

GESTÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS: MELHORIA COM FOCO NO CLIENTE

Chirley Cristiane Mineiro da Silva
Gregório Jean Varvakis Rados

Resumo

Realiza de forma sucinta um estudo de caso sobre os serviços em bibliotecas. Busca alternativas para viabilizar indicadores que demonstrem as principais dificuldades e necessidades dos usuários em relação aos serviços prestados pelas bibliotecas. Tem como objetivo identificar as características dos serviços em bibliotecas decorrentes dos impactos das novas tecnologias e mapear a melhoria da qualidade dos serviços. O método utilizado foi entrevista a usuários de determinada biblioteca, identificando a qualidade desejada e a qualidade observada nos serviços. Com base nos resultados, foram traçados indicadores para as melhorias nos serviços e realizado uma análise da influência da tecnologia. Assim, a pesquisa procurou identificar indicadores para possibilitar e melhorar os serviços em bibliotecas, dando ênfase ao cliente.

Palavras-chave: Gestão de serviços em biblioteca, Usuários de biblioteca, Indicadores de qualidade.

1 INTRODUÇÃO

As empresas e instituições deparam-se com a necessidade de aumento da eficiência e qualidade nos serviços, para serem competitivas. Isto é evidente quando se observa nas organizações sobrecarga de trabalho, erros, retrabalhos e falta de definição clara das funções e procedimentos de cada funcionário, bem como falta de informações nas empresas sobre seus processos.

Vive-se em uma época de profundas inquietações, onde as reais necessidades do homem e das organizações modificam-se com a explosão permanente dos processos de mudança e com a constante inovação tecnológica. Tais mudanças também atingem as bibliotecas, que colaboram com a educação e possibilitam acesso às diferentes fontes de informação.

Para reverter este quadro, torna-se necessário um entendimento da situação da biblioteca e uma reestruturação dos seus serviços, garantindo, dessa forma, uma base para a melhoria contínua.

Com a evolução tecnológica e as mudanças ocorridas nos últimos tempos, as bibliotecas sentiram a necessidade de quebra de paradigmas, o "usuário" deixou de ser somente aquele usuário que "empresta o livro, lê e devolve", ele passou a figurar como "cliente", avaliador, cooperador das idéias e sugestões. Assim, as bibliotecas devem elaborar produtos e serviços com mais qualidade para poder disponibilizar informações precisas aos seus usuários.

Até a década de 1990, a grande maioria dos estudos de usuários estavam mais voltados para as abordagens tradicionais e, por isso, de acordo com Ferreira (1996), os usuários eram vistos apenas como um dos integrantes do sistema, mas não como a razão de ser dos serviços, sendo relegados à posição passiva de receber bens e serviços que lhes eram oferecidos, sem que suas preferências fossem ouvidas e atendidas. Na fase do planejamento, não existia uma participação efetiva do usuário; a seleção e a aquisição dos produtos a eles oferecidos eram intuitivas. Isto acontecia porque existia uma divisão entre bibliotecas centradas em tecnologias e bibliotecas centradas em pessoas.

Deste modo, os profissionais bibliotecários começaram a definir a biblioteca do futuro, onde é imprescindível a participação dos usuários no planejamento dos sistemas de informação. Eles precisam agregar valor à informação de forma continuada, pois, tanto as preferências individuais como as grupais modificam-se no decorrer do tempo. As unidades de informações devem ser modeladas de acordo com seus usuários, suas necessidades e expectativas, na busca e no uso de informação de forma a maximizar a eficiência das Unidades.

Portanto, nessa pesquisa, espera-se contribuir significativamente para a melhoria dos serviços em bibliotecas, buscar alternativas para viabilizar indicadores que demonstrem

as principais dificuldades e necessidades dos usuários em relação à biblioteca.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo do trabalho é desenvolver conhecimento, culminando na identificação de características de serviços relevantes em uma biblioteca, com base nos impactos decorrentes de novas tecnologias aplicadas às bibliotecas, e, mapear a melhoria da qualidade dos serviços.

1.2.2 Objetivos Específicos

1.2.2.1 Realizar uma revisão bibliográfica relevante sobre os temas qualidade em serviços, gestão de serviços e tecnologias de informação;

1.2.2.2 Associar os conceitos de gestão e tecnologia de informação aos conceitos gerenciais de bibliotecas;

1.2.2.3 Determinar indicadores de qualidade de uma biblioteca;

1.2.2.4 Apoiar e atuar nas pesquisas do GRIFES junto à gestão de Centros de Informação, bibliotecas.

1.3 Revisão de Literatura

A gestão da qualidade em bibliotecas tem sido objeto de interesse dos administradores desses serviços. Segundo Vergueiro (2000) as bibliotecas universitárias, como elementos para o desenvolvimento social do país, passam a ter maior relevância dentro do contexto social e econômico predominante no final do século XX. Assim, é necessário que elas definam práticas de trabalho e métodos gerenciais que respondam, de maneira rápida e eficiente, tanto as demandas da sociedade como as características e necessidades específicas de sua clientela. A identificação e aplicação de indicadores de qualidade de serviços podem ajudar a definir tal objetivo.

De acordo com Wehmeyer (1996) o desenvolvimento de esforços para conquistar uma reputação de eficiência e

preocupação junto aos clientes é iniciativa importante para garantir o reconhecimento institucional.

Vergueiro (2000) constata que a qualidade dos serviços bibliotecários na área universitária requer indicadores que permitam avaliar esses serviços. Algumas medidas de desempenho fornecem informações nesse sentido, como por exemplo: acessibilidade, tempo de resposta, abrangência da coleção e relevância do acervo.

Como destaca Cullen (1996) os indicadores foram inicialmente vistos como alvos numéricos ou guias quantitativos para avaliar um serviço específico; mais recentemente tem sido encarado de maneira diversa, ou seja, como critérios gerais de excelência para todos os aspectos dos serviços e produtos disponibilizados aos clientes.

Dessa forma, um dos fatores fundamentais para a gestão da qualidade em serviços de informação é o foco no cliente e é importante para a definição de qualidade que sejam consideradas tanto a posição do cliente como a do fornecedor do produto ou do serviço. De forma sucinta Prazeres (1996, p. 337) define qualidade como sendo, “o que o cliente quer e como ele julga”.

A definição da qualidade apresenta múltiplos significados. Juran (1991) enfatiza dois desses significados: “a Qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma proporcionam a satisfação em relação ao produto”, e “a qualidade é a ausência de falhas”. A fim de apresentar um conceito que inclua ambos os significados, Juran (1991) define qualidade como “adequação ao uso”.

A diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço. Cada cliente possui uma determinada percepção sobre qualidade e seus serviços. Muitas vezes esta diferença implica até mesmo o “estado de espírito do cliente” no momento da

prestação do serviço; sendo assim, as pessoas possuem padrões diferentes de qualidade.

Em serviços, Paladini (1995) afirma que são enfatizadas as relações diretas com os clientes e o processo deve ser flexível, porque o cliente participa do processo produtivo de forma efetiva.

A qualidade dos serviços pode ser percebida pelos clientes através dos seus componentes tangíveis e intangíveis. A tangibilidade de um serviço consiste naquilo que o cliente sente e vê, como por exemplo, a aparência física da biblioteca, tanto interna quanto externamente. Ou seja, conservação do prédio, jardins bem cuidados, iluminação interna e externa, sinalização, decoração, limpeza do ambiente, acesso, além de uniforme, asseio e apresentação dos funcionários. Os componentes intangíveis são amabilidade, cordialidade e cooperação. A cordialidade é traduzida através de um sorriso, de expressões adequadas, de uma atitude que traduza a “disposição de servir”. Portanto, os componentes intangíveis estão diretamente equiparados com o relacionamento do pessoal da biblioteca com os clientes.

Este ponto é particularmente importante na área de informação, basicamente preocupada com a prestação de um serviço, o “acesso à informação” (BUCKLAND, 1992, p. 3). Em outras palavras, pode-se dizer que o propósito fundamental de todos os serviços de informação tem sido, e sempre será, reduzir o tempo necessário para que clientes / usuários específicos ganhem acesso à informação que necessitam.

As bibliotecas ou centros de informação caracterizam-se por serem prestadores de serviços, além de estarem sofrendo o impacto direto da mudança de paradigmas operacionais e gerenciais como resultado dos impactos da automação.

Os serviços possuem um elevado grau de intangibilidade. Por exemplo, quando um usuário da biblioteca vai fazer um empréstimo, ele vivencia o serviço, ou seja, ele passa por um conjunto de influências desde a sua entrada no local até sua saída com o empréstimo. Nota-se que quando se considera um

produto, o grau de tangibilidade é bem superior, pois o cliente “vê” o mesmo.

Outra característica que diferencia os produtos dos serviços é que, no caso dos serviços, geralmente é necessária a presença dos clientes para a execução dos mesmos. Um dos fatores mais críticos para a prestação de serviços é o fato dos mesmos não poderem ser estocados. Em outros termos, não existem etapas intermediárias entre a produção e o consumo dos serviços.

Em serviços são enfatizadas as relações diretas com os clientes e o processo deve ser flexível, porque o cliente participa do processo produtivo de forma efetiva (PALADINI, 1995).

Em relação aos indicadores de qualidade, devem ser organizados de tal forma a permitam visualização fácil e segura dos resultados da empresa, tais como vendas, lucros, produção, produtividade, desperdício e outras perdas, pontualidade e absenteísmo, grau de satisfação dos colaboradores e clientes, nível de acidentes de trabalho etc.

As técnicas para tratar adequadamente os indicadores da qualidade são baseadas em estatística e há inúmeras ferramentas disponíveis como o controle estatístico da qualidade, controle estatístico do processo, capacidade do processo e várias outras, simples e muito eficazes.

Parasuraman, Ghobadian, Giansesi, Gronvoos, Johnston e Vergueiro são autores que definiram critérios de avaliação de qualidade e seus indicadores. A presente pesquisa utilizou dois modelos que mais se identificaram para avaliar os critérios de qualidade da biblioteca analisada, que foram os modelos citados por Giansesi e Parasuraman.

Contudo, faz-se necessário o mapeamento dos serviços, assim como a identificação e entendimento das novas necessidades dos clientes frente às constantes mudanças em tecnologia da informação, para que estes centros possam alcançar a plena satisfação de seus clientes / usuários.

2 METODOLOGIA

A pesquisa desenvolvida, entre agosto de 2001 a julho de 2002, foi descritiva e caracterizada como pesquisa do tipo levantamento. Como instrumento de coleta de dados foi utilizado o questionário.

O universo da pesquisa foi constituído de cem (100) questionários aplicados a usuários de uma biblioteca setorial da Universidade Federal de Santa Catarina. As entrevistas foram realizadas em três períodos: matutino, vespertino e noturno. Assim, optou-se em fazer uma pesquisa exaustiva, sendo público alvo: acadêmicos, professores ou servidores. Os questionários foram aplicados entre maio e junho de 2002, salientando que não era época de paralisação e nem greve na Universidade.

O formulário foi estruturado com 13 perguntas para identificar os serviços prestados pela biblioteca. Pretendia-se, com cada pergunta, estabelecer indicadores de qualidade. Esses indicadores foram separados em categorias: conhecimento técnico, atendimento, cortesia, flexibilidade e tangíveis.

Os indicadores foram subdivididos em perguntas, para especificar melhor o grau de satisfação do usuário. Para responder as perguntas, os entrevistados teriam que analisar a qualidade desejada: quais os serviços que eles desejariam encontrar na biblioteca; e a qualidade observada: o que observaram ou encontraram na biblioteca.

Para um melhor atendimento, os pesquisadores explicaram o procedimento acima para os entrevistados. As respostas foram divididas em níveis de 01 a 05, tanto para a qualidade desejada, quanto para a qualidade observada. Os níveis foram categorizados da seguinte maneira:

- Nível 01: péssimo;
- Nível 02: insatisfatório;
- Nível 03: regular;
- Nível 04: bom;
- Nível 05: muito bom.

3 RESULTADOS

Para atingir os objetivos da pesquisa foram identificados o pacote de serviços e os indicadores da biblioteca.

3.1 Pacote de serviços

Toda organização oferece ao consumidor um conjunto de elementos que incorpora tanto bens físicos como serviços. O pacote de serviços pode ser dividido em quatro partes fundamentais, como sugere Giansi (1996).

No caso da biblioteca analisada, os pacotes de serviço encontrados foram:

- 1) Instalações de apoio: refere-se ao aspecto físico aonde o serviço será prestado e todos os equipamentos e máquinas utilizados para esse objetivo. Na Biblioteca analisada foram encontrados 07 estantes, onde são alocados os livros, 08 mesas e 40 cadeiras no salão central para estudos, 02 mesas aos fundos da biblioteca, 02 terminais de consulta ao acervo e 03 fichários de metal para consulta.
- 2) Bens facilitadores: refere-se aos materiais fornecidos ao usuário para serem consumidos ou utilizados no processo de prestação de serviços. A Biblioteca possui em seu acervo, livros, periódicos, fitas de vídeo, anais de congresso e obras de referência.
- 3) Serviços explícitos: são os benefícios percebidos diretamente pelo usuário e a principal razão de ser da prestação do serviço. Na biblioteca existe o fornecimento de informação e o atendimento.
- 4) Serviços implícitos: são considerados como acessórios, também chamados de benefícios psicológicos e que não são identificados prontamente pelo usuário. Um exemplo disso seria: cortesia, clareza na comunicação com os usuários.

3.2 Critérios de avaliação

Os critérios de avaliação determinaram os serviços da Biblioteca analisada. Segundo Giansi (1996) um conjunto de critérios avaliam um determinado serviço, resumindo-se assim em nove itens, conforme a figura 1.



Figura 1 – Critérios de avaliação da qualidade em serviços
 Fonte: adaptado de Giansi ; Correa, 1996.

No entanto, de acordo com Giansi (1996) os critérios de avaliação da qualidade percebida pelo usuário dos serviços são influenciados por quatro fatores fundamentais, como mostra a figura 2:

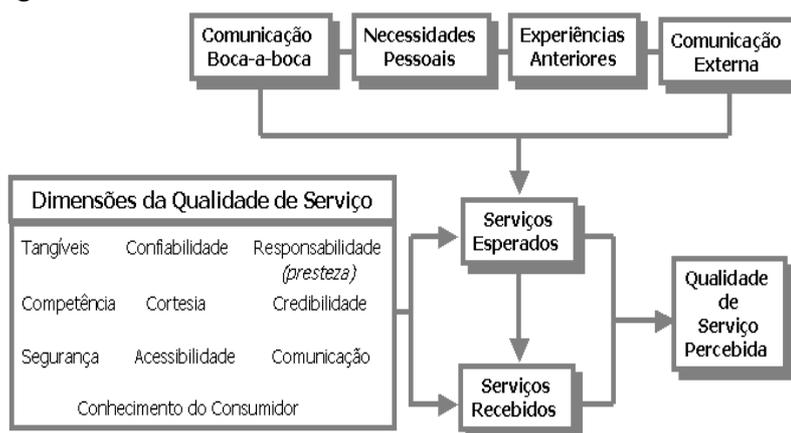


Figura 2 – Relação entre critérios de avaliação, qualidade de serviços e fatores que influenciam a avaliação do usuário. (Adaptado Giansi, 1996).

3.3 Critérios utilizados para avaliação

Para analisar a natureza dos serviços prestados pela biblioteca, definiu-se pela aplicação de questões que identificassem, com a maior fidedignidade possível, as variáveis relacionadas à satisfação e expectativas dos usuários desse tipo de serviço. Optou-se também pelo uso das variáveis descritas por Giansi (1996), associando-se ao modelo modificado da Escala SERVQUAL de Parasuraman (1985), fazendo um correspondente com as variáveis proposta pela presente pesquisa identificadas durante as entrevistas, destacadas na figura 3.

Critérios definidos por Giansi (1996)	Critérios definidos por Parasuraman (1985)	Critérios propostos pela pesquisadora (2002)	Significado
Acesso	Empatia	Acesso	Horários de funcionamento convenientes
Atmosfera/ar	Empatia	Empatia	Atendimento individualizado, funcionários que lidam de maneira cuidadosa com os usuários
Competência	Confiabilidade	Conhecimento Técnico	Conhecimento técnico para responder as perguntas dos usuários
Consistência	Garantias	Garantias	Realização dos serviços no prazo prometido
Credibilidade e segurança	Confiabilidade	Credibilidade	Informação certa
Custo	-	-	
Flexibilidade	Garantias	Flexibilidade	Capacidade em se adaptar a mudanças
Tangíveis	Tangíveis	Tangíveis	Aspecto visível das instalações
Velocidade de Atendimento	Presteza	Rapidez de atendimento	Agilidade no atendimento ao usuário; presteza em atender aos pedidos e reclamações do usuário

Figura 3: Critérios de avaliação de qualidade e seus indicadores. Fonte adaptado de Giansi (1996), Parasuraman (1990) e observações da pesquisadora (2002).

3.4 Determinantes para análise

Os determinantes propostos no item 3.3, bem como seus indicadores, foram a base para a elaboração de um instrumento

de medida para a avaliação da qualidade desejada do serviço da biblioteca. São eles: conhecimento técnico, atendimento, cortesia (empatia), flexibilidade, tangíveis. Os mesmos ficaram assim descritos, como mostrado na figura 4:

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

DETERMINANTE	INDICADORES
Fornecimento de informação (Conhecimento Técnico)	Funcionários conhecem a Biblioteca e possuem conhecimento técnico suficiente para fornecer as informações.
Atendimento	Capacidade dos funcionários em traduzir as expectativas e necessidades dos usuários em ações concretas e rápidas, diminuindo a espera do usuário.
Cortesia /Empatia	Atenção, cuidado, interesse dos funcionários pelos usuários.
Flexibilidade	Capacidade em se adaptar às mudanças para beneficiar os usuários.
Tangíveis	Aspecto visível das instalações onde o serviço está sendo oferecido.

Figura 4: Determinantes propostos para a avaliação de serviços em bibliotecas.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

4.1 Critério Conhecimento Técnico

Na pergunta 1: pretendeu-se verificar se os funcionários da biblioteca possuem conhecimento técnico para responder as perguntas dos usuários, como mostra a figura 5:

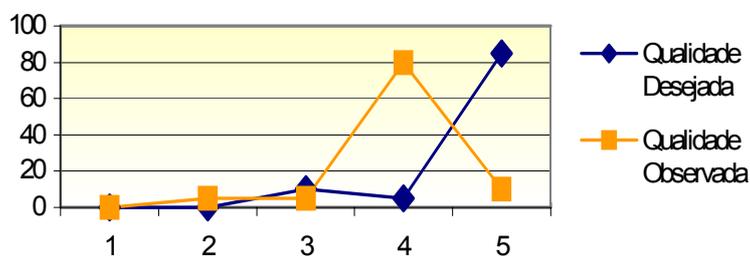


Figura 5: Conhecimento Técnico

Nota-se que o índice dos satisfeitos se encontra entre os níveis 4 e 5, assim não havendo discrepância entre a qualidade desejada e a qualidade observada. Os outros níveis se encontram iguados.

4.2 Critério Atendimento

Na pergunta 2: pretendeu-se verificar se o atendimento é rápido? Resultado na figura 6.

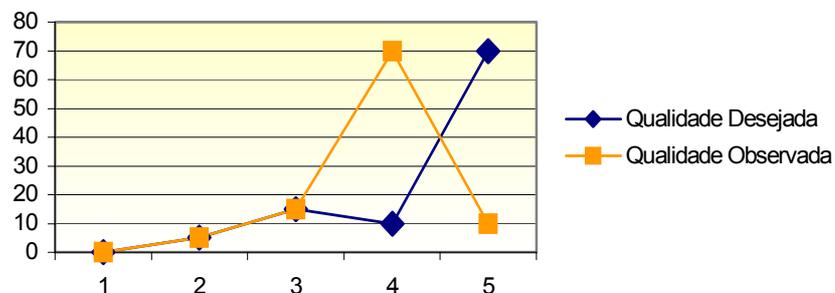


Figura 6: Atendimento I

Neste caso, também correu igualdade entre os níveis, salientando que a satisfação que o usuário deseja e observa na biblioteca, ficou entre os níveis 4 e 5.

Na pergunta 3: pretendeu-se verificar se quando necessário existe atendimento individualizado, como mostra a figura 7:

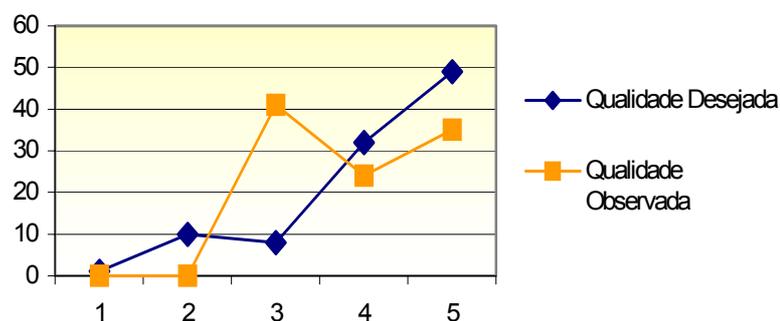


Figura 7: Atendimento II

Verificou-se que, nesse caso, houve diferença de satisfação no nível 3 das qualidades, os outros itens se mantiveram paralelos.

4.3 Critério Cortesia

Na pergunta 4: foi perguntado se existe boa vontade em servir ao usuário, como mostra a figura 8.

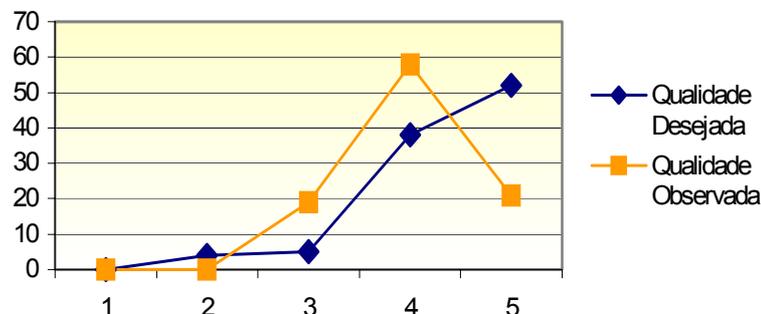


Figura 8: Cortesia I

Neste caso, o índice de satisfação do usuário ficou relacionado entre os níveis 4 e 5 da qualidade desejada e da qualidade observada.

Foi perguntado, na questão 5, se os funcionários têm capacidade de fazer o usuário se sentir seguro no atendimento, como mostra a figura 9:

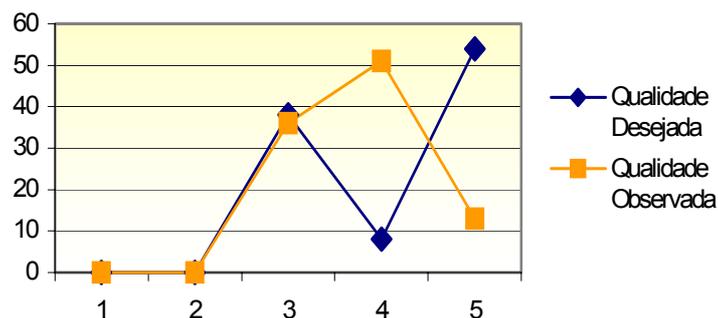


Figura 9: Cortesia II

Nos níveis 1, 2, 3 o índice de satisfação permaneceu igual, houve uma diferença entre os níveis 4 e 5 da qualidade desejada e da qualidade observada, e o índice de satisfação permaneceu

alto nos níveis 4 da qualidade observada e 5 da qualidade desejada.

4.4 Critério Flexibilidade

Foi perguntado, na questão 6, se os funcionários atendem as necessidades que o usuário encontra na biblioteca, como mostra a figura 10:

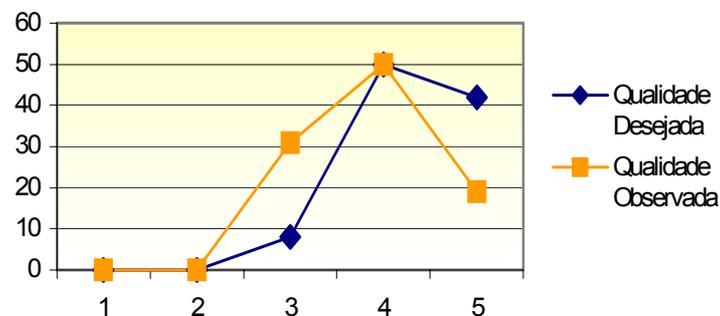


Figura 10: Flexibilidade I

Houve um ponto de igualdade no nível 4 da qualidade desejada e da qualidade observada, nota-se uma diferença de satisfação dos níveis 3 e 5, mais a predominância da satisfação está entre os níveis 4 e 5.

Na questão 7, foi perguntado se o horário de funcionamento da biblioteca é conveniente, como mostra a figura 11:

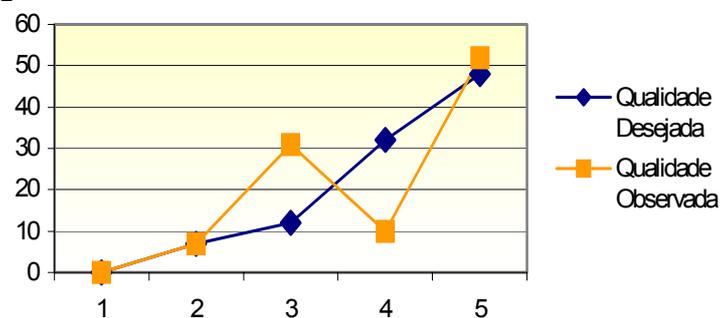


Figura 11: Flexibilidade II

Nota-se que houve uma diferença de satisfação nos níveis 3 e 4, tanto da qualidade desejada, quanto da qualidade observada. E a maior predominância da satisfação desejada e observada ficaram nos níveis 5.

4.5 Critério Tangíveis

Na questão 8, foi perguntado se as instalações físicas são confortáveis e funcionais (mesas, cadeiras, estantes), como mostra a figura 12:

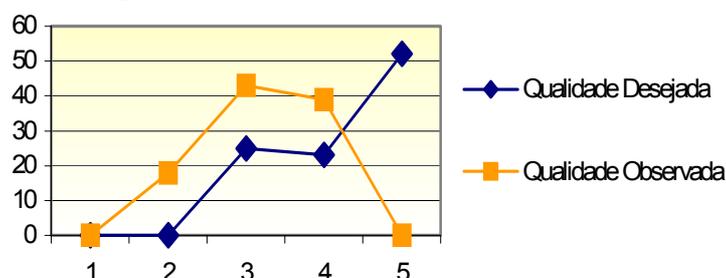


Figura 12: Tangíveis I

Neste caso, notou-se que a qualidade desejada permaneceu abaixo da qualidade observada na biblioteca. Houve uma grande diferença nos níveis 5, assim o grande número de pessoas desejaram melhores instalações físicas e não encontraram no nível 5 da qualidade observada, mas um grande número encontrou no nível 4 da qualidade observada.

Na questão 9, foi perguntado se os terminais de consulta estão em bom estado, como mostra a figura 13:

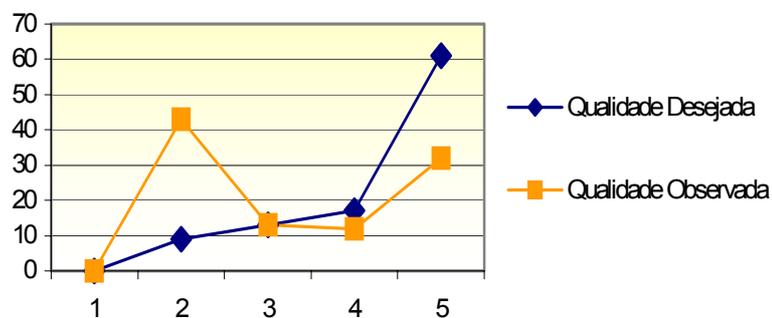


Figura 13: Tangíveis II

Nota-se que no nível 2, houve uma diferença da qualidade desejada e da observada, os níveis 1, 2 e 4 permaneceram em igualdade e o nível 5, houve uma maior satisfação na qualidade desejada do que da observada.

Na questão 10, foi perguntado se o acervo da biblioteca possui títulos interessantes, como mostra a figura 14:

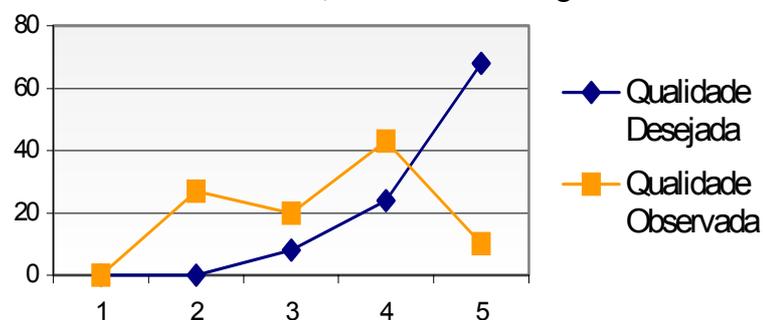


Figura 14: Tangíveis III

Neste caso, nota-se que a qualidade desejava nos níveis de 1 a 4, sempre manteve-se abaixo da qualidade observada. Já no nível 5 a qualidade desejada ficou superior à qualidade observada. Mas, o índice de satisfação permaneceu entre o nível 4 da qualidade observada e 5 da qualidade desejada.

Na questão 11, foi perguntado se o número de livros na biblioteca é suficiente, como mostra a figura 15:

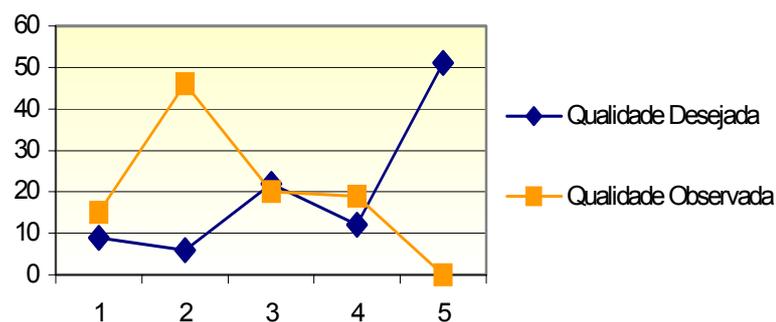


Figura 15: Tangíveis IV

Nota-se que os níveis 1, 3 e 4 se igualam, sendo que o grau de satisfação ficou no nível 5 da qualidade desejada e no nível 2

da qualidade observada. O nível 5 da qualidade observada, teve grau de satisfação 0.

Na questão 12, foi perguntado se o salão central da biblioteca possui espaço suficiente para atender aos usuários, como mostra a figura 16:

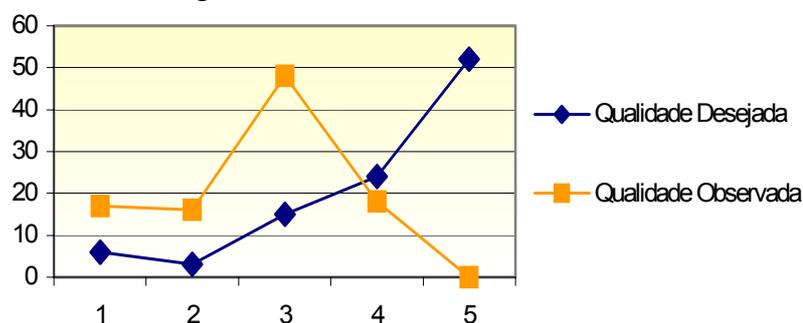


Figura 16: Tangíveis V

Os níveis 1, 2, 3 da qualidade desejada, mantiveram-se abaixo da qualidade observada. No nível 4 das duas qualidades, houve pouca diferença do grau de satisfação. No nível 5 houve discrepância entre o grau de satisfação. O grau de satisfação predominou nos níveis 3 da qualidade observada e 5 da qualidade desejada.

Na questão 13, foi perguntado se o site da biblioteca é útil para o usuário, como mostra a figura 17:

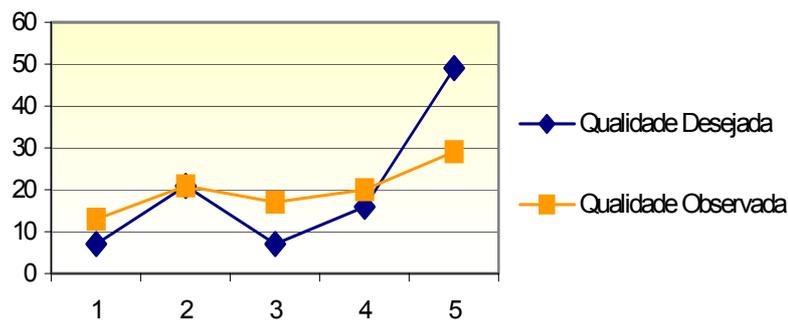


Figura 17: Tangíveis VI

Neste caso, a qualidade desejada permaneceu abaixo da qualidade observada nos níveis 1, 3 e 4, no nível 2 houve igualdade entre o grau de satisfação. Os níveis 5 das qualidades foi onde predominou o grau de satisfação dos usuários.

4.6 Sugestões para Melhorias

Os critérios Conhecimento técnico, Cortesia e Flexibilidade foram considerados bons. Para aumentar o nível da qualidade da biblioteca, poderia ser realizado mais treinamento dos funcionários, para que estes obtenham maiores conhecimentos.

No critério Atendimento, poderia ser disponibilizada uma pessoa para o atendimento ao usuário, essa pessoa ficaria a disposição para responder as dúvidas dos usuários.

Já Critério Tangíveis é o que necessita mais de mudanças e para ser melhorado, precisaria de uma reforma nas instalações físicas, obter mais 2 terminais de computador do que já possui na biblioteca, sendo que estes estejam em condições de uso. Seria desejável mais aquisição de títulos novos e com duplicidade para atender a demanda.

Outra sugestão seria treinar o usuário a utilizar a biblioteca, pois muitas insatisfações de usuários em bibliotecas ocorrem por não conhecerem o serviço.

5 CONCLUSÕES

O avanço tecnológico trouxe mudanças significativas para as bibliotecas, também trouxe reflexos significativos para um novo comportamento dos serviços neste setor. Estes reflexos baseiam-se no cliente/usuário, assim, buscou-se identificar quais eram suas necessidades para poder oferecer melhores serviços.

Nesta pesquisa tentou-se identificar os indicadores de qualidade de uma determinada biblioteca e o grau de satisfação de seu usuário. Percebeu-se que o usuário muitas vezes desconhece o funcionamento de uma biblioteca, por este motivo

ele se fixa nos aspectos mais visíveis desta, como o atendimento, as instalações fixas e o produto que ele busca, no caso, os livros.

Mas, desconhece muitas vezes como utilizar a biblioteca, como buscar ou encontrar um livro na estante. Deste modo, o que acontece é falta de comunicação e informação entre biblioteca e usuário. Pois, se as instalações de uma biblioteca não andam muito bem, mas seu serviço em relação ao atendimento ou o produto é insuperável, o usuário ignorará as más instalações. Caso contrário, ele reclamará de todo o serviço prestado pela biblioteca.

Contudo, tentou-se buscar novas alternativas para viabilizar a estrutura dos serviços de bibliotecas, propondo algumas sugestões de melhorias.

REFERÊNCIAS

- BUCKLAND, M. *Redesigning library services: a manifesto*. Chicago: American Library Association, 1992.
- CULLEN, R., CALVERT, P. New Zealand university libraries effectiveness project: dimensions and concepts of organizational effectiveness. *Libri*, v.18, p. 99-119, 1996.
- FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.
- GIANESI, Irineu G.N. *Administração estratégica de serviços: Operações para a satisfação do cliente*. São Paulo: Atlas, 1996.
- JURAN, J. M. *Juran planejando para a qualidade*. São Paulo: Pioneira, 1992.
- MARANHÃO, M. *ISSO Série 9000: manual de implementação*. 2.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994. 176p.
- _____, Edson Pacheco. *Qualidade total na prática: implantação e avaliação de sistemas de qualidade total*. São Paulo: Atlas, 1994.
- PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços*. São Paulo: Atlas, 1995.
- PRAZERES, Paulo. *Dicionário de termos da qualidade*. São Paulo: Atlas, 1996.
- RADOS, Gregório Varvakis, VALERIM, Patrícia, BLATTMANN, Ursula. Valor agregado a serviços e produtos de informação. *Informativo CRB14/ACB*, Florianópolis, v.9, n.1, jan./mar. 1999. P.11-12.

VERGUEIRO, Waldomiro, CARVALHO, Telma de. *Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes*. Porto Alegre: CBBB, 2000.

WEHMEYER, S. et al. Saying what we will do, and doing what we say: implementing a customer service plan. *Journal of Academic Librarianship*, v. 22, n. 3, p. 173-180, may, 1996.

Bibliografias analisadas

ALBRECHT, Karl. *A única coisa que importa: trazendo o poder de cliente para dentro de sua empresa*. São Paulo: Pioneira, 1995.

ARECO, A. M. Qualidade Total: a nova aspiração bibliotecária. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ENCONTRO NACIONAL EM INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA, 4, São Paulo, 1992. *Anais...* São Paulo: APB, 1992.

BARÇANTE, Luiz César. *Qualidade Total: uma visão brasileira: O impacto estratégico na Universidade e na Empresa*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DENTON, Keith. *Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva*. São Paulo: Makron: McGraw-Hill, 1990.

REIS, Luís. *Gestão da excelência na atividade bancária*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

ROCHA, E., GOMES, S. H. A. *Gestão da qualidade em unidades de informação*. Ciência da Informação, Brasília, v.22, n.2, p.142-52, maio/ago. 1993.

SERVICE MANAGEMENT IN LIBRARIES: IMPROVEMENT WITH FOCUS ON THE CUSTOMER

Abstract

It carries through of form sucinta a case study on the services in libraries. Search alternative to make possible pointers that demonstrate to the main difficulties and necessities of the users in relation to the services given for the libraries. It has as objective to identify the characteristics of the services in decurrent libraries of the impacts of the new technologies and to mapear the improvement of the quality of the services. The used method was interview the users of determined library, identifying the desired quality and the quality observed in the services. On the basis of the results, had been indicating tracings for the improvements in the services and carried through an analysis of the influence of the technology. Thus, the research looked for to identify pointers to make possible and to improve the services in libraries, giving emphasis to the customer.

Keywords: Service Management; Library services - manangement, Library users; quality – standards .

Chirley Cristiane Mineiro da Silva

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis – Santa Catarina

E-mail: krykr@bol.com.br

Gregório Jean Varvakis Rados

Doutor em Engenharia da Manufatura pela Universidade Loughboroug – Inglaterra

Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Professor no Departamento de Ciência da Informação - UFSC

E-mail: grego@eps.ufsc.br
