

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

Facultad de Traducción y Documentación



Departamento de Biblioteconomía y Documentación

TESE DE DOUTORAMENTO

**Qualidade de serviço em bibliotecas
universitárias: desenvolvimento e
validação de um instrumento de avaliação**

Carlos Alberto Cardoso Paiva Lopes

Tese dirigida pelo Professor: Dr. D. José Antonio Frías Montoya

Salamanca, 2006

PAIVA LOPES, Carlos.

Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias: desenvolvimento e validação de um instrumento de avaliação. Tese de Doutorado / Carlos Alberto Cardoso Paiva Lopes ; Tese dirigida pelo Prof. : Dr. D. José Antonio Frías Montoya. Salamanca: 2006.

XXII, 383 p. ; il.

I. Frías Montoya, José, dir. II. Título. 1. Qualidade de serviço. 2. Bibliotecas universitárias. 3. Questionário. 4. Avaliação. 5. Estudos de utilizadores.

621.3(05)

027.7(469)

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

Departamento de Biblioteconomía y Documentación



**Qualidade de serviço
em bibliotecas universitárias:
desenvolvimento e validação de um
instrumento de avaliação**

Carlos Alberto Cardoso Paiva Lopes

Tese de Doutoramento
realizada sob a orientação do
Professor Doutor D. José
Antonio Frías Montoya e
apresentada à Universidade
de Salamanca.

Director: **Professor Dr. D. José Antonio Frías Montoya**

Salamanca, 2006

***Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias:
desenvolvimento e validação de um instrumento de avaliação***

Trabajo presentado para la obtención del grado de Doctor en Documentación por la Universidad de Salamanca.

Elaborado por D. Carlos Alberto Cardoso Paiva Lopes, Licenciado en Psicología y Mestre en Psicología Educacional por el Instituto Superior de Psicologia Aplicada (ISPA) de Lisboa, Portugal.

Dirigido por el Dr. D. José Antonio Frías Montoya, Profesor Titular del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Salamanca.

Vº Bº

R E S U M O

O estudo da avaliação da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias tem conhecido grande interesse no seio da Biblioteconomia e Documentação. A preocupação prende-se com a importância para os profissionais da informação de serem capazes de avaliar o serviço que é prestado do ponto de vista do utilizador, de forma a mobilizar recursos, planear novos serviços e gerar soluções face às necessidades pressentidas. Para avaliar a qualidade de serviço no contexto das bibliotecas universitárias, torna-se necessário, antes de mais, compreender os elementos da qualidade de serviço e a interacção destes elementos na perspectiva do utilizador.

Pretendemos analisar o modo como os utilizadores potenciais de uma biblioteca universitária avaliam a qualidade dos serviços prestados. O ponto de partida da problemática do nosso estudo procurou responder a duas questões:

- Quais as dimensões que os utilizadores potenciais elegem para avaliar a qualidade de serviço de uma biblioteca universitária?
- Quais as dimensões da qualidade de uma biblioteca universitária com impacto na qualidade global percebida pelos utilizadores?

Os objectivos gerais do estudo foram em primeiro lugar: (a) construir uma escala para medir a qualidade de serviço prestado por uma biblioteca universitária, segundo a percepção dos seus utilizadores; (b) testar a dimensionalidade da escala; e (c) por último, identificar, por um lado, quais os atributos considerados relevantes pelos utilizadores na percepção da qualidade global dos serviços de uma biblioteca universitária e, por outro lado, de que modo é avaliada a qualidade desses serviços e quais as variáveis diferenciais que os caracterizam. O estudo envolveu várias fases: (a) foram recolhidos itens na literatura; (b) realizaram-se sete grupos de discussão com estudantes e docentes; (c) elaborou-se um questionário contendo 29 itens; (d) estudo piloto para obter a versão final da escala; e (e) validação do instrumento de avaliação.

Um segundo objectivo centrou-se na análise da influência das variáveis frequência e tempo de utilização dos serviços na avaliação da qualidade por parte dos utilizadores, seguido de uma análise das características sócio-demográficas dos estudantes e sua influência na avaliação da qualidade de serviço. Como terceiro objectivo, pretendemos analisar o modo como a perspectiva do utilizador diferencia os professores dos alunos na qualidade de serviço percebida. Por último, efectuámos a análise do modo como as dimensões da qualidade de serviço afectam a qualidade global percebida.

Participaram no estudo 594 utilizadores potenciais, constituídos por estudantes e professores de uma instituição universitária da região de Lisboa, em Portugal.

Obteve-se uma estrutura factorial de cinco dimensões: relacionamento directo com o utilizador, colecções, novas tecnologias, acesso e fiabilidade. Os estudos de validação comprovaram as boas propriedades psicométricas da escala e a sua respectiva multidimensionalidade.

Os resultados obtidos sugerem que os utilizadores com uma frequência média e alta de utilização dos serviços avaliam as duas dimensões, Relacionamento com o Utilizador e Acesso, de forma mais positiva, do que os utilizadores com baixa utilização.

Os resultados sugerem, ainda, que os utilizadores com um tempo de utilização média e alta dos serviços avaliam a dimensão da qualidade de serviço Relacionamento com o Utilizador e Qualidade Global mais positivamente que os utilizadores que tem um menor tempo de utilização. Enquanto na dimensão Colecções, os utilizadores com um tempo de utilização médio avaliam de forma mais positiva face aos utilizadores com mais tempo de utilização dos serviços.

Relativamente ao segundo objectivo verificou-se que os efeitos do género traduzem-se numa percepção diferenciada mais positiva na dimensão Relacionamento por parte dos estudantes masculinos face aos estudantes femininos. Os grupos de idade dos estudantes introduzem diferenças sobre a percepção da qualidade de serviço, os estudantes mais jovens diferenciam-se mais positivamente nas dimensões Colecções e Novas Tecnologias face aos outros dois grupos de idade; o inverso ocorre na dimensão Relacionamento e na Qualidade Global. No tocante ao curso dos estudantes, encontrámos diferenças significativas na dimensão Acesso entre os cursos de Psicologia e Reabilitação com uma avaliação mais positiva face ao curso Desenvolvimento Comunitário. Verifica-se, ainda, que o ciclo de estudos dos estudantes, na dimensão Relacionamento apresenta uma diferença significativa entre os estudantes do ciclo pós-graduado face ao ciclo inicial. Por último, os resultados do ano de curso, assinalam uma menor avaliação da qualidade de serviço percebida por parte dos estudantes que frequentam o 5º ano, nas dimensões Novas Tecnologias e Qualidade Global, em relação aos colegas do 4º, 3º, 2º, 1º anos de curso; os estudantes do 5º ano diferenciam-se também nas dimensões: Fiabilidade, face aos do 4º ano, e Relacionamento com o Utilizador, face aos do 1º ano.

No âmbito da perspectiva do utilizador, os resultados mostraram que os professores, em comparação com os estudantes, apresentam uma percepção mais favorável em

relação às dimensões Relacionamento com Utilizador, Novas Tecnologias, Acesso, Fiabilidade e na Qualidade Global.

Os resultados obtidos no modelo de relações, testado através de modelos de equações estruturais, sugerem que a Qualidade Global percebida é predominantemente afectada pelas dimensões da qualidade de serviço: Relacionamento com o Utilizador e Colecções.

Os resultados obtidos parecem permitir um conjunto de acções no quadro da gestão da qualidade a tomar pelos responsáveis da unidade de informação, no sentido da melhoria da qualidade de serviço de acordo com as cinco dimensões assinaladas, tendo como dimensões nucleares : Relacionamento com o Utilizador e as Colecções.

Palavras-chave: Avaliação, Estudantes universitários, Qualidade de serviços, Validação, Escala, Bibliotecas universitárias, Estudos de utilizadores.

RESUMEN

El estudio de la evaluación de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias ha conocido un gran interés en el seno de la biblioteconomía y documentación. La preocupación radica en la importancia para los profesionales de la información de ser capaces de evaluar el servicio que es prestado desde el punto de vista del usuario, de forma a movilizar recursos, planear nuevos servicios y a generar soluciones a las necesidades presentadas.

Para evaluar la calidad del servicio en el contexto de las bibliotecas universitarias, se hace necesario antes de nada, comprender los elementos de la calidad de servicio y la interacción de estos elementos en la perspectiva del usuario.

Pretendemos analizar el modo de cómo los utilizadores potenciales de una biblioteca universitaria evalúan la calidad de los servicios prestados. El punto de partida de la problemática de nuestro estudio intentó responder a dos cuestiones:

-¿Cuáles son las dimensiones que los usuarios potenciales eligen para evaluar la calidad de servicios de una biblioteca universitaria?

-¿Cuáles son las dimensiones de la calidad de una biblioteca universitaria con impacto en la calidad global observada por los usuarios?

Los objetivos generales del estudio fueron en primer lugar: (a) construcción de una escala para medir la calidad de los servicios prestados por una biblioteca universitaria, según la percepción de los usuarios; (b) testar la dimensionalidad de la escala; y (c) por último, identificar por un lado, cuales son los atributos considerados relevantes por los usuarios en la percepción de la calidad global de los servicios de una biblioteca universitaria, y por otro lado, de qué modo es evaluada la calidad de esos servicios y cuales son las variables diferenciales que lo caracterizan. El estudio englobó varias fases: (a) fueron recogidos varios ítems en la literatura; (b) se realizaron siete grupos de discusión con estudiantes y profesores; (c) se elaboró un cuestionario conteniendo 29 ítems; (d) estudio piloto para obtener la versión final de la escala; y (e) validación del instrumento de evaluación.

Un segundo objetivo se centró en el análisis de las variables frecuencia y tiempo de utilización de los servicios en la evaluación de la calidad por parte de los usuarios, seguido de un análisis de las características sociodemográficas de los estudiantes y su influencia en la evaluación de la calidad de los servicios. Como tercer objetivo pretendemos analizar el modo de cómo la perspectiva del usuario diferencia los

profesores de los alumnos en la calidad de servicios recibida. Por último, efectuamos el análisis del modo de cómo las dimensiones de la calidad de servicios afectan a la calidad global percibida.

Participaron en el estudio 594 usuarios potenciales, constituidos por estudiantes y profesores de una institución universitaria de la región de Lisboa en Portugal.

Se obtuvo una estructura factorial de cinco dimensiones: Relación directa con el usuario, Colecciones, Nuevas Tecnologías, Acceso y Fiabilidad. Los estudios de validación demostraron las buenas propiedades psicométricas de la escala y su respectiva multidimensionalidad.

Los resultados obtenidos sugieren que los usuarios con una frecuencia media y alta de utilización de los servicios, evalúan las dos dimensiones: Relación con el usuario y Acceso, de forma más positiva que los usuarios con baja utilización.

Los resultados sugieren, todavía, que los usuarios con un tiempo de utilización medio y alto de los servicios evalúan la dimensión de la calidad de servicios Relación con el usuario y la Calidad Global, más positiva que los usuarios que tienen un menor tiempo de utilización. En cuanto en la dimensión Colecciones, los usuarios con un tiempo de utilización medio evalúan de forma más positiva frente a los usuarios con más tiempo de utilización de los servicios.

Relativamente al segundo objetivo, se verificó que los efectos del género se traducen en una percepción diferenciada más positiva en la dimensión Relación con el usuario por parte de los estudiantes masculinos frente a los estudiantes femeninos.

Los grupos de edad de los estudiantes introducen diferencias sobre la percepción de la calidad del servicio, los estudiantes más jóvenes se diferencian más positivamente en las dimensiones Colecciones y Nuevas Tecnologías frente a los otros dos grupos de edad; ocurre lo contrario en la dimensión Relación y en la Calidad Global. En lo relativo al curso de los estudiantes, encontramos diferencias significativas en la dimensión Acceso entre el curso de Psicología y Rehabilitación más positiva frente al curso de Desarrollo Comunitario. Se verifica aún, que el ciclo de estudios de los estudiantes, en la dimensión Relación presenta una diferencia significativa entre los estudiantes del ciclo de post-graduación frente al ciclo inicial. Por último, los resultados del año de curso, sugieren una menor sensibilidad perceptiva, por parte de los estudiantes que asisten al 5º año, en las dimensiones Nuevas Tecnologías y Calidad Global, en relación a los compañeros del 4º, 3º, 1º y 2º años del curso, así como en las dimensiones Fiabilidad (4º año) y Relación con el usuario (1º año).

Los resultados mostraron que los profesores en comparación con los estudiantes presentan una percepción más favorable en relación a las dimensiones Relación con el usuario, Nuevas Tecnologías, Acceso, Fiabilidad y en la Calidad Global.

Los resultados obtenidos en el modelo de relaciones, testado a través de modelos de ecuaciones estructurales, sugieren que la Calidad Global percibida es predominantemente afectada por las dimensiones de la calidad del servicio: Relación con el usuario y Colecciones.

En la posesión de los datos recogidos y de su respectivo análisis, servirían para indicar las acciones a tomar por los responsables de la unidad de información en el sentido de mejora de la calidad de servicios teniendo en línea de cuenta las cinco dimensiones señaladas, siendo como dimensiones nucleares: relación con los usuarios y las colecciones.

Palabras clave: Evaluación, Estudiantes universitarios, Calidad de servicios, Validación, Escala, Bibliotecas universitarias, Estudios de usuarios.

**Aos meus Pais,
À Ana e aos nossos filhos, Ana Cristina e João Carlos,
por olharmos na mesma direcção.**



A G R A D E C I M E N T O S

Porque veo al final de mi rudo camino que soy el arquitecto de mi propio destino...
Amado Nervo

Agradeço em primeiro lugar, aos Estudantes e Professores do ISPA que aceitaram colaborar voluntariamente neste estudo. Os meus agradecimentos vão também para todos os Professores que nele participaram pelo facto de terem dispensado tempo das suas aulas para os estudantes preencherem o instrumento desta investigação.

Quero expressar de seguida, o meu mais sincero agradecimento ao Professor Doutor D. José Antonio Frías Montoya pelo rigor, pelo interesse e pelo estímulo assente na disponibilidade e na dedicação ao longo de todo o processo de realização da presente Tese de Doutoramento, sem os quais não teria sido possível realizá-la.

Ao Departamento de Biblioteconomía y Documentación da Universidade de Salamanca, que me fez sempre sentir em casa, em particular aos docentes, Marta de la Mano González, Manuela Moro Cabero, José Antonio Cordón e Crispulo Travieso Rodriguez pelo suporte fornecido e acolhimento de ideias.

Às investigadoras Danuta Ann Nitecki e Carol Colleen Cook, pelas mensagens trocadas e pelo estímulo, assim como pela prontidão no envio de alguns artigos-chave.

Agradeço à Direcção do ISPA-CRL, nas pessoas do seu Director, Prof. Doutor Frederico Pereira e Mestre Jorge Senos (Subdirector) pelos apoios e incentivos desde o primeiro momento, no meu crescimento e desenvolvimento académico.

Ao Carlos Pratas, amigo inseparável desde os primeiros momentos no ISPA, por me ajudar a colocar os pés no chão sem me fazer perder o impulso de voo.

À Prof. Doutora Ana Cristina Quelhas, pela amizade e por me elucidar que a palavra-chave de qualquer trabalho reside na clareza da expressão de ideias.

Ao meu colega e amigo Prof. Doutor Francisco Peixoto pelo suporte fornecido e pelas questões estatísticas colocadas e esclarecidas ao longo da elaboração do trabalho.

Ao Prof. Doutor Miguel Pina e Cunha, pelas sugestões fornecidas e escuta atenta no desenvolvimento do projecto e na sua expressão pela escrita.

Aos Professores do ISPA, Teresa Garcia-Marques e João Maroco, pelo apoio e colaboração e explicação de algumas lides estatísticas deste projecto.

Aos Bibliotecários Salmantinos: Jesús López Lucas (Chuchi), Eduardo González Gonzalo e Julio Alonso Arévalo, pela aprendizagem, apoio, amizade e profissionalismo.

À Biblioteca do ISPA, pelo profissionalismo dos seus técnicos, pela disponibilidade, ajuda e amizade demonstradas.

Aos colegas João Paulo Amaro e Paulo Miranda pela amizade consubstanciada nas conversas diárias sobre a vida. Ao Paulo Miranda, fica na memória a recordação da sua velha frase “quando é que me trazes o trabalho para reproduzir?!”.

Às Bibliotecárias Paula Ochôa e Leonor Gaspar Pinto, pioneiras na formação e desenvolvimento da qualidade nas bibliotecas em Portugal.

Ao Grupo de Trabalho das Bibliotecas do Ensino Superior da BAD (GTBES) e à equipa da Biblioteca do Conhecimento Online (B-on), pela aprendizagem, crescimento e solidariedade.

Ao Anxo, pela amizade e apoio na tradução da Tese para castelhano.

A Maria del Mar Bonet e Rodrigo Leão por me acompanharem e embalarem nas noites frias e longas, na solidão e no silêncio dos pensamentos:

*Hoje o céu está mais azul / Eu sinto / Fecho os olhos, mesmo / Assim / Eu sinto /
O meu corpo estremecer / Não consigo adormecer*

Finalmente, quero agradecer à minha família a paciência e compreensão que sempre tiveram e, muito especialmente, à Ana o seu vital apoio em todo o momento.



À Biblioteca Municipal de Sintra pela inspiração na produção deste texto.

Este trabalho é fruto do meu encontro com todos eles.

ÍNDICES

*Mudam-se os tempos, mudam-se as vontades,
muda-se o ser, muda-se a confiança;
todo o mundo é composto de mudança,
tomando sempre novas qualidades.*

*Continuamente vemos novidades,
diferentes em tudo da esperança;
do mal ficam as mágoas na lembrança,
e do bem (se algum houve), as saudades*

*O tempo cobre o chão de verde manto,
que já coberto foi de neve fria,
e, em mim, converte em choro o doce canto.*

*E, afora este mudar-se cada dia,
outra mudança faz de mor espanto,
que não se muda já como soía.*

Luís de Camões [1525-1580]

I N D I C E

RESUMO	iii
AGRADECIMENTOS	xiii
ÍNDICE DE TABELAS	xxi
ÍNDICE DE FIGURAS	xxiii

CAPÍTULO 1. CONTEXTO, APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA E OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO

1.1. Contexto do estudo	3
1.1.1. A qualidade nas universidades	5
1.1.2. Novos paradigmas das bibliotecas universitárias	9
1.2. Apresentação do problema	19
1.3. Objectivos da investigação	23
1.4. Campo temático	25
1.5. Relevância do tema	27
1.6. Estrutura da tese	30

PARTE I

REVISÃO DOS ESTUDOS ANTERIORES

CAPÍTULO 2. QUALIDADE DE SERVIÇO : CONTRIBUTOS PARA UMA DEFINIÇÃO

2.1. Qualidade de serviço	39
2.1.1. Satisfação do utilizador vs. qualidade de serviço	43
2.2. Abordagem conceptual da qualidade de serviço	52
2.2.1. As características dos serviços	53
2.2.2. Dimensões da qualidade de serviço	57
2.2.3. O paradigma da desconfirmação	64
2.2.4. Percepções de não-qualidade (Gaps)	71
2.2.5. Instrumentos: SERVQUAL, SERVPERF e LibQUAL ^{+TM}	76
2.2.6. Gestão da qualidade de serviço	86

CAPÍTULO 3. QUALIDADE DE SERVIÇO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

3.1.	Avaliação da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias	103
3.1.1.	Os referenciais : medir e avaliar o desempenho	105
3.1.2.	Normas internacionais	114
3.1.3.	Boas práticas	121
3.1.4.	Avaliação de desempenho	125
3.2.	Investigações sobre a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias	130

PARTE II

INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA

CAPÍTULO 4. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

4.1.	Questões de investigação: objectivos e hipóteses	147
4.2.	Desenho da investigação	156
4.3.	Operacionalização das variáveis	160
4.4.	Amostra	163
4.4.1.	Procedimentos de amostragem	163
4.4.2.	Caracterização dos participantes	164
4.5.	Caracterização da unidade de informação	166
4.6.	Procedimentos	173
4.6.1.	Recolha de dados	173
4.6.2.	Tratamento e análise de dados	176

CAPÍTULO 5. CONSTRUÇÃO, ADAPTAÇÃO E VALIDAÇÃO DE INSTRUMENTOS

5.1.	Estudos para a construção da escala	183
5.2.	Desenvolvimento dos itens da escala	188
5.3.	Contributos através dos grupos de discussão	189
5.3.1.	Procedimentos e análise de dados	193
5.4.	Versão inicial da escala de avaliação da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária	206
5.5.	Estudo-piloto	208
5.6.	Pré-teste do instrumento de avaliação	209
5.7.	Construção e validação da versão final da escala sobre qualidade de serviço	210
5.7.1.	Dimensões da escala de qualidade de serviço	214
5.8.	Construção e validação da versão final da escala da qualidade global	219
5.9.	Análise factorial confirmatória da escala	221
5.9.1.	Fiabilidade e validade convergente da escala	226
5.9.2.	Validade de critério da escala	232

CAPÍTULO 6. RESULTADOS DA INVESTIGAÇÃO

6.1.	Percepção dos utilizadores face às dimensões da Qualidade de Serviço e Qualidade Global	239
6.2.	Percepção dos utilizadores face às dimensões da qualidade de serviço em função da frequência e tempo de utilização dos serviços	241
6.2.1.	Frequência de utilização dos serviços	242
6.2.2.	Tempo de utilização dos serviços	244
6.3.	Percepção dos utilizadores face às dimensões da qualidade de serviço em função das características dos estudantes	247
6.3.1.	Género	247
6.3.2.	Grupos de idade	248
6.3.3.	Curso.....	250

6.3.4. Ano de curso	251
6.3.5. Ciclo de estudos	253
6.4. Comparação dos pontos de vista dos estudantes e professores acerca da qualidade de serviço	255
 CAPÍTULO 7. RELAÇÕES ENTRE VARIÁVEIS	
7.1. Modelo de relações das variáveis do estudo	261
7.1.1. Análise dos resultados dos modelos	262
 CAPÍTULO 8. ANÁLISE QUALITATIVA ÀS SUGESTÕES DE MELHORIA	
8.1. Sugestões de melhoria	269
8.1.1. Que sugestões considera importantes para a melhoria da qualidade de serviço da biblioteca?	269
8.1.2. Percepção dos utilizadores face às dimensões da qualidade de serviço em função da variável Sugestões	273
 CAPÍTULO 9. DISCUSSÃO GERAL DOS RESULTADOS E CONCLUSÕES	
9.1. Discussão e conclusões do estudo	277
9.1.1. Conclusões	278
9.1.2. Implicações e recomendações para a gestão dos serviços	289
9.1.3. Limitações e orientações sobre futuras investigações	292
REFERÊNCIAS	299
GLOSSÁRIO	327
ANEXOS	361
 <i>ANEXO A – Lista dos 17 indicadores de desempenho da IFLA</i>	
<i>ANEXO B – Planta da unidade de informação e dados básicos</i>	
<i>ANEXO C – Guião do moderador nas sessões dos grupos de discussão</i>	
<i>ANEXO D – Instrumento de avaliação da Qualidade de Serviço</i>	
<i>ANEXO E – Carta enviada aos professores</i>	

I N D I C E D E T A B E L A S

Tabela 1. Satisfação e qualidade: similaridades e diferenças	45
Tabela 2. Relação entre o esforço dos utilizadores e a qualidade de serviço com a satisfação [baseada em Rey Martin (2000)]	49
Tabela 3. Determinantes da qualidade de serviço	65
Tabela 4. Dimensões da qualidade de serviço: o ponto de vista dos clientes	94
Tabela 5. Dimensões da qualidade de serviço: A perspectiva dos membros	95
Tabela 6. Sistema de avaliação usado em biblioteconomia e documentação mapeado segundo a tipologia de Cameron	106
Tabela 7. Dimensões do SERVQUAL em diferentes estudos aplicados a bibliotecas universitárias [baseado em Nitecki & Hernon, 2000]	130
Tabela 8. Investigações empíricas sobre a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias	132-136
Tabela 9. Dimensões da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias	137
Tabela 10. Medidas do estudo	162
Tabela 11. Características demográficas dos participantes ($N = 594$)	164
Tabela 12. Distribuição dos participantes em função da perspectiva e utilização dos serviços bibliotecários ($N = 594$)	165
Tabela 13. Análise factorial exploratória (AFE) e análise factorial confirmatória (AFC) da Escala de Qualidade de Serviço	212
Tabela 14. Itens que compõem a escala inicial da qualidade de serviço	214
Tabela 15. Análise factorial da Escala Qualidade Global	219
Tabela 16. Correlações entre itens da Escala da Qualidade Global	220
Tabela 17. Índices de adequação para os dois modelos da escala da qualidade	223
Tabela 18. AFC : parâmetros estandardizados, valores t e fiabilidade composta	227

Tabela 19. Diferenças entre grupos em função da qualidade global	229
Tabela 20. Correlação entre a Escala da Qualidade Global e as dimensões da Escala de Qualidade de Serviço	230
Tabela 21. Análise de regressão para as dimensões da Qualidade de Serviço	233
Tabela 22. Média e desvio-padrão das dimensões da qualidade de serviço	239
Tabela 23. Análise de variância da frequência de utilização para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global	243
Tabela 24. Análise de variância do tempo de utilização para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global	245
Tabela 25. Análise de variância do gênero dos estudantes para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global	247
Tabela 26. Análise de variância do grupo de idades dos estudantes para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global	248
Tabela 27. Análise de variância do curso de licenciatura dos estudantes para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global	250
Tabela 28. Análise de variância do ano de curso dos estudantes para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global	251
Tabela 29. Análise de variância do ciclo de estudos dos estudantes para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global	253
Tabela 30. Análise de variância da perspectiva para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global	256
Tabela 31. Lista de frequência dos 10 principais comentários e Sugestões de melhoria assinalados pelos participantes ($n = 241$)	270
Tabela 32. Análise de variância da variável <i>Sugestões</i> de melhoria para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global	273

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfação e qualidade de serviço	46
Figura 2. Modelo conceptual da qualidade percebida total de Grönroos [baseado em Grönroos (1994)]	62
Figura 3. Avaliação da qualidade de serviço pelos clientes [baseado em Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1993)]	69
Figura 4. Resultados das percepções do cliente acerca dos resultados do serviço [baseada em Parasuraman et al. (1991)]	70
Figura 5. Modelo da qualidade de serviço (Gaps) [Parasuraman et al., 1985].....	73
Figura 6. Dimensões do LibQUAL ^{+TM} [baseado em Thompson et al., 2002]	82
Figura 7. Modelo de Cullen [baseado em Cullen, 1999].....	109
Figura 8. Avaliação dos serviços bibliotecários [Bertot & McClure (2003)]	126
Figura 9. Modelo hipotético de investigação	154
Figura 10. Desenho da investigação empírica sobre a Qualidade de Serviço numa biblioteca universitária: Fases 1, 2, 3, 4, e 5	157
Figura 11. Esquema organizacional dos serviços ao utilizador	170
Figura 12. Processo utilizado no desenvolvimento de uma escala de medida da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária	186
Figura 13. Teste gráfico (<i>Scree Test</i>) dos valores próprios dos factores	211
Figura 14. Modelos estruturais com factor geral para a Escala da Qualidade de Serviço	224
Figura 15. Modelos estruturais com cinco factores para a Escala da Qualidade de Serviço	225

Figura 16. Diagrama de caixa de bigodes das dimensões da Escala da	
Qualidade de Serviço e Qualidade Global	240
Figura 17. Média das dimensões da qualidade de serviço em função da frequência	
de utilização dos serviços	242
Figura 18. Média das dimensões da qualidade de serviço em função do	
tempo de utilização dos serviços	244
Figura 19. Perfis para os estudantes e professores em função das médias dos	
valores dos itens da qualidade de serviço e qualidade global	255
Figura 20. Médias dos valores das dimensões da Qualidade de Serviço e	
Qualidade Global em função da perspectiva do utilizador	257
Figura 21. Resultados da análise ao modelo para a amostra total	263
Figura 22. Resultados da análise ao modelo modificado para a amostra total	264

C A P Í T U L O 1

Contexto, Apresentação do Problema e Objectivos da Investigação

“El bibliotecario (...) necesita creer en estas dos cosas: en la capacidad de mejoramiento espiritual de la gente a quien va a servir y en la eficacia de su propia misión para contribuir a ese mejoramiento”

Maria Moliner (1937, citado por Domínguez Aroca, 2004)

1.1. Contexto do estudo

Em 1255, ao aprovar o programa de estudos da Universidade de Salamanca, uma das mais antigas e ilustres da Europa, o Papa Alexandre IV disse: “É na diversidade dos sábios que assenta a segurança dos reinos”. E decretou que qualquer professor aceite em Salamanca, poderia ensinar a sua disciplina em qualquer outra universidade na Europa. É nessa altura que é lançada a economia europeia baseada no conhecimento. Cabe agora às instituições do Ensino Superior completá-la através do Espaço Europeu do Ensino Superior (EEES).

Neste Espaço Europeu do Ensino Superior, novos horizontes e novos paradigmas se abrem em torno de uma palavra, mais mágica que noutras épocas – aprendizagem. Um olhar penetrante descobre o actor principal – o aluno (aprender a aprender) e um actor secundário - o professor (aprender a ensinar) e outras estruturas que contextualizam o sucesso desta aprendizagem – as bibliotecas.

Que papel jogam estes actores e que exigências e desafios se deparam na abertura de novas portas às bibliotecas universitárias?

Nos últimos anos, as bibliotecas universitárias têm vindo a alcançar uma especial preocupação sobre a avaliação do desempenho, coincidindo com a necessidade de justificar a sua actuação face à comunidade que servem pela qualidade, e a crescente obrigação de prestar contas da sua gestão às diferentes partes interessadas (*stakeholders*), demonstrando resultados (*value for money*) que, respondendo às necessidades e expectativas dos seus utilizadores, maximizando o valor dos serviços de informação que fornecem de modo a justificarem o gasto realizado com elas.

Neste contexto, aproximamo-nos da necessidade de considerar a eficácia organizacional das bibliotecas desde uma perspectiva multidimensional, como critério último pela avaliação das suas acções, e de observar o seu funcionamento a partir de uma perspectiva sistémica como requisito prévio para melhorar o seu desempenho no marco da Gestão da Qualidade.

Regista-se, igualmente, um considerável esforço na identificação de relevantes dimensões da qualidade de serviço das bibliotecas universitárias e no desenvolvimento de instrumentos adequados para avaliar a qualidade percebida e a satisfação dos utilizadores com os serviços bibliotecários.

Em face do acima exposto, insere-se o nosso propósito de criar e validar um instrumento de avaliação da qualidade de serviço de uma unidade de informação na perspectiva do utilizador. Utilizar uma metodologia de investigação multimétodo e uma abordagem centrada na perspectiva do utilizador com base no modelo múltiplos-atributos ou de satisfação do eleitorado. Pretende-se, assim, avaliar a forma como os utilizadores percebem o serviço de uma unidade de informação, sendo esta avaliação considerada como resultado de uma comparação, baseada num certo número de atributos, entre as suas expectativas face ao serviço e a sua percepção do serviço realmente prestado.

Trata-se assim de uma viagem com contexto marcado, com novo olhar em Bolonha, um destino ou um desencontro? Espera-se que este estudo contribua para a compreensão da qualidade das bibliotecas universitárias.

1.1.1. A Qualidade nas universidades

A qualidade tornou-se uma exigência fundamental em todos os domínios da vida social, constituindo uma das preocupações nucleares de todas as organizações.

No mundo globalizado e competitivo em que vivemos é através da qualidade que tudo se decide.

O conceito de qualidade varia com o respectivo campo de actividade, embora na maioria dos casos, essa qualidade tenha como referência exclusiva o valor do produto obtido, independentemente do sistema de medida desse valor (e.g., Reimão, 2004). E isto é compreensível, pois, no universo da competitividade em que a qualidade sobressai, o que está em causa é a comparação possível entre produtos.

Neste domínio, o que se torna delicado é a validade dos processos de comparação utilizados, uma vez que podem assumir índices de complexidade que os tornam discutíveis na forma e no conteúdo.

Para Reimão (2004), o ensino superior não ficou imune a este apelo à qualidade; o conceito, seja ele qual for, é próprio da sua condição, em razão da missão que a tradição e a história lhe foram determinando; isto é, um objectivo de qualidade foi sempre uma exigência assumida pelo ensino superior enquanto tal, podendo dizer-se que qualquer desvio dessa exigência constituiu uma negação da sua própria natureza.

Deu-se, nos finais do século passado, uma expansão da oferta de ensino superior que, naturalmente, por não ser sustentada em recursos físicos e humanos adequados,

desequilíbrio o binómio qualidade em favor da quantidade. Apesar de tudo, reconhece-se a importância social desta expansão do ensino superior na medida em que promoveu condições de acesso a muitos que, de outro modo, não o teriam frequentado, tendo, por outro lado, rompido com disparidades regionais que, na prática, representavam privilégios de alguns em relação a outros. Para Reimão (2004), esta situação não pode conduzir-nos a ignorar a questão da qualidade, sob pena de "convertermos as desigualdades originais em disparidades de outra natureza" (p. 249) que podem perpetuar-se no tempo.

A preparação e a formação científica e pedagógica do corpo docente das instituições do Ensino Superior ocupa lugar de relevo na resposta a dar às implicações de uma educação de nível superior centrada na qualidade.

Esta atitude procura, igualmente, responder às necessidades dos estudantes numa sociedade em contínua evolução e mutação, tendo em atenção as exigências, as qualificações, as aprendizagens e as estruturas a inverter para servir os imperativos de uma educação que, cada vez mais, se prolonga "ao longo de toda a vida" (e.g., Almeida, 2004).

Para Reimão (2004), ao falar de qualidade e das manifestações de qualidade, não devemos começar por pensar nos meios. Por outro lado, a existência de recursos não é garantia ou expoente de qualidade; o indicador de qualidade deve ser o uso que, de facto, se faz destes recursos. O produto é a qualidade do aluno. Por isso, a questão nuclear não é como devemos ensinar, mas como aprende o aluno.

A resposta ao como se aprende será a resposta ao como se ensina. Não é o mesmo segundo Reimão (2004): “a minha tarefa é ensinar, o que significa dizermos a nós mesmos, a minha tarefa é ajudar a aprender; a minha tarefa está cumprida somente se os meus alunos aprenderem. A suposta qualidade, seja do que for que façamos, é irrelevante se os alunos não aprenderem” (p. 249).

Neste sentido, o ensino eficaz exige a criação, pelo professor, de um meio adequado para a aprendizagem dos alunos. Daí que o ensino se defina em termos de aprendizagem, tornando-a núcleo central no processo de avaliação da qualidade:

“O professor é quem dá estrutura à situação didáctica, mas é no aluno que se vê a eficácia e o êxito do que *faz* o professor. Neste sentido avaliar a qualidade das instituições implica avaliar, sobretudo e em primeiro lugar, a qualidade dos alunos que saem delas, segundo os critérios de qualidade que sejam estabelecidos; de contrário, chegamos a conclusões de escasso valor diagnóstico. Pode-se avaliar as instituições com outros critérios; mas o critério real da avaliação radica naquilo que os nossos estudantes cheguem a *ser*. É isto precisamente o que justifica a existência das instituições. Não há uma avaliação séria que não comece com a avaliação dos alunos” (Reimão, 2004, p. 250).

Quando se reflecte sobre a qualidade da aprendizagem tem necessariamente que se falar da qualidade do ensino, o que significa falar também da qualidade do professor. O que em definitivo é importante, é a qualidade das pessoas, sem deixar de lado a qualidade dos meios necessários. Para Reimão (2004), deve evitar-se confundir meios com fins. Meios modernos (instalações, bibliotecas, computadores, professores qualificados, publicações) não são garantia de uma aprendizagem de qualidade; são perfeitamente compatíveis com uma aprendizagem muito pobre. Se a reflexão sobre a qualidade incidir directamente nos meios (e não é raro que isto aconteça porque, com frequência, esta atitude é a mais fácil e a mais visível, mas que não parte de uma clarificação dos objectivos propostos e dos resultados que queremos ver nos nossos alunos), será difícil estabelecer com clareza prioridades nos meios.

Neste âmbito, para Reimão (2004), o que interessa são resultados de qualidade nos alunos. Desta forma, podemos avaliar a diferente importância dos meios (recursos materiais, recursos humanos, formação dos professores), e repartir melhor os recursos económicos disponíveis, etc.

A avaliação efectuada por agentes externos resulta de uma interpretação e de uma valorização, à luz da missão da instituição avaliada, tendo em atenção as prioridades, os meios e os critérios específicos de qualidade que lhe são próprios. A avaliação interna (auto-avaliação) da qualidade, dirigida de modo directo e funcional à qualidade da aprendizagem dos alunos, avaliará os resultados segundo os critérios específicos da instituição que, em última instância, justificam a existência da própria instituição.

Para Reimão (2004), uma avaliação da qualidade que olhe para o futuro, mais do que quantificar os diversos aspectos do sistema, deve procurar examinar em que medida e com que êxito a instituição cumpre a sua própria missão e como pode melhorar na realização desse desígnio.

1.1.2. Novos paradigmas das bibliotecas universitárias

Nos últimos trinta anos, verificou-se em Portugal uma democratização crescente no acesso ao Ensino Superior, o que se traduziu num aumento exponencial do número de candidatos e de estudantes a frequentar este nível de ensino. Este aumento trouxe, logicamente, novos problemas ao sistema e às instituições. Por exemplo, as universidades não cresceram fisicamente ao mesmo ritmo do volume dessas entradas, ou seja, diversificaram-se os públicos-utentes mas não se alteraram os planos curriculares. Numa lógica de ocupação de vagas disponíveis, introduziram-se no sistema volumes substanciais de alunos sem a preparação e a motivação tradicionalmente assumidas como requisitos para a frequência deste nível terminal de ensino... Para Almeida (2005), com a proliferação de instituições privadas e com uma rede regional de ensino superior politécnico, assiste-se ao paradoxo da existência de instituições e cursos para os quais não existem, hoje, alunos/candidatos suficientes... O sistema parece desregrado no seu todo, criando anualmente novas instituições e funcionando cursos com um número diminuto de alunos!

Um segundo momento de questionamento do Ensino Superior em Portugal está, segundo Almeida (2005), associado à assinatura por três dezenas de países europeus, incluindo Portugal, da Declaração de Bolonha (1999). Um dos pontos fortes desta Declaração passa pela criação, no limite temporal de uma década, de um Espaço Europeu de Ensino Superior exigindo alguma “comunalidade” interpaíses, nomeadamente tornando mais inteligíveis os respectivos cursos e graus académicos. Sendo importante assegurar o reconhecimento desses graus para se viabilizar a mobilidade profissional dos possuidores de qualificações superiores no “espaço europeu”, alguns receios subsistem de que tal objectivo poderá conduzir a uma

uniformização de sistemas. Neste caso, tal uniformização acabaria por desencorajar a riqueza da diversidade existente intra e interpaíses, assumida aliás como uma dimensão importante do Ensino Superior.

A par das mudanças nos graus e na duração dos vários ciclos de formação¹, a Declaração de Bolonha abre também a porta para um questionamento sobre a formatação curricular dos cursos e sobre a própria organização dos processos de ensino-aprendizagem nas instituições do Ensino Superior.

Um dos pontos passa pela organização dos cursos e pelos processos de ensino-aprendizagem. Até ao presente, temos falado mais no “ensino” do que na “aprendizagem”. No entanto, sabemos que a aprendizagem (o objectivo último de qualquer processo de formação) é mais determinada por aquilo que o aluno faz do que por aquilo que o professor faz ... Este princípio, mesmo que óbvio na sua veracidade, não tem sido sistematicamente aplicado na Universidade Portuguesa (seguramente também não estará tão universalmente difundido no seio das universidades de outros países). Esta questão torna-se cada vez mais urgente, sobretudo quando, à luz da Declaração de Bolonha, o reconhecimento e acreditação dos cursos e graus académicos são feitos através de um sistema comum de unidades de crédito, cujo cálculo assenta na carga de trabalho dos estudantes (*workload*) e não nas cargas lectivas das disciplinas. Esta mudança vai exigir uma reorientação das práticas académicas de ensino e de aprendizagem (Almeida, 2004).

¹ A lei de Bases do Sistema Educativo para cumprir Bolonha consagra que o ensino superior confere três graus académicos: o de Licenciado (após um ciclo de estudos com um número de créditos de seis a oito semestres curriculares de trabalho), o de Mestre (após um ciclo de estudos com a duração de três a quatro semestres) e o de Doutoramento, este último só pode ser conferido por universidades.

Até ao presente, o sistema de cálculo de créditos em vigor no nosso país assenta nas cargas lectivas das disciplinas que formatam o *curriculum* do curso, por exemplo, ponderando a natureza teórica e prática das disciplinas e seus tempos lectivos. Partindo-se futuramente da carga de trabalho do aluno, serão questionados equilíbrios departamentais em vigor ou cargas lectivas docentes e, fundamentalmente, suplanta-se a contabilidade assente numa lógica estrita de disciplinas e de cargas lectivas que se leccionam. Pensar no trabalho dos alunos conduz a uma reflexão profunda e a mudanças significativas na formatação dos planos curriculares, emergindo descrições mais operativas dos conhecimentos, das capacidades e das competências a conseguir. Sobretudo, essa mudança estimula a implementação de novos processos e métodos de ensino, aprendizagem e avaliação.

Neste novo contexto, recordamos as palavras do Reitor da Universidade de Lisboa, Professor António Nóvoa², a uma entrevista a um órgão da comunicação social:

(...) mas Bolonha prevê um ensino centrado no aluno...
Eu não quero o ensino centrado no aluno, mas no trabalho do aluno. É necessário que o estudante saiba pesquisar em bibliotecas, esteja próximo do trabalho laboratorial e que seja acompanhado pelo docente no terreno, na intervenção sobre as questões sociais. Mas também há aspectos positivos em Bolonha, como a mobilidade dos alunos e a redução da duração dos cursos. (p. 4)

De novo, sendo a aprendizagem do aluno mais decisiva que o ensino do professor, implica que o mais importante será conseguir que o aluno aprenda e que demonstre isso nos seus conhecimentos, competências e capacidades. Decorrem daqui outras mudanças. Por exemplo, acredita-se que a aprendizagem do aluno possa ocorrer numa diversidade de contextos, assim como assumir formas e processos diversos. A par da sala de aula tradicional, outros espaços reais e virtuais terão a mesma dignidade académica enquanto contextos e oportunidades de aprendizagem (e.g., bibliotecas).

² Revista *Visão*, 13 de Abril de 2006.

Qual o papel das bibliotecas neste novo paradigma do ensino superior?

Perante o processo de convergência europeia, a missão da biblioteca universitária transcende os limites do que tem sido a sua função tradicional: suporte à docência e à investigação; e entra em jogo um terceiro elemento, a aprendizagem, que é o centro do novo modelo de universidade.

Do ponto de vista dos estudantes, o crédito europeu exige modificar profundamente os hábitos de estudo e aprendizagem. Até agora, em muitos casos, para aprovar uma disciplina era suficiente o assistir regularmente às aulas, consultar a bibliografia básica incluída nos programas e estudar os apontamentos.

Como consequência desta prática habitual nas universidades, as bibliotecas eram consideradas salas de estudo dos apontamentos e lugar de consulta de manuais e textos básicos recomendados.

Com a implementação dos novos planos, os estudantes deverão dedicar uma parte importante do seu tempo a preparar os seus próprios temas e trabalhos, o que lhes exigiria não só fazer uso das colecções, como aceder aos serviços e recursos da rede, assim como a uma grande variedade de material docente que os professores terão de criar.

E se os docentes têm vindo a utilizar as bibliotecas, principalmente como suporte à docência e meio básico da sua actividade investigadora, terão agora de considerá-las numa perspectiva mais ampla, pois serão espaços fundamentais para a criação de

materiais orientados à formação e melhoria de competências básicas e específicas, em diferentes suportes, que façam parte da programação rotineira das disciplinas dos novos planos de estudo.

É claro que tornar este modelo realidade acarreta impulsionar mudanças substanciais nos objectivos docentes e discentes; mudanças que implicam a adaptação das metodologias de ensino e dos objectivos formativos, a inovação nas funções e técnicas docentes, a institucionalização de tutorias curriculares e a atenção personalizada, assim como a preparação de guias e materiais didácticos das disciplinas.

As bibliotecas universitárias surgem como uma componente essencial do novo modelo de ensino-aprendizagem, devido à sua favorável posição estratégica: organizam e permitem o acesso aos recursos de informação necessários, dispõem de pessoal qualificado para informar e orientar, e contam com uma longa trajectória no uso de tecnologias para a gestão da informação, gozam de experiência consolidada na prestação de serviços e formação de utilizadores e de amplitude de horários. Além disso, a automatização dos seus processos e serviços permite à comunidade universitária aceder aos recursos que gere a partir de qualquer ponto da rede (e.g., Dominguez Aroca, 2004; Rowley, 2003).

Uma outra dimensão cria necessidades das bibliotecas se adaptarem a este novo paradigma, através da modificação dos seus hábitos e dinâmicas de trabalho, ao desenvolver novas linguagens facilmente compreensíveis e aproveitáveis por todos aqueles a quem se dirigem, e potenciar novos serviços de forma a criar hábitos no uso de novas ferramentas que permitam integrar recursos de índole muito diversa (e.g., Frías & Ríos Hilario, 2004; Frías & Traviesso, 2003). A este respeito recordamos as palavras de Sara Pritchard (citada por Lindauer, 2000):

La futura vitalidad de las bibliotecas en el entorno universitario dependerá de su propia capacidad para demostrar, de forma dinámica y continua, su valor para la tarea educativa global. Este valor tiene que ser demostrado a un nivel que trascienda los formatos específicos de la información, la ubicación de las colecciones y la presencia física de los usuarios; y esto liga abiertamente las inversiones en recursos de información de toda la institución con la eficacia de los programas disciplinares específicos. (p. 35)

Neste novo contexto, torna-se imprescindível potencializar a aprendizagem e o papel activo do estudante frente aos métodos tradicionais de transmissão dos conhecimentos – baseados fundamentalmente nas designadas aulas magistrais e na elaboração de apontamentos – as bibliotecas terão que ter em conta que cada utilizador deverá poder aceder ao que necessita, o que supõe desenvolver diferentes níveis informativos, para os quais é preciso desenvolver interfaces adequadas.

Novas exigências conduzem a que o pessoal bibliotecário desenvolva novas competências profissionais. E também que as bibliotecas, isoladamente, não poderão prestar estes serviços nem levar a cabo esta extensa gama de funções, pelo que terão que desenvolver estratégias de alianças com docentes, informáticos e especialistas em didáctica e pedagogia, criando deste modo as estruturas adequadas (e.g., Moscoso, 2003).

As bibliotecas universitárias que seleccionam, descrevem, analisam, organizam e dão acesso às fontes e recursos que armazenam o conhecimento, desempenharão um papel fundamental de aconselhamento e suporte aos professores na identificação e uso dos recursos informativos pertinentes, orientando os estudantes nos seus trabalhos de aprendizagem e prestando-lhes os serviços que requeiram para alcançar os objectivos formativos das diferentes disciplinas (e.g., Lopes, 2005; Rowley, 2003).

Para tal, terão de confrontar-se com novos desafios e formas de gestão, esquecerem-se de velhos procedimentos e implementar infra-estruturas tecnológicas e ferramentas necessárias. Necessitarão, igualmente, de melhorar as suas competências na gestão e uso de novos recursos tecnológicos, pois só desta forma poderão levar a cabo as suas novas metas (e.g., Dow, 1998; Lindauer, 2000; Moscoso, 2003).

Conjugar experiências, formação específica e capacidade, é a chave para favorecer a elaboração de materiais que facilitem a aprendizagem dos estudantes, que lhes permita alcançarem o nível de excelência coerente com a competitividade internacional que persegue a construção do espaço europeu do ensino superior. Trata-se, pois, de criar as sinergias adequadas mediante estratégias e alianças que respeitem tanto as diversas estruturas das universidades como as suas respectivas políticas.

Em resumo: o modelo educativo preconizado pelo Processo de Bolonha baseia-se no trabalho do estudante e não nas horas de aula; centra-se na sua aprendizagem e não na docência dos professores desde que a nova unidade de medida substitui o crédito³, e toma como referência o volume de trabalho que o estudante médio necessita para aprender e superar uma matéria concreta, expressa em horas. Inclui aulas teóricas e práticas, todo o tipo de actividades académicas dirigidas, tempo dedicado ao estudo e à preparação de exames, elaboração de trabalhos, etc.

Na perspectiva dos professores, esta nova unidade de medida acarreta mudar a designação “carga docente” para a substituir pelo que se poderia considerar “actividade académica”, que engloba não só as horas lectivas, mas também o tempo dedicado a organizar, orientar e supervisionar o trabalho dos seus alunos, assim como a preparação dos exames e materiais didácticos que sirvam à sua aprendizagem.

Por outras palavras, o Espaço Europeu do Ensino Superior coloca como vectores: (a) a educação centrada no estudante; (b) a valorização dos resultados de aprendizagem⁴; (c) o ensino e a avaliação como instrumentos; e (d) a aprendizagem ao longo da vida.

Contribuindo para o reconhecimento e desenvolvimento do processo de aprendizagem dos estudantes, na esfera de aquisição de novas competências e

³ Consultar a nova LEI n.º 49/2005- 30/8 – Alteração à Lei de Bases do Sistema Educativo – artigo 13º, 1º; publicada na I Série A do DR. N.º 166, com as directrizes relativas ao enquadramento da declaração de Bolonha no EEES.

⁴ A este respeito cabe assinalar os *Descritores de Dublin* no EEES que traduzem os processos de aprendizagem: (a) Conhecimento e compreensão; (b) aplicação do conhecimento; (c) formulação de juízos; (d) competências de comunicação; e (e) competências de aprendizagem.

conhecimentos, consolidados independentemente de quando e onde foram adquiridos, aliás numa lógica de formação ao longo da vida.

O conceito adoptado de aprendizagem ao longo da vida enquadra-se nas recomendações explícitas da Comissão Europeia, nomeadamente as relativas aos seguintes objectivos: (a) reforço das aptidões básicas dos jovens, de suporte à integração no mercado de trabalho e a uma trajectória de aprendizagem ao longo da vida; (b) redução da iliteracia dos jovens, dos adultos, e do abandono escolar precoce; e (c) facilitação do acesso dos adultos em idade activa a participar em acções de educação e formação (ver Dow, 1998).

No Ensino Superior, as prioridades da aprendizagem ao longo da vida visam generalizar o acesso à educação e à formação profissional, especialmente contínua. As modalidades de intervenção têm como foco a adaptação à procura de competências do mercado de trabalho.

*

Na Sociedade do Conhecimento em que estamos inseridos, a informação e o conhecimento⁵ são activos fundamentais do Espaço Europeu da Investigação. Por outras palavras, uma grande parte das universidades europeias baseia-se num modelo que situa a investigação no centro da sua actividade e faz dela o pilar do ensino. Neste sentido, a sociedade do conhecimento exige que as universidades, centros nevralgicos de

⁵ A construção de uma Europa baseada no Conhecimento é, desde o Conselho Europeu de Lisboa (Março de 2000), um objectivo prioritário da União Europeia, objectivo que se viu reforçado após os Conselhos de Estocolmo (Março de 2001) e Barcelona (Março de 2002). Segundo o acordado em Lisboa, trata-se de alcançar a economia mais competitiva e dinâmica do mundo baseada no conhecimento, capaz de suscitar o crescimento económico e criar um maior número de postos de trabalho de melhor qualidade, assim como uma maior coesão social.

investigação, educação e inovação colaborem activamente no desenvolvimento científico, tecnológico e humanitário.

A sociedade de conhecimento, mobiliza para que a missão principal das bibliotecas conduza a potencializar outro tipo de alianças, bem como criar novos consórcios, para reforçar os existentes, afim de concentrar o maior número de recursos de excelência ao menor custo [e.g., projecto da Biblioteca do Conhecimento Online (B-on) e seu impacto na comunidade universitária portuguesa].

Neste contexto de mudança, as bibliotecas universitárias procuram, assim, assumir um novo papel centrado na transição/transformação das actuais Bibliotecas universitárias em Centros de Recursos de Aprendizagem e Investigação (CRAI⁶):

Un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad, donde convergen servicios y recursos diferentes: servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, de capacitación pedagógica y otros servicios, en un marco especial, con recursos materiales, humanos, de información y aprendizaje tendentes a la integración de objetivos y proyectos comunes (p. 2).

*

⁶ Conceito divulgado em folheto nas *Segundas Jornadas Rebiun* com o patrocínio da Rebiun e CRUE, realizadas em Mallorca, em Maio de 2003.

1.2. Apresentação do problema

As mudanças que se estão a produzir a nível mundial desde há algum tempo, tais como a globalização da economia, a intensificação da competência, a aceleração das mudanças tecnológicas, as crescentes exigências dos consumidores ou a procura da excelência nas empresas, não deixaram margem às instituições do Ensino Superior.

A temática da qualidade está presente, na actualidade, em vários sistemas do ensino superior em todo o mundo, e os governos mostram interesse pelo importante papel que podem desempenhar os sistemas de gestão da qualidade. Ainda que a preocupação pela qualidade no ensino superior não seja nova, o interesse no âmbito empresarial pelos temas da qualidade e a progressiva extensão destes conceitos ao sector público, fizeram renascer recentemente com força este tema no mundo universitário.

Actualmente, assiste-se a mudanças nas relações entre a universidade e as administrações públicas que têm como objectivo melhorar a eficácia das instituições. Por um lado, modificam-se os critérios para financiar as universidades com a introdução de novas fórmulas e mecanismos, como por exemplo os contratos programa. Por outro lado, os processos de avaliação que actualmente estão em marcha incluem entre os seus objectivos primordiais a prestação de contas.

Esta preocupação pelos aspectos relacionados com a qualidade nas universidades abriu uma linha de estudo em que se enquadra esta investigação – a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias. Ainda que existam vários enfoques sobre o conceito de qualidade de serviço em bibliotecas universitárias, que não são exclusivos

mas sim complementares, cremos que existe um enfoque, o da qualidade percebida, directamente vinculado à qualidade entendida como aptidão para satisfazer as necessidades dos utilizadores, que se apresenta como verdadeira orientação e que actualmente contribui de forma decisiva para a caracterização do conceito.

No momento em que se dão actualmente as maiores e mais significativas mudanças na sociedade contemporânea e no contexto do ensino superior, as bibliotecas, tal como outros serviços universitários, oferecem e prestam serviços de suporte ao ensino, aprendizagem e investigação (Almeida, 2005). A biblioteca contribui como um serviço-chave de apoio às duas funções que caracterizam a razão de ser das instituições universitárias: a investigação (e.g., criação de conhecimento) e o ensino (e.g., comunicação do conhecimento). A tarefa e o papel dos profissionais da informação é proporcionar aos utilizadores que transformem a informação dos produtos e serviços disponibilizados em conhecimento.

*

O utilizador tem a capacidade de olhar sem ser visto, observar sem ser notado, estar fora estando dentro. Este olhar e esta forma de representar e construir socialmente a biblioteca, permite considerar a perspectiva do utilizador como uma fonte de avaliar a qualidade de serviço. Consideramos neste âmbito, que a qualidade das bibliotecas universitárias pode e deve ser avaliada em função da opinião dos seus utilizadores (internos e externos) e, em geral, de todas as partes interessadas (*stakeholders*) implicadas na prestação dos serviços fornecidos pela unidade de informação.

Neste prisma, e atendendo à evolução assinalada, podemos enunciar o problema da seguinte forma: actualmente as dimensões ou componentes da qualidade de serviço nas bibliotecas universitárias não são completamente percebidas pelo utilizador.

Por outras palavras, os profissionais da informação destas unidades de informação devem ser capazes de avaliar até que ponto o serviço é prestado, na opinião do utilizador, de forma a localizar os recursos facilmente, de planear novos serviços e soluções de necessidades. Para avaliar a qualidade de serviço da biblioteca é necessário, antes de mais, compreender quais os elementos da qualidade de serviço e a interacção destes elementos no contexto da biblioteca universitária.

Neste sentido, os profissionais da informação das bibliotecas devem possuir os meios para garantir processos de avaliação no ambiente das bibliotecas, de forma a conseguirem isolar os melhores procedimentos e a compreenderem o bom desempenho da sua biblioteca comparativamente às demais bibliotecas universitárias (*benchmarking*).

*

O ponto de partida para esta investigação está presente nas seguintes interrogações:

- Quais as dimensões que os utilizadores elegem para avaliar a qualidade de serviço de uma biblioteca universitária?
- Quais as dimensões da qualidade de uma biblioteca universitária com impacto na qualidade global percebida pelos utilizadores?

Em resumo: cremos que a adoção de um enfoque da qualidade percebida que considere os pontos de vista dos estudantes e também dos professores, constitui uma contribuição valiosa e interessante para o estudo da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias. Neste sentido, esta investigação com a utilização de uma metodologia de investigação multimétodo, com a utilização de metodologias mistas (quantitativas e qualitativas), procura criar e desenvolver uma escala de medida da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária, segundo a perspectiva dos seus utilizadores.

1.3. Objectivos da investigação

O objectivo geral do presente estudo consiste em identificar, numa abordagem de investigação multimétodo, os principais factores determinantes da qualidade de serviço numa biblioteca universitária, segundo a perspectiva do utilizador.

De seguida apresentamos os **objectivos específicos** do trabalho, divididos em quatro grupos:

Objectivos associados à qualidade de serviço percebida pelos utilizadores e, especificamente, pelos estudantes de uma biblioteca universitária.

1. Desenvolver uma escala de medida da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária, assim como identificar a existência de um constructo multidimensional e as dimensões subjacentes que o confirmam.
2. Explorar possíveis diferenças em função da frequência e tempo de utilização dos serviços e analisar as percepções dos utilizadores em relação à qualidade de serviço das bibliotecas universitárias.
3. Analisar as percepções dos estudantes e determinar como influem as suas características na importância atribuída às dimensões que integram a qualidade de serviço.

Objectivo associado à relação entre a avaliação dos estudantes e a dos professores.

4. Comparar as perspectivas dos estudantes e dos professores em função da qualidade de serviço percebida.

Objectivo de testar o modelo de relações da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária na perspectiva dos seus utilizadores, através de modelos de equações estruturais.

5. Perceber as relações entre qualidade global em bibliotecas universitárias e as dimensões da qualidade de serviço.

Objectivo associado às sugestões de melhoria assinaladas pelos estudantes e professores.

6. Decorrente da análise qualitativa às sugestões de melhoria assinaladas pelos estudantes e professores, analisar quais os elementos chave que contribuem para a melhoria da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias.

Da análise conjunta das diferentes partes do trabalho e da evidência empírica obtida, esperamos obter conclusões relevantes que contribuam para desenhar e implementar linhas de melhoria nas actuais estratégias de qualidade nas bibliotecas universitárias.

1.4. Campo temático

Para avaliar a qualidade de serviço nas bibliotecas universitárias, torna-se necessário estabelecer uma referência, traduzida no que constitui a qualidade de serviço na opinião dos utilizadores das bibliotecas universitárias.

Neste sentido, a orientação básica deste estudo insere-se na área dos estudos de satisfação dos utilizadores no campo da Biblioteconomia e Documentação, com a orientação focalizada na avaliação da prestação de serviços de uma biblioteca universitária, segundo a perspectiva dos seus utilizadores, tratando de averiguar a percepção da qualidade e o grau de satisfação dos utilizadores reais e potenciais.

Esta investigação é igualmente caracterizada pela sua grande amplitude multidisciplinar: que se transporta desde o campo da gestão, marketing de serviços e marketing relacional, mais concretamente, os modelos emergentes do enfoque actual da qualidade de serviço.

Para aceder à qualidade de serviço nas bibliotecas, os profissionais da informação necessitam de um instrumento versátil capaz de promover a aplicação prática através de uma teoria de referência. Na literatura de Marketing de Serviços é aceitável que a perspectiva do cliente seja essencial para garantir a qualidade de serviço.

A metodologia utilizada insere-se na investigação multimétodo (*multimethod research*), através da triangulação de várias fontes de análise do mesmo fenómeno a qualidade de serviço de uma unidade de informação com a utilização de uma metodologia mista: qualitativa com a metodologia dos grupos de discussão e

quantitativa com a elaboração de um instrumento de avaliação através de um questionário.

O questionário é o método mais usado para conhecer as necessidades de informação de uma comunidade de utilizadores, nomeadamente em bibliotecas universitárias, como o testemunham a revisão da literatura de vários trabalhos de investigação (e.g., Abad Garcia, 2005; Delgado López-Cozar, 2004; Nitecki, 1996a).

Para além das áreas multidisciplinares assinaladas, em termos gerais a teoria sistémica ocupa um lugar de destaque nos processos de avaliação da qualidade e nos modelos mencionados ao longo deste estudo. Pretendemos, assim, avaliar a forma como os utilizadores percebem o serviço de uma organização, sendo esta avaliação considerada como resultado de uma comparação, baseada num certo número de atributos, entre as suas expectativas face ao serviço e a sua percepção do serviço realmente prestado. O modelo de análise para este estudo, é o modelo múltiplos-atributos (*multiple constituency approach*), que consiste no facto de os atributos ou dimensões identificados pelos utilizadores sobre a qualidade de serviço (i.e., o modo como os clientes organizam a informação, nas suas mentes) abrangerem uma larga gama de factores relacionados com as expectativas e o desempenho, atributos esses que podem ser medidos e avaliados (e.g., Cullen, 2001a, 2001b).

1.5. Relevância do tema

Considerámos que a temática desta investigação é relevante tanto do ponto de vista metodológico - criação e desenvolvimento de um instrumento de avaliação da qualidade - como do ponto de vista da gestão universitária e da gestão das bibliotecas universitárias.

Desde os anos de 1990 que se levam a cabo nas universidades portuguesas processos de avaliação interna e externa, à semelhança do que se passa nos restantes países europeus, uma série de sistemas de avaliação, vinculados de diferentes formas às respectivas políticas universitárias dos governos responsáveis. A elaboração recente de um amplo relatório sobre a situação actual, as perspectivas de melhoria da universidade portuguesa e o financiamento das universidades são também, reflexo desta situação (e.g., Almeida, 2005; Reimão, 2004).

À Universidade, como agente da criação do conhecimento e do suporte e promoção da cadeia de valorização do conhecimento, é simultaneamente atribuída a missão de se orientar para melhor corresponder aos objectivos definidos pela União Europeia, que pretende assegurar que o espaço europeu adquira uma economia competitiva geradora de rendimentos que reforcem a capacidade de desenvolvimento económico e social. Toda esta evolução suscitou que as universidades e bibliotecas universitárias enfrentassem a escalada da pressão para demonstrarem o seu impacto.

Nos últimos anos, assistimos à proliferação do conceito de qualidade de serviço em bibliotecas, que gerou um grande interesse a nível académico, como o demonstra a publicação de numerosos trabalhos e a consolidação de revistas especializadas na área da Biblioteconomia e Documentação sobre avaliação da qualidade de serviço (e.g.,

Journal of Academic Librarianship, *Journal of Library Administration*, *Library & Information Science Research*, *College & Research Libraries*, *Library Trends*, *IFLA Journal*, *Library Quarterly* e, mais recentemente, no quadro da especialização: *Performance Measurement and Metrics* e *Portal*). Um exemplo de relevância do tema foi a publicação do número especial da revista *Library Trends*, organizado por Kyrillidou e Heath (2001), no qual foram apresentadas profundas discussões sobre a importância de um sistema contínuo de avaliação, além de evidenciar o quanto as bibliotecas universitárias americanas estão a investir neste modelo em que a qualidade assume valores incontestáveis. Tem como foco as técnicas utilizadas para medir as expectativas dos utilizadores e os relatos de boas práticas de avaliação (e.g., apresentação do instrumento de avaliação LibQUALTM).

No âmbito universitário, existem já publicações a nível internacional que se especializaram no estudo da qualidade no ensino superior (e.g., *Managing Service Quality*, *Performance Measurement and Metrics*, *Quality in Higher Education* e *Quality Assurance in Education*). Na área da Biblioteconomia, mencionamos também a referência regular das revisões da literatura sobre esta temática, publicadas em enciclopédias (e.g., *Encyclopedia of Library and Information Science* e *Encyclopedia of Higher Education*).

Outro vector que tem contribuído para o desenvolvimento desta área é o evento bianual (desde 1995) organizado pelo *Department of Information and Library Management – University of Northumbria* em Durham, no Reino Unido, designado por *Northumbria International Conference on Performance Measurements in Libraries & Information Services*. Estas conferências internacionais centram-se na avaliação de

desempenho de bibliotecas e serviços de informação, e na construção de novos instrumentos de medição da qualidade de serviço.

Em Portugal, os trabalhos neste domínio são escassos, assistindo-se de forma tímida ao ressurgimento do tema com a publicação de artigos em alguns números temáticos de revistas da especialidade na área da Biblioteconomia e Documentação [e.g., *Revista BAD*, *Cadernos a&b* e *Leituras* (publicação da Biblioteca Nacional) entre outras publicações periódicas].

*

Em resumo: o novo Espaço Europeu do Ensino Superior (EEES), o quadro dos processos de avaliação do ensino superior, o aumento de competitividade e a aliança entre o mundo empresarial e a universidade, conduziram ao desenvolvimento de um novo paradigma no ensino superior, reforçado com o aparecimento da universidade virtual, suportada pela biblioteca virtual, o que põe em causa muitos pressupostos sobre o papel das bibliotecas universitárias e o seu futuro.

Neste quadro, parece-nos que o presente tema sobre a qualidade das bibliotecas universitárias ganha corpo e alma fundado no novo paradigma universitário de ensino-aprendizagem; e as preocupações decorrentes dos profissionais de informação nos processos de avaliação das unidades de informação, assim como os processos de transformação das bibliotecas em centros de recursos de aprendizagem e investigação (CRAI) em que o foco principal é o utilizador e a sua aprendizagem.

1.6. Estrutura da tese

Numa Primeira Parte, é feita uma revisão dos estudos anteriores, integrando quer uma vertente mais teórica, quer a análise dos modelos de compreensão da Qualidade de Serviço. Assim, e no Capítulo 1, efectuámos a apresentação do problema e os objectivos de investigação. Incluímos o campo temático em que se insere o trabalho, assim como a relevância que tem no campo académico e na gestão das unidades de informação.

No Capítulo 2, efectuámos uma revisão da literatura sobre os conceitos fundamentais e as diversas definições e modelos sobre qualidade de serviço. Para o efeito, apresentámos um enquadramento da qualidade de serviço, tomando suporte a revisão de estudos nas áreas da Biblioteconomia e Documentação, Gestão e Marketing de Serviços.

O Capítulo 3, dedicado por um lado, à revisão das diferentes abordagens teóricas realizadas em torno do conceito avaliação da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias. Por outro lado, apresentámos uma revisão de estudos empíricos sobre a qualidade de serviços em bibliotecas universitárias, centrando em duas valências: (a) nos instrumentos de avaliação da qualidade de serviço; e, (b) nas percepções dos seus utilizadores e nas dimensões da qualidade de serviço.

A Segunda Parte consagrada ao trabalho empírico por nós realizado e está dividida em três capítulos (Capítulos 4 a 9).

O Capítulo 4 introduz a metodologia de investigação, inclui descrições do desenho da investigação, objectivos e hipóteses de pesquisa, operacionalização das variáveis consideradas, caracterização e dados básicos sobre a unidade de informação estudada, descrição da amostra, procedimentos utilizados na recolha de dados, teste-piloto e tratamento dos dados.

O Capítulo 5 é fundamentalmente consagrado à descrição da construção dos instrumentos, tendo como base a triangulação de duas metodologias complementares: qualitativa e quantitativa. A metodologia qualitativa com a utilização dos grupos de discussão (*focus group*) e a metodologia quantitativa (com os contributos da primeira) na criação de uma escala de avaliação da qualidade de serviço. A construção destes instrumentos permitirá também identificar como se organizam, em diferentes dimensões, as percepções dos participantes neste estudo e quais dessas dimensões têm maior valor explicativo e discriminativo da variabilidade dos utilizadores. Este capítulo, para além de apresentar os resultados dos estudos que permitiram a validação dos instrumentos, inclui igualmente as análises que tomaram por base estudos de validade interna, de fidelidade e validade de critério.

Os seguintes três capítulos (Capítulos 6, 7 e 8) apresentam os resultados que procuram dar respostas às hipóteses formuladas.

O Capítulo 6, dedicado à apresentação dos resultados da investigação e respectiva interpretação das seguintes análises diferenciais: (a) percepção dos utilizadores às dimensões da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias em função da frequência e tempo de utilização dos serviços; (b) percepção dos utilizadores

às dimensões da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias em função do género, curso, grupos de idade, ciclo de estudos e ano de curso dos estudantes; e (c) comparação dos pontos de vista dos estudantes e professores acerca da qualidade de serviço.

No Capítulo 7 são apresentados os resultados da análise de um modelo de relações entre as diferentes variáveis incluídas no estudo (i.e., relações entre as dimensões da qualidade de serviço e a qualidade global).

No Capítulo 8 são apresentados os resultados das análises às percepções dos utilizadores referentes às sugestões e comentários de melhoria da qualidade de serviço, assim como a identificação de factores-chave que influem na qualidade de serviço da unidade de informação.

O Capítulo 9 introduz a discussão geral dos resultados desta investigação onde se destacam as principais conclusões, assim como algumas considerações gerais e comentários sobre as implicações quer para a gestão de bibliotecas, quer para a investigação. Assumindo este último Capítulo, também como conclusão da tese, pretendemos destacar aí os principais contributos do presente trabalho, bem como algumas limitações a superar em futuros estudos.

Seguem-se as referências, correspondentes às leituras realizadas.

Nos anexos, são apresentados os materiais utilizados (escalas, carta aos professores, guião do moderador nas sessões dos grupos de discussão, etc.).

Terminamos este estudo com um glossário de termos sobre a Qualidade de Serviço e alguns termos Estatísticos, utilizados ao longo do trabalho, com o objectivo de apoiar na clarificação de alguns conceitos, que nem sempre é possível aclarar ao longo do texto.

*

P A R T E I

REVISÃO DOS ESTUDOS ANTERIORES

C A P Í T U L O 2

Qualidade de Serviço : Contributos para uma Definição

“A qualidade de serviço é por natureza um conceito subjectivo, o que significa que compreender o modo como o consumidor pensa sobre a qualidade de serviço é essencial para a sua eficaz gestão.”

(Rust e Oliver, 1994, p. 2)

2.1. Qualidade de serviço

Os serviços compõem a fundamental oferta das bibliotecas universitárias à comunidade dos seus utilizadores. O significado da palavra latina ‘serviço’, de acordo com o Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa, engloba diferentes significados: “acção ou efeito de servir, de dar de si algo em forma de trabalho; estado de que serve outrens; qualidade do que serve; utilidade, préstimo, serventia; exercício e desempenho de qualquer actividade, etc.” (Houaiss & Vilar, 2003, p. 3312).

No contexto académico, os serviços são expoentes da identidade e qualidade universitária. São um elemento de diferenciação de cada universidade, que a fazem destacar (positiva ou negativamente), acrescentando ou subtraindo qualidade ao funcionamento geral da instituição. Constituem um elemento de atracção e de prestígio. Além dos meios instrumentais mais ou menos necessários para a docência e investigação, resultam também como factores de “qualidade de vida” universitária, numa sociedade onde este aspecto se aprecia cada vez mais, os serviços universitários que criam e definem a universidade como tal (e.g., Martinez, 1999).

Concebendo a universidade como um sistema complexo, e segundo Martinez (1999), podemos estabelecer que há três ou quatro áreas funcionais ou subsistemas, inter-relacionados e normalmente inseparáveis (as fronteiras são ténues):

1. Administração: governo, gestão, direcção do sistema, planificação e funcionamento.
2. Docência: transmissão e apropriação do conhecimento pelas novas gerações.
3. Investigação: produção de novos conhecimentos e desenvolvimentos técnicos de interesse social.
4. Serviços: incorporação especializada de valor ou qualidade ao sistema.

A missão que define os serviços universitários é contribuir para os fins essenciais, aos objectivos estratégicos e à excelência geral da universidade, mediante a criação de valor por vias especializadas, diferentes dos restantes subsistemas universitários. Os serviços representam e completam o valor do resultado que no seu conjunto a universidade produz e oferece. A sua evolução depende da quantidade desse valor ou da qualidade que consigam incorporar ao sistema universitário.

Por outro lado, a palavra “qualidade”, segundo o Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa, significa:

Propriedade que determina a essência ou natureza de um ser ou coisa. Característica comum que serve para agrupar (seres ou objectos). Cada uma das circunstâncias ou caracteres, naturais ou adquiridos, que distinguem as pessoas (ou os seres vivos em geral) ou as coisas. Maneira de ser de uma pessoa ou coisa. Qualidade é: a propriedade ou conjunto de propriedades inerentes a uma coisa, que permitem apreciá-la como igual, melhor ou pior que as restantes da sua espécie. (Houaiss & Vilar, 2003, p. 3037)

Apesar da definição anterior, podemos encontrar uma infinidade de definições do conceito de qualidade, entre as quais destacamos a da *International Standard Organisation* (ISO): “conjunto de propriedades e características, de um bem ou serviço, que lhe confere capacidade para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos clientes” (ISO 11620, 1998, p. 7).

*

Como avaliar a qualidade de serviço?

Para Hernon e Altman (1996), a avaliação da qualidade em bibliotecas traduz uma realidade multidimensional, assente:

Quality is the eyes of the beholder ... If customers say there is quality service, then there is. If they do not, then there is not. It does not matter what an organisation believes about its level of service.(p. 7)

Os mesmos autores, colocam o utilizador como centro em todo o processo da avaliação da qualidade de serviço:

Many libraries consider customers poor judges of the quality of information services ...
That may be true, but it misses the point... What the customer thinks about both the process and the outcome of the service is the important issue in customer's perceptions. (Hernon & Altman, 1996, p. 7).

Trata-se de um processo avaliativo, que engloba o olhar do utilizador, subjacente numa estratégia de orientação por parte da biblioteca, na procura de o servir e ganhar a sua satisfação face ao serviço.

Na literatura da área do *Marketing de Serviços*, o conceito “qualidade” refere-se à “qualidade percebida”, isto é, “ao juízo do consumidor sobre a excelência e superioridade de um produto” (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993, p. 3), que aplicada ao serviço significaria “um juízo global, ou atitude relacionada com a superioridade do serviço” (Zeithaml et al., p. 16):

- A “qualidade percebida” é diferente da “qualidade objectiva” (que se refere à superioridade, muitas vezes técnica, de um produto que, se supõe, mensurável e verificável no que diz respeito a um padrão ideal pré-determinado);

- A “qualidade percebida” supõe um nível de abstracção mais alto que qualquer dos atributos específicos do produto, tem uma característica multidimensional e é, ao mesmo tempo, medível.
- Finalmente, a “qualidade percebida” avalia-se (como mais alta ou mais baixa) no marco de uma comparação, respeitante à excelência ou superioridade relativas dos bens ou serviços que o consumidor vê como substitutos.

Em síntese, diferente da qualidade nos produtos (qualidade que pode ser medida objectivamente através dos indicadores, tais como a duração ou o número de defeitos), a qualidade nos serviços é algo fugaz que pode ser difícil de medir (Parasuraman et al., 1988). A própria intangibilidade dos serviços origina que estes sejam em grande medida percebidos de uma forma subjectiva (e.g., Grönroos, 1994).

2.1.1.Satisfação do utilizador vs. qualidade de serviço

O objectivo de uma biblioteca é satisfazer o maior número de utilizadores quanto seja possível, fazendo uso óptimo dos seus recursos. Numerosos estudos demonstram que um utilizador satisfeito explica a três pessoas que obteve uma experiência positiva, enquanto que uma pessoa insatisfeita informa de onze a treze pessoas sobre a experiência negativa que obteve (Kotler, citado por Vogt, 2004). Portanto, é quatro vezes mais fácil criar uma imagem negativa que uma positiva. Orientar e satisfazer os utilizadores torna-se uma tarefa importante, já que utilizadores satisfeitos convertem-se na melhor campanha de imagem possível. Neste quadro, as bibliotecas devem tomar medidas para satisfazer os seus utilizadores porque, face à competência cada vez maior que existe no sector da cultura, educação e ócio, não podem ceder terreno e tem que apresentar-se como uma opção atractiva. No futuro, o mais importante, não será a posse de obras (primeiras edições ou edições de alta qualidade) e sofisticadas tecnologias de informação, mas sim, ter o maior número de utilizadores regulares e altamente satisfeitos com os produtos e serviços.

Que relações existem entre qualidade de serviço e satisfação dos utilizadores?

Para responder a esta questão urge fazer uma distinção conceptual, os trabalhos de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1994) defendem a noção de que a qualidade de serviço implica uma avaliação global semelhante a uma atitude – um julgamento global relativo à superioridade do serviço, enquanto a satisfação está relacionada com uma transacção específica de um determinado serviço. Ao longo do tempo, uma satisfação repetida de encontros com o mesmo serviço, resulta numa percepção da qualidade de

serviço. Para Nitecki (1999), a satisfação dos utilizadores está relacionada com a qualidade de serviço, mas não é idêntica.

Para Poll e Boekhorst (1998), a qualidade de serviço engloba “ uma medida que possibilite avaliar se uma unidade de informação cumpre a sua meta principal de oferecer serviços de qualidade que satisfaçam os seus utilizadores⁷” (p.140).

Para Hernon e Altman (1998), “service quality is not a fact; it is perception” (p. 8), assinalando a este respeito:

By inference, satisfaction levels from a number of transactions or encounters that an individual experiences with a particular organization fuse to form an impression of service quality for that person. The collective experiences of many persons create an organization's reputation for service quality . (1998, p. 8)

Por outras palavras, segundo Hernon et al. (1999), a qualidade de serviço é uma qualidade desenvolvida ao longo do tempo de acordo com as expectativas do utilizador. Enquanto a satisfação faz referência a uma transacção específica, a um ‘encontro’ específico, trata-se de uma medida a curto prazo onde estão em jogo toda uma dinâmica de reacções afectivas e emocionais na relação que se estabelece com o serviço. As dimensões da qualidade que podem afectar a satisfação variam segundo o contexto, serviço ou sistema que se considera a qualquer momento (Oliver, 1997). Existe, assim, uma inter-relação, entre estes dois conceitos, apesar da qualidade de serviço ser assinalada por inúmeros trabalhos como um antecedente da satisfação do utilizador (e.g.. a perspectiva integradora, De Ruyter, Bloemer, & Peeters, 1997).

⁷ Adaptámos a terminologia utilizador para designar aquele que frequenta e utiliza os serviços oferecidos pela biblioteca. O termo cliente será utilizado quando for citado pelos autores.

Através da Tabela 1, apresentamos os contributos do Marketing de Serviços, sobre algumas características que diferenciam a satisfação do utilizador face à qualidade de serviço que, segundo Oliver (1997), são conceitos que muitas vezes conduzem a alguma confusão quer teórica, quer metodológica. Aceita-se, aqui, a concepção da satisfação como confirmação das expectativas (e.g., Rust & Oliver, 1994).

Tabela 1. *Satisfação e qualidade: similaridades e diferenças [baseada em Oliver (1997)]*

Características	Qualidade de Serviço	Satisfação do Utilizador
Dependência da Experiência	Percepções não requerem experiência pessoal.	É puramente experimental.
Atributos e Dimensões	As dimensões para avaliar são específicas.	As opiniões resultam de qualquer dimensão.
Expectativas e Padrões	Os padrões baseiam-se em ideias ou percepções de excelência.	Utiliza referentes que não têm a ver com a qualidade.
Cognição e Afecto	A avaliação baseada em atributos é considerada cognitiva.	A avaliação é considerada ao mesmo tempo cognitiva e afectiva.
Antecedentes Conceptuais	Tem menos antecedentes conceptuais (comunicação pessoal e impessoal).	Tem mais antecedentes conceptuais.
Relação Temporal	Tem maior duração. É provada em cada ocorrência. Funciona em conjunto com a satisfação.	Curta duração. Acumulação de ocorrências geram satisfação. Funciona em conjunto com a qualidade.

Sobre esta relação no contexto bibliotecário, recordamos a obra de Hernon e Whitman (2001) que define o conceito de satisfação do utilizador como: o julgamento e a avaliação do utilizador focalizados numa ou mais transacções, traduzidas numa experiência cumulativa caracterizada por uma componente mais afectiva e em que estão em jogo reacções emocionais: “Simply put, satisfaction is a sense of contentment that arises from an actual experience in relation to an expected experience” (Hernon & Whitman, 2001, p. 32).

No mesmo estudo os autores assinalam as diferenças entre qualidade de serviço e satisfação: “The focus of service quality is to compare ... what one wishes as an idealized service attribute with the current condition of that attribute”. Em contraste, a satisfação do utilizador “measures a customer’s subjective experience in terms of either a specific encounter or overall encounters” (pp. 32-33).

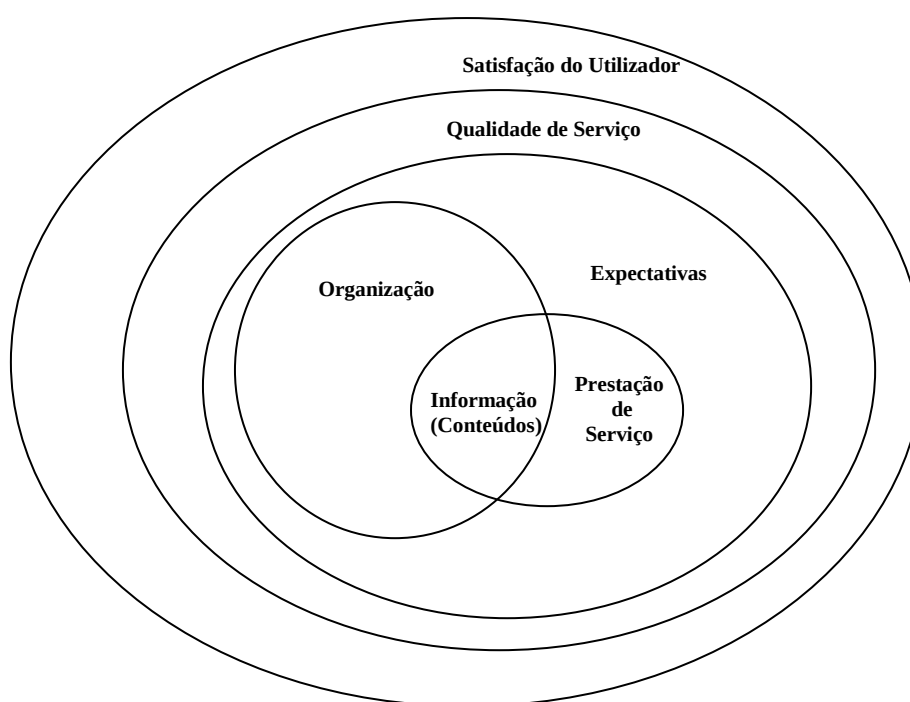


Figura 1. Satisfação e qualidade de serviço [baseado em Herson & Altman (1998), p. 113].

A Figura 1 representa o modelo das esferas sobrepostas de Herson e Altman (1998), sobre a relação satisfação e qualidade de serviço. Neste modelo os autores procuram explicar como o ambiente do serviço de uma organização, os recursos / conteúdos informativos e a equipa que presta o serviço, contribuem para criar expectativas nos utilizadores. Isto por sua vez, contribui para a qualidade de serviço e exerce uma influência que irá repercutir-se na satisfação do utilizador. Neste modelo a

qualidade de serviço é vista como um antecedente da satisfação do serviço. A satisfação do utilizador é muitas vezes medida através da sua incorporação na avaliação da qualidade de serviço (Hernon & Altman, 1998).

Para Cullen (2001a), esta relação insere-se num processo complexo de interacção entre percepções e expectativas, constituído por dois níveis: a satisfação do utilizador como um nível micro e a qualidade de serviço como um nível macro.

Por outras palavras, a relação entre a qualidade e a satisfação é complexa. A qualidade de serviço define-se como uma componente antecedente da satisfação e vice-versa (e.g., Cronin & Taylor, 1992a; De Ruyter et al., 1997; Hernon & Altman, 1996, 1998; Oliver, 1997).

*

Uma outra perspectiva, é apresentada nos trabalhos de Applegate (1993, 1997) através da apresentação de três modelos de satisfação do utilizador:

1. Satisfação material: está relacionada com a obtenção e relevância do produto.
2. Satisfação emocional: está relacionada com componentes não cognitivas, mas sim afectivas, e reflecte o grau de complacência de um utilizador após uma transacção.
3. Satisfação emocional – via múltipla: está relacionada com a satisfação do utilizador (satisfação material), mas também com outros factores como a situação e as expectativas acerca do serviço. Este terceiro modelo de satisfação permite a compreensão da satisfação emocional, designada pelo fenómeno “falsos positivos”, que corresponde a utilizadores satisfeitos, ainda que os resultados tenham sido infrutuosos.

Neste último modelo, o utilizador não recebeu uma resposta adequada ao pedido realizado, mas responde positivamente à satisfação por motivos alheios ao resultado do sistema; como por exemplo, pela consideração positiva que se tem a um determinado serviço (ver Applegate, 1993; Abad Garcia, 2005; Rey Martin, 2000).

Um outro olhar, sobre a satisfação do utilizador, encontra-se na revisão da literatura de Rey Martin (2000) que acrescenta que a satisfação do utilizador com a unidade de informação (apesar de ser uma definição um pouco estereotipada, já que o utilizador elabora a sua própria) inscreve-se na percepção do utilizador no processo interactivo que estabelece com o serviço (e.g., de ter utilizado correctamente o seu tempo, realizado as suas expectativas na obtenção do serviço, etc.).

Neste âmbito, Rey Martin (2000) considera que quando o utilizador determina o seu nível de satisfação com a unidade de informação, centra-se em quatro factores: (a) a quantidade e a qualidade dos produtos recuperados; (b) interacção com o sistema ou com os intermediários (os profissionais da informação); (c) política de serviço; e (e) o serviço de informação no seu conjunto.

Nesta apreciação, observamos que não se considera a possibilidade da inexistência de um produto final (i.e., a prestação de um serviço cujo resultado final é intangível), como é exemplo um pedido de informação, que também desperta um grau de satisfação no utilizador mas que não permite a utilização da primeira das condições anteriormente mencionadas, pelo que na sua avaliação influirão notavelmente os três outros factores.

Ao reconhecer que a prestação de serviço está implícita na satisfação do utilizador, estamos a atribuir um valor subjectivo ao próprio conceito de satisfação e à relação atendedor-utilizador (e.g., Rey Martin, 1999).

Tabela 2 . *Relação entre o esforço dos utilizadores e a qualidade de serviço com a satisfação [baseada em Rey Martin (2000)]*

Esforço do Utilizador	Prestação do Serviço	Satisfação	Comportamento
Alto	Elevada	Satisfação contida	Oportunidade
Alto	Modesta	Insatisfação máxima	Reclamação
Baixo	Elevada	Satisfação máxima	Confiança
Baixo	Modesta	Insatisfação	Incerteza

Para Rey Martin (2000), o utilizador determina diferentes níveis de satisfação a partir da combinação de dois aspectos: a prestação do serviço e o esforço que realizou. A Tabela 2 ilustra um possível comportamento que se pode prever por parte do utilizador (centro da decisão), na obtenção de satisfação.

A finalizar, parece-nos relevante salientar os estudos de Applegate (1997) que define a satisfação do utilizador como “(...) as a personal, emotional reaction to a library service or produt” (p. 200), e acrescenta a importância de que se reveste este tipo de estudos, tendo em linha de conta três vertentes: (a) descritivo, determinar o desempenho da biblioteca; (b) diagnóstico da sua própria actividade; e (c) a atitude a ter com o utilizador. Estes três vectores colaboram para a elaboração de instrumentos e métodos adequados e fiáveis que ajudem a determiná-los, e que favoreçam a sua difusão e relevância na gestão das unidades de informação (e.g., Applegate, 1997).

Tendo em vista este enquadramento conceptual, podemos dizer que a intenção dos estudos da satisfação dos utilizadores é identificar áreas gerais de escrutínio, através de inquéritos com perguntas abertas, com o objectivo de medir a “temperatura” do uso dos serviços pelos utilizadores; enquanto os estudos sobre qualidade de serviço oferecem dados para examinar e identificar áreas específicas num processo de melhoria, assumindo estes instrumentos a função de diagnóstico (Hernon & Nitecki, 2001).

Em resumo: a transformação da exigência em qualidade, em função das expectativas do serviço, é determinada por uma série de variáveis derivadas em grande parte dos elementos cognitivos e afectivos do utilizador. O serviço fornece uma imagem através dos elementos físicos e do pessoal que o utilizador valoriza conjuntamente com o serviço em si e que pode estar condicionada pela experiência do contacto entre a biblioteca e o utilizador. A transformação da exigência em qualidade funciona em função das expectativas do serviço e é em parte determinada por uma série de variáveis na sua maioria da comunicação organizacional. Todos estes elementos têm uma clara implicação no processo de atribuição de valorização ao serviço e de medição do grau de satisfação do utilizador.

Nesse sentido, um serviço de qualidade é aquele que se revela capaz de satisfazer as expectativas do utilizador. A satisfação é caracterizada como uma transacção específica, enquanto que a atitude é menos situacional e é descrita como a orientação relativamente afectiva do utilizador para um produto ou processo. Por outras palavras, a qualidade de serviço tem uma avaliação idêntica à da atitude – um julgamento global relatando a superioridade do serviço – enquanto que a satisfação é

relatada como uma transacção de serviço específica. Além disso, a repetição da satisfação conduz à percepção da qualidade de serviço.

Nos estudos realizados em bibliotecas universitárias, a qualidade de serviço aparece como antecedente da satisfação do utilizador (De Ruyter, 1997; Nitecki, 1999).

Do ponto de vista do utilizador, a satisfação das suas necessidades de informação é a medida de eficácia do sistema por excelência. A opinião dos utilizadores sobre a satisfação ou insatisfação deriva directamente da qualidade de um serviço, das características que lhe proporciona e constitui uma informação muito importante sobre o êxito ou fracasso do sistema para responder às suas expectativas.

Não é suficiente que o sistema funcione, é necessário que o serviço que se presta seja satisfatório para o utilizador e que este o entenda dessa forma. Porém, há que ter presente que o serviço modelo será diferente de utilizador para utilizador, em função das suas expectativas e do contexto (e.g.. Abad Garcia, 2005; Applegate, 1993, 1997; Rey Martin, 1999, 2000).

Por último, no contexto das bibliotecas universitárias, a satisfação dos utilizadores é um indicador da qualidade de serviço que oferece a biblioteca, tal como é percebida na perspectiva de estudantes, professores e investigadores (e.g., ISO 11620, 1998)

2.2. Abordagem conceptual da qualidade de serviço

“Porque é que ficamos zangados quando os clientes se queixam? Eles não são nossos adversários, são nossos professores”.

Hampden-Turner (citado por Cunha, 2002)

A evolução do pensamento em gestão alterou a forma de pensar sobre a qualidade. No passado era atribuída mais importância aos aspectos técnicos da qualidade, dado que o seu estudo incidia fundamentalmente na vertente dos produtos. Actualmente, verifica-se o desenvolvimento dos aspectos da qualidade relacionados com os serviços. Ross (1994) salienta que a importância da qualidade deixou de estar focada somente nos produtos, tendo-se transferido para os serviços e que a filosofia do *Total Quality Management (TQM)*, estando intimamente ligada aos produtos, mais recentemente, também está ligada a todos os serviços que os acompanham.

A alteração da envolvente externa e das preferências dos consumidores/utilizadores, ao longo das últimas décadas originou a alteração do enfoque da actuação da empresa da eficiência para a qualidade, a flexibilidade e a inovação. A qualidade de serviço é fundamental para uma organização. Desde a satisfação dos clientes, à sua retenção e à construção da sua lealdade, à satisfação dos empregados e à sua retenção, ao aumento da produtividade, à diminuição dos custos de publicidade, à imagem da organização, etc., a influência da prestação do serviço é notória e fundamental para a sobrevivência de uma organização (e.g., Batista, 2006).

O estudo da qualidade de serviço está condicionado pela percepção e pelas expectativas em relação ao serviço, dado que a qualidade é medida pelo diferencial entre percepção e as expectativas que existiam em relação à interacção dos utilizadores com o serviço.

Para Cunha (2002), é importante para qualquer organização o conhecimento tanto das expectativas como da percepção em relação à interacção de serviço e, nas organizações, quem melhor se posiciona para aferir estas variáveis são os indivíduos que interagem com os clientes (atendedores).

O papel do atendedor numa organização é fundamental pois, para além de ser o prestador do serviço, representa a imagem da própria organização. É deste indivíduo e da sua prestação que irá depender a qualidade de serviço oferecida por uma organização. A prestação do atendedor está dependente da estruturação do próprio serviço que irá condicionar a sua actuação e que se reflectirá, também, na satisfação que este tem com a função que desempenha.

Para Edvardsson, Thomasson e Qvretveit (1994), a melhoria da qualidade nos serviços depende do balanceamento adequado entre as técnicas e os métodos para melhorar os processos, a atitude e comportamento do pessoal e a cultura da organização, pois nos serviços a qualidade surge nos comportamentos e está relacionada com valores fundamentais como a cultura organizacional e as atitudes.

2.2.1. As características dos serviços

Quando se trata de avaliar bens, costumam existir especificações definidas em respeito às quais a qualidade do produto pode ser avaliada. No sector de serviços, este processo não resulta tão simples e, com frequência, a natureza intangível dos serviços torna difícil aos consumidores encontrar indicadores objectivos da qualidade de serviço que recebem.

Existe hoje uma abundante bibliografia sobre a gestão de serviços e designadamente sobre a sua especificidade e características distintivas. Essa bibliografia envolve mesmo revistas académicas como *Journal of Service Research*, *International Journal of Service Industry Management*, *Service Industries Journal* e *Journal of Services Marketing*. Parece possível, de uma forma breve e reduzida ao essencial, tornar salientes as diferenças entre os serviços e a indústria, tendo por base as três características referidas por Schneider e Bowen (citados por Cunha, 2002).

Segundo os autores, os serviços distinguem-se dos bens porque implicam as seguintes três características:

1. Intangibilidade: refere-se ao facto do resultado da prestação de um serviço ser normalmente uma experiência e não algo de material. Assim, o resultado do serviço raramente pode ser reutilizado, emprestado, mostrado aos outros, etc. Como exemplos, podem referir-se um concerto musical, um programa de férias ou um jantar num restaurante. A todos estes casos se aplica a ideia de Schneider e Bowen de que do serviço se obtém uma experiência e não um resultado material, palpável.

2. Participação do consumidor: este é um ponto de gestão delicado dado que, com frequência, o consumidor paga um serviço que ele próprio ajuda a executar. Pense-se no caso do utilizador de uma biblioteca universitária que, desde que entra na unidade de informação, é ele mesmo quem realiza a maior parte das actividades necessárias para que a transacção se cumpra: é ele que vai buscar os livros às estantes, que consulta o catálogo bibliográfico e recolhe as referências

do tema que estuda, se dirige ao balcão de atendimento, e solicita a requisição das obras no serviço de empréstimos, arruma as obras na pasta e depois de receber o cartão de estudante volta para casa.

Neste processo, à organização cabem duas actividades: colocar os produtos (obras) à disposição dos utilizadores e efectuar a transacção. É claro, no entanto, que muitas outras acções podem (e devem) ser desenvolvidas paralelamente pela biblioteca. Por exemplo: criar um ambiente adequado que torne a experiência de consumir naquele local (e não noutra) mais agradável; arranjar maneira de comunicar ao utilizador que o facto de ser ele mesmo a realizar o trabalho não se dá para o proveito da instituição, mas em benefício do próprio utilizador que, desta forma, se sente mais livre para agir como entender e que pode lucrar consideravelmente em termos de rapidez. Em última análise, desta característica pode resultar a possibilidade de o utilizador ser gerido como um recurso humano da organização (Bowen, 1986, citado por Cunha, 2002). Um exemplo semelhante ao anterior ocorre com a utilização de ATM's na banca.

3. Simultaneidade. Os serviços, por norma, são produzidos e consumidos ao mesmo tempo. Um exemplo claro desta característica é o de um concerto musical: ao mesmo tempo que a música é produzida, ela está a ser consumida pelos espectadores presentes, não podendo ser armazenada e fruída mais tarde – ao contrário do que acontece com a gravação desse mesmo concerto registada num *compact disk* (CD).

São estas características que explicam a necessidade de criar corpos de conhecimentos relativos aos serviços. É por isso que, ao longo dos últimos anos, se tem tornado patente o aumento da atenção devotada a áreas como a gestão de serviços, marketing de serviços, gestão de recursos humanos nos serviços, etc. Deve, ainda, referir-se que as três características atrás consideradas são importantes, em termos práticos, não tanto por si mesmas, mas principalmente pelas consequências que delas decorrem.

Para Cunha (2002), podemos considerar as três seguintes consequências:

1. É mais difícil proceder à avaliação objectiva da qualidade de um serviço do que da qualidade de um produto, porque as medidas objectivas em termos de durabilidade, desempenho ou outras, são substituídas nos serviços por algo tão vago como a experiência, a satisfação ou a impressão do cliente.
2. O controlo do processo é mais difícil nos serviços do que na fabricação de produtos, visto que as rotinas de produção dão lugar a uma relação entre dois actores humanos, a qual não pode ser totalmente controlada ou tornada previsível.
3. Dada a dificuldade em prever o comportamento e as necessidades do cliente, torna-se incerto determinar quais as circunstâncias que aconselham o máximo controlo possível da acção dos atendedores, bem como as circunstâncias que recomendam que lhes seja atribuída uma razoável autonomia, no sentido de ser o próprio empregado a escolher a melhor solução possível para o cliente com o qual interage.

2.2.2. *Dimensões da qualidade de serviço*

As dimensões são elementos de comparação que utilizam os sujeitos para avaliar os distintos objectos (Garvin, 1984). A criação destas dimensões ou características diferenciadas ajudam a especificar o conteúdo do constructo, neste caso a qualidade percebida do serviço. No entanto, estas dimensões não são, em muitos casos, directamente observáveis pelos sujeitos, mas sim, abstracções realizadas a partir de atributos ou características que o sujeito percebe.

A teoria económica e, em diversas ocasiões o Marketing, definiu a qualidade como dependente do nível de atributos do produto.

A literatura em Marketing de Serviços definiu-o mediante duas dimensões primárias: adequado à utilização e fiabilidade (Garvin, 1984). Na prática, a qualidade do produto foi identificada com algumas das suas características: o peso, o material, a aparência luxuosa e o brilho.

Com o fim de incorporar diferentes perspectivas, Garvin destacou oito dimensões da qualidade (as diferentes faces da qualidade) que poderiam ser úteis como um marco de referência para a análise da planificação estratégica. Estas são:

1. Desempenho: medida de desempenho do produto a nível das principais funções (e.g., a capacidade de focagem de uma máquina fotográfica).
2. Funcionalidades do produto: conjunto de funções secundárias que complementam a oferta do produto (e.g., sistema de navegação).
3. Fiabilidade: probabilidade de um produto deixar de funcionar de forma adequada num determinado período de tempo.

4. Conformidade: medida do nível de adequação do produto às suas especificações.
5. Durabilidade: medida do tempo de vida do produto em termos técnicos ou até ao momento em que a reparação deixa de ser eficiente do ponto de vista económico.
6. Serviço: inclui a rapidez, a cortesia, a competência e a facilidade em reparar o produto.
7. Aparência: refere-se à estética ou apelo sensorial do produto.
8. Imagem: refere-se a uma percepção subjectiva de qualidade associada à marca do produto.

Apesar destas dimensões se desenvolverem, principalmente, a partir de uma perspectiva de fabrico, tem algum valor generalizável para os serviços, mas requer um enfoque diferente para medir a qualidade de serviço devido à natureza distinta deste (e.g., Lovelock, 1997).

É uma ideia amplamente aceite do carácter multidimensional da qualidade de serviço, numa aproximação teórica. Outra coisa muito diferente é a identificação dos determinantes da variável qualidade de serviço, sendo uma preocupação constante na literatura do Marketing de Serviços. As diferentes classificações de dimensões que se atribuem ao constructo são muito variáveis e heterogéneas, sem que exista, de momento, um consenso a este respeito.

Para Lehtinen e Lehtinen (1982) uma premissa básica é que a qualidade de serviço é produzida na interacção entre um cliente e os elementos da organização de um serviço. Estes autores determinam três dimensões da qualidade:

1. Qualidade física, que inclui os aspectos físicos do serviço (edifícios, equipamentos, ...).
2. Qualidade corporativa, que afecta a imagem da empresa.
3. Qualidade interactiva, que deriva tanto da interacção entre o pessoal e o cliente como dos clientes com outros clientes.

Uma outra proposta é defendida por Eiglier e Langeard (1989). O processo de criação de serviço – *Servuccion* - é, segundo os seus autores, a organização sistemática e coerente de todos os elementos, físicos e humanos, incluídos na interface cliente-empresa, necessários para a efectivação (realização) de uma prestação de serviço, cujas características e níveis de qualidade foram predeterminados. No conceito *Servuccion*⁸, o serviço é sempre o que resulta de uma inter-relação. Na sua forma mais comum, serviço é o resultado de uma interacção entre duas pessoas e um ou mais produto(s), enquadrada por um ambiente apropriado, apoiada por um meio físico e logístico.

Este conceito de criação do serviço é, pois, baseado na teoria de sistemas⁹ e na compreensão dos seus elementos constitutivos e das suas inter-relações.

⁸ Eiglier e Langeard (1989) propõem o neologismo “*Servuccion*”, para designar o processo de criação do serviço, já que consideravam que não existia nenhum termo equivalente a produção para expressar o processo de criação (“fabricação”) do serviço e encerra as noções de acção e de resultado.

⁹ Para se compreender a noção de *Servuccion* é preciso relembrar o conceito de sistema, caracterizado segundo a teoria geral de sistemas de Bertalanffy (1980), da seguinte forma, a saber: (a) um sistema é constituído por elementos, (b) todos os elementos estão ligados entre si, (c) o sistema funciona segundo uma finalidade e pode ser fechado ou aberto, tem sempre uma fronteira, (e) o seu funcionamento tende para um estado de equilíbrio, e (e) toda a mudança ou modificação de um elemento implica uma mudança (mesmo que não directa) do resultado do sistema.

Por outras palavras, a partir da sua teoria da “*Servuccion*” desenvolvem o conceito de qualidade de serviço a partir de três níveis: o *output*, os elementos da *Servuccion* e o processo em si mesmo. As três dimensões são percebidas e, por assim dizer, comparadas pelo cliente:

1. A qualidade de serviço prestado como resultado final (*output*) . Trata-se da qualidade de serviço prestado em si mesmo e dependerá se o serviço foi capaz de cobrir, ou não, as necessidades e as expectativas do cliente. Os autores incidem sobre a necessidade imperiosa do conhecimento destas expectativas para oferecer um serviço de qualidade e adaptado ao cliente.
2. A qualidade dos elementos da *Servuccion* ou a qualidade dos elementos que intervêm no processo da fabricação do serviço. Neste âmbito, os autores referem-se ao suporte físico (modernidade, sofisticação, limpeza, ...), pessoal de contacto (eficácia, qualificação, apresentação, disponibilidade, ...), clientela (pertença ao mesmo segmento) e eficácia da sua participação.
3. A qualidade do processo de prestação do serviço. Esta qualidade expressa-se pela fluidez e a facilidade das interacções, a sua eficácia, a sua sequência e pelo seu grau de adequação às expectativas e necessidades do cliente.

As três dimensões encontram-se inter-relacionadas entre si, e só se alcança a qualidade de serviço, se estas três dimensões estiverem contempladas.

Uma outra proposta em forma de modelo, é apresentada por Grönroos (1984) que descreve a qualidade de serviço, como uma variável multidimensional formada a partir de dois componentes principais, tal e como é percebida pelos clientes: uma dimensão técnica ou de resultado, e uma dimensão funcional ou relacionada com o processo.

Para Grönroos (1994), os serviços “são basicamente processos mais ou menos intangíveis e experimentados de maneira subjectiva, nos quais as actividades de produção e consumo se realizam de forma simultânea. Produzem-se interacções que incluem uma série de ‘momentos de verdade’ (p. 28) entre o cliente e o prestador de serviços (atendedor). O que sucede nestas interacções tem um efeito fundamental no serviço percebido.

Para Grönroos (1994), é fácil observar que não se pode avaliar a dimensão de qualidade funcional de uma forma tão objectiva como a dimensão técnica. Com frequência, percebe-se de forma subjectiva. Num trabalho inicial, Grönroos (1992) relaciona estas duas dimensões da qualidade de serviço com a imagem corporativa, já que esta imagem pode determinar aquilo que se espera do serviço prestado por uma organização.¹⁰

Na Figura 2 representam-se esquematicamente essas diferenças da qualidade de serviço, segundo o modelo conceptual da qualidade percebida de Grönroos.

¹⁰ Grönroos afirma que a *Imagem Corporativa* pode influir na percepção da qualidade de várias formas: se o prestador é eficaz aos olhos dos clientes, isto é, se tem uma imagem favorável, provavelmente será perdoado pelos erros menores; se com frequência se produzirem erros, deteriorar-se-á a imagem. Se a imagem é negativa, o efeito de qualquer erro será consideravelmente maior do que seria de outra maneira. No que respeita à percepção da qualidade, pode considerar-se a imagem como um filtro (Grönroos, 1994).

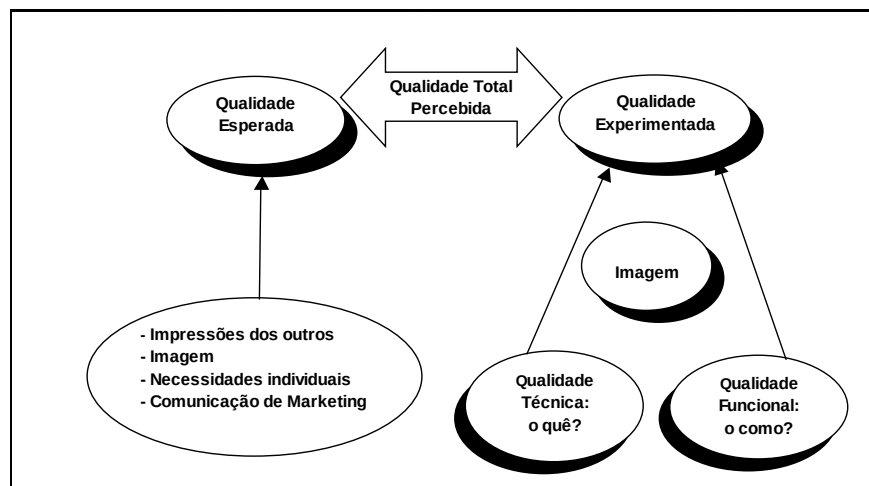


Figura 2. Modelo conceitual da qualidade percebida total de Grönroos [baseado em Grönroos (1994)]

Assim, o modelo ilustra que a qualidade percebida pelos clientes é a integração da qualidade técnica (“o que se dá”), com a qualidade funcional (“como se dá”) e a imagem corporativa. A imagem surge como um elemento-chave a ter em conta para medir a qualidade.

O importante é frisar que, no modelo de Grönroos (1984, 1994) não só se define e se explica a qualidade de serviço percebida através das experiências das dimensões da qualidade, mas também através das experiências citadas. A boa qualidade percebida obtém-se quando a qualidade experimentada satisfaz as expectativas do cliente, isto é, a qualidade esperada. Se as expectativas são pouco realistas, a qualidade total percebida será baixa, ainda que a qualidade experimentada, medida objectivamente, seja boa. Como se mostra na Figura 2, a qualidade esperada é uma função de uma série de factores como: a comunicação de marketing (publicidade, relações públicas, promoção

de vendas ...), comunicação “impressões dos outros” (i.e., passa palavra), a imagem corporativa/local e as necessidades do cliente.

A experiência de qualidade, é influenciada pela imagem corporativa/local e, por sua vez por outros componentes distintos:

1. A qualidade técnica: refere que o serviço seja tecnicamente correcto e que conduza a um resultado aceitável. Faz referência a tudo o que concerne ao suporte físico, aos meios materiais, à organização interna ..., trata-se da dimensão de “o que “ o consumidor recebe.
2. A qualidade funcional: faz referência à forma como o cliente é tratado no desenvolvimento de prestação do serviço, é a dimensão do “como” o cliente o recebe.
3. A imagem corporativa da empresa: é a forma como os consumidores percebem a organização. A imagem corporativa cria-se, principalmente, mediante a percepção da qualidade técnica e funcional dos serviços que presta, que em última instância, afectará a percepção global do serviço.

Interessa, pois, mencionar que o modelo de Grönroos (1994) conclui que o nível de qualidade total percebida não só está determinado pelo nível das dimensões da qualidade técnica e funcional (i.e., tem influência no cliente não só o resultado do serviço, mas também a forma como o recebe) mas também, pelas diferenças que existem entre a qualidade esperada e a experimentada.

2.2.3. *O paradigma da desconfirmação*

O modelo que suscitou mais interesse na literatura da qualidade no terciário foi descrita por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988, 1991). A equipa liderada por Parasuraman partiu da conceptualização de Grönroos e desenvolveu um modelo da qualidade de serviço, também conhecido pelo paradigma da desconfirmação.

Pretendia-se responder a três questões centrais: O que é a qualidade de serviço? Quais as causas para os problemas de qualidade de serviço? Como podem as organizações resolver estes problemas e melhorar o seu serviço?

Para Parasuraman, et al., (1988, 1991), as percepções da qualidade de serviço são influenciadas por uma série de disfunções ou discrepâncias (Gaps) que têm lugar nas organizações. Assim, sugeriu uma relação mais ampla dos determinantes da qualidade de serviço (i.e., o modo como os clientes organizam a informação, nas suas mentes). A partir de um extenso grupo de entrevistas, identificaram dez determinantes (dimensões) da qualidade de serviço (ver Tabela 3).

No entanto, ainda que manifestem que a importância relativa das categorias varia entre diferentes tipos de serviços e clientes, defendem que os determinantes da qualidade de serviço para a maior parte dos consumidores, nesta investigação, se podiam incluir nesta lista. Por outro lado, também manifestam que estas dez dimensões defendidas não são necessariamente independentes umas das outras (Zeithaml et al., 1993).

Tabela 3. *Determinantes da qualidade de serviço [adaptação baseada em Parasuraman et al. (1985)]*

Variável	Definição
Fiabilidade	Refere-se à consistência dos resultados obtidos, que deverão ser semelhantes de todas as vezes que o serviço é prestado. Isto significa que o cliente não espera grandes oscilações no serviço. O atendimento numa unidade de informação não deve ser atencioso hoje e displicente amanhã.
Capacidade de resposta	O cliente não deve ter que esperar além do razoável para que o serviço lhe seja prestado. A falta de capacidade de resposta às solicitações do cliente funciona como um trunfo para a concorrência. Se uma organização demora muito tempo a fornecer determinado produto, outra será capaz de o disponibilizar de forma mais expedita.
Competência	Diz respeito não apenas às competências técnicas específicas do campo de actividade da empresa, mas também às competências interpessoais, as quais respondem, com frequência, pela diferença entre um bom e um mau serviço. Com efeito, poucos serão os consumidores interessados em tornarem-se clientes de uma organização cujos produtos são de boa qualidade, mas cujos membros são tipicamente antipáticos. Por exemplo, um mau atendimento pode afastar a clientela de um restaurante com bons argumentos culinários.
Acesso	Refere-se à facilidade de uso do serviço, que deve poder ser utilizado pelo consumidor sem esforços de tempo ou localização. Por exemplo, no contacto com o serviço telefónico de apoio, o cliente não deverá ficar muito tempo à espera de ser atendido.
Cortesia	O contacto com o consumidor deve, tanto quanto possível, ser marcado pela simpatia, agradabilidade e respeito.
Comunicação	A empresa deverá falar a linguagem do consumidor, em vez de ficar à espera que o consumidor entenda a sua linguagem. O profissional da informação deve usar vocabulário diferente quando comunica com diferentes utilizadores (segmentos), do mesmo modo que um jornal dirigido a um público com interesses intelectuais deve comunicar com o leitor de forma diferente da usada por um tablóide sensacionalista.
Credibilidade	A empresa deve dar ao cliente razões para que ele possa acreditar nela e naquilo que ela vende: se um preço ou uma taxa foram dados como garantidos, devem ser escrupulosamente respeitados.
Segurança	A empresa deve oferecer garantias de que o cliente não sofrerá quaisquer danos causados pela sua relação com a organização. Exemplificando: sem autorização expressa, uma empresa não deve passar a terceiros informação sobre os seus clientes (e.g. para constituição de bases de dados com fins comerciais).
Compreensão e conhecimento	As diferenças entre as expectativas dos clientes podem ser aceites como oportunidades para melhorar a qualidade de serviço, para aprofundar os conhecimentos dos vários segmentos e para fidelizar o cliente.
Factores tangíveis	Todos os elementos tangíveis deverão ser objecto de uma gestão cuidadosa por parte da organização, designadamente as instalações físicas, e a aparência dos membros organizacionais. O espaço físico ajuda a comunicar a identidade e a imagem da organização.

Após uma investigação exploratória e qualitativa, a medição de possíveis coincidências entre as dez dimensões teve que esperar uma fase posterior de investigação quantitativa. É na base da investigação qualitativa que emerge o conceito de qualidade de serviço percebida, e proporciona à equipa liderada por Parasuraman et al. (1988, 1991) a criação e desenvolvimento de um instrumento de medida que permitisse quantificar a qualidade de serviço: SERVQUAL (ver Cap. 2, ponto 2.2.5). Este instrumento permitiu-lhes uma aproximação à medição, mediante a avaliação em separado das expectativas e percepções do cliente.

Este trabalho metodológico contribuiu para a redução do número de dimensões a cinco, assim, a competência, a cortesia, a credibilidade, a segurança, agruparam-se numa dimensão de segurança; por outro lado, o acesso, a comunicação e a compreensão e conhecimento do utilizador deram lugar à dimensão de empatia – remete para a capacidade em dar uma atenção individualizada - seguidas pelas outras três dimensões: fiabilidade, a capacidade de resposta e os aspectos tangíveis.

A dimensão ‘fiabilidade’ é definida como a capacidade de actuar de acordo com o prometido, seja sobre a entrega, a resolução de problemas, o preço, etc. A segunda dimensão ‘capacidade de resposta’, está relacionada com a disposição para ajudar os clientes e prestar um serviço de imediato. A capacidade de resposta é comunicada aos clientes através do tempo que estes têm de esperar por assistência, pelas respostas a questões ou pela atenção dada a problemas. Esta dimensão também capta a noção de flexibilidade e de adaptabilidade da prestação do serviço às necessidades do cliente. A terceira dimensão, ‘segurança’, é definida como o conhecimento e a cortesia dos empregados, bem como a capacidade da empresa e dos seus empregados em transmitir

confiança aos clientes. Esta dimensão é relativamente mais importante em serviços que o cliente percepciona como envolvendo maior risco e/ou naqueles que eles consideram existir uma maior incerteza sobre a sua capacidade de avaliar o output.

A quarta dimensão é a ‘empatia’ que está relacionada com o cuidado e a atenção personalizada/individualizada que a organização fornece aos seus clientes. A essência da empatia é a conveniência através da customização do serviço, através da transmissão aos clientes de um sentimento de que estes são únicos e especiais. Os clientes querem sentir-se compreendidos e importantes para as organizações que lhes fornecem um serviço.

A quinta e última dimensão da qualidade de serviço são os aspectos ‘tangíveis’ e está relacionada com a aparência das instalações físicas, do equipamento, do pessoal e dos materiais de comunicação. Todos estes elementos fornecem provas de representação física ou imagens dos serviços que os clientes, e em especial os novos clientes, irão usar para avaliar a qualidade.

Queremos com isto dizer que o paradigma desconfirmatório se caracteriza por avaliar a qualidade de serviço percebida como um desajustamento entre expectativas e percepção dos resultados (Grönroos, 1984).

Para Grönroos (1994), a qualidade de serviço percebida está dependente da comparação do serviço esperado com o serviço percebido, e é por esta razão o resultado de um processo de avaliação contínuo. Na ausência de medidas objectivas, temos de recorrer às percepções dos clientes com o propósito de avaliar a qualidade de serviço);

entende-se, assim, por percepções, as crenças dos consumidores relativas ao serviço recebido (Parasuraman et al., 1985, 1988).

Nesta linha de pensamento, a qualidade de serviço foi definida como uma forma de atitude, relacionada mas não equivalente à da satisfação¹¹, que resulta da comparação de expectativas com o resultado real. Expectativas que se podem formar sobre a base de experiências prévias, processo de passa palavra, necessidades individuais, experiência anterior, impressões dos outros, exposição prévia a serviços dos competidores (e.g., De Ruyter et al., 1997; Grönroos, 1984, 1994, Parasuraman, et al., 1985, 1991).

Na Figura 3, representa-se como os clientes avaliam a qualidade de serviço, ao comparar o que desejam ou esperam, com o que actualmente recebem ou percebem que recebem. É esta “discrepância entre as percepções dos consumidores dos serviços oferecidos por uma determinada empresa e as suas expectativas acerca da oferta das empresas em tais serviços”, que resulta de “uma comparação entre o que consideram dever ser o serviço oferecido pela empresa (as suas expectativas), e a sua percepção do resultado dos prestadores de serviço” (Parasuraman, et al., 1988, p. 22). E onde as expectativas¹² são consideradas como “desejos ou necessidades dos consumidores, por exemplo, o que sentem que deve ser entregue por um prestador de serviço face ao que foi oferecido” (Parasuraman et al., 1988, p. 23).

¹¹ A diferença entre qualidade percebida e satisfação radica no facto de que enquanto a primeira é um juízo global, uma atitude, uma avaliação a longo prazo; a segunda faz referência a uma transacção específica, a um ‘encontro’ específico (Bitner, 1990; Cronin et al., 1992; Oliver, 1993; Parasuraman et al., 1988, 1994).

¹² Devemos assinalar, não obstante, que segundo Parasuraman et al., (1988) o termo expectativas, tal como é utilizado na literatura de qualidade de serviços difere da forma como é entendido na literatura de satisfação do consumidor. Desta maneira, se bem que nesta última as expectativas são probabilidades definidas pelo consumidor sobre o que ocorrerá durante uma transacção ou intercâmbio; na qualidade de serviços, por seu lado, as expectativas são consideradas como desejos dos consumidores. Tal como os próprios autores argumentam “o que eles sentem que o prestador de serviços devia oferecer face ao que ofereceu” (p.28).

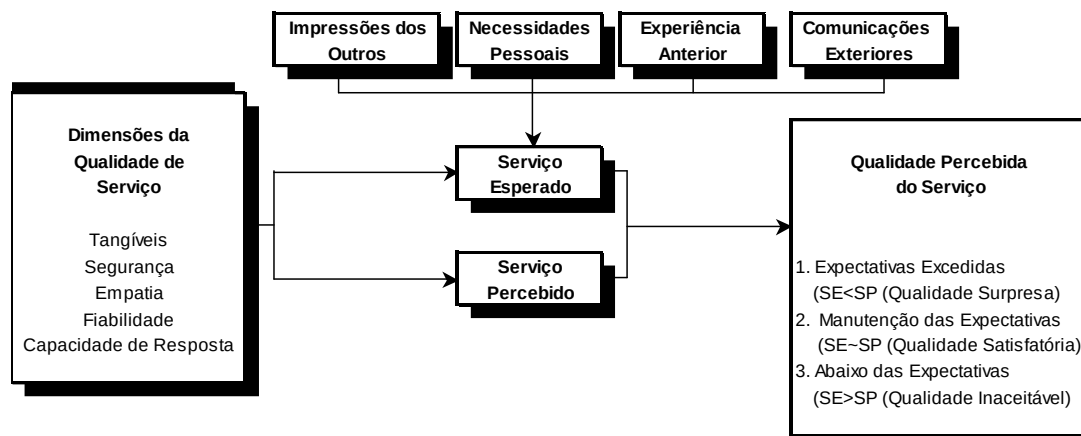


Figura 3. Avaliação da qualidade de serviço pelos clientes [(baseado em Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1993, p. 26)].

Quanto ao próprio termo, percepções são as crenças dos consumidores relativas ao serviço recebido¹³. Como resultado lógico do anteriormente exposto “os juízos de alta ou baixa qualidade de serviço dependem de como os consumidores percebem o resultado actual do serviço no contexto do que esperavam” (Parasuraman et al., 1985, p. 46).

Podemos, assim, dizer que um cliente perceberá um serviço como dotado de qualidade, quando a sua experiência com a prestação de um determinado serviço iguale ou supere as suas expectativas iniciais (ver Figura 3). Pelo contrário, o serviço será catalogado de deficiente qualidade, quando as expectativas não se vêm cumpridas pelo posterior resultado.

¹³ O “deve ser oferecido” equivale ao termo “should offer”, forma em que são inicialmente definidas as expectativas do produto, por outro lado, o “poderia ser oferecido” equivale ao termo “would offer”, forma em que são redefinidas posteriormente estas expectativas.

Antes de finalizarmos esta descrição do paradigma desconfirmatório, devemos assinalar que estes mesmos autores (Parasuraman et al., 1991), num trabalho posterior, argumentam que as expectativas do consumidor respeitantes à qualidade de serviço apresentam dois níveis: o desejado e o adequado. O primeiro é o nível de serviço que o cliente espera receber, é o que o cliente crê que pode e deve receber. Por outro lado, o nível adequado é aquele em que o cliente considera aceitável, estando baseado em parte na avaliação feita pelo cliente do que será o serviço realmente. Entre ambos os níveis de serviços o que existe é a chamada zona de tolerância (ver Figura 4).

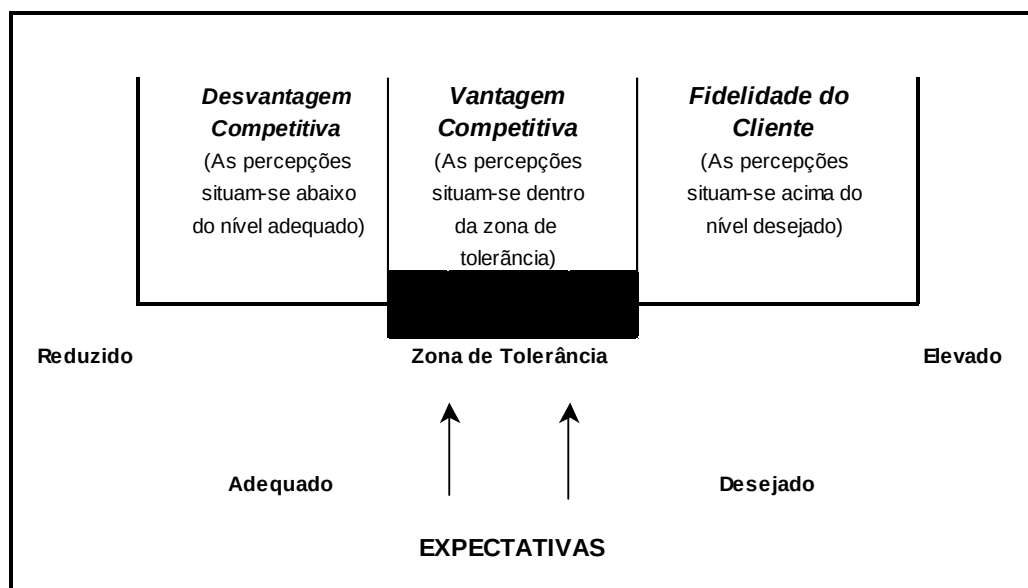


Figura 4. Resultados das percepções do cliente acerca dos resultados do serviço [baseada em Parasuraman et al. (1991)].

Na Figura 4, esquematizam-se os resultados das percepções dos clientes, permite-nos verificar, que quando o resultado percebido pelo cliente na prestação de serviço se situa dentro desta zona de tolerância, a organização prestadora do serviço encontra-se numa situação de vantagem competitiva, ficando numa situação de desvantagem competitiva, quando o resultado percebido se situa abaixo do nível adequado, e numa situação de fidelidade do cliente quando o resultado excede o nível desejado.

2.2.4. *Percepções de não-qualidade (Gaps)*

O fulcro do conceito de qualidade de serviço encontra-se precisamente na relação entre serviço esperado e serviço recebido. Um serviço diz-se de qualidade, quando a percepção do cliente é a de que o serviço recebido está de acordo com aquilo que era esperado. A qualidade é discutível quando o consumidor esperava algo que não obteve.

É, deste modo, num delicado jogo de equilíbrios que as empresas de serviços constroem a sua imagem de qualidade. Cada ocasião em que o consumidor volta a fazer uso do serviço, corresponde na prática a mais uma oportunidade para a organização reforçar a sua imagem de qualidade junto do cliente. Nestas situações, a organização põe à prova a sua capacidade para satisfazer as necessidades do consumidor, construindo a sua imagem de qualidade ou de falta de qualidade (Grönroos, 1984, 1994)

A qualidade de um serviço decide-se, como tal, na correspondência entre expectativas e realidades, ou seja, entre o que o cliente quer e o que a organização lhe oferece. A não-qualidade, por seu turno, é o resultado da falta de correspondência entre a expectativa do cliente e o desempenho da organização.

Parasuraman et al. (1985) consideram a existência de cinco fontes de falta de correspondência ou discrepâncias (Gaps) entre as expectativas do cliente e o serviço proporcionado pela organização, as quais são potencialmente geradoras de percepções de não-qualidade. Essas discrepâncias (ver Figura 5) devem ser objecto de análise cuidadosa por parte da organização, de modo a que, graças ao seu evitar cuidadoso, se

proceda à manutenção da qualidade. Discutem-se, a seguir, as fontes de discrepância conducentes à não-qualidade.

Os desejos e expectativas dos clientes são influenciados por quatro factores-chave que determinam o que os clientes esperam de um serviço (Parasuraman et al., 1985):

1. Impressões dos outros: que se refere ao que os utilizadores escutam de outros utilizadores (e.g., recomendações de amigos ou familiares). Este factor tem mais importância na compra de serviços do que na compra de bens tangíveis.
2. Necessidades individuais: de cada utilizador podem condicionar as suas expectativas, mas dependente das suas características e circunstâncias individuais.
3. Experiências anteriores: trata-se de um factor determinante das expectativas dos clientes face ao serviço (e.g., quanto mais se conhece o funcionamento de um serviço, mais se avaliam os conhecimentos ou a efectividade do que a simpatia).
4. Comunicação externa: este último factor é a comunicação dos prestadores de serviço. Este conceito inclui uma variedade de mensagens, tanto directas como indirectas, que as empresas de serviços dirigem aos clientes (e.g., anúncio que destaca a rapidez do serviço). Destas mensagens, o preço tem um importante papel na formação de expectativas dos clientes, sobretudo dos clientes potenciais.

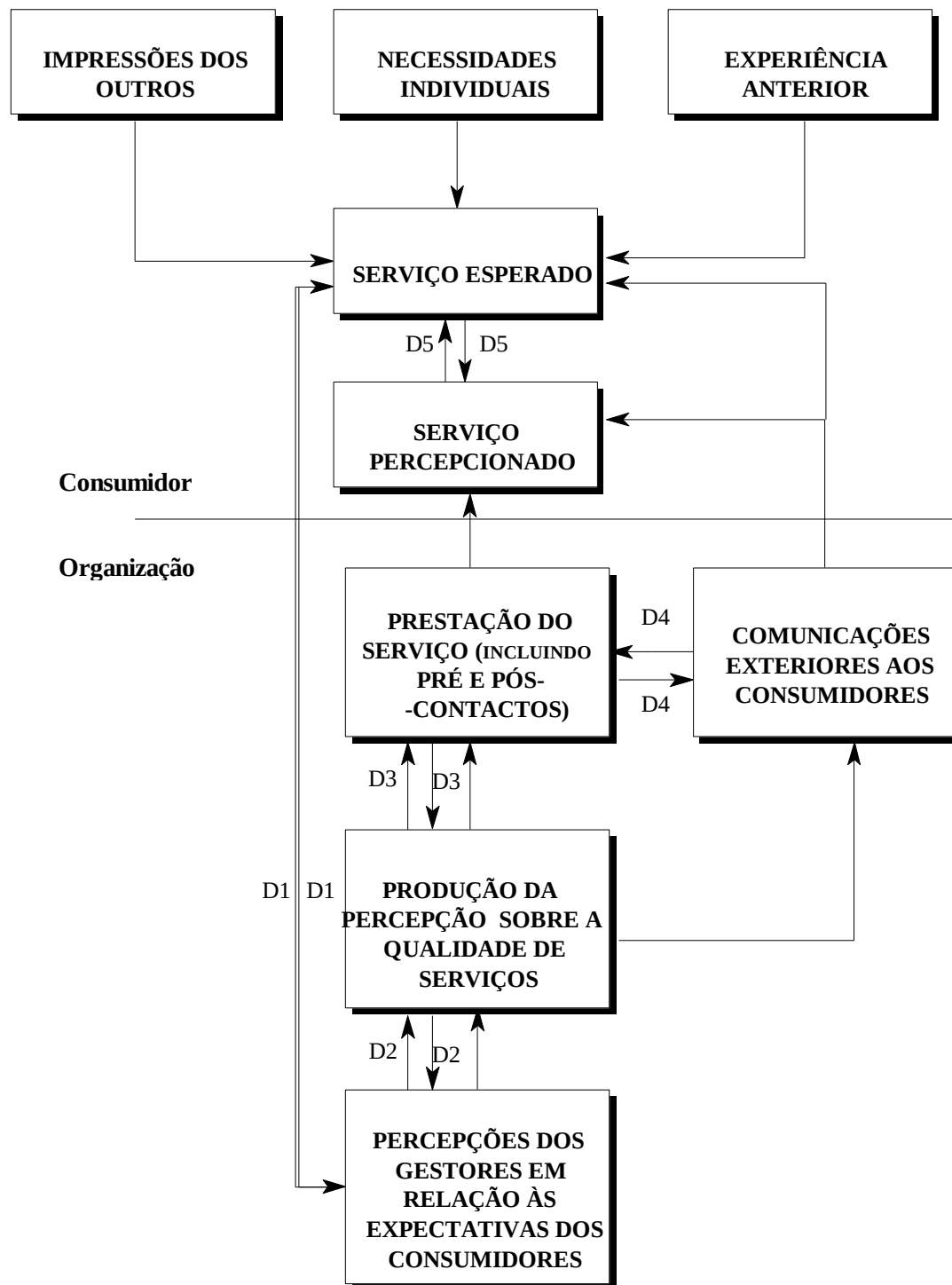


Figura. 5 Modelo da qualidade de serviço (Gaps) [baseado em Parasuraman, et al., (1985)].

- Discrepância 1 (D1): entre as expectativas do consumidor e as percepções da gestão. As percepções dos responsáveis organizacionais nem sempre estão de acordo com as expectativas dos consumidores. O problema de não-qualidade decorrente deste hiato entronca, por conseguinte, na tendência da organização para relevar aspectos menos valorizados pelo cliente, à custa de outros que o cliente toma como mais importantes.

- Discrepância 2 (D2): entre a percepção dos gestores e as especificações de qualidade. Nesta categoria situam-se os desfasamentos entre aquilo que a gestão espera e aquilo que é de facto implementado. Os padrões de qualidade podem ser inexistentes, inespecíficos, irrealistas, podem não ser suficientemente apoiados pela administração, etc. Quando algum destes problemas está presente, estão criadas condições para que aquilo que a organização deseja não seja passado à prática.

- Discrepância 3 (D3): entre as especificações de qualidade e o serviço prestado. Por motivos diversos, os padrões de qualidade podem não vir a ser convertidos em práticas de serviço. Recursos humanos com formação profissional incompleta ou deficiente, com baixa motivação ou com níveis de insatisfação acentuados, podem ser responsáveis por esta quebra na qualidade. As origens deste processo podem também radicar em factores tecnológicos: não é possível, por exemplo, prestar um bom atendimento quando as tecnologias em uso se mostram pouco fiáveis.

- Discrepância 4 (D4): entre a prestação do serviço e as comunicações externas.

A organização não deve criar expectativas fora daquilo que pode oferecer. A comunicação externa (e designadamente a publicidade) deve ser usada não apenas para promover a imagem de uma organização ou serviço, mas também para gerir as expectativas dos clientes (i.e., para as aproximar da realidade).

- Discrepância 5 (D5): entre o serviço prestado e o esperado. A percepção de que o serviço não correspondeu àquilo que era esperado, resulta da existência de uma (ou mais) das discrepâncias anteriores.

Donde se pode deduzir que os elementos-chave para reduzir a discrepância 5 (D_{n^o5}) radicam em diminuir as deficiências 1 a 4 e mantê-las num nível o mais baixo possível:

$$D_{n^o5} = f(D_{n^o1}, D_{n^o2}, D_{n^o3}, D_{n^o4})$$

Em síntese, tendo por base as percepções, as expectativas e a discrepância entre percepções e expectativas, este modelo conceptual com cinco desfasamentos desenvolve-se, segundo um processo de progressão lógica. Cada factor é causa potencial de outro, desde o 1 até ao 5, pelo que a alteração de um factor implica alterações nos outros. Este processo implica que as tentativas para diminuir a discrepância relativa à qualidade de serviços percebida devem incidir na diminuição das discrepâncias organizacionais, de forma sequencial, permitindo detectar deficiências organizacionais.

2.2.5 Instrumentos da avaliação da qualidade de serviço:

SERVQUAL, SERVPERF e LibQUAL^{+TM}

SERVQUAL

O modelo de análise das discrepâncias completa-se com um instrumento de medição da qualidade de serviço denominado SERVQUAL (SERVice QUALity) (Parasuraman et al., 1985), definido a partir da informação proporcionada por um amplo trabalho de investigação desenvolvido com gestores e directores de empresas de serviços. O instrumento SERVQUAL é a primeira aproximação explícita relevante desenhada com a finalidade de medir a qualidade do serviço percebida pelo cliente.

A sua estrutura inicial era constituída por 97 itens, distribuídos pelas 10 dimensões ou determinantes da qualidade de serviço (ver Tabela 2). Assim, o SERVQUAL consta de duas partes: uma que mede as expectativas dos consumidores e a outra que mede as percepções. A sua aplicação posterior a quatro tipos de serviços (Banca, Crédito, Seguradoras e Lojas de reparação de aparelhos) permitiu um refinamento deste instrumento, e chegou-se a um resultado de cinco dimensões da qualidade, compostas por um total de 22 itens (Parasuraman et al., 1988). As definições destas cinco dimensões são as seguintes:

1. Elementos tangíveis: aparências das instalações físicas, equipas, pessoal e materiais de comunicação.
2. Fiabilidade: habilidade para realizar o serviço prometido de forma fiável e cuidadosa.
3. Capacidade de resposta: disposição e vontade para ajudar os utilizadores e proporcionar um serviço rápido.

4. Segurança: conhecimentos e atenção mostrados pelos empregados e as suas habilidades para inspirar credibilidade e confiança.
5. Empatia: atenção individualizada que oferecem as empresas aos seus consumidores.

Este instrumento foi aplicado a um amplo leque de serviços, tanto de organizações privadas como a um (limitado) número de organizações com fins não-lucrativos e serviços públicos. No entanto, apesar da escala SERVQUAL, assim como o modelo das discrepâncias ou deficiências (Gaps) que o sustentam a nível teórico, obtiveram um impacto muito importante graças à sua difusão e popularidade, a sua utilização empírica deu lugar a problemas e críticas.

Por um lado, múltiplos autores (Babakus & Boller, 1992; Brown, Churchill & Peter, 1993; Buttle, 1996; Teas, 1993) questionaram a validade do modelo e assinalaram a existência de certos problemas na hora da sua explicação. Buttle (1996) aprofundou com uma avaliação crítica, que versa sobre os aspectos conceptuais da qualidade de serviço: (a) objecções ao paradigma desconfirmatório, (b) operacionalização da qualidade de serviço como diferença entre percepções e expectativas, (c) orientação ao processo e (d) dimensões da qualidade de serviço.

Por outro lado, as críticas focalizadas na forma operativa do conceito (constructo) resultante do contraste dos resultados empíricos obtidos: (a) utilidade das expectativas dos clientes, (b) número de itens, (c) enunciados positivos e negativos, (d) pontuação da escala, e (e) comprimento do questionário (e.g., Babakus & Boller, 1992; Buttle, 1996).

A crítica que provavelmente mais literatura gerou é a relativa ao papel das expectativas e sua inclusão no instrumento de medição. Babakus e Boller (1992) sustêm

que o cálculo da diferença entre percepções e expectativas, ainda que intuitivamente resulte atraente, não proporciona mais informação do que a que está contida na componente das percepções da escala SERVQUAL (i.e., P-E), já que as expectativas variam muito pouco de uns clientes para os outros e são sempre altas. Cabe esperar, portanto, que as pontuações diferenciais estejam dominadas pelas avaliações das percepções.

O instrumento SERVQUAL também foi criticado por centrar-se na avaliação do processo da prestação de serviço e não prestar a devida atenção ao resultado do encontro (Babakus & Boller, 1992; Brown, 1993; Cronin e Taylor, 1992a, 1992b). Não obstante, o predomínio de itens relativos à qualidade funcional parece enfatizar a importância que esta tem na actualidade, já que o nível de qualidade técnica é semelhante em muitas organizações de serviços e no que se diferenciam é precisamente na forma de prestar o serviço.

SERVPERF

Entre as alternativas propostas destaca-se, pela difusão alcançada, a realizada por Cronin e Taylor (1992a, 1992b), para quem, após rever a literatura existente com relação à qualidade de serviço e realizar uma investigação em quatro indústrias de serviços diferentes (Refeições rápidas, Limpeza a seco, Banca e Controlo de pragas), chegou à conclusão de que uma medida baseada só nas percepções poderia ser uma melhor forma de avaliar a qualidade de serviço, surgindo assim a escala designada SERVPERF (SERVice PERFormance) constituída apenas por 22 itens. Esta escala, com

as mesmas cinco dimensões do SERVQUAL, apresenta menores problemas de validade e é mais curta, já que só tem em conta as percepções dos clientes.

Por outro lado, cabe assinalar que o número de dimensões e a sua estabilidade costumam variar de um sector para outro ao existirem factores críticos da qualidade de serviço que são específicos de cada sector e, por conseguinte, as cinco dimensões citadas não podem considerar-se universais (Babakus & Boller, 1992; Carman, 1990). Os próprios autores da escala SERVQUAL sugerem a conveniência da adaptação da escala para se ajustar a idiossincrasias específicas de um determinado serviço (Parasuraman et al., 1988).

LibQUAL+™

O impacto do SERVQUAL como instrumento de diagnóstico foi crescente e vários investigadores desenvolveram estudos de adaptação às bibliotecas (genericamente, instituições sem fins lucrativos). Aliás, a sua difusão ocorreu em diversas unidades de informação com maior incidência nas bibliotecas universitárias (ver Cap. 3), tendo sido escritos mais de 100 artigos publicados em revistas da especialidade, e defendidas mais de 20 teses de doutoramento na década passada (Cook & Thompson, 2000). O tema destes trabalhos académicos visava a avaliação da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias com a aplicação do SERVQUAL .

Neste contexto, em 1999 nasce o LibQUAL^{+TM} (de LIBrary QUALity), através do projecto desenvolvido pela *Association of Research Libraries* (ARL) e pela *Texas A&M University*, a partir dos resultados do projecto SERVQUAL, no âmbito de um programa de investigação designado *New Measures Initiative*, que teve início em 2000,

e agrega outros projectos, incluindo o *E-Metrics*. Este programa teve início por causa da crescente solicitação para que as bibliotecas demonstrassem ter impacto na sua área de influência e tornassem visíveis os efeitos da sua actividade, e por causa da pressão exercida no sentido da rentabilização dos recursos disponíveis. Até aí, na ARL, avaliavam-se sobretudo os recursos (*inputs*) e não tanto os produtos e os impactos (*outcomes*). Para responder a novas solicitações foi necessário procurar encontrar novas medidas.

O LibQual+ Project resulta da necessidade de criar um novo protocolo adaptado ao original (SERVQUAL), que responda às necessidades das bibliotecas. Foi esta a razão de criar o LibQUAL^{+TM}.

O LibQUAL^{+TM} trabalha num interface *Web* e com um protocolo que permite realizar perguntas aos utilizadores sobre a biblioteca. As questões estão ancoradas numa escala de Likert de 9 pontos, relativas a 22 itens (versão de 2003), que são avaliados em três níveis de serviço: mínimo, desejável e percebido.

Pretende inferir dos utilizadores, quais são as suas expectativas face ao serviço oferecido pela biblioteca. O procedimento por parte da biblioteca é a eleição de um número aleatório de utilizadores com endereço electrónico, e o envio de um questionário, que uma vez preenchido, se reenvia directamente ao servidor central de LibQUAL^{+TM} que o disponibiliza numa base de dados.

Os dados são analisados e os relatórios resultantes permitem conhecer a qualidade percebida pelos utilizadores dos serviços para cada uma das bibliotecas

participantes no projecto. Os relatórios apresentam informações relativas às discrepâncias entre os níveis desejado, percebido e minimamente aceitável dos serviços.

A participação nesta primeira fase do projecto foi realizada por dois consórcios: OhioLINK e a Associação Americana de Bibliotecas de Ciências da Saúde (AAHSL). As 57 bibliotecas de OhioLINK e as 35 instituições de AAHSL participaram no LibQUAL^{+TM} de 2002.

Para a segunda fase em 2003, contou com o compromisso de participação dos consórcios: NY33 Rs, um consórcio de bibliotecas universitárias e públicas do Estado de Nova York e um consórcio integrado por bibliotecas militares.

Por outras palavras, os benefícios obtidos, com o uso de LibQUAL^{+TM} pelas bibliotecas, permitem comprovar e identificar como são avaliados os seus serviços pelos utilizadores. Permitem comparar o próprio serviço de qualidade com os serviços de outras bibliotecas participantes e a partir da referenciação (Benchmarking) com o objectivo de efectuar a melhoria dos serviços. Um objectivo importante é trabalhar com as expectativas recolhidas dos utilizadores, com a finalidade de obter serviços de grande qualidade ou investigar a possibilidade de criar novos serviços.

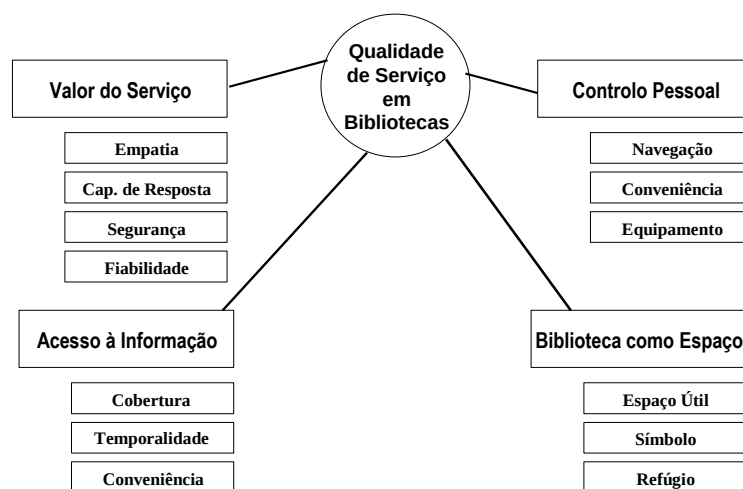


Figura 6. Dimensões do LibQUAL^{+TM} < <http://www.arl.org> > [baseado em Thompson, Cook & Thompson, 2002, p. 9]

A partir da Figura 6 podemos ver as dimensões com que trabalha o LibQUAL^{+TM}: o valor do serviço, o acesso à informação, o controlo do pessoal e a biblioteca como espaço. Podemos caracterizar estas dimensões da seguinte forma:

1. O valor do serviço: (a) recolhe três das dimensões identificadas por SERVQUAL unindo-as numa só dimensão, a saber: a empatia, a capacidade de resposta e a segurança; (b) a fiabilidade; e (c) a dimensão humana da qualidade de serviço (e.g., o item: *a equipa da biblioteca proporciona uma atenção individualizada / Giving users individual attention*).
2. O acesso à informação: (a) abrange a cobertura de alcance, a temporalidade e a conveniência no acesso; (b) a adequação das colecções; (c) compreensão, a qualidade e a profundidade dos recursos de informação; e (e) a informação solicitada que seja proporcionada no formato, o espaço e o tempo escolhido

[e.g., item: *dispõe de ferramentas (catálogos, bases de dados ...) que lhe permitem aceder à informação por si mesmo / making information easily accessible for independent use*].

3. O controlo do pessoal: (a) gestão fácil na navegação, conveniência e os serviços de apoio; (b) como o utilizador controla a informação, em geral, e a navegação na Internet, em particular;; e (c) como os utilizadores podem interagir com a biblioteca moderna e tecnológica (e.g., item: *o sítio Web da biblioteca permite-lhe localizar a informação de forma autónoma / a library web site enabling me to locate information on my own*).
4. A biblioteca como espaço: (a) cobre as necessidades de espaço, valor simbólico e refúgio para o estudo e o trabalho; (b) trata-se de uma dimensão tangível (SERVQUAL) onde encontramos a biblioteca como lugar, isto é, reúne os requerimentos comunitários num único espaço para o estudo e colaboração; e (c) proporciona as facilidades físicas adequadas (e.g., item: *o espaço é confortável e acolhedor / a comfortable and inviting location*).

*

Em resumo: com início há 20 anos, este instrumento SERVQUAL (1983-2000) registou uma evolução que podemos caracterizar em nove fases, tendo um âmbito geográfico de aplicação considerável:

- 1983-1985: Modelo conceptual de qualidade de serviço – modelo GAPS;
- 1985-1988: Instrumento SERVQUAL;
- 1988-1990: Modelo das ‘discrepâncias’ (Gaps) alargado;
- 1990-1993: Natureza e condicionantes das expectativas relativas ao serviço;
- 1993-1994: Instrumento SERVQUAL aperfeiçoado;

- 1994-1996: Impacto da qualidade de serviço nas intenções comportamentais;
- 1996-1997: Métodos múltiplos de prestar atenção ao utilizador um sistema de informação da Qualidade de Serviço;
- 1997-2000: Papel da tecnologia no fornecimento dos serviços;
- 1999-2000: Plano de trabalho conceptual para a compreensão e medição da qualidade em serviços electrónicos (*e-service quality*). Nascimento do LibQual⁺Project (1999).

Por outro lado, LibQUAL⁺™ é caracterizado por Heath (2005), como um instrumento constituído por um conjunto de serviços utilizado pelas bibliotecas para avaliar, diagnosticar e compreender as opiniões dos seus utilizadores acerca da qualidade dos seus serviços, de modo a actuar e a implementar melhorias. Os serviços LibQUAL⁺™ são oferecidos à comunidade bibliotecária pela ARL. O núcleo do programa é um inquérito, que foi rigorosamente testado, baseado num sítio WEB e apoiado por uma equipa de formação, que ajuda as bibliotecas a avaliar, a melhorar os serviços bibliotecários, a mudar a sua cultura organizacional e a incentivar a sua promoção.

Em síntese, os objectivos e metas do LibQUAL⁺™ são: (a) fomentar uma cultura de excelência na prestação dos serviços bibliotecários; (b) ajudar as bibliotecas a compreender melhor as percepções dos utilizadores acerca da qualidade dos serviços bibliotecários; (c) recompilar e interpretar, de forma sistemática e contínua, o *feedback* dos utilizadores; (d) facilitar a cada biblioteca participante a informação de evolução comparável obtida pelas demais bibliotecas; (e) identificar as melhores práticas nos serviços bibliotecários; e (f) melhorar as habilidades analíticas do pessoal bibliotecário para interpretar dados e actuar baseando-se neles.

O crescimento da comunidade de participantes no LibQUAL^{+TM} e a sua ampla colecção de dados constituem recursos de grande riqueza para melhorar os serviços bibliotecários.

*

Após uma breve apresentação dos principais modelos e instrumentos da avaliação da qualidade de serviço, passamos a analisar alguns estudos referentes à gestão de recursos humanos, e o seu papel central na gestão de serviços, nomeadamente na gestão da qualidade de serviço. Trata-se de uma perspectiva diferente da até aqui, no quadro do Marketing de Serviços, com o objectivo de ilustrarmos a dinâmica e as especificidades dos serviços.

2.2.6. Gestão da qualidade de serviço

Os utilizadores não se limitam a receber e processar informação, são também construtores da realidade social (Applegate, 1993). Tendo em linha de conta esta mensagem, procuramos evidenciar à luz dos modelos da qualidade de serviço na área do Marketing de Serviços, alguns trabalhos sobre as implicações práticas subjacentes à gestão da qualidade de serviço.

Após a apresentação do modelo da desconfirmação da qualidade de serviço, podemos tecer algumas reflexões acerca de incorporar melhorias no serviço, e de como a organização deve gerir cuidadosamente as dimensões da qualidade de serviço.

Estas preocupações constituem guias para a acção da empresa de serviços podendo, se respeitadas, funcionar como facilitadores da prestação de um serviço tido como de qualidade (e.g., Cunha, 2002). É de notar que nos 10 elementos assinalados como determinantes da qualidade de serviço (ver Tabela 2), se contam quer factores físicos quer interpessoais, os quais se referem tanto ao serviço em si mesmo como à atmosfera em que ele é prestado.

Tomando conhecimento das dimensões do serviço, a organização deve, de acordo com o seu estilo (personalizado, industrializado ou misto), evitar que se rompam as expectativas do cliente em relação a qualquer dos referentes mencionados. Se aquilo que o cliente obtém diverge do que esperava, a organização terá dado azo a que se cave um fosso entre si e o cliente (Cunha, 2002).

A desconfirmação das expectativas e a ruptura da relação com o cliente são, assim, o resultado da imagem que a organização deu de si própria e que, por uma ou outra razão, acabou por não cumprir. Se, pelo contrário, a organização não quebrar as dimensões atrás referidas e mantiver uma relação de realismo, não publicitando aquilo que não pode oferecer, o cliente terá provavelmente razões para se sentir satisfeito¹⁴.

Um dos principais objectivos de qualquer empresa de serviços é garantir que os clientes hão-de voltar (Cunha, 2002; Marques & Cunha, 1995), ou seja, gerir a lealdade. Para que tal aconteça, a empresa deverá: (a) em primeiro lugar focalizar um (ou mais) segmento(s) de mercado bem definido(s); e (b) em segundo lugar garantir ao segmento de mercado que é o alvo da actividade organizacional, uma qualidade de serviço compatível com a expectativa (Parasuraman et al., 1985).

Para Parasuraman et al. (1985), conhecer os vários parâmetros da qualidade do serviço, constitui o primeiro passo para a sua gestão. Não basta, contudo, conhecer esses parâmetros: é necessário medi-los, geri-los e controlá-los, de forma a que a qualidade de serviço seja mais que uma boa intenção.

Segundo Cunha (2002), para implementar práticas de gestão da qualidade do serviço, as organizações podem, por exemplo, definir os seus próprios padrões de qualidade, controlar os resultados obtidos e gerir (no sentido de tornar realistas face ao que se pode oferecer) as expectativas do cliente. Um dos pontos-chave são os encontros de serviço onde se registam momentos de verdade para as expectativas do cliente.

¹⁴ Apesar da importância da recuperação de uma falha na qualidade de serviço, investigação empírica (McCollough, Berry & Yadav, 2000), sugere que, melhor que a capacidade de recuperar a qualidade de serviço, é não ter que fazer essa recuperação, ou seja, não cometer erros.

Zeithaml e Bitner (1996) apresentam, como influenciadores da percepção dos clientes, quatro factores: (a) encontros de serviço; (b) prova do serviço; (c) imagem; e (d) preço. De entre estes factores salientam-se os ‘encontros de serviço’, que ocorrem sempre que o cliente contacta com a organização. Como refere Hurley (1998), os serviços, por natureza, envolvem atendedores em interacção com clientes. O que se deve considerar por encontro de serviço não deve simplesmente englobar interacções pessoais, deve também abranger contactos com sistemas de vendas impessoais, como por exemplo, máquinas de venda de bebidas, páginas da Internet, atendedores de chamadas, etc. Zeithaml e Bitner (1996) referem que, nestes encontros, os clientes recebem uma imagem da qualidade do serviço de uma organização, e cada encontro vai contribuir para a satisfação geral do cliente e para a sua predisposição em voltar a relacionar-se com a organização. Por outro lado, salientam a importância para a organização que cada um destes contactos representa, pois é dada à organização a oportunidade de provar o seu potencial como prestador de serviços de qualidade e para reforçar a lealdade do cliente.

A expressão que substitui ‘encontro de serviço’, ou seja, a expressão ‘momentos de verdade’, procura salientar os riscos e as oportunidades associadas aos encontros de serviço. Poder-se-á dizer que a qualidade percebida é construída no ‘momento de verdade’ (e.g., Carlzon, 1991), quando o fornecedor do serviço e o cliente se confrontam na ‘arena’. Naquele momento, os atendedores dependem exclusivamente das suas capacidades e da sua motivação, assim como das expectativas e do comportamento do cliente, de modo a criarem o processo de prestação (entrega) do serviço. Susskind, Kacmar e Borchgrevink (2003) mencionam que há indicações de que os atendedores têm influência na forma como os clientes do serviço percebem a sua

experiência com a prestação do serviço. Estes autores também referem o facto do serviço prestado ao cliente ser um comportamento organizacional, co-criado por três constituintes organizacionais. Estes constituintes são: (a) a gestão; (b) os co-trabalhadores; e (c) os clientes. As diferentes influências destes constituintes podem vir a afectar o comportamento do prestador do serviço no decorrer dos encontros de serviço. Desta forma, é necessário também considerar a influência do comportamento dos clientes na interacção de serviço.

As pessoas que interagem com os clientes (directa ou indirectamente) são, muitas vezes, consideradas como indivíduos com menos importância para a organização, continuando a ser os elementos menos bem pagos da organização e os menos respeitados, mas, dado que são eles que contactam com o cliente, é neles que toda a reputação da empresa assenta, como refere Stewart (1999). Aldisert (1999) reforça esta ideia, salientando que numa empresa com indivíduos com comportamentos orientados para as pessoas muda por completo a interacção entre o cliente e o empregado. De acordo com Hoffman e Ingram (1992), a literatura sugere, de forma consistente, que para se satisfazer as necessidades dos clientes é, antes, necessário satisfazer as necessidades dos indivíduos que interagem com os clientes.

As organizações devem considerar os empregados que interagem directamente com os clientes como a ‘face visível’ da empresa, sob pena de, ao não o fazerem, inviabilizarem a implementação de toda a filosofia e da estratégia de qualidade de serviço.

Sergeant e Frenkel (2000) mencionam que os atendedores, por serem responsáveis pela customização do serviço a oferecer aos clientes, devem ser considerados como um dos recursos críticos da organização.

O seu comportamento vai depender do apoio obtido dos supervisores, do funcionamento das diversas equipas de trabalho, das influências dos outros departamentos e da tecnologia disponível.

Todos estes factores vão contribuir para a satisfação dos empregados e para o seu empenhamento organizacional e, como são variáveis que influenciam o comportamento do atendedor, vão também influenciar a satisfação do cliente. Os mesmos autores demonstram que estas variáveis tem efeitos diferentes no comportamento dos atendedores. Estes efeitos podem ser uma influência directa (e.g., apoio de outro departamento) na capacidade dos empregados satisfazerem os clientes, com variáveis mais importantes do que outras (e.g., tecnologia) e variáveis comuns efeito mediador (e.g., apoio do supervisor). Existindo ainda outras variáveis que produzem tanto um efeito directo como mediador (e.g., tecnologia).

Como todos os individuos gostam de falar sobre as suas experiências de serviço, quer estas sejam negativas ou positivas, os atendedores geralmente desempenham um papel primordial nestes encontros, pois tanto podem ser caracterizados como incompetentes, pouco silenciosos, ‘vilões’ ou ‘heróis’ que foram em auxílio dos clientes, anteciparam as suas necessidades e resolveram os seus problemas de forma prestativa (Lovelock, Vandermerwe & Lewis, 1993). Sergeant e Frenkel (2000) referem que, sendo os atendedores a face visível da empresa para o cliente, a interacção entre

clientes e atendedores é um dos constituintes da face visível da empresa para o cliente, a interacção entre clientes e atendedores é um dos constituintes do serviço e terá consequências na satisfação do cliente, promovendo a manutenção da relação cliente/organização, bem como na construção/manutenção da reputação da empresa.

Geralmente, não é atribuída aos atendedores suficiente autoridade, responsabilidade e flexibilidade nos seus comportamentos, de modo a que consigam adaptar-se, da melhor forma possível, às necessidades de cada cliente e a resolverem os seus problemas. Lovelock, Vandermerwe e Lewis (1999) referem que se for dado aos empregados um maior poder discricionário e, simultaneamente, formação e treino para que possa exercitar as suas capacidades de julgamento, ser-lhes-á dada uma ferramenta que permitirá oferecer aos clientes um serviço superior e imediato, deixando de existir constrangimentos na actuação do atendedor derivados do facto de terem de actuar de acordo com “livros de regulamentos” ou de perder tempo a procurar a autorização de um superior hierárquico.

Nucifora (1999) refere que outro factor que é descurado é a formação destas pessoas, dos indivíduos que estão em contacto com os clientes, considerando-se que a interacção com o cliente deverá estar condicionada às qualidades inatas de cada um. A formação deverá ser uma componente contínua, de modo que, a relação que é estabelecida entre os empregados e os clientes seja a mais proveitosa possível para ambas as partes – empresa e cliente. Além disso, Berkley e Gupla (1995, citado por Sergeant & Frenkel, 2000) mostram que os atendedores, na generalidade, tratavam os clientes de forma semelhante à forma como eram tratados pela gestão da organização.

Neste processo de gestão da qualidade de serviço, a organização deverá não apenas tomar a responsabilidade de gerir os factores internos (nomeadamente os relacionados com o recursos humanos e com a definição e controlo dos padrões de qualidade), mas também os externos, entre os quais a publicidade. Se a publicidade enfatizar aspectos que podem aumentar as expectativas do consumidor para além do razoável (tomando como padrão as características reais do serviço), a mensagem deverá ser ajustada à realidade. Com efeito, o seu resultado provável será a desconfirmação de expectativas. Nesse sentido, a comunicação deve ser tomada como uma via para gerir as expectativas do consumidor e não apenas um veículo para a promoção do serviço.

Para que o serviço mantenha, junto do cliente, uma imagem de qualidade, é importante que a organização tenha em conta a relevância da imagem que transmite ao cliente em cada contacto. O momento em que o cliente compara as suas expectativas com o serviço que recebe pode ser chamado de “momento da verdade” (e.g., Carlzon, 1991). Como estas expectativas são postas à prova sempre que um novo contacto tem lugar, a organização de serviços tem como tarefa primordial a gestão das centenas ou milhares de momentos da verdade que estabelece diariamente com os seus clientes.

Todo o ciclo das actividades de serviço, deverá ser, por conseguinte profissionalmente gerido pela empresa de serviços. O primeiro momento do ciclo corresponde à análise das exigências do cliente. A única maneira de corresponder às expectativas do consumidor (ou de as ultrapassar) passa pelo conhecimento dessas expectativas. Este primeiro passo serve para aumentar o conhecimento daquilo que é valor para o cliente, e da forma como esse valor lhe poderá ser proporcionado pela organização.

Conhecidas as expectativas, a organização deverá definir objectivos a alcançar. Esses objectivos operacionalizam-se naquilo que se denomina de padrões de qualidade. Os padrões de qualidade deverão constituir o nível mais baixo da fasquia do serviço aceitável. Deverão ser objectivamente estabelecidos, conhecidos por todos os colaboradores e funcionar como o referencial para a gestão de recursos humanos.

Uma vez definidos os padrões, devem ser estabelecidas as actividades necessárias para os atingir. A definição destas actividades poderá ser rígida e muito específica, ou conferir maior autonomia, tudo dependendo da orientação da empresa (serviço personalizado vs. padronizado). Em qualquer dos casos, algumas linhas de acção deverão ser estabelecidas, nomeadamente no que diz respeito à forma de atendimento, à indumentária, etc.

Passando à implementação, a organização procura criar um serviço de qualidade, isto é, um serviço capaz de corresponder às expectativas do cliente. A existência de desfasamentos entre o planeado e o implementado, poderá todavia desviar o serviço real do serviço esperado. Desconfirmações da expectativa deverão ser detectadas através de feedback proveniente dos clientes. O feedback cumpre um duplo papel: (a) permite a criação e (b) a manutenção de um serviço de qualidade. O efeito do *feedback* sobre a manutenção da qualidade pode ser ilustrado de forma simples: detectados desvios, eles podem ser corrigidos. No entanto, o feedback dos clientes pode servir para obter informação sobre a mudança das necessidades dos clientes.

Para que os membros ponham em prática as sugestões enunciadas na Tabela 4, torna-se necessário que a organização crie um clima favorável ao serviço. Para que esse

clima se torne realidade, a organização deve entender a qualidade do serviço prestado como um factor crítico de sucesso.

Tabela 4. *Dimensões da qualidade de serviço: O ponto de vista dos clientes [baseada em Parasuraman et al.(1985) e em Cunha (2002)]*

Dimensão	Prescrições para a gestão de serviços
Fidelidade (Consistência do desempenho)	• Estabilidade dos procedimentos • Redução da incerteza quanto ao resultado
Capacidade de resposta (Rapidez e vontade de resolver a necessidade do cliente)	• Evitar demoras • Não deixar clientes em esperas longas • Procurar resolver as necessidades dos clientes
Competência (Posse dos conhecimentos requeridos pela função)	• Conhecimentos técnicos • Capacidades interpessoais
Acesso Facilidade de contacto-utilização	• Acesso facilitado • Esperas aceitáveis
Cortesia (Delicadeza, respeito, consideração, amistosidade)	• Aparência cuidada • Boa educação
Comunicação (Falar a linguagem do cliente)	• Adaptar a linguagem ao cliente • Explicar em que consiste o produto • Assegurar ao cliente que o seu problema está a ser compreendido
Credibilidade (Honestidade, confiança)	• Não pôr em causa a reputação da organização • Dar ao cliente razões para acreditar na organização
Segurança (Ausência de riscos e dúvidas)	• Segurança financeira • Objectividade na apresentação dos produtos
Compreensão-Conhecimento (Conhecer e aceitar a diversidade)	• Aprender os pedidos específicos de cada cliente-segmento
Tangíveis (Aspecto físico, adequação das instalações físicas)	• Apresentação física das instalações (e.g. estética, funcionalidade, limpeza) • Aspecto dos equipamentos

A investigação de Schneider (1990a), relativa ao serviço bancário, mostrou empiricamente que o clima para o serviço se repercute na percepção de qualidade que os

clientes desenvolvem sobre a organização. Desse trabalho é possível extrair o conjunto das dimensões da qualidade do serviço, agora a partir do ponto de vista dos membros.

Tabela 5. *Dimensões da qualidade de serviço: A perspectiva dos membros [baseado em Cunha (2002) e em Schneider (1990b)]*

Dimensão	Consequências para a actividade
Orientação burocrática (+ /-)	• Seguir regras e procedimentos • Proceder de acordo com comportamentos padronizados
Orientação genuína para o serviço (+)	• Desenvolver na organização um clima de bom serviço • Procurar servir sempre melhor
Comportamento de gestão (+)	• Definição dos objectivos de qualidade de serviço
Recompensas pelo serviço prestado (+)	• Prémios monetários ou outros para o serviço de qualidade
Manutenção dos clientes (+)	• Procurar activamente a satisfação do cliente • Detectar necessidades não satisfeitas • Não considerar que os clientes são todos iguais
Apoio aos recursos humanos (+)	• Dotar os recursos humanos com a formação e os conhecimentos necessários para a melhoria contínua do serviço prestado
Apoio técnico (+)	• Facilidade de acesso a registos de cliente • Manter bases de dados correctas e actualizadas
Apoio de Marketing (+)	• Compreender as necessidades do cliente • Lançar novos produtos que respondam eficazmente às necessidades
Equipamentos (+)	• Equipamentos funcional e esteticamente adequados • Manutenção eficaz

Nota: entre parêntesis indica-se se o efeito esperado na qualidade de serviço é positivo ou negativo.

Como se conclui da Tabela 5, a gestão da qualidade de serviço é uma actividade estritamente articulada com a gestão da satisfação e da motivação dos membros. Verificou-se até aqui, que o serviço pode ser entendido como um jogo de interacção humana e, portanto, como uma actividade vulnerável à qualidade da interacção estabelecida entre atendedor e cliente.

Uma vez que, no sector terciário, é difícil tangibilizar a qualidade do produto, o cliente acaba por ser sensível aos aspectos intangíveis e, designadamente, à atmosfera que acompanha a concretização da transacção. Sem uma força de trabalho competente e motivada, a qualidade objectiva do produto facilmente sucumbe ao desagrado subjectivo resultante de um mau serviço. Daí que as pessoas constituam uma fonte potencial de vantagem (ou, por defeito, de desvantagem) competitiva para a organização de serviço:

- É relativamente fácil aos concorrentes copiarem os novos produtos, mas...
- É complicado gerir as pessoas por forma a transformá-las numa fonte sustentada de vantagem competitiva. As organizações que o consigam não são facilmente copiadas pelos seus concorrentes, porque a construção de um clima de serviço exige tempo e confiança recíproca entre os trabalhadores e a organização (e.g., Cunha, 2002).

A conjugação da importância que para a organização de serviço devem merecer os clientes internos e externos resulta numa constatação semelhante à de Heskett, Jones, Loveman, Sasser e Schlesinger (1994, p. 164), os quais referem que “quando as companhias de serviços põem os membros e os clientes em primeiro lugar, ocorre uma mudança radical na forma como elas gerem e medem o sucesso”. É essa mudança radical que promove e sustenta a vantagem competitiva da empresa de serviço.

Em resumo: as características distintivas dos serviços fazem com que as estratégias devam ser adaptadas e, neste sentido, ao falarmos de qualidade de serviço temos de ter presentes duas questões. Em primeiro lugar, para um consumidor, a qualidade de um serviço é por vezes, mais difícil de avaliar do que a qualidade de um produto tangível. Isto significa que para as empresas, pode também ser difícil conhecer os critérios que utilizam os clientes para avaliar a qualidade do seu serviço. Quanto mais imaterial for um serviço, maior influência tenderão a ter os seus aspectos tangíveis (e.g., aparência física), pois são mais fáceis de avaliar para os clientes. Contrariamente, se as características físicas estão mais presentes, o cliente apreciará em maior medida os factores intangíveis (amabilidade, cortesia, credibilidade, etc.). Em segundo lugar, os clientes não só valorizam a qualidade de um serviço pelo resultado final, como também têm em conta o processo de recepção do serviço (o interesse, a simpatia, o trato amigável, etc.). Quando um cliente avalia a qualidade de um serviço, avalia-o na sua globalidade, isto é, o que prevalece do conjunto e não as acções específicas (Lloréns & Fuentes, 2000; ver também Cunha 2002).

Logo, a lógica de serviço é mais visivelmente uma lógica de cliente, onde tanto ou mais importante que o serviço consumido, é o clima ou atmosfera em que o serviço é criado e consumido. Esta característica é uma particularidade dos serviços em que algo de intangível é transaccionado, como por exemplo, serviço de referência de uma unidade de informação ou o suporte na aprendizagem na recuperação de informação numa base de dados. Neste segundo caso, a unidade de informação não responde habitualmente pelo desenvolvimento da aprendizagem do utilizador, uma vez que ela apenas ajuda a encontrar a solução por ele desejada. A lealdade do utilizador face à biblioteca depende, por isso, não tanto das soluções técnicas encontradas (relativamente

semelhantes às encontradas nas outras unidades de informação), mas principalmente a aspectos como a rapidez do atendimento, a sua qualidade, a resolução de problemas nas pesquisas bibliográficas, etc. Por outras palavras, o “jogo” de serviço é uma interacção entre pessoas (Cunha, 2002), na qual a componente humana se revela essencial para o sucesso da transacção.

*

Ao longo deste Capítulo, verificamos que hoje em dia, a medição do desempenho e a gestão da qualidade encontram-se unidas de forma indissolúvel e ocupam um lugar central nas preocupações de muitos bibliotecários, gestores de informação e investigadores.

Para Cunha (2002), trata-se de um conceito com importância crescente na prática da gestão e nas preocupações do consumidor, “a qualidade é, especialmente nos serviços, difícil de avaliar” (p. 26). As características do serviço e, em particular, a intangibilidade geram ambiguidade e dificultam a objectividade dos conceitos e a sua medição.

Assim, deve falar-se de qualidade no serviço como um processo de confirmação/desconfirmação de expectativas mais do que de algo passível de mensuração. Nesta perspectiva, a qualidade de um serviço é aferida pelo grau em que ele corresponde às expectativas que levaram o cliente a pagá-lo. Como tal, e em consonância com as definições correntes (e.g., Marques & Cunha, 1998; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985), o serviço prestado diz-se de qualidade quando é capaz de confirmar, de forma consistente, as expectativas que levaram o cliente a adquiri-lo.

Esta definição de qualidade de serviço permite, numa leitura mais profunda, aceder à conclusão de que a qualidade só pode ser convenientemente analisada se o for na perspectiva do cliente. O que reenvia para uma das mais elementares questões do Marketing: a ideia de que um consumidor não adquire um produto/serviço, mas sim algo que lhe permite satisfazer uma necessidade. Note-se que, nesta perspectiva, a definição supramencionada corre em sentido contrário ao da prática de muitas organizações, que oferecem produtos que, em função da sua qualidade, “deverão” (segundo a empresa) ser percebidos como interessantes e valiosos pelos clientes.

A qualidade de serviço deve ser avaliada pelo cliente e não pela própria organização. A qualidade obriga, como tal, a pensar em muito mais do que em evitar os reparos do consumidor: implica que a organização sinta a necessidade de aprender com a experiência dos seus consumidores (Hauser & Clausing, citado por Cunha, 2002) e que seja capaz de reverter os resultados dessa aprendizagem em melhorias no serviço.

Trata-se, como tal, de retomar o velho lugar comum de que o “cliente tem sempre razão”, complementando-o com a ideia de que as organizações existem para os clientes e não os clientes para as organizações.

Como já referimos, a prestação de novos e receptivos serviços e produtos requeridos pela comunidade é um tema central quanto à responsabilização, habilitando as bibliotecas a medir a eficiência dos seus serviços bibliotecários por meio da qualidade de serviço percebida pelos seus utilizadores potenciais.

A qualidade deve ser entendida, neste contexto, como um conceito dinâmico, uma vez que ela não define um estado, mas representa um processo de melhoria contínua.

Esta melhoria supõe um processo integrado de planeamento, controlo e desenvolvimento. O planeamento visa evitar a ausência de qualidade recorrendo ao desenho de processos que resultem em produtos ou serviços de qualidade, o controlo visa monitorizar a execução do que foi planeado para evitar a falta de qualidade e, finalmente, o desenvolvimento visa a melhoria continuada dos processos.

Cada vez mais o utilizador (cliente) exige produtos com características que satisfaçam as suas necessidades e expectativas. Com esta exigência constante dos utilizadores das bibliotecas, é indiscutível a relação que existe entre o cliente e a qualidade.

É este o caminho que vamos trilhar de seguida, ao olharmos para a dinâmica da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias.

*

C A P Í T U L O 3

Qualidade de Serviço em Bibliotecas Universitárias

“Qualidade, é fácil de reconhecer...difícil de definir”.

(Library Association, 1994)

3.1. Avaliação da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias

As bibliotecas universitárias enfrentam actualmente o seu maior desafio desde a explosão do ensino superior, que se iniciou após a Segunda Guerra Mundial. A revolução digital afecta não só as formas tradicionais de criação, organização e disseminação do conhecimento, como o próprio meio do ensino superior. Recordamos a este respeito, as palavras de Cullen (2001) sobre a revolução tecnológica a que se assiste no seio das bibliotecas universitárias e os novos paradigmas que emergem:

Academic libraries are currently facing their greatest challenge since the explosion in tertiary education and academic publishing which began after World War II. The global digital revolution is affecting both the traditional forms of the creation, organization and dissemination of knowledge, and the world of [higher] education itself. The alliance of business and universities to create a new paradigm of . . . [higher] education, and the emergence of the virtual university, supported by the virtual library, calls into question many of our basic assumptions about the role of the academic library, and the security of its future. Retaining and growing their customer base, and focusing more energy on meeting their customers' expectations is the only way for academic libraries to survive in this volatile environment. (Cullen, 2001, pp. 662-663)

Ganhando e mantendo os seus utilizadores base, colocando a ênfase nas expectativas que apresentam, será a única forma de sobrevivência das bibliotecas universitárias neste ambiente volátil?

Consequentemente, as bibliotecas universitárias tornaram-se cada vez mais insatisfeitas com as medições baseadas nas colecções tradicionais, como são exemplo as estatísticas do INE (Instituto Nacional de Estatística). A este respeito, tal como Nitecki escreveu (1996b), “A qualificação da biblioteca baseada somente nas colecções tornou-se obsoleta” (p. 181). Existe alguma forma de analisar as necessidades e as respostas proactivas da comunidade de utilizadores à qualidade do serviço das bibliotecas do ensino superior?

Para responder a esta questão, recordamos a reflexão de R. H. Orr (1973) através da sua frase emblemática, “How good a library is vs. how much good a library does”, esta dualidade, traduz a evolução do conceito de avaliação em unidades de informação. Nesta expressão clássica, de Orr, encontramos, por um lado, a dimensão mais tradicional de biblioteca orientada para a simples quantificação das actividades realizadas, assentes na ideia que as bibliotecas são inerentemente boas, logo dispensam qualquer justificação; por outro lado, uma ideia mais consentânea com as investigações actuais no campo da avaliação – as bibliotecas têm de demonstrar o seu valor em termos mensuráveis e o seu impacto nos resultados de aprendizagem dos seus utilizadores (e.g., Broady-Preston & Preston, 1999; Cook, 2001; Hernon & Altman, 1996, 1998; Hernon & Nitecki, 2001; Lindauer, 1998). No actual campus universitário “cada unidade é avaliada face à sua contribuição para o sucesso da qualidade do campus” (Nitecki, 1996a, p. 181).

Um outro contributo é fornecido pelos estudos desenvolvidos na área de Marketing de Serviços, ao identificar o cliente como a voz mais crítica quanto à qualidade do serviço: “Apenas os clientes julgam a qualidade, todos os restantes julgamentos são irrelevantes” (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990, p. 16), assim como a contribuição no desenvolvimento de novas metodologias de análise, quer quantitativas, quer qualitativas (Cullen, 2001; Hernon & Altman, 1996, 1998).

Seguidamente apresentamos uma síntese de alguns projectos e programas de investigação recentes, no quadro da avaliação do desempenho em bibliotecas, tendo como foco: os referenciais, as boas práticas, normas internacionais e modelos.

3.1.1. Os referenciais: medir e avaliar o desempenho

‘Qualquer biblioteca é livre de escolher o sistema de avaliação que convém aos seus intentos.’
Cullen (2002)

A medição do desempenho de bibliotecas e de outros serviços de informação é um dos temas que, desde há mais de trinta anos, tem vindo a merecer a atenção dos investigadores, dos profissionais que neles trabalham, mas também dos organismos que, de forma diversa, tutelam ou apenas coordenam este tipo de serviços. A abundante literatura internacional sobre o assunto caracteriza-se, assim, por uma diversidade de abordagens, que vão da pura teoria à prática mais detalhada, e que, naturalmente, reflectem as mudanças ocorridas no ambiente envolvente (ver revisão da literatura de Serrano, 2003). A medição do desempenho destes serviços tem, efectivamente, seguido de perto os desenvolvimentos registados noutros sectores através de aplicação de modelos e a nível da aplicação de variadas metodologias: o Modelo de Excelência da EFQM, Estrutura Comum de Avaliação (CAF), Planeamento Estratégico, Análise de Sistemas, Gestão por Objectivos, Gestão da Qualidade, Gestão da Qualidade Total, a família de normas ISO 9000:2000, etc. (ver Glossário).

Essa profusão de metodologias de avaliação pode ser melhor entendida se analisada à luz da tipologia definida por Cameron (1978, 1986). A Tabela 6 apresenta a tipologia, onde podemos observar quatro modelos que descrevem as formas como as organizações tendem a medir a sua eficácia (e.g., Broady-Preston & Preston, 1999; Cullen, 1999a, 2002).

Tabela 6. *Sistema de avaliação usado em biblioteconomia e documentação, mapeado segundo a tipologia de Cameron [baseado no modelo de Hernon & Altman (1996) e Cullen, (1999)]*

Modelo	Descrição	Tipos de Avaliação
1. Modelo de consecução de fins (Goal attainment model)	Mede a eficácia por comparação entre resultados esperados e previstos.	- Fins e objectivos - <i>Benchmarking</i> - Normas - Medidas de <i>outputs</i> - Cartas do Cidadão
2. Modelo de sistemas de recursos (ou de sistemas externos) (External attainment model)	Avalia a eficácia em termos da sua capacidade organizacional para obter recursos.	- Medidas de <i>inputs</i> - Estatísticas da biblioteca - <i>Benchmarking</i> - Normas
3. Modelo de processos internos (ou de sistemas internos) (Internal systems model)	Avalia a eficácia pela capacidade com que se convertem os recursos (<i>inputs</i>) em resultados (<i>outputs</i>).	- Sistema de Suporte à Decisão (SSD) - Gestão da Qualidade Total (TQM) - ISO 9000:9001 - Sistema de Gestão de Informação (MIS)
4. Modelos de múltiplos atributos (ou de satisfação do eleitorado) (Constituency satisfaction model)	Mede a eficácia em função do grau alcançado pela satisfação das necessidades das várias partes interessadas (<i>stakeholders</i>).	- Qualidade de serviço - Satisfação do cliente - Gestão da Qualidade Total - ISO 9000:9001 etc. - Redução dos GAP - Marketing

1. *Modelo de consecução de fins*: a organização mede a sua eficácia em função do grau alcançado na consecução dos fins e objectivos que definiu para si. Estes fins tanto podem, por exemplo, traduzir o desejo de aumentar os resultados ou de criar novos serviços, como estar centrados na consecução de padrões ou de *benchmarks* preestabelecidos. O sistema de avaliação preconizado nas *Cartas de Qualidade* enquadra-se, pois, neste modelo (Cullen, 1999).

2. No *modelo de sistemas de recursos* (ou modelo de sistemas externos): a organização avalia a sua eficácia em termos da sua capacidade para extrair recursos do meio envolvente. É a este nível que as bibliotecas e outros serviços de informação têm tradicionalmente procurado medir o seu desempenho: o orçamento disponível, o número de colaboradores que prestam serviço, o volume de documentos que integram as suas colecções, etc. A informação estatística recolhida anualmente pelo Instituto Nacional de Estatística junto dos vários tipos de bibliotecas reflecte este modelo.

3. No *modelo de processos internos* (ou modelo de sistemas internos): a ênfase é colocada nos sistemas organizacionais de comunicação interna e na eficiência com que estes convertem as “entradas” (*inputs*) em “saídas” (*outputs*). A análise do *feedback loop* ocupa, assim, um lugar de destaque neste tipo de sistema de avaliação. A utilização de indicadores como, por exemplo, o número de documentos adquiridos por funcionário, tal como a aplicação da Gestão da Qualidade Total e da norma ISO 9001:2000, podem enquadrar-se num modelo desta natureza, uma vez que preconizam a utilização de uma abordagem por *processos* (Cullen, 1999).

4. No último modelo, também designado por *de eleitorado múltiplo*, postulado por Cameron (1978, 1986): a organização olha para fora de si, em direcção àqueles que são os seus vários “eleitores” (*constituencies*) ou partes interessadas (*stakeholders*), medindo a sua eficácia em função do grau alcançado na satisfação das necessidades das várias partes interessadas. Os fins e os objectivos, tal como outras formas de medir o desempenho, são definidos e

utilizados em função da necessidade que a organização tem de demonstrar aos seus “eleitores” mais importantes em que medida os seus desejos estão a ser realizados.

Por outras palavras, pretende avaliar a forma como os utilizadores percepcionam o serviço de uma organização, sendo esta avaliação considerada como resultado de uma comparação, baseada num certo número de atributos, entre as suas expectativas face ao serviço e a sua percepção do serviço realmente prestado. Uma vantagem deste modelo de múltiplos-atributos consiste no facto dos atributos identificados cobrirem uma larga gama de factores relacionados com as expectativas e o desempenho, atributos esses que podem ser medidos de forma fácil e clara. Trata-se, afinal, de um modelo de Marketing de Serviços, que enfatiza a importância de se atender às necessidades, desejos e expectativas dos clientes, tanto externos, como internos, e onde se enquadram sistemas de avaliação como os que a Gestão da Qualidade Total e a família de normas ISO 9000: 2000 preconizam (e.g., Cullen, 1999, 2001).

Uma desvantagem, neste modelo, é a dificuldade de alguns utilizadores em avaliarem o resultado do serviço devido ao seu conhecimento limitado da dinâmica da unidade de informação. Os utilizadores podem no entanto avaliar se o tratamento (nas transacções com a biblioteca) que receberam foi inadequado, e conseguem seguramente avaliar se a equipa foi delicada, cuidadosa, disponível, bem formada, disposta a orientar, apoiar, e a prestar informações.

É neste modelo de múltiplos-atributos que se enquadra o presente trabalho.

Partindo desta tipologia, que tem o mérito de nos proporcionar uma visão estruturada sobre a natureza multidimensional da avaliação do desempenho de bibliotecas e serviços de informação, Cullen (1999) propõe um novo modelo de interpretação da eficácia organizacional (ver Figura 7) representado por três dimensões ou eixos:

1. O foco interno/externo da organização: reflecte o seu posicionamento em relação ao cliente, delineando a forma como ela interage com o meio ambiente.
2. Valores dos recursos/valores dos serviços: é representativo do sistema de valores da organização e do grau de atenção que confere aos recursos (*inputs*) ou aos serviços (*outputs*).
3. Determinação forte/determinação fraca: aspecto da cultura organizacional que reflecte a unidade e o sentido de orientação em direcção a fins comuns, demonstrando, consequentemente, a robustez da liderança.

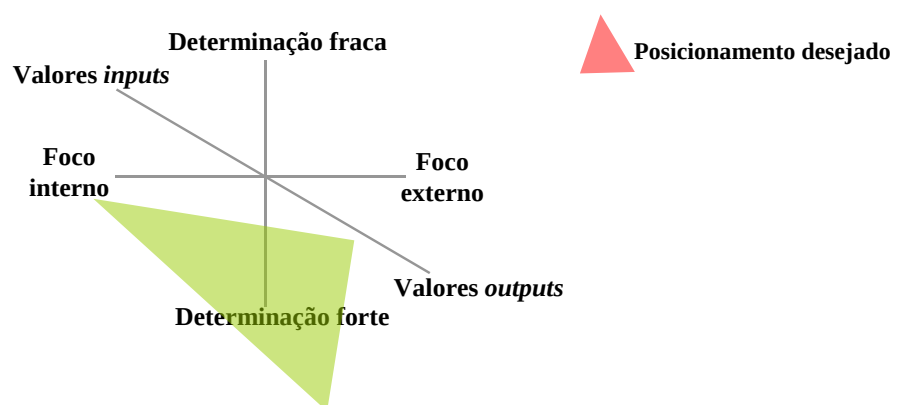


Figura 7. Modelo de Cullen [baseado em Cullen (1999)].

Ora, o posicionamento desejado para as unidades de informação, segundo a matriz de Cullen ilustrada na Figura 7, assinala que os eixos de focalização/valores/determinação devem deslocar-se em direcção ao foco externo, garantindo o primado do cliente (interno e externo), aos valores ditos de *output* referentes a todo o tipo de transacções (presenciais e via acesso remoto) e com uma determinação forte capaz de responder eficazmente à mudança.

Uma outra forma de medição do desempenho tem sido a elaboração e publicação de manuais e linhas de orientação que, ou têm por finalidade ajudar o profissional da informação a desenvolver um conjunto de indicadores adequados ao seu serviço de informação, ou então apresentam um conjunto predefinido de indicadores que asseguram ter sido testado e ser útil¹⁵.

Acresce, ainda, o facto destes documentos serem tendencialmente direccionados para tipos específicos de serviços de informação, sendo raro depararmos com um manual que tenha por finalidade propor um conjunto de indicadores adequados simultaneamente a bibliotecas públicas e universitárias (os tipos de bibliotecas sobre os quais incide a maioria da literatura), já que as bibliotecas nacionais ou especializadas têm merecido pouca atenção neste domínio (MacDougall, Ofarrell & Williams, 1997).

Embora existam à disposição dos responsáveis pelas bibliotecas e serviços de informação diversos instrumentos para avaliação do desempenho, muitos deparam com

¹⁵ São exemplos desses manuais: *Output measures for public libraries* (Van House et al., 1987), *Keys to success: performance indicators for public libraries* (King Research Lda, 1990), *Library performance indicators and library management tools* (Ward et al., 1995) e *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries* (Poll & Boekhorst, 1998)

inúmeras dificuldades quando tentam aplicá-los, designadamente porque, como refere Goodall (1988) na sua resenha histórica sobre a avaliação do desempenho:

1. Desenvolver medidas para cada serviço da biblioteca é difícil; a dificuldade aumenta exponencialmente, quando se procura medir o desempenho de toda a biblioteca.
2. Os funcionários da biblioteca não têm tempo para incorporar técnicas complexas nas suas rotinas, mas, por outro lado, a utilização de métodos simples e rápidos muitas vezes não gera informação útil.
3. Os gestores de bibliotecas têm relutância em medir o desempenho, antes de mais devido ao esforço envolvido na recolha e análise dos dados, mas também porque temem as comparações com outras bibliotecas.

Apesar das dificuldades, as pressões crescentes que, à escala mundial, se fazem sentir sobre as bibliotecas para que justifiquem os recursos que consomem tornam incontornável a questão da medição e avaliação do desempenho destas organizações.

Tanto assim que, como é assinalado por Abbott (1994), há seis razões que devem levar as bibliotecas e outros serviços de informação a avaliar o desempenho: (a) o imperativo político, (b) a justificação perante a entidade de tutela dos recursos despendidos, (c) a justificação perante os clientes dos recursos despendidos, (c) a existência de padrões da qualidade (e a sua interligação com os indicadores de

desempenho), (d) a interligação à Gestão da Qualidade, e (e) o apoio à tomada de decisão.

Para além das vantagens da avaliação de desempenho e das dificuldades assinaladas, foram surgindo resistências no seio das bibliotecas universitárias ao modelo empresarial da qualidade de serviço.

Como mencionamos ao longo deste trabalho, a adopção do conceito de qualidade de serviço, desenvolvido no mundo empresarial, pelos serviços bibliotecários foi crescente. O movimento da qualidade de serviço ofereceu um vocabulário próprio, um método para análise e avaliação, uma sistemática e um sentido de prioridade para defender a importância da biblioteca como um serviço da organização; e para os promotores do serviço que frequentemente defendem o seu papel entre as tradições estabelecidas e reconhecidas de aquisição, preservação e organização das colecções nas bibliotecas universitárias.

A transição do modelo de qualidade de serviço empresarial para as bibliotecas universitárias não é evidente. Num artigo específico, Brian Quinn (1997) referiu as resistências ao modelo manifestadas por membros da comunidade académica:

Pure service quality tenets that insist that the customer is the sole judge of service or that satisfying customer wants is the key to quality service do not seem to fit readily with academic library environment. The goals and methods of academe, and the relation of staff to customers, are more complex than in the business and manufacturing settings from which service quality concepts developed. (p. 367)

Quinn (1997) descreveu as dificuldades para adaptar este modelo às bibliotecas, tais como as múltiplas missões do ensino superior, quer pela pluralidade dos utilizadores universitários através dos seus grupos: os docentes, investigadores, a equipa

dos profissionais de informação e os estudantes, etc., quer pela prioridade com o simples objectivo do lucro.

Quinn (1997) introduziu um modelo alternativo para o serviço, o modelo “didáctico” (*model of didactic service*), no qual enuncia os objectivos e as práticas dos serviços bibliotecários universitários. O seu modelo é baseado na responsabilidade profissional dos bibliotecários e no seu julgamento para antecipar as necessidades da comunidade de utilizadores. Caracterizou a antiga tradição de qualidade de serviço como servindo os utilizadores de forma a alcançarem o seu desenvolvimento intelectual e pessoal em vez de reduzir a discrepância (Gaps) das suas expectativas imediatas. Assim sendo, identificou alguns bibliotecários e administradores académicos que opuseram resistência à adaptação do modelo de qualidade de serviço empresarial ao meio académico.

*

3.1.2. Normas internacionais

Consideram-se aqui, para análise e referência, os dois documentos que até hoje tentaram universalizar e normalizar os procedimentos de avaliação de bibliotecas¹⁶ – o documento das linhas de orientação da IFLA¹⁷ para bibliotecas universitárias (1996) e a norma ISO 11620 publicada em 1998. O primeiro será analisado (ver em detalhe os 17 indicadores no Anexo A e os exemplos de aplicação), procurando uma explicação rápida do significado de cada indicador constante da obra. Quanto ao segundo, não obstante o facto de constituir uma norma, como não se aplica exclusivamente a serviços do ensino superior e inclui um número bem superior de indicadores, ficar-se-á por uma enunciação dos indicadores presentes na obra.

Mas antes de analisar as respectivas normas, relembremos a importância da definição de Poll e Boekhorst (1998) ao assinalarem que o processo de avaliação do desempenho de uma unidade de informação ganha significado quando “comparamos o que a biblioteca está a realizar (desempenho) com o que para ela significa realizar (missão) e, o que pretende alcançar (objectivos)” (p. 24). Noutro trabalho Poll (1998) assinala o objectivo da avaliação de desempenho como:

The purpose of performance indicators is to function as tools to assess the quality and effectiveness of services provided by a library (...) and to assess the efficiency of resources allocated by the library to such services ... (Poll, 1998, p. 23)

A obra de referência para a avaliação de bibliotecas universitárias, publicada em 1996 pela IFLA, apresenta apenas dezassete indicadores que evidenciam aplicabilidade

¹⁶ Existem outras normas e documentos no âmbito das bibliotecas universitárias nomeadamente: Comissão Europeia: *Library Performance Indicators and Library Management* de 1995 (DG-XIII); Documento da Rebiun (Rede Espanhola de Bibliotecas Universitárias) de 1997; *Joint Funding Councils' Ad-hoc Group Performance Indicators for Libraries* de 1995 entre outros (e.g., Alonso Arevalo, 1999; JFC, 1995; ver também a revisão de literatura sobre as bibliotecas universitárias de Mano González, 1998).

¹⁷ A IFLA é o organismo internacional mais representativo no campo das bibliotecas.

em qualquer tipo de biblioteca, independentemente da sua dimensão ou perfil. Os indicadores da IFLA, seleccionados por Poll e Boekhorst (1998) são os que se seguem:

Uso geral da biblioteca e instalações

1. Penetração no mercado
2. Horário de funcionamento em comparação com a procura

Qualidade da colecção

3. Listagem de especialistas
4. Utilização da colecção
5. Utilização da colecção por assunto
6. Documentos não utilizados

Qualidade do catálogo

7. Pesquisa de documentos especificados
8. Pesquisa por assunto

Disponibilidade de documentos na colecção

9. Velocidade de aquisição
10. Velocidade no tratamento documental
11. Disponibilidade
12. Tempo de processamento do empréstimo
13. Velocidade do empréstimo interbibliotecas

Serviço de referência

14. Taxa de respostas correctas no serviço de referência

Uso remoto

15. Acessos remotos *per capita*

Satisfação do utilizador¹⁸

16. Satisfação do utilizador
17. Satisfação do utilizador com os serviços de acesso remoto.

¹⁸ Ver exemplos de aplicação, para estes dois indicadores da Satisfação do utilizador no Anexo A.

Por outro lado, a publicação, em 1998, da norma internacional ISO 11620 – *Library performance indicators*, constituiu um verdadeiro marco no desenvolvimento da investigação sobre avaliação do desempenho de bibliotecas, pois incide sobre a avaliação de bibliotecas de todos os tipos, tendo como principal finalidade sancionar o uso de indicadores de desempenho no sector das bibliotecas e difundir o conhecimento sobre como é que a medição do desempenho pode ser realizada.

As metodologias de avaliação de desempenho desenvolveram-se com base no conceito de indicador de desempenho que, de acordo com a ISO 11620, é definido “como a expressão numérica simbólica ou verbal derivada das estatísticas da biblioteca e os dados usados para caracterizar o desempenho dessa biblioteca” (ISO 11620, p. 10).

É, todavia, frequente fazer-se uma distinção entre medida e indicador. No âmbito deste documento de trabalho, o termo medida de desempenho será assim usado quando algo é medido directamente; o termo indicador de desempenho será usado quando o desempenho é inferido a partir de uma ou mais dessas medidas (e.g., Town, 2000).

Ao fornecer uma terminologia normalizada e definições precisas dos indicadores¹⁹ de desempenho, bem como descrições concisas dos respectivos processos de recolha e

¹⁹ Os critérios para a selecção das medidas e indicadores são por exemplo: (a) *Fiabilidade* – probabilidade que existe de a aplicação de uma medida/indicador a fenómenos idênticos produzir resultados similares; (b) *Comparabilidade* – relacionada com o critério anterior, define-se pela capacidade que uma medida/indicador tem de permitir a medição de mudanças registadas ao longo do tempo numa unidade de informação ou a comparação entre diferentes unidades; (c) *Praticabilidade* – relacionada com os custos e o tempo despendidos pelos técnicos das unidades de informação e pelos utilizadores; e (d) *Simplicidade* – traduz-se pela facilidade de compreensão, bem como de aplicação das medidas/indicadores.

análise dos dados, esta norma internacional cria condições para que no seio das bibliotecas possa florescer uma cultura de avaliação.

A própria ISO 11620, refere na sua *Introdução*, que a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas está relacionada com o tema mais vasto da gestão de qualidade e da garantia da qualidade, pelo que esta norma reconhece e apoia a norma ISO 9004-2²⁰.

Os 29 indicadores de desempenho propostos na norma ISO 11620 não incidem sobre a totalidade dos serviços, actividades e recursos utilizados por uma biblioteca, uma vez que, na altura em que aquela foi formulada, semelhantes indicadores não haviam ainda sido propostos ou testados ou, então, não satisfaziam os critérios de selecção definidos. Existem, assim, áreas de desempenho que, de forma assumida, não se encontram cobertas, designadamente: (a) formação de utilizadores, (b) promoção de serviços, (c) disponibilidade e utilização de recursos humanos, (d) avaliação do impacto das bibliotecas, tanto nos indivíduos, como na sociedade, e (e) serviços electrónicos em geral.

No sentido de colmatar esta lacuna, em relação à aferição dos produtos electrónicos de informação, existe actualmente a Norma ISO 2789:2003 – *Information and documentation - International library statistics*, onde estão definidos quase todos os elementos que constituem o serviço da biblioteca (e.g., Serrano, 2003).

²⁰ Como a edição da norma ISO 11620 é anterior à publicação, em 2000, da nova família de normas da Qualidade (ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004), surge ainda referência à anterior norma ISO 9004-2:1991, à qual corresponde a NP EN 29004.2:1994 – *Gestão da qualidade e elementos do sistema de qualidade: parte 2: linhas de orientação para serviços*.

Estas normas remetem para compromissos de responsabilidade social por parte das bibliotecas, nomeadamente: recolha de dados de acordo com os indicadores de desempenho seleccionados e tornar públicas as suas actividades. Propõe, ainda, um conjunto de medidas significativas que estão na base dos inquéritos nacionais realizados junto das bibliotecas, como os que o Instituto Nacional de Estatística em Portugal realiza anualmente.

Em síntese, as características diferenciais destas directrizes da IFLA, em relação à norma ISO, centram-se em bibliotecas universitárias; incidem em indicadores sobre os utilizadores, incluem tanto indicadores para medições gerais como medições para actividades específicas (e.g, Alonso Arévalo et al., 1999; Town, 2000).

*

Através das várias normas assinaladas, pudemos constatar a importância que reveste o conceito de satisfação do utilizador quando procuramos avaliar a qualidade de serviço. Constatamos, que a qualidade de serviços aparece na área dos resultados e quando inferimos os indicadores que lhe estão associados, encontramos apenas o indicador: satisfação do utilizador (e.g., Alonso Arévalo, 1999.).

Um dos aspectos fundamentais é o estabelecimento de factores que possibilitam a medição da satisfação do utilizador, tal como se apresentam em *The effective for evaluating the performance of UK academic libraries*, ISO 11620, e IFLA (e.g., Alonso Arévalo et al., 1999; IFLA, 1996; ISO, 1996; ver Mano González, 1998 e Rey Martin, 2000; ver também REBIUN²¹). Os indicadores que surgem nestas normas são: satisfação do utilizador com as colecções; inquérito à satisfação com as consultas; e satisfação com os meios materiais (equipamento) da biblioteca.

No âmbito metodológico, as recomendações para a medição da percepção que o utilizador tem dos serviços bibliotecários caracteriza-se de acordo com norma ISO 11620 (ver Anexo A e exemplos de aplicação) da seguinte forma:

1. Pela opinião dos diferentes utilizadores sobre de que forma as colecções, os serviços e as instalações da biblioteca satisfazem as suas necessidades e expectativas expressas através de questionário;
2. Relatórios dos utilizadores das suas experiências e do seu grau de satisfação ao utilizar determinados serviços e equipamentos. Por exemplo, o êxito na procura de conselho quando se tenta encontrar informação, a adequação das instalações ou o êxito na procura de um livro, etc., obtidos através de entrevistas.

²¹ Rede de Bibliotecas Universitárias Espanholas.

No processo avaliativo, a norma ISO 11620 recomenda o uso de metodologias como os questionários ou entrevistas, tendo em linha de conta os seguintes factores:

1. A natureza multidimensional dos serviços bibliotecários.
2. O estatuto dos utilizadores. Diferentes categorias de utilizadores têm diferentes necessidades e percepções distintas do serviço que lhes é prestado. Os dados podem ser analisados para identificar de que forma se relacionam estas variáveis com a satisfação.
3. As diferentes necessidades dos utilizadores, segundo áreas temáticas distintas e níveis de estudo.
4. A necessidade de obter opiniões dos utilizadores (reais e potenciais), ou de auscultar a opinião de utilizadores remotos e utilizadores que não usam a unidade de informação, é também como iremos ver, uma forma de medir e avaliar a qualidade.
5. Assegurar que, devido ao importante esforço institucional de recolha de dados relacionados com a satisfação do utilizador, os questionários e entrevistas sejam fidedignos e representativos da maioria dos utilizadores.
6. Considerar a possibilidade de cansaço do utilizador face ao questionário apresentado.

3.1.3. Boas práticas

Apesar da norma ISO 11620 ser um instrumento essencial para a avaliação das bibliotecas ditas tradicionais, a ISO 2789:2003 surge como instrumento de avaliação das bibliotecas digitais. Isto devido, não só às preocupações com a qualidade, como também à evolução registada da biblioteca tradicional para a biblioteca híbrida, que caracteriza muitas das bibliotecas universitárias (i.e., biblioteca que alia uma vertente tradicional em simultâneo com a forte presença de recursos electrónicos) face a um utilizador igualmente híbrido (i.e., com necessidades diferenciadas em função dos projectos em que está inserido no contexto de aprendizagem). Perante este novo cenário, a evolução e o impacto da *Biblioteca Virtual*, conduziram estes referenciais a novas abordagens no âmbito da questão da avaliação do desempenho das bibliotecas. O resultado desta evolução está patente através de dois projectos europeus, cujos resultados constituem boas práticas:

- O projecto *ECLIPSE – Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe* (Fevereiro de 1995 a Março de 1997).
- O projecto *EQUINOX – Library Performance Measurement and Quality Management Systems* (Novembro de 1998 a Novembro de 2000).

O projecto *ECLIPSE* teve como objectivo contribuir para a melhoria da eficácia e da eficiência das bibliotecas europeias através da aplicação da tecnologia da informação à gestão da qualidade e à medição do desempenho. Do seu desenvolvimento, emergiu um conjunto de 52 indicadores de desempenho, baseados na versão de trabalho da norma ISO 11620 e complementados por outras fontes de referência, que foram testadas e avaliadas por dois dos parceiros do consórcio – as bibliotecas da *Dublin City University* e da *University of Central Lancashire*. A partir

desse conjunto de indicadores, foi construído o protótipo do *software ECLIPSE* e testado em dois ambientes “vivos”, o que significou designadamente a sua interacção com os sistemas de gestão de informação existentes nas respectivas bibliotecas (MacDougall, Ofarrell & Williams, 1997).

O objectivo deste projecto era o de melhorar a eficácia e a eficiência das bibliotecas europeias através da aplicação de tecnologias de informação à gestão da qualidade e à medição do desempenho. Para o efeito, pretendia-se desenvolver e validar um software em ambiente de sistema aberto com funções específicas testadas, que resultasse numa espécie de caixa de ferramentas para apoio à gestão da qualidade e à medição do desempenho em bibliotecas de todos os tipos. O sistema baseou-se numa arquitectura do tipo cliente/servidor compatível com sistemas de informação para bibliotecas de vários fornecedores presentes no mercado.

A esse respeito, é interessante notar que um desses sistemas era o *HORIZON* – o Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas existente nalgumas bibliotecas universitárias.

*

O projecto *EQUINOX*²² surgiu como resposta à necessidade de desenvolver indicadores de desempenho para o novo ambiente electrónico em rede. Este projecto foi levado a cabo por um consórcio de sete parceiros europeus, coordenados por Peter Brophy do CERLIM, sediado na Manchester Metropolitan University. Este projecto esteve na base da elaboração da norma ISO/TR 20983, (2003b).

²² Informações detalhadas sobre o projecto EQUINOX (e.g., Brophy & Clarke, 2001) podem ser consultadas no respectivo *web site* que se encontra acessível em: <http://equinox.dcu.ie>.

A finalidade deste projecto foi desenvolver e utilizar indicadores de desempenho adequados ao ambiente electrónico em rede, a par dos ditos indicadores tradicionais (designadamente os que a norma ISO 11620 propõe), dentro de um quadro de gestão da qualidade.

Os indicadores desenvolvidos pelo projecto, para as bibliotecas digitais são 14 e listam-se nas linhas seguintes:

1. Percentagem da população atingida pelos serviços da biblioteca electrónica.
2. Número de sessões em cada serviço da biblioteca electrónica por membro de público alvo.
3. Número de sessões remotas nos serviços da biblioteca electrónica por membro do universo de utilizadores.
4. Número de documentos e entradas (registos) visualizados por sessão para cada serviço da biblioteca electrónica.
5. Custo por sessão para cada serviço da biblioteca electrónica.
6. Custo por documento ou entrada (registo) visualizado para cada serviço da biblioteca electrónica.
7. Percentagem de pedidos de informação submetidos electronicamente.
8. Taxa de utilização dos computadores disponíveis na biblioteca.
9. Número de horas em que os computadores da biblioteca estão disponíveis para consulta por membro do universo de utilizadores.
10. Sessões rejeitadas como percentagem do número total de tentativa de início da sessão.
11. Percentagem do total da verba destinada a aquisições gasta na aquisição de serviços electrónicos
12. Número de inscrições por membro do universo de utilizadores em cursos de formação na utilização de serviços da biblioteca electrónica.
13. Percentagem de pessoal da biblioteca que desenvolve, gere e fornece serviços da biblioteca electrónica e que forma utilizadores na utilização dos mesmos.
14. Satisfação do utilizador com os serviços da biblioteca electrónica.

As conclusões do projecto indicam que o mercado potencial para este tipo de sistema se alarga a todo o tipo de unidades de informação a nível mundial. Mas a sua imediata aplicabilidade restringir-se-á a bibliotecas com sistemas de tecnologia de informação já implantados. A expansão do mercado de tecnologias de informação para bibliotecas far-se-á, previsivelmente, mediante a adesão das unidades de informação existentes a sistemas de tecnologia da informação e da comunicação, e não tanto através do aparecimento de novas bibliotecas.

Em síntese, a finalidade deste projecto foi desenvolver e utilizar indicadores de desempenho adequados ao ambiente electrónico em rede, a par dos ditos indicadores tradicionais (designadamente os que a norma ISO 11620 propõe), dentro de um quadro de gestão da qualidade.

*

3.1.4. Avaliação de desempenho

“Outcomes can be seen as the eventual result of using library services, the influence the use had, and its significance to the user.”

Revill (1990, p. 316)

A avaliação das bibliotecas deve basear-se em várias estratégias simultaneamente, dependendo das necessidades do bibliotecário obter determinados dados, para a elaboração dos seus relatórios de planeamento, gestão e organização dos serviços.

Neste contexto, expomos a proposta de Bertot e McClure (2003) através de um esquema de avaliação do desempenho de serviços de uma biblioteca (ver Figura 8). Nesta proposta, os autores apresentam um modelo explicativo da avaliação de serviços em ambientes em rede e identificação de critérios de qualidade de serviço, baseado em diversos estudos empíricos. Os trabalhos de Bertot (2001) e Bertot e McClure (2003), partem da seguinte premissa: as bibliotecas são avaliadas em função dos serviços que prestam (e não da dimensão das colecções), uma avaliação centrada no que a biblioteca faz (e não no que a biblioteca tem). Neste sentido, para avaliar uma unidade de informação, é necessário conhecer os investimentos (*Inputs*) → produzem que serviços (*Outputs*) → com o objectivo de determinar a qualidade (*Avaliação da qualidade*) → e o impacto (*Outcomes*) desses serviços.

A Figura 8 ilustra o esquema de Bertot & McClure (2003) sobre a avaliação de desempenho em bibliotecas.

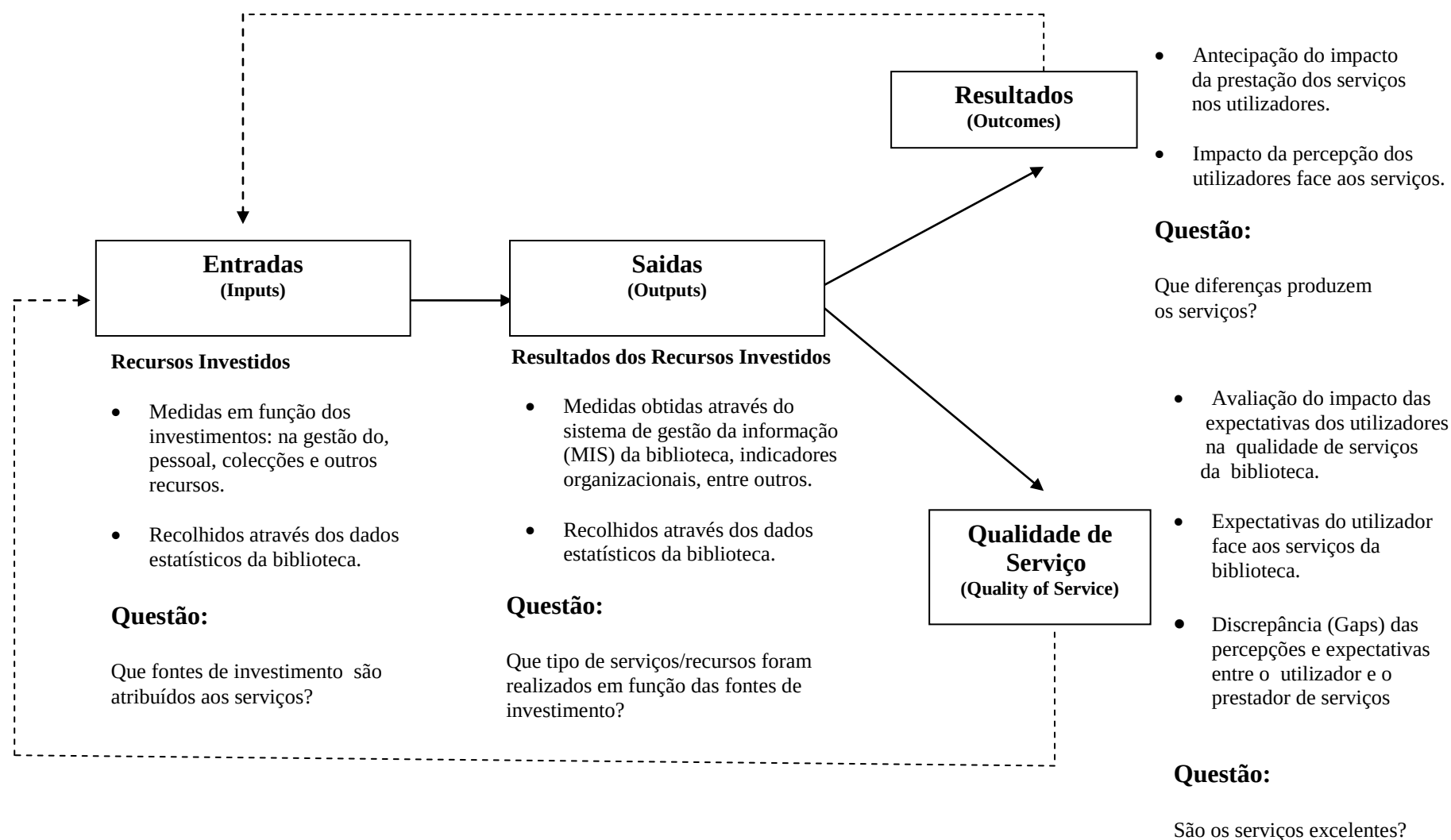


Figura 8. Avaliação de desempenho de serviços de uma biblioteca [baseado em Bertot & McClure (2003)].

Podemos operacionalizar estes conceitos do modelo da seguinte forma:

- Recursos (*inputs*): são as fontes de investimentos da biblioteca (e.g., o orçamento da unidade de informação, os recursos humanos, o espaço, as colecções, os equipamentos informáticos, as bases de dados em linha, etc.);
- Actividades/Processos: são os serviços/recursos da biblioteca que transformam os *inputs* em *outputs* [e.g., o número de títulos catalogados (tratamento técnico), número de licenças das publicações electrónicas disponíveis, etc.];
- Saídas (*Outputs*): são os serviços/recursos resultantes dos investimentos da biblioteca, a sua avaliação possibilita quantificar o trabalho realizado (e.g., o número de livros em circulação, o número de respostas a pedidos de referência, o número de terminais disponíveis, o número de bases de dados acessíveis, a quantidade de material impresso nos terminais da biblioteca).
- Avaliação dos *outputs*: é uma avaliação do trabalho produzido pela biblioteca, este processo envolve a identificação do número de actividades realizadas em cada serviço da biblioteca (e.g., o número de documentos consultado, o número de sessões de uma base de dados, o número de itens examinado, o número de acções de formação conduzidas, etc.).
- Avaliação da qualidade: traduz-se na aferição do grau de satisfação do utilizador em relação aos serviços (*outputs*) da biblioteca ou serviços de informação.

- Avaliação dos resultados (*outcomes assessment*): é a determinação do impacto dos serviços/recursos da biblioteca no utilizador, ou dos benefícios, ou das variações dos conhecimentos dos utilizadores que derivam da utilização da unidade de informação (i.e., são as alterações que os utilizadores apresentam em função dos contactos que tiveram com a biblioteca, com os seus recursos e programas).

Para Hernon (2002a), a avaliação dos resultados e os resultados de aprendizagem constituem conceitos nucleares na missão de qualquer biblioteca académica, ao englobar os resultados relacionados com os programas e serviços da biblioteca durante um determinado período de tempo (e.g., duração de obtenção de um grau académico) em que se realizou uma mudança. Por outras palavras, refere-se a uma transformação de comportamento dos utilizadores na esfera, da destreza, conhecimento, percepção ou atitudes resultantes do contacto com os programas, recursos da biblioteca, acções de formação, seminários, etc.

*

Em síntese, Bertot e McClure (2003) ilustram neste modelo (Figura 8) que não existem medidas de resultados (*outcomes*) sem medidas de *outputs*; as bibliotecas necessitam conhecer os orçamentos e planificar os investimentos em recursos (*inputs*) para produzir serviços (*outputs*), de forma a criar condições para avaliar a qualidade percebida (avaliação da qualidade) e determinar os impactos (*outcomes*) dos serviços nos utilizadores.

Em resumo: as mudanças ocorridas com o ambiente de trabalho das bibliotecas: a Internet e as tecnologias de comunicação e informação, vieram imprimir uma dinâmica diferente na gestão de serviços e recursos.

Hoje em dia, muitas bibliotecas e serviços de documentação são “híbridos”, isto é, fornecem uma mistura de serviços tradicionais e de novos serviços electrónicos. Novas exigências surgiram com os processos de avaliação das unidades de informação.

Decorridas que estão várias décadas de investigação nesta área, as pesquisas orientam-se no sentido da criação de tipologias de avaliação dos resultados (*outcomes*). É importante a sua determinação, porque só avaliando os resultados se poderá ter uma noção real do que se produziu com os investimentos. De acordo com Poll (2001a, 2001b, 2003), uma avaliação dos resultados inclui a aferição do conhecimento, da literacia, da democracia, da inclusão social, da identificação local, do período de aprendizagem na vida, do nível de vida e da cultura.

No futuro, a biblioteca académica como centro de recursos de aprendizagem e investigação, tem de trabalhar, orientar e adaptar-se a uma nova realidade de inovação, estratégia e previsão de outros caminhos a percorrer. Os contributos assinalados dos referenciais, normas internacionais, boas práticas, modelos de excelência, e outros projectos, aproximam-nos da necessidade de considerar a eficácia organizacional das bibliotecas numa perspectiva multidimensional, como critério último pela avaliação das suas acções, e de observar o seu funcionamento numa perspectiva sistémica como requisito prévio para melhorar o seu desempenho no marco da gestão da qualidade e do seu impacto nos resultados de aprendizagem dos utilizadores.

3.2. Investigações sobre a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias

Apresentamos, de seguida, algumas investigações empíricas que tentaram relacionar a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias na perspectiva do utilizador.

Na Tabela 7, reproduzem-se os resultados obtidos com a utilização e adaptação do instrumento SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviço em bibliotecas.

Tabela 7. *Dimensões do SERVQUAL em diferentes estudos aplicados a bibliotecas universitárias [Baseado em Nitecki & Herson, (2000)]*

Estudo	Contexto ^a	N	Dimensões ¹ SERVQUAL				
			Tangíveis	Fiabilidade	Cap. Resposta	Segurança	Empatia
Zeithaml et al. (1990)	Indústria	1936	11	32	22	19	16
Nitecki et al. (2000)	BU	221	18	32	22	16	12
Coleman et al.(1997)	BU	198	16	27	24	19	15
Edwards et al. (1995)	BU	80	9	36	23	17	15
Nitecki (1995)	BU	140	9	39	23	17	13
Stein (1998)	BU	246	8	41	24	16	11
Hébert (1994)	BP	130	12	35	20	20	14
Nitecki (1995) ^b	BU (RF)	95	10	26	25	22	18
Nitecki (1995) ^b	BU (R)	90	10	21	23	24	16
Nitecki (1995) ^b	BU EIB)	101	9	35	24	19	13
White (1994)	BE	n/a	12	34	23	18	13

Nota: Baseia-se numa distribuição de 100 pontos que o utilizador faz entre as cinco dimensões, de acordo com a importância que ele atribui a cada uma.

^a Tipologia de Bibliotecas: **BU** - Bibliotecas Universitárias; **BP** - Bibliotecas Públicas; **BE** - Bibliotecas Especializadas.

^b Trata-se do mesmo estudo de Danuta Nitecki publicado em 1995 (Tese de Doutoramento) efectuado em diferentes serviços da Biblioteca: **R** - Reserva; **EIB** - Empréstimos Interbibliotecas e **RF**- Referência.

Depreende-se dos resultados dos vários estudos apresentados na Tabela 7, relativos à ponderação utilizada no SERVQUAL (i.e., baseia-se numa distribuição de 100 pontos que o utilizador faz entre as cinco dimensões, de acordo com a importância que ele atribui a cada uma), a importância que reveste a dimensão Fiabilidade na avaliação da qualidade de serviço, seguida pela Capacidade de resposta, em detrimento das dimensões Empatia e Tangíveis que obtêm uma pontuação de menor importância.

Dos estudos revistos, constata-se, por um lado, a multidimensionalidade do constructo, por outro lado, a importância da dimensão Fiabilidade, como dimensão crítica na avaliação dos utilizadores da qualidade de serviço em unidades de informação (a importância desta dimensão é coincidente com os resultados de outros contextos, ver revisão de Parasuraman et al., 1994). A dimensão Fiabilidade reforça assim, a importância da gestão da qualidade e do planeamento dos serviços bibliotecários, ao ter em linha de conta este olhar do utilizador em receber o serviço que lhe é prometido.

*

Em seguida, apresentamos uma revisão da literatura de um conjunto de estudos sobre a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias, com o objectivo de dar suporte aos nossos objectivos e às nossas hipóteses. Os estudos são apresentados e caracterizados tendo em linha de conta os seguintes indicadores: conceito investigado, conceito, operacionalização, análise qualitativa, amostra, técnica de amostragem, âmbito geográfico, número de itens da escala, tipo de escala de resposta, análise da informação e resultados (número de dimensões e capacidade explicativa). Nas Tabelas 8 e 9, estão representados os indicadores e resultados da revisão da literatura dos estudos empíricos, seguidos pelas respectivas dimensões da qualidade de serviço.

Tabela 8. *Investigações empíricas sobre a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias*

Estudo	Cook, Heath, e Thompson (2000)	Martensen e Gronholdt (2003)	Andaleeb & Simmonds (1998)	Coleman et al. (1997)
Conceito investigado	Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias	Qualidade percebida em bibliotecas universitárias	Qualidade Percebida em bibliotecas universitárias	Qualidade Percebida em bibliotecas universitárias
Conceito	Percepções	Percepções	Percepções	Percepções-Expectativas Percepções
Operacionalização	Adaptação do SERVQUAL	ECSI (<i>European Customer Satisfaction Index</i>)	Adaptação do SERVQUAL	Adaptação do SERVQUAL
Análise qualitativa	Entre 60 a 80 entrevistas (análise de conteúdo)	Grupos de Discussão (<i>Focus Group</i>) na fase exploratória	Entrevistas exploratórias	Não se especifica
Amostra	13 bibliotecas da ARL com 20.000 potenciais participantes	334 participantes de 5 bibliotecas de Gestão	188 participantes (89,5%)	525 participantes
Técnica de amostragem	Não se especifica	Amostra aleatória	Amostra aleatória estratificada	Amostra aleatória estratificada
Âmbito geográfico	Estados Unidos	Dinamarca	Estados Unidos	Estados Unidos
N.º de itens da escala	40 questões	60 a 70 questões (23 genéricas)	31 itens	22 questões
Escala de resposta	Escala de 1 a 9 pontos (3 níveis: mínimo, desejável e percebido)	Escala de 7 pontos	Escala de 7 pontos, ancorada (C. Desacordo a C. Acordo)	Escala de 1 a 9 pontos (3 níveis: mínimo, desejável e percebido)
Análise da informação	Análise Factorial	PLS – <i>Partial Least Squares e Modelos de Equação Estrutural</i>	Análise Factorial Regressão	Estatística Descritiva Ponderações
Resultados: n.º de dimensões (capacidade explicativa)	5 dimensões (51%)	6 dimensões (67%)	5 dimensões (73,6%)	5 dimensões

Tabela 8. *Investigações empíricas sobre a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias (Cont.)*

Estudo	Cook e Thompson (2001)	Nitecki e Hernon (2000)	Cook et al. (2003)	Calvert e Hernon (1997)
Conceito investigado	Qualidade percebida em bibliotecas universitárias	Qualidade percebida em bibliotecas universitárias	Qualidade Percebida em bibliotecas universitárias	Qualidade Percebida em bibliotecas universitárias
Conceito	Percepções	Percepções	Percepções	Percepções
Operacionalização	LibQUAL+	Adaptação do SERVQUAL	LibQUAL ^{+TM}	Utilização do modelo de Hernon & Altman (1996)
Análise qualitativa		Grupos de Discussão (<i>Focus Group</i>) na fase exploratória	...	Grupos de Discussão (<i>Focus Group</i>) com participação de 69 bibliotecários, estudo exploratório
Amostra	4 407 participantes	226 participantes (taxa de recolha de 45,2%)	148 732 participantes	459 participantes de duas universidades
Técnica de amostragem	Amostra aleatória com recolha de dados através da Web	Amostra aleatória	Amostra aleatória com recolha de dados através da Web	Amostra aleatória estratificada
Âmbito geográfico	Estados Unidos	Estados Unidos	Estados Unidos	Nova Zelândia
N.º de itens da escala	34 itens	40 questões	25 itens (2002)	101 itens
Escala de resposta	Likert de 9 pontos para cada item em 3 níveis de escala: mínimo, desejável e percebido	Escala de 7 pontos	Likert de 9 pontos para cada item em 3 níveis de escala: mínimo, desejável e percebido num formato Web)	Escala de 7 pontos
Análise da informação	Análise Factorial Regressão e Fidelidade	Análise de Quadrantes	Análise evolutiva (2000-2003) das dimensões; análise dos itens	Análise Factorial
Resultados: n.º de dimensões (capacidade explicativa)	4 dimensões	5 dimensões	2000 - 5 dimensões (41 itens) 2001 - 5 dimensões (56 itens) 2002 - 4 dimensões (25 itens) 2003 - 3 dimensões (22 itens)	12 dimensões

Tabela 8. *Investigações empíricas sobre a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias (Cont.)*

Estudo	Edwards e Browne (1995)	Nitecki (1996b)	Snoj e Petermanec (2001)	Cook e Thompson (2000)
Conceito investigado	Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias	Qualidade Percebida em bibliotecas universitárias	Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias	Qualidade Percebida em bibliotecas universitárias
Conceito	Percepções	Percepções	Percepções	Percepções
Operacionalização	Adaptação do SERVQUAL	Adaptação do SERVQUAL aplicado a 3 serviços: Referência, Empréstimos interbibliotecas e reserva)	Adaptação do SERVQUAL e instrumento de Hernon & Altman (1996)	Adaptação do SERVQUAL
Análise qualitativa	Grupos de Discussão (<i>Focus Group</i>) na fase exploratória	Entrevistas exploratórias no estudo piloto	Entrevistas exploratórias	
Amostra	300 estudantes oriundos de 4 universidades	351 estudantes (taxa de recolha de 64%)	393 participantes segmentados em: estudantes, professores, investigadores e visitantes	697 participantes
Técnica de amostragem	Amostra aleatória	Amostra aleatória	Amostra aleatória estratificada	Amostra aleatória estratificada
Âmbito geográfico	Austrália	Estados Unidos	Eslovénia	Estados Unidos
N.º de itens da escala	93 itens (em duas versões: estudantes e bibliotecários)	22 itens	45 itens	22 itens em três níveis (mínima, desejável e aceitável)
Escala de resposta	Escala de 7 pontos (ancorada Completamente em Desacordo a Completamente de Acordo)	Escala de 7 pontos (ancorada entre Completamente em Desacordo a Completamente de Acordo)	Escala de 5 pontos (ancorada em pouco importante a muito importante)	Escala de 9 pontos (ancorada entre Baixo e Alta)
Análise da informação	Estatística descritiva e análises diferenciais	Análise Factorial	Estatística descritiva e análises diferenciais	Análise Factorial
Resultados: n.º de dimensões (capacidade explicativa)	5 dimensões	5 dimensões (73,6%)	5 componentes	3 dimensões

Tabela 8. *Investigações empíricas sobre a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias (Cont.)*

Estudo	Cullen e Calvert (1995)	Crossno, Berkins, et al. (2001)	Ho e Crowley (2003)	Hébert (1994)
Conceito investigado	Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias	Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias	Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias	Qualidade de serviço em bibliotecas públicas
Conceito	Percepções	Percepções e Expectativas	Percepções	Percepções e Expectativas
Operacionalização	Questionário (CONZUL)	Comparação de instrumentos: SERVQUAL e ACSAHL	Grupos de Discussão (<i>Focus group</i>)	Adaptação do SERVQUAL
Análise qualitativa	Grupos de Discussão (<i>Focus Group</i>) na fase exploratória	...	9 Sessões de Grupos de Discussão	...
Amostra	300 estudantes (taxa de recolha de 59,3%)	SERVQUAL : 560 estudantes (taxa de recolha de 48,%) ACSAHL : 560 estudantes (taxa de recolha de 48,%)	51 estudantes (27 do sexo masculino e 24 do sexo feminino)	130 transacções de EIB
Técnica de amostragem	Amostra aleatória	Amostra aleatória	Amostra aleatória	...
Âmbito geográfico	Nova Zelândia	Estados Unidos	Estados Unidos	Canada
N.º de itens da escala	99 itens	SERVQUAL: 22 itens ACSAHL :12 itens	...	22 itens (para Percepções e Expectativas)
Escala de resposta	Escala de Likert de 5 pontos (Completamente em Desacordo a Completamente de Acordo)	SERVQUAL: Likert de 7 pontos ACSAHL: Likert de 5 pontos (Completamente em Desacordo a Completamente de Acordo)	...	Escala de Likert de 7 pontos (Completamente em Desacordo a Completamente de Acordo)
Análise da Informação	Estatística descritiva, correlações de Sperman e análises diferenciais	Estatística descritiva, correlações e análises diferenciais	Análise de Conteúdo	Estatística descritiva, correlações e análises diferenciais
Resultados: n.º de dimensões (capacidade explicativa)	5 dimensões	4 dimensões	5 temas	5 dimensões

Tabela 8. *Investigações empíricas sobre a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias (Cont.)*

Estudo	Nagata, Satoh, Gerrard e Kytömäki (2004)	Satoh, Nagata, Kytömäki, e Gerrard, (2005)	Hernon e Calvert (2005)	Jenkins (1999)
Conceito investigado	Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias	Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias	Qualidade dos serviços electrónicos (e-serviço) em bibliotecas universitárias	Qualidade de serviço em bibliotecas públicas
Conceito	Percepções e Expectativas	Percepções e Expectativas	Percepções	Percepções
Operacionalização	Adaptação do SERVQUAL plus	Adaptação do SERVQUAL <i>plus</i>	Adaptação do e-SERVQUAL	Adaptação do SERVPERF
Análise qualitativa	Grupos de Discussão (Focus Group) na fase exploratória	65 Sessões de Grupos de Discussão (Focus Group)	4 Sessões de Grupos de Discussão (Focus Group) na fase exploratória com 25 bibliotecários de 8 bibliotecas universitárias	...
Amostra	2328 estudantes (taxa de recolha de 7,32% efectuada através da Web)	...	206 estudantes	130 transacções de EIB
Técnica de amostragem	Amostra aleatória	Amostra aleatória	Amostra aleatória	Amostra aleatória...
Âmbito geográfico	Bibliotecas universitárias da Finlândia, Japão e Inglaterra	Bibliotecas universitárias da Finlândia, Japão e Inglaterra	Nova Zelândia	Estados Unidos
N.º de itens da escala	29 itens	29 itens	104 itens	22 itens
Escala de resposta	Escala de Likert de 7 pontos (ancorado em Baixa a Bastante Alta) num formato de 3 colunas: mínima, desejável e aceitável	Escala de Likert de 5 pontos (Completamente em Desacordo a Completamente de Acordo)	Escala de Likert de 10 pontos (Pouca Importância a Muita Importância) em dois cenários: real e ideal	Escala de Likert de 7 pontos (Completamente em Desacordo a Completamente de Acordo)
Análise da Informação	Análise Factorial Exploratória e Confirmatória, correlações de <i>Sperman</i> e análises diferenciais	Análise de Conteúdo	Análise de Quadrantes e Factorial	Análise Factorial, Estatística descritiva, correlações e análises diferenciais
Resultados: n.º de dimensões (capacidade explicativa)	4 dimensões (62%)	4 temas	10 dimensões	5 dimensões

Tabela 9. *Dimensões da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias*

Autor(es)	# Dimensões da Qualidade Percebida
Cook, Heath, e Thompson (2000)	(3) Materiais, Fiabilidade e Relacionamento com utilizador (vertente afectiva na prestação do serviço).
Martensen e Gronholdt (2003)	(6) Recursos electrónicos, Colecções, Formação de utilizadores, Facilidades técnicas, Meio físico envolvente e Relacionamento com utilizador (<i>Human side of user service</i>).
Andaleeb e Simmonds (1998)	(5) Deamenor ¹ , Competência, Recursos, Capacidade de resposta e Tangíveis.
Coleman et al. (1997)	(5) Tangíveis, Fiabilidade, Capacidade de resposta, Segurança e Empatia.
Edwards e Browne (1995)	(5) Tangíveis, Fiabilidade, Capacidade de resposta, Segurança e Empatia.
Nitecki (1996b)	(5) Tangíveis, Fiabilidade, Capacidade de resposta, Segurança e Empatia.
Snoj e Petermanec (2001)	(5) Equipa, Equipamento, Colecções, Ambiente e Serviço da biblioteca.
Cook e Thompson (2000)	(3) Eficácia no serviço, Orientação do utilizador pela equipa e Experiência afectiva na prestação do serviço.
Cook e Thompson (2001)	(4) Serviço, biblioteca como espaço, Acesso às colecções e Fiabilidade.
Calvert e Hernon (1997)	(12) Acesso, Tempo de espera, Recursos electrónicos, Orientação ao utilizador, Equipamento, Ambiente físico, Instalações, Colecções, Capacidade de resposta, Fornecimento de documentação técnica, Espaço.
Cook, et al. (2003)	(4) Valor do serviço, Acesso à informação, Controlo do utilizador e Biblioteca como espaço.
LibQUAL+ (2003)	(3) Valor do serviço, Biblioteca como espaço e Controlo da informação.
LibQUAL+ (2001)	(5) Valor do serviço, Biblioteca como espaço, Fiabilidade, Autonomia e Acesso à informação.
Lincoln (2002)	(5) Valor do serviço, Fiabilidade, Biblioteca como espaço, Disponibilização de colecções impressas.
Cullen e Calvert (1995)	99 indicadores.
Crossno et al. (2001)	(5) Tangíveis, Fiabilidade, Capacidade de resposta, Segurança e Empatia.
Ho e Crowley (2003)	(5) Procura das obras nas estantes, Arrumação das obras, empréstimos interbibliotecas (circulação), Sinalização, Pesquisa no catálogo online.
Hébert (1994)	(5) Tangíveis, Eficácia, Capacidade de resposta da Equipa, Conforto emocional e Serviços fundamentais.
Nagata et al. (2004)	(4) Resultado do serviço (Equipa), Biblioteca como lugar, Colecções e Acessos, Resultado do serviço (organizacional).
Satoh et al. (2005)	(4) Resultado do serviço (Equipa), Biblioteca como lugar, Colecções e Acessos, Resultado do serviço (organizacional).
Hernon e Calvert (2005)	(10) Navegação, Estética, Ligações, Colecções, Fiabilidade, Suporte, Segurança, Acesso, Flexibilidade, Customização.
Jenkins (1999)	(5) Tangíveis, Fiabilidade, Capacidade de resposta, Segurança e Empatia.

Nota: ¹ *Deamenor* agrega as dimensões do SERVQUAL: Empatia e Segurança.

Na sua globalidade, dos estudos empíricos analisados constata-se:

- Não existe unanimidade quanto à conceptualização da qualidade de serviço no contexto das bibliotecas universitárias, segundo a perspectiva do utilizador, ainda que, convém assinalar que uma grande parte dos trabalhos baseia-se unicamente nas percepções.
- Para além da escala SERVQUAL, não existe uma escala padrão generalizada, dado que a maioria dos investigadores desenvolvem uma bateria de itens própria resultante de adaptações doutros instrumentos, ou optam por adaptar escalas, como são exemplo: SERVQUAL, SERVPERF e mais recentemente LibQUAL^{+TM} (escala específica para contextos bibliotecários). Neste sentido, o número de itens da escala varia de um trabalho para outro.
- O tipo de metodologia utilizada é semelhante em quase todos os estudos, visto que a análise quantitativa é precedida por uma análise mais qualitativa ou exploratória; posteriormente, em vários estudos, emprega-se a utilização de uma análise factorial para determinar as dimensões que avaliam o conceito, e nalguns estudos mais recentes a utilização de uma análise factorial confirmatória.
- Os estudos referenciados estão geralmente centrados numa abordagem na perspectiva do utilizador, onde o foco são as dimensões da qualidade de serviço face à satisfação dos utilizadores e à qualidade global do serviço.

- Obtêm-se resultados diferentes quanto ao número, conteúdo, e importância relativa das diferentes dimensões da qualidade percebida no âmbito das bibliotecas universitárias. Porém, tal como está ilustrado na Tabela 8, nem sempre se mede o mesmo conceito. As dimensões do SERVQUAL dominam os estudos, sendo progressivamente substituídas pelas dimensões contextualizadas às unidades de informação do LibQUAL^{+TM}. Não obstante, observamos um domínio das dimensões que remetem mais para a importância dos aspectos funcionais do que dos aspectos técnicos.

Finalmente, observa-se a existência de alguns aspectos pouco desenvolvidos:

- Em primeiro lugar, verifica-se a falta de inclusão de aspectos relevantes nos serviços bibliotecários, como os que estão relacionados com a experiência de utilização dos serviços;
- Em segundo lugar, há poucos trabalhos que estudem as diferenças existentes entre grupos de estudantes na avaliação da qualidade segundo variáveis sócio-demográficas (sexo, idade, etc.) ou ainda segundo variáveis directamente relacionadas com as experiências académicas dos docentes (anos de experiência, desempenho académico) ou a participação de outros *stakeholders* (elementos da equipa da biblioteca, utilizadores externos, etc.). Assim como, referência a poucos estudos que relacionem a mudança de percepção dos utilizadores ao longo do tempo (i.e., estudos longitudinais e de investigação multimétodo).

Em resumo: ao longo deste capítulo, verificamos que a comunidade científica internacional percorreu um longo caminho e produziu definições, métodos e instrumentos que quantificam qualquer serviço de uma biblioteca. Muitos investigadores desenvolvem conceitos, actualizam metodologias e colecionam estatísticas, de tal forma que é possível consultar dados estatísticos de bibliotecas de outros países e estabelecer comparações de dados para elaborar novas estratégias.

Já não se põe a questão, quanto à necessidade dos bibliotecários e gestores de informação terem de se munir de um instrumento de avaliação do desempenho e da qualidade de serviço e recursos com o objectivo de obterem elementos essenciais para fundamentar decisões. Actualmente, está implantada, em diversos países (e.g., Estados Unidos, no Reino Unido e na Austrália, entre outros), uma cultura organizacional em que as determinações do desempenho e da qualidade de serviço prestados apresentam um lugar de relevo. A avaliação das bibliotecas baseia-se em várias vertentes simultaneamente, dependendo das necessidades do bibliotecário em obter determinados dados para realizar uma análise funcional com o objectivo de otimizar a qualidade da desempenho dos serviços e recursos.

Os vários estudos sobre a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias analisados assumem que a avaliação da qualidade em bibliotecas se foca no utilizador, no seu ponto de vista, nas percepções e nas expectativas que apresenta em relação ao funcionamento dos serviços. Todos os estudos efectuados na perspectiva do utilizador, concluem a multidimensionalidade do conceito e a diversidade de metodologias e de instrumentos de avaliação, e traduzem os resultados na afirmação que, o serviço diz-se

de “qualidade quando é capaz de confirmar, de forma consistente, as expectativas que levaram o utilizador a adquiri-lo”.

Finalmente, procuramos fazer, neste capítulo, uma revisão da literatura com o olhar fixo na apresentação de uma pequena síntese dos vários estudos que contribuíram para uma melhor compreensão das metodologias utilizadas e dos resultados obtidos em estudos da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias e, assim, abrir a porta à investigação empírica do nosso trabalho.

*

P A R T E I I

I N V E S T I G A Ç Ã O E M P Í R I C A

CAPÍTULO 4

Metodologia de Investigação

Caminante, no hay camino se hace camino al andar.

(António Machado, *Proverbios y cantares*)

4.1 Objectivos e hipóteses

O objectivo geral deste trabalho é, precisamente, desenvolver uma ferramenta simples que permita conhecer o nível de qualidade de serviço de uma biblioteca universitária e que cumpra uma série de condições (tanto do tipo psicométrico como de carácter aplicado), isto é:

1. Que recolha as componentes ou dimensões relevantes da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária (validade de constructo).
2. Que seja fiável, breve, de fácil compreensão e utilização.
3. Que resulte útil a nível da gestão, permitindo identificar os elementos do serviço que contribuem para uma maior qualidade e cuja manipulação exerce um grande efeito sobre a qualidade global, segundo a percepção dos utilizadores.

Tendo em conta o acima exposto, formulámos no nosso estudo os seguintes objectivos específicos e as respectivas hipóteses:

Construção e validação de um instrumento de avaliação da qualidade de serviço.

Objectivos

Desenvolver uma escala de medida da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária e identificar as dimensões subjacentes que a avaliam.

Hipóteses

Nos últimos anos, tem havido um considerável esforço na identificação de relevantes dimensões da qualidade de serviço das bibliotecas universitárias e no desenvolvimento de instrumentos adequados para avaliar a qualidade percebida e a satisfação dos utilizadores com os serviços bibliotecários (e.g., Andaleeb & Simmonds, 1998; Calvert & Cullen, 1994; Calvert & Hernon, 1997; Coleman, Xiao, Bair, & Chollet, 1997; Cook & Thompson, 2000, 2001; Hernon & Altman, 1998; Hernon & Calvert, 1996; Hernon & Nitecki, 2001; Hernon & Nitecki, 2001; Hernon, Nitecki, & Altman, 1999; Martensen & Gronholdt, 2003; Milson-Martula & Menon, 1995; Murfin & Gugelchuk, 1990; Nagata et al., 2004; Nitecki & Franklin, 1999; Niyonsenga & Bizimana, 1996; Shi, Holahan, & Jurkat, 2004; Simmonds & Andaleeb, 2001; White & Abels, 1995).

O primeiro destes objectivos refere-se à análise da validade da escala de medida que se desenvolve neste estudo, e para o efeito formulámos as seguintes hipóteses:

H1 : As avaliações da escala de qualidade de serviço são significativamente diferentes entre estudantes com avaliações altas, médias e baixas da qualidade global de serviço (validade de constructo).

H2 : A correlação entre a qualidade global e a escala é positiva e significativa (validade concorrente).

Objectivos

Por outro lado, a análise dos efeitos das dimensões, que integram a qualidade percebida sobre a qualidade global dos serviços da biblioteca universitária, traduz-se na seguinte hipótese:

Hipóteses

H3 : Cada uma das dimensões da escala tem um efeito positivo e significativo na avaliação da qualidade global de serviço por parte dos participantes.

Percepção dos utilizadores às dimensões da qualidade de serviço em função da frequência e tempo de utilização dos serviços bibliotecários.

Objectivos

Analisar as percepções dos utilizadores em relação à Qualidade de Serviço das bibliotecas universitárias e explorar possíveis diferenças em função da frequência e tempo de utilização dos serviços.

Hipóteses

H4 : Os trabalhos de Banwet e Datta (2002), Cook (2001) e Parasuraman et al. (1985, 1988) evidenciaram a importância das relações entre tempo e frequência de utilização dos serviços, que determina aos olhos do cliente o nível de

qualidade: no acesso, na duração do serviço, na recordação que o serviço deixa e na rapidez da reacção a problemas.

Neste sentido, vários estudos realizados em contextos académicos evidenciam que as experiências dos utilizadores variam continuamente ao longo do tempo e que as percepções da qualidade de serviço são influenciadas pelo enquadramento e pela experiência dos utilizadores (Cuthbert, 1996a, 1996b; Oldfield & Baron, 2000). Outros estudos sustentam que a frequência e o tempo de utilização dos serviços afectam a importância atribuída por parte dos utilizadores às dimensões da qualidade de serviço (e.g., Banwet & Datta, 2002; Cook, 2001; Cook & Thompson, 2000, 2001; Hernon & Altman, 1996, 1998; Nitecki, 1996b). Os estudos na área do Marketing de Serviços, conduzidos por Parasuraman et. al. (1985), assinalam que as experiências anteriores que os clientes tiveram com o serviço (e.g., quanto mais se conhece o funcionamento de um serviço, mais se avaliam os conhecimentos ou a efectividade da simpatia) introduzem diferenças na avaliação percebida dos serviços. Neste sentido, formulámos as seguintes hipóteses:

H4a : A importância relativa dos factores específicos da qualidade de serviço, percebidos pelos utilizadores varia em função da frequência de utilização dos serviços bibliotecários.

H4b : A importância relativa dos factores específicos da qualidade de serviço, percebidos pelos utilizadores, varia em função do tempo de utilização dos serviços bibliotecários.

Percepção dos utilizadores às dimensões da qualidade de serviço em função do género, grupos de idade, curso, ano e ciclo de estudos dos estudantes.

Objectivos

Analisar as percepções dos utilizadores em relação à qualidade de serviço das bibliotecas universitárias, e explorar possíveis diferenças em função de algumas características sócio-demográficas dos estudantes: género, grupos de idade, curso, ano e ciclo de estudos.

Hipóteses

H5 : Os estudantes não são só clientes ou utilizadores do serviço, mas também participam de forma activa no processo de ensino e aprendizagem. Os resultados de recentes investigações parecem indicar que determinados aspectos, relacionados com algumas características sócio-demográficas dos estudantes, influem na avaliação da qualidade e/ou na importância relativa que atribuem às dimensões que a confirmam (e.g., Cook, 2001; Cook & Thompson, 2000, 2001; Cullen, 2001a, 2001b; Hernon & Altman, 1996; Nitecki, 1996b).

Pretendemos assim, avaliar a forma como os estudantes percebem o serviço de uma biblioteca, sendo esta avaliação considerada como resultado de uma comparação, baseada num certo número de atributos, entre as suas expectativas face ao serviço e a sua percepção do serviço realmente prestado.

Por outras palavras, procuramos estabelecer uma complexa relação entre as dimensões da qualidade de serviço e os atributos dos estudantes (segmentação)

de acordo com o modelo de múltiplos-atributos (e.g., Cullen, 1999, 2001a, 2001b).

Assim, com o objectivo de determinar a influência de certas características dos participantes do nosso estudo, na importância atribuída a cada uma das dimensões que integram a qualidade de serviço, formularam-se as seguintes hipóteses:

H5a : A importância relativa das dimensões da escala de qualidade de serviço varia em função do género dos estudantes.

H5b : A importância relativa das dimensões da escala de qualidade de serviço varia em função dos grupos de idade dos estudantes.

H5c : A importância relativa das dimensões da escala de qualidade de serviço varia em função do curso dos estudantes.

H5d : A importância relativa das dimensões da escala de qualidade de serviço varia em função do ano de curso dos estudantes.

H5e : A importância relativa das dimensões da escala de qualidade de serviço varia em função do ciclo de estudos dos estudantes.

Comparação entre as perspectivas de estudantes e professores face à qualidade de serviço percebida.

Objectivos

Comparar as avaliações da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias, segundo a perspectiva dos estudantes e professores.

Hipóteses

Pretende-se, ainda, verificar o papel da perspectiva do utilizador: professor e aluno na percepção da qualidade de serviço no contexto das unidades de informação. Diferentes categorias de utilizadores têm diferentes necessidades e percepções distintas do serviço que lhes é prestado. Em que medida indivíduos com diferentes perspectivas, experiências e com necessidades diferenciadas percebem os serviços (e.g., Andaleeb & Simmonds, 1998; Calvert & Cullen, 1994; Calvert & Hernon, 1997; Coleman, Xiao, Bair, & Chollet, 1997; Cook & Thompson, 2000, 2001; Edwards & Browne, 1995; Hébert, 1994; Nitecki, 1996b). Assim:

H6 : A avaliação dos professores sobre qualidade de serviço em bibliotecas do ensino superior apresenta valores mais elevados em determinadas dimensões face à dos estudantes.

H6a : A avaliação dos professores sobre qualidade global em bibliotecas do ensino superior apresenta valores mais elevados em comparação com a dos estudantes.

Relações entre as dimensões da qualidade de serviço e a qualidade global.**Objectivos**

Testar o modelo de relações da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária na perspectiva dos seus utilizadores (Ver Figura 9), através de modelos de equações estruturais.

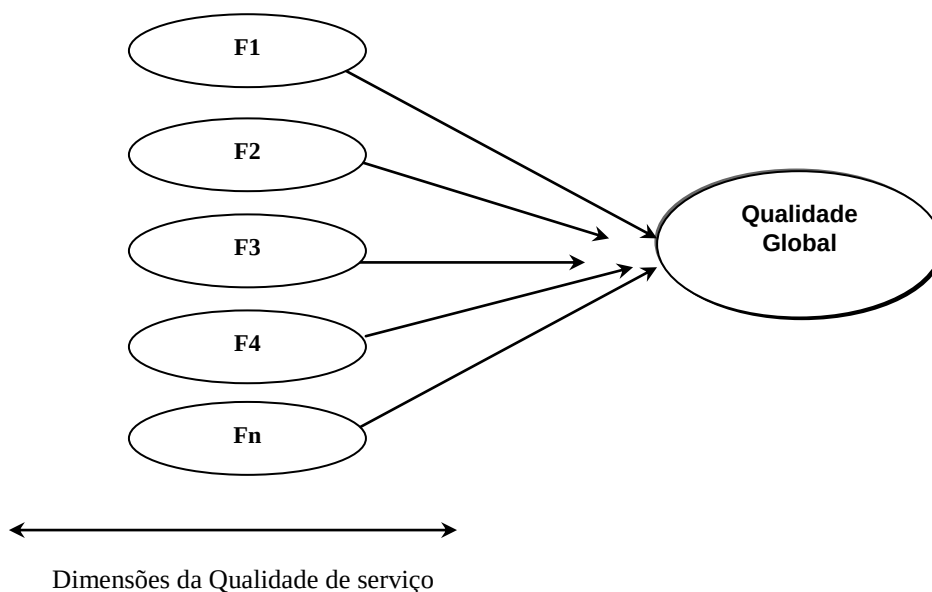


Figura 9. Modelo hipotético de investigação.

Hipóteses

Para o sistema de relações entre as dimensões da qualidade de serviço para a qualidade global, propõe-se um modelo teórico hipotético (ver Figura 9). Não se trata do único modelo possível, mas apenas de um modelo que nos parece plausível, tendo em conta o suporte dos resultados das investigações empíricas discutidas na revisão da literatura (e.g., Banwet & Datta, 2002; Bigné, Moliner & Sánchez, 2003; Chao, 2003; Nagata et al., 2004), bem como considerações teóricas que serão desenvolvidas nos parágrafos seguintes. Este modelo tem, assim, um carácter exploratório.

H7 : As dimensões da qualidade de serviço estão positivamente relacionadas com a qualidade global.

Análise qualitativa às sugestões de melhoria assinaladas pelos participantes.

Objectivos

O último objectivo pretende efectuar uma análise qualitativa às respostas dos participantes à questão aberta sobre comentários, opiniões e sugestões de melhoria à qualidade de serviço (e.g., Cook, 2001; Harwood & Bydder, 1998).

Decorrente da análise qualitativa às sugestões de melhoria assinaladas pelos utilizadores, pretende-se analisar quais os elementos-chave que contribuem para a melhoria da qualidade de serviço da unidade de informação em estudo.

4.2. Desenho da investigação

“Nem tudo o que conta pode ser contado, e nem tudo o que pode ser contado, conta.”
Albert Einstein

O presente estudo pode caracterizar-se como um estudo de tipo correlacional, com o objectivo principal de estudar e quantificar as relações estabelecidas entre as diferentes variáveis incluídas na investigação, bem como diferenciar grupos precisos de utilizadores (Almeida & Freire, 2000; Powell, 2004). Não se podem, portanto, estabelecer relações de causa-efeito próprias de estudos experimentais. Apenas é possível concluir que as variáveis em estudo se associam.

Como instrumento de recolha de dados, elegemos o questionário, uma vez que pretendíamos abranger um grande número de estudantes e docentes e, para além disso, quantificar as variáveis em estudo. Por outro lado, pareceu-nos mais adequado a utilização do auto-relato, como método de recolha da informação, visto que pretendíamos estudar as relações das diferentes variáveis com a qualidade de serviço e a qualidade global. Por esse motivo, considerámos mais pertinente a utilização das impressões subjectivas da qualidade de serviço, quer com os estudantes, quer com os professores porque será esta, mais do que outras medidas eventualmente mais objectivas, a associar-se mais fortemente como as dimensões da qualidade de serviço.

*

Através da Figura 10, podemos observar o desenho seguido neste estudo, que teve na sua base os marcos conceptuais assinalados na revisão dos estudos anteriores (Capítulos 2 e 3).

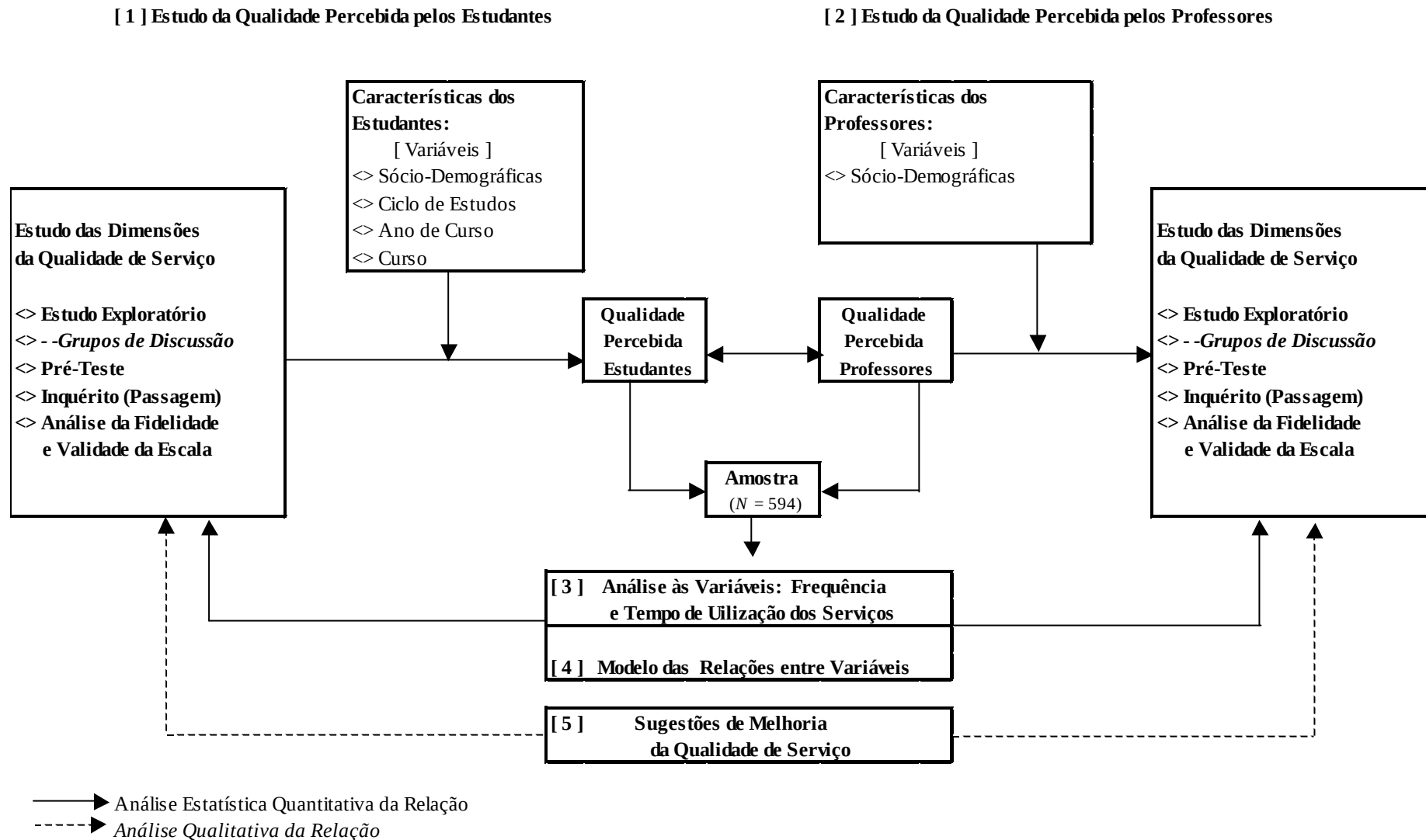


Figura 10. Desenho da investigação empírica sobre a qualidade de serviço de uma biblioteca universitária: Fases 1, 2, 3, 4 e 5.

Ao longo das cinco fases do presente estudo, procurámos criar um conjunto de passos que visaram, por um lado, a construção de um instrumento de recolha de dados sobre a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias, e por outro lado, consistiu na recolha de informação para o estudo das questões e hipóteses colocadas previamente. Assim, no capítulo seguinte, iremos dar conta do processo de construção e/ou adaptação das escalas (qualidade de serviço e qualidade global) utilizadas na investigação. Para além dos procedimentos tendentes a avaliar as propriedades psicométricas do instrumento avaliado.

A Figura 10 exhibe as fases relativas à análise da influência das variáveis: relativas à experiência dos serviços - frequência de utilização, tempo de utilização; e relativas às características sócio-demográficas - género, estudantes, grupos de idade, ano de licenciatura, curso, ciclo de estudos, perspectiva (professor vs. aluno) e sugestões de melhoria, sobre cada uma das medidas obtidas com cada um dos instrumentos.

*

Neste sentido, as cinco fases da investigação que pretenderam dar resposta às questões e hipóteses, colocadas previamente, são as seguintes:

1. Estudo da qualidade percebida pelos estudantes e professores dos serviços de uma unidade de informação, as dimensões que a conformam e a influência que têm as suas características.
2. Estudo comparativo entre estudantes e professores relativo às dimensões percebidas da qualidade de serviço.
3. Análise da influência do uso da biblioteca: frequência e tempo de utilização dos serviços na qualidade percebida pelos participantes.
4. Modelo de relações das variáveis.
5. Análise qualitativa das sugestões de melhoria da qualidade de serviço pelos participantes.

4.3. Operacionalização das variáveis

“(…) service quality should be measured as an attitude.”
(Cronin & Taylor, 1992a, p. 64)

Seguidamente, apresentamos as diversas variáveis referidas nas hipóteses e o modo como foram operacionalizadas.

A qualidade de serviço percebida pelo utilizador é um juízo global do consumidor relativo à superioridade do serviço (Parasuaraman, et. al., 1988) que resulta da comparação realizada pelos clientes entre as expectativas sobre o serviço que vão receber e as percepções da actuação das organizações prestadoras do serviço (Grönroos, 1984, 1994; Parasuraman et al., 1985). Neste sentido, deduz-se a necessidade de incluir a opinião dos utilizadores ao estudar a qualidade de serviço. Por outro lado, a interpretação subjectiva ou situacional aceita a ideia que “a qualidade reside nos olhos do sujeito” (Garvin, 1988, p. 27). Nesta perspectiva, portanto, “o que conta é a qualidade tal e como a percebem os clientes” (Grönroos, 1994, p. 36).

A qualidade percebida é, habitualmente, definida na literatura como um juízo avaliativo global que realiza o cliente e que reflecte a sua atitude sobre a excelência ou superioridade do objecto com respeito às suas necessidades (Bigné et al., 2003).

A adopção do conceito qualidade de serviço, para o presente estudo, permite-nos caracterizá-lo como: (a) um juízo avaliativo de natureza atitudinal (Cunha, 2000; Hernon, 2002b; Parasuraman et al., 1988; Carman, 1990; Cronin & Taylor, 1992a, 1992b); (b) formulado pelo cliente (Bitner & Huber, 1994; Garvin, 1988; Grönroos, 1994; Nitecki, 1996a; 1996b; Parasuraman, et al., 1988); (c) de carácter global, ainda que esteja formado a partir das características e atributos do objecto (Bitner & Huber, 1994; Cunha, 2002; Hernon & Altman, 1996, 1998; Parasuraman, et al., 1988); e (d) relativo, já que se determina através da interacção entre o objecto e o sujeito que avalia, o que concede um carácter comparativo, pessoal e situacional (Bitner & Huber, 1994; Cunha, 2000; Oliver, 1997).

Neste sentido, e subjacente a este constructo encontra-se a ideia de que a qualidade de serviço possui uma dimensão multidimensional (i.e., atributos /dimensões particulares percebidas pelos utilizadores na avaliação dos serviços de uma biblioteca universitária).

A variável dependente Qualidade Global refere-se ao sentimento ou atitude do utilizador em relação ao serviço depois de o ter utilizado. Avalia a qualidade global do serviço percebido, pelo alcance das expectativas e pela satisfação com o serviço. Esta medida foi operacionalizada enquanto média das respostas a uma escala específica que continha itens relativos a esta dimensão (e.g., Bitner & Hubert, 1994).

As variáveis independentes do nosso estudo estão ilustradas na Tabela 10.

Tabela 10. *Medidas do estudo*

Variável	Valores
Idade (Grupos)	1 = 18-21 anos 2 = 22-25 anos 3 = Mais de 26 anos
Gênero	1 = Masculino 2 = Feminino
Perspectiva	1 = Estudantes 2 = Professores
Licenciatura	1 = Psicologia Aplicada 2 = Reabilitação e Inserção Social 3 = Desenvolvimento Comunitário e Saúde Mental
Ciclo de Estudos	1 = Ciclo Inicial (1º, 2º e 3º anos) 2 = Especialização (4º e 5º) 3 = Pós-Graduação
Ano de Curso	1 = 1º Ano 2 = 2º Ano 3 = 3º Ano 4 = 4º Ano 5 = 5º Ano
Sugestões de Melhoria ^a	1 = Sim 2 = Não
Frequência de Utilização	1 = Mais de 2 dias por Semana (Alta) 2 = Mais de 4 dias por Mês (Média) 3 = De 1 a 2 dias por Mês (Baixa)
Tempo de Utilização	1 = Menos de um Ano (Baixo) 2 = De 1 a 3 Anos (Médio) 3 = De 4 a mais Anos (Alto)

^aSugestões - referem-se aos comentários à questão aberta colocada no final da escala.

Apesar das limitações deste condicionalismo metodológico, é de pensar que os resultados encontrados, tomados com a precaução devida, poderão contribuir para esclarecer o conhecimento da possível influência das variáveis independentes consideradas.

4.4. Amostra

A população de referência objecto deste estudo é formada por todos os estudantes matriculados durante o curso 2002-2003 em três licenciaturas, incluindo os cursos de pós-graduação, e por todos os professores que leccionam numa instituição universitária da zona de Lisboa em Portugal. A população²³ é constituída por 2 500 estudantes e 130 professores num total de 2 630²⁴.

4.4.1. Procedimentos de amostragem

O processo de selecção da amostra ($N = 594$) foi levado a cabo utilizando um critério aleatório estratificado proporcional. As variáveis de estratificação foram: curso, ano de curso e género dos participantes. Nos estudantes, utilizámos também como critério, as turmas (26 turmas) seleccionadas aleatoriamente em cada curso, ano e os respectivos estudantes seleccionados ao acaso.

Em síntese, a amostra final é constituída por 594 utilizadores, resultante de uma amostragem aleatória simples pertencentes a cada um dos subgrupos homogéneos. Este tipo de amostragem garante, assim, a representatividade de todos os grupos existentes na nossa população teórica (e.g., Maroco, 2003).

²³ Dados recolhidos através dos serviços académicos referentes ao ano lectivo 2002-2003.

²⁴ Na sua obra *Measuring academic library performance*, Van House assinala para uma população de 2630 utilizadores, o tamanho da amostra aconselhado é de 340, o que reflecte um nível de confiança 95% para um desvio padrão de +/- 5.

4.4.2. Caracterização dos participantes

Os estudantes participantes da nossa amostra, que se apresentaram voluntariamente para este estudo, caracterizam-se em função do gênero e da idade da seguinte forma: 512 estudantes (16% do gênero masculino e 84% do gênero feminino) com idades compreendidas entre os 18 e os 54 anos de idade ($M = 23,35$; $DP = 5,67$).

Quanto aos professores participantes no estudo, caracterizam-se como sendo um grupo constituído por 82 professores universitários (54,9% do gênero masculino e 45,1 do gênero feminino), com experiência de frequência dos serviços bibliotecários (ver Tabela 11).

Tabela 11. *Características demográficas dos participantes (N = 594)*

Características dos Grupos	<i>n</i>	%
<i>Grupo</i>		
Estudantes	512	86.2
Professores	82	13.8
<i>Gênero</i>		
Masculino	127	21.4
Feminino	467	78.6
<i>Idade^a, (M = 23,35 e DP = 5,67)</i>		
18-21	254	49.6
22-25	156	30.5
> 25	102	19.9
<i>Ciclo de Estudos</i>		
Formação Inicial	399	67.2
Especializada	150	25.3
Pós-graduada	45	7.6
<i>Ano de Curso^b</i>		
1º Ano	116	19.5
2º Ano	153	25.8
3º Ano	130	21.9
4º Ano	85	14.3
5º Ano	65	10.9
<i>Curso^b</i>		
Psicologia	412	69.4
Reabilitação	82	13.8
Desenvolvimento Comunitário	55	9.3

^a Grupos de idade dos participantes estudantes.

^b Inclui 45 participantes (7.6%) dos cursos pós-graduados.

Na Tabela 12, podemos observar o perfil dos participantes relativo à experiência de uso da unidade de informação. Apresentamos, igualmente, a distribuição dos participantes em dois grupos constituintes: estudantes e professores, em função das variáveis tempo e frequência de utilização dos serviços, e a variável sugestões correspondente à existência de comentários escritos dos participantes à questão aberta colocada no final do questionário.

Tabela 12. *Distribuição dos participantes em função da perspectiva (estudante vs. professor) e história da utilização dos serviços bibliotecários (N = 594)*

	Grupos de Constituintes					
	Estudantes (n = 467)		Professores (n = 82)		Total (N = 594)	
Experiência de uso dos serviços da biblioteca	N.º	(%)	N.º	(%)	N.º	(%)
<i>Frequência de utilização</i>						
Mais de 2 dias por Semana	163	(34.9)	27	(32.9)	203	(34.2)
Mais de 4 dias por Mês	137	(29.3)	39	(47.6)	187	(21.5)
De 1 a 2 vezes por Mês	167	(35.8)	16	(19.5)	204	(34.3)
<i>Tempo de utilização</i>						
Menos de um Ano	101	(21.6)	4	(4.9)	119	(20)
De 1 a 3 Anos	249	(53.3)	5	(6.1)	265	(24.6)
De 4 a mais Anos	117	(25.1)	73	(89)	210	(35.4)
<i>Sugestões de Melhoria</i> ^a						
Sim	212	(45.4)	14	(17.1)	241	(40.6)
Não	255	(54.6)	68	(82.9)	353	(59.4)

^a Questão aberta aos participantes colocado no final da escala.

A análise da Tabela 12 permite verificar que os utilizadores utilizam com frequência regular os serviços (55,7%) e um tempo de utilização significativo (60%), o que revela um conhecimento da dinâmica dos serviços bibliotecários. Observa-se igualmente que 40,6% dos participantes efectuaram comentários escritos - Sugestões (variável dicotómica) de melhoria dos serviços.

4.5. Caracterização da unidade de informação

Apresentamos uma breve caracterização da instituição onde este estudo foi realizado - Instituto Superior de Psicologia Aplicada (ISPA), seguida por uma breve análise da unidade de informação e respectivos serviços.

O ISPA é a mais antiga instituição portuguesa de ensino superior na área da Psicologia e das Ciências Sociais e Humanas. Fundado há 41 anos, desenvolve cursos de formação inicial (Bacharelatos e Licenciaturas) em Psicologia – Clínica, Educacional e Social e das Organizações – Licenciatura em Desenvolvimento Comunitário e Saúde Mental e em Reabilitação e Inserção Social.

Tem igualmente cursos de formação avançada, pós-graduados e Mestrados. Em associação com a Universidade Nova de Lisboa tem um programa de Doutoramento em Psicologia Aplicada. Além disso, promove cursos de formação contínua, através do Departamento de Formação Permanente, destinado a profissionais, designadamente em áreas como a saúde, a educação, o comportamento organizacional, as novas tecnologias de informação ou a gestão de recursos humanos. Actualmente o ISPA, tem um quadro docente de 86 professores em regime de tempo integral, dos quais 74 em regime de dedicação exclusiva. Conta, no total, com um corpo docente com 121 professores doutorados.

O ISPA tem igualmente um Centro de Investigação e de Intervenção, apoiado por dois laboratórios de investigação, um Centro de Documentação, um Centro de Apoio Estatístico e Análise de Dados e um Gabinete de Apoio à Realização de Reuniões Científicas. Todos os anos promove ciclos de conferências com convidados nacionais e

estrangeiros, para além de um vasto conjunto de Seminários e Colóquios. Existe também um Centro de Estudos Interculturais que, não só promove a intervenção científica e social em Portugal, como a realização de estágios de alunos de outros países. O ISPA promove regularmente intercâmbios de alunos (Programa Sócrates e Leonardo Da Vinci – Mobilidade Erasmus) com diversas universidades europeias, tendo ainda protocolos de cooperação com dezenas de universidades públicas no estrangeiro.

No Instituto, decorrem vários projectos de modernização tecnológica, dos quais se destacam a participação no Programa Operacional da Sociedade de Informação (POSI) e na Biblioteca do Conhecimento Online (B-on).

O ISPA é uma instituição do Ensino Superior Privado e Cooperativo, dirigido pelo Professor Doutor Frederico Pereira.

*

A unidade de informação considerada no nosso estudo é um Centro de Documentação que está organizado em três sectores: Biblioteca, Testoteca e Videoteca & Multimédia.

O Centro de Documentação do ISPA, enquanto biblioteca, é um centro especializado na aquisição, tratamento, organização, gestão, pesquisa e disseminação da informação e conhecimento no domínio da Psicologia e ciências afins.

Caracteriza-se no âmbito da missão, visão, valores, objectivos, serviços e produtos disponíveis aos seus utilizadores da seguinte forma:

A sua missão visa facultar e difundir os recursos bibliográficos necessários ao desempenho das funções de investigação, ensino, educação permanente e extensão cultural por forma a ajudar os seus utilizadores no processo de transformar a informação em conhecimento.

Tem como visão, tornar-se num centro de recursos de aprendizagem e investigação.

Na prestação de serviços aos utilizadores, o Centro de Documentação tem como valores organizacionais: espírito de equipa, aprendizagem, melhoria contínua, qualidade e inovação; e como valores profissionais: partilha de informação, criatividade, solidariedade, responsabilidade pelos resultados e credibilidade.

Tem como objectivos:

- Permitir a todos os seus utilizadores o acesso a variadas fontes de informação actualizadas em todas as áreas de interesse sob a forma impressa e electrónica;
- Informar os utilizadores através de processos de difusão convenientemente ajustados;
- Cooperar o mais possível com outros serviços, quer internos quer externos, de forma a partilhar a informação;
- Adoptar novas técnicas e novos meios de informação na área da documentação;
- Desenvolver acções que visem a promoção e divulgação de informação na área da Psicologia e ciências afins;
- Formar e sensibilizar os utilizadores no âmbito da literacia digital.

A Figura 11 ilustra o esquema organizacional da unidade de informação e a sua dinâmica na prestação de serviços e produtos ao utilizador.

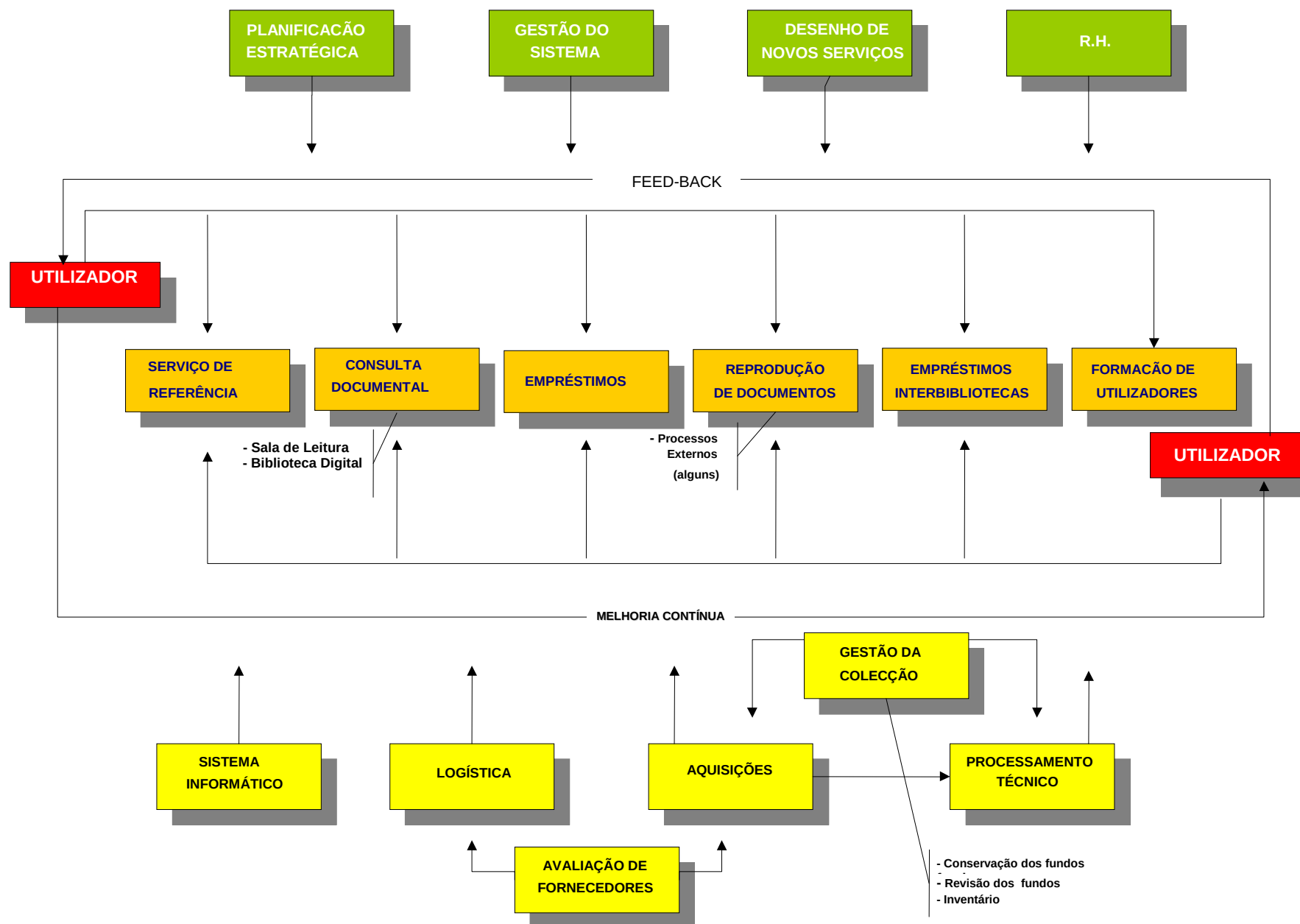
Os seus espaços e fundo bibliográfico é essencialmente constituído por 376 publicações periódicas, 21.000 monografias e cerca de 18.000 publicações periódicas electrónicas com texto integral. As obras encontram-se organizadas por áreas do conhecimento em regime de livre acesso.

Mais do que um espaço para o livro, é acima de tudo um espaço (360 m²) para o leitor com os seguintes valências: sala de leitura com 109 lugares para consulta local individual, sala de trabalho em grupo com 32 lugares para consulta local em grupo e 10 lugares para consulta de jornais. Os utilizadores dispõem de 6 postos de consulta às bases de dados de referência, bibliográficas e em texto integral e com acesso à Internet, 4 postos de visionamento de videogramas e materiais multimédia e 24 tomadas para utilização de computadores portáteis (ver Anexo B – Dados Básicos e Planta da unidade de informação). Encontra-se, também, equipada com um posto de leitura adaptado a pessoas com deficiência visual.

O acesso à informação é diversificado, encontrando-se à disposição dos utilizadores serviços em regime presencial e domiciliário [(e.g., leitura; acesso a bases de dados de referência, bibliográficas e em texto integral; e visionamento de vídeos (CD's e DVD's) e de software educativo].

À comunidade de utilizadores são disponibilizados os seguintes produtos e serviços: acolhimento e orientação, serviço de referência, bases de dados e catálogo bibliográfico, serviço de apoio ao estudante com deficiência, acesso sem fios (*Wireless*) à rede e à Internet, empréstimo interbibliotecas, difusão selectiva de informação

Figura 11. Esquema organizacional dos serviços ao utilizador.



electrónica, formação de utilizadores, serviço de fotocópias, e sistema de segurança.

Contempla, ainda, uma fonte de recursos especializada, designada por Biblioteca Digital, que se descreve como uma porta de acesso a um extenso e relevante conjunto de recursos de informação e aprendizagem, a partir da qual o utilizador pode pesquisar uma vasta e diversificada gama de recursos: bases de dados de referência, bibliográfica e em texto integral, catálogo bibliográfico, repositório institucional, livros electrónicos, edições digitais do ISPA e directórios, assim como o seu acesso através da página Web.

A Biblioteca desenvolve, ainda, espaços de cultura e lazer: actividades de extensão cultural, associadas a projectos que tenham por base a aquisição de hábitos de leitura e o prazer de ler, como exposições, encontros com autores, lançamento de livros, conferências, debates, etc.

A Testoteca tem como objectivo assegurar o apoio à formação dos estudantes no quadro das aulas práticas e estágios académicos. As provas de avaliação psicológica constantes na Testoteca, podem ser consultadas localmente pelos leitores da Biblioteca, desde que obedeçam aos critérios estabelecidos nas *Directrizes Internacionais para a Utilização de Testes*.

A Videoteca & Multimédia oferece uma selecção criteriosa dos suportes videográficos e multimédia, e tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento de actividades científicas, pedagógicas e culturais.

No sentido de estimular o diálogo e de comunicar com os seus utilizadores, o Centro de Documentação dispõe de uma *Newsletter* com a periodicidade mensal, designada *InfoBib* (ver Anexo B – Planta e Dados Básicos dos vários sectores que compõem a unidade de informação).

Para terminar, referimo-nos à página Web <www.ispa.pt> que permite o acesso de forma remota a uma gama de serviços, dos quais destacamos: consulta da biblioteca digital; bases de dados de referência, bibliográfica e em texto integral, catálogo bibliográfico, difusão selectiva de informação, consultar guias, formação de utilizadores no âmbito da literacia digital (numa perspectiva de aprendizagem ao longo da vida), consulta do repositório institucional e aceder a edições digitais do ISPA. Permite ainda aos utilizadores, conhecerem os recursos existentes na Videoteca e Multimédia e do sector Testoteca, acederem ao serviço de referência e documentação, efectuar reclamações e sugestões sobre o funcionamento dos serviços, elaborarem propostas de aquisição de obras através do preenchimento de formulários electrónicos, e um espaço interactivo para o utilizador colocar questões.

Para finalizar, constitui igualmente um dos objectivos desta unidade de informação a satisfação das necessidades e expectativas dos utilizadores. Neste âmbito, desenvolve duas acções que visam:

1. Avaliar periodicamente através de inquéritos específicos, o nível da satisfação dos utilizadores.
2. Atender às reclamações de sugestões dos utilizadores como ponto de informação para a melhoria contínua do serviço.

4.6. Procedimentos

4.6.1. Recolha de dados

O processo de recolha de dados para a elaboração deste trabalho teve início com a autorização da direcção da instituição de ensino superior (após reunião marcada para o efeito), e com a avaliação do instrumento para a elaboração deste projecto de investigação.

Escolheu-se um momento avançado do curso (mês de Maio) para a recolha de dados, de modo a que os estudantes tivessem tido tempo de formar uma opinião (mais de 6 meses) e uma avaliação sólida em relação aos serviços prestados pela biblioteca.

A administração da escala foi efectuada nas respectivas turmas com a devida autorização dos professores. As instruções fornecidas foram idênticas em todas as turmas e foram dadas pela mesma pessoa que aplicou os questionários, havendo sempre a preocupação de certificação de que todos os alunos compreendiam os objectivos e instruções dadas.

O processo decorreu da seguinte forma: após a chegada dos estudantes à turma, foi-lhes feita uma breve apresentação do estudo e dos seus objectivos, e foram referidas algumas instruções para responder ao questionário, nomeadamente, o facto de o questionário ser de resposta voluntária²⁵, a necessidade de ler atentamente as instruções e todos os itens, a precaução para não omitir nenhuma resposta e para o facto de não haver respostas certas ou erradas, interessando apenas a opinião sincera e espontânea de cada um. Foi solicitado que qualquer estudante que tivesse participado na primeira

²⁵ Insistiu-se no carácter de voluntariado da colaboração, pelo que qualquer estudante podia abandonar a sala antes ou durante a passagem dos instrumentos (o que aliás não aconteceu), sendo os seus questionários anulados.

administração (estudo-piloto), ou no processo de reflexão nos grupos de discussão, se abstivesse de participar nesta segunda administração, o que não ocorreu, porque os estudantes presentes já tinham sido previamente avisados.

O questionário passado foi constituído por 5 folhas de papel A4 agraphadas e apresentadas a todos os sujeitos pela seguinte ordem: uma folha introdutória onde se expressava o objectivo do estudo e as respectivas 29 questões de avaliação, ancoradas numa escala de Likert de cinco pontos, e na última folha do questionário (Anexo D) eram solicitados aos participantes dados demográficos e de identificação (ano, curso, idade, sexo), assim como dados relativos à frequência e tempo de utilização da unidade de informação.

Foi, ainda, esclarecido que os dados eram anónimos e confidenciais de modo que após o seu preenchimento eram entregues em mão ao colaborador do estudo e depositados todos os questionários num só envelope. Por último, referiu-se que no caso de existência de dúvidas elas seriam de imediato esclarecidas. O processo de administração decorreu naturalmente, sem problemas relevantes, uma vez que quase todos os estudantes se prontificaram a responder, havendo apenas algumas questões, dúvidas ou comentários relacionados com o questionário e com o clima da turma. Na generalidade, os alunos demonstraram uma boa capacidade de compreensão das tarefas propostas ao longo do processo de avaliação.

A duração máxima de tempo de resposta aos questionários foi de vinte minutos, a mínima foi de dez minutos e a média foi sensivelmente de quinze minutos.

O procedimento para os professores foi idêntico ao dos estudantes, mas pautou-se por ser mais individualizado. Os professores foram contactados através de missiva colocada na sua caixa/cacifo de correspondência (ver Anexo E - Carta enviada aos Professores). A cada docente foi fornecido um sobrescrito de resposta para devolução na caixa de reclamações/sugestões da biblioteca (inquérito postal). Dado que o processo envolveu 130 docentes, a taxa de devolução foi de 63%. Manifestaram igualmente um comentário a uma questão colocada no questionário, onde expressaram algumas sugestões para o aperfeiçoamento do mesmo, quer na forma quer no conteúdo (e.g., tipo de escala utilizado, repetição de alguns itens, poucos itens relativos aos recursos electrónicos, não mencionarem as publicações periódicas, entre outros).

Este procedimento de recolha de dados iniciou-se no final de 2002, com as entrevistas e a selecção dos elementos que participaram nos grupos de discussão, ao mesmo tempo que era efectuado o pré-teste. No início de 2003, em Abril-Maio, iniciaram-se as fases 1^a, 2^a e 3^a, prolongando-se o processo até ao início de Julho do mesmo ano. As 4^a e 5^a fases decorreram da análise do estudo quantitativo e qualitativo realizados no fim do processo pela análise do modelo proposto, através dos modelos de equação estruturais e da análise do *corpus* referente às sugestões dos participantes relativos à questão aberta do instrumento.

Em resumo: a amostra deste estudo é, pois, constituída por estudantes e professores motivados e disponíveis para uma colaboração no processo de avaliar os serviços que são prestados no Centro de Documentação. A confidencialidade e o anonimato dos dados recolhidos foram garantidas a todos quantos participaram neste estudo.

4.6.2. Tratamento e análise de dados

Os dados recolhidos foram reunidos e tratados independentemente da turma de origem e da perspectiva, constituindo uma amostra única, procedendo-se de seguida ao tratamento das respostas dos estudantes e docentes, através da criação de uma base de dados e do respectivo tratamento dos dados, para o que se utilizou o programa SPSS v13.0 (*Statistical Package for Social Sciences*, 13ª Versão, 2004) para a realização das análises confirmatórias ou para testar os modelos de equações estruturais, utilizámos o programa AMOS v.4.10.

Um dos procedimentos de recolha e análise dos dados, que é importante referir, diz respeito ao facto de, apesar de terem sido introduzidos os dados relativos a 651 utilizadores (estudantes e professores), terem sido eliminados os correspondentes a cinquenta e sete participantes por se verificar que estes apresentavam índices de não-resposta superiores a 10% dos itens. Os restantes dados em falta foram substituídos, utilizando para isso o procedimento EM (Expectation-Maximization) do SPSS – versão 13.0. Este método de substituição, através de um processo interactivo, substitui os dados em falta com base nos dados existentes, não afectando a estrutura de covariância nem inflacionando os valores das correlações como sucede nos métodos tradicionais de substituição pela média ou através da análise de regressão (e.g., Maroco, 2003).

As técnicas de análise de dados posteriores foram as seguintes:

Uma análise factorial de componentes principais seguidas de rotação *Varimax*, com o objectivo de identificar as dimensões da qualidade de serviço, bem como uma

análise factorial confirmatória para validar a solução obtida e o grau de adequação de um modelo teórico proposto pelo estudo à nossa amostra seleccionada (Thompson, 2004). Calculou-se o Coeficiente Alfa de Cronbach, assim como a fiabilidade composta de cada variável latente.

*

Uma análise de *Cluster* e uma análise de variância (ANOVA) para contrastar as hipóteses **H1a e H1b**.

O cálculo dos coeficientes de correlação de *Pearson* para contrastar **H2**.

O contraste da hipótese **H3** levou-se a cabo mediante uma Análise de Regressão Múltipla. Esta técnica estatística multivariada tem como objectivo avaliar o efeito combinado de duas ou mais variáveis sobre uma outra variável (Maroco, 2003).

Assim, estimou-se um modelo de regressão múltipla sobre a variável dependente qualidade global para analisar o efeito e a importância relativa das dimensões específicas da qualidade de serviço.

Várias análises multivariadas (MANOVA) para as variáveis frequência e tempo de utilização dos serviços: **H4a e H4b**, e segmentando a amostra foram realizadas para contrastar as hipóteses dos alunos em função das variáveis sócio-demográficas: **H5a, H5b, H5c, H5d e H5e**, assim como análises de variância (ANOVAS).

Por outro lado, realizou-se o tratamento dos dados em função dos diferenciais de qualidade percebida, quer pelos estudantes universitários, quer pelos professores, em relação às dimensões da qualidade de serviço geradas no presente estudo e a qualidade global (em função dos factores de diferenciação assinalados), reduzida através de análises de variância univariada e multivariada para contrastar as hipóteses **H6 e H6a**.

Nestas análises, preocupámo-nos principalmente em cumprir os requisitos de homogeneidade da variância, uma vez que vários autores referem a robustez da estatística F a desvios da normalidade (Hair Jr., Anderson, Tathan & Black, 1995; Thompson, 2004). Diversos autores referem, igualmente, a robustez desta estatística nos casos em que a variância não é homogénea e os grupos apresentam um número equivalente de participantes (Hair, Jr. et al.; Thompson, 2004). Por esse motivo, considerámos o nível de significância de .01 no *teste de Levene* para a homogeneidade da variância nas análises univariadas, e de .001 no *teste Box M*, nas análises multivariadas (Tabachnick & Fidell, 1996). Nas situações em que se demonstrou a inexistência de homogeneidade das variâncias, procedemos apenas à análise dos efeitos principais, uma vez que os grupos podem ser considerados idênticos, relativamente ao número dos seus constituintes [e.g., caso do grupo dos professores ($n = 82$)]. Tivemos igualmente, em consideração as variâncias de cada grupo, adoptando o nível de significância de .001, quando as variâncias maiores surgiam associadas ao grupo menos numeroso (Hair, Jr. et al.; Tabachnick & Fidell, 1996; Thompson, 2004).

Os testes multivariados seleccionados foram o *Lambda de Wilks* e o traço de *Pillais*, o mais utilizado na literatura devido à sua robustez e potência (Bryman & Cramen, 1993), sendo este último uma medida robusta da significância resistente ao incumprimento dos pressupostos paramétricos (Tabachnick & Fidell, 1996). Tendo-se

verificado diferenças significativas entre os grupos relativamente a algumas variáveis, realizou-se um teste estatístico de comparações múltiplas *post hoc* para se verificar exactamente quais os grupos que diferem significativamente (*Teste de Tukey's HSB*). Como não foram observados quaisquer efeitos de interacções significativas, o que quer dizer que as variações têm em geral um carácter adictivo, só serão apresentados os resultados significativos para cada dimensão.

Com o objectivo de responder e analisar a hipótese **H7**, relativa ao modelo de relações da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária na perspectiva dos seus utilizadores, foram testadas através de modelos de equações estruturais (e.g., Thompson, 2004).

Os modelos de equações estruturais permitem a utilização concomitante da técnica da análise factorial, representando as variáveis latentes construídas a partir dos valores conhecidos das variáveis observadas; e da técnica de regressão múltipla, considerando as relações causais entre as variáveis latentes. Ao conjunto das ligações (paths) entre as variáveis observadas e as construídas chama-se modelo de medida e o modelo constituindo as ligações entre as variáveis latentes é o modelo estrutural.

Com base no acima exposto, para investigar a relação hipotética entre qualidade global em bibliotecas universitárias e as dimensões da qualidade de serviço, propõe-se testar um modelo teórico para o sistema de relações entre as dimensões da qualidade de serviço para a qualidade global, tendo em linha de conta a percepção dos estudantes e dos professores.

*

Por último, decorrente da análise qualitativa às sugestões de melhoria, com o objectivo de inferir o *corpus* que está na base da percepção dos participantes deste estudo, pretende-se através de uma análise de conteúdo à questão aberta, inferir quais os elementos-chave, que emergem e contribuem para a melhoria da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias.

C A P Í T U L O 5

Construção, Adaptação e Validação de Instrumentos

“Great service is artistry. It is people, information, equipment, and facilities, but most of all it is a creative process. It is the artistry that blends these ingredients together and creates a little bit of magic. It is the creativity, commitment, and passion of every person involved in the company”

(Berry, 1995. p. 293)

A área do Marketing de Serviços identificou o cliente como a voz mais crítica quanto à qualidade do serviço: “Apenas os clientes julgam a qualidade, todos os restantes julgamentos são irrelevantes” (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1993, p.16). Antes de ser efectuada qualquer avaliação à qualidade do serviço das bibliotecas universitárias, é essencial investigar o que atribui a qualidade ao serviço na perspectiva do utilizador. Actualmente, as dimensões da qualidade de serviço das bibliotecas universitárias e nas bibliotecas de investigação, não são completamente entendidas no ponto de vista do utilizador (Cook, 2001; Cook & Thompson, 2001).

A qualidade que um cliente/utilizador apercebe num serviço é uma função da magnitude e direcção dessa diferença entre o serviço esperado e o serviço efectuado” (Parasuraman et al., 1985, p. 46).

5.1. Estudos para a construção da escala

Tendo em linha de conta os pressupostos assinalados, optou-se pela criação de um instrumento de medida para avaliar a qualidade de serviço de uma biblioteca universitária segundo as percepções dos seus utilizadores.

Nos últimos anos, tem havido um considerável esforço na identificação de relevantes dimensões da qualidade de serviço das bibliotecas universitárias e no desenvolvimento de instrumentos adequados para avaliar a qualidade percebida e a satisfação dos utilizadores com os serviços bibliotecários (e.g., Andaleeb & Simmonds, 1998; Calvert & Cullen, 1994; Calvert & Hernon, 1997; Coleman, Xiao, Bair, & Chollet, 1997; Cook & Thompson, 2000; Crossno, Berkins, Hill, McConoughey, & Walters, 2001; Hernon & Altman, 1998; Hernon & Calvert, 1996; Hernon & Nitecki,

2001; Hernon & Nitecki, 2001; Hernon, Nitecki, & Altman, 1999; Jenkins, 1999; Martensen & Gronholdt, 2003; Mauggham, 1999; Milson-Martula & Menon, 1995; Murfin & Gugelchuk, 1990; Nagata et al., 2004; Nitecki & Franklin, 1999; Niyonsenga & Bizimana, 1996; Shi, Holahan, & Jurkat, 2004; Satoh, Nagata, Kytömäki, e Gerrard, 2005; Simmonds & Andaleeb, 2001; White & Abels, 1995).

A existência de instrumentos de medida tão conceituados como as escalas SERVQUAL (Niteki, 1995; Parasuraman et al., 1988), SERVPREF (e.g., Cronin & Taylor, 1992a, 1992b; Jenkins, 1999; White & Abels, 1995) e, mais recentemente, LibQUALTM (Cook, 2001; Cook & Thompson, 2001; Cook, Health, Thompson & Webster, 2003; Lincoln, 2002), foi fonte de referência no nosso estudo, devido à sua importância de medidas genéricas na avaliação da qualidade de serviço percebida pelos utilizadores (clientes), isto é, aplicáveis a todo o tipo de serviços. Nas investigações mais recentes (e.g., Bigné et al. 2003; Cuthbert, 1996; Cook, 2001; Cullen, 2001; Hernon & Altman, 1996, 1998; Nitecki, 1996a, 1996b), parece ter-se generalizado a opinião que diferentes organizações (bancos, seguradoras, universidades, hospitais, bibliotecas, etc.) têm diferentes factores críticos e dimensões da qualidade e que, portanto, é necessário adaptar ou criar novos instrumentos de medida à luz dos existentes.

Os próprios autores da escala SERVQUAL sugerem a conveniência da adaptação da escala para se ajustar às idiossincrasias específicas de uma determinada entidade (Cronin & Taylor, 1992a, 1992b; Oldfield, & Baron, 2000; Parasuraman et al., 1988; ver também Nitecki, 1996a, 1999b; Rinon Sanz, 2000). Parece-nos ser o caso dos serviços educativos e bibliotecas universitárias que, além de se pautarem por partilhar as características específicas dos serviços têm outras especificidades.

Por outro lado, este estudo caracteriza-se por ter em consideração as percepções dos utilizadores (estudantes e professores). Apoiamos a nossa decisão de só considerarmos as percepções ao seguirmos as instruções utilizadas nos estudos de Cook e Thompson (2000, 2001), Hernon & Altman (1996, 1998), sobre a avaliação da qualidade de serviço em unidades de informação, a saber:

The direct measurement of one's perception of service quality that is the outcome of this cognitive evaluation process seems more likely to yield a valid and reliable outcome. If the discrepancy is what one wants to measure, then one should measure it directly. (Cook & Thompson, 2000, p. 252)

Uma outra tomada de decisão na opção de considerarmos somente as percepções dos utilizadores em detrimento das expectativas no nosso estudo, vincula-se igualmente à especificidade da nossa amostra. Recordamos que a amostra deste estudo, refere-se ao procedimento utilizado no momento de realização do trabalho de campo, que uma parte dos inquiridos tinham permanecido na instituição universitária por um tempo mínimo de seis meses, o que dificultava a comparação entre expectativas e percepções²⁶.

O processo de investigação desenvolveu-se em duas grandes etapas constituídas por diversas fases (ver Figura 12).

²⁶ Quando um serviço é oferecido de forma continuada durante um período de tempo prolongado, as expectativas dos consumidores tendem a ser passivas, o que reduz a efectividade do enfoque baseado na diferença entre percepções e expectativas (Oliver, 1997).

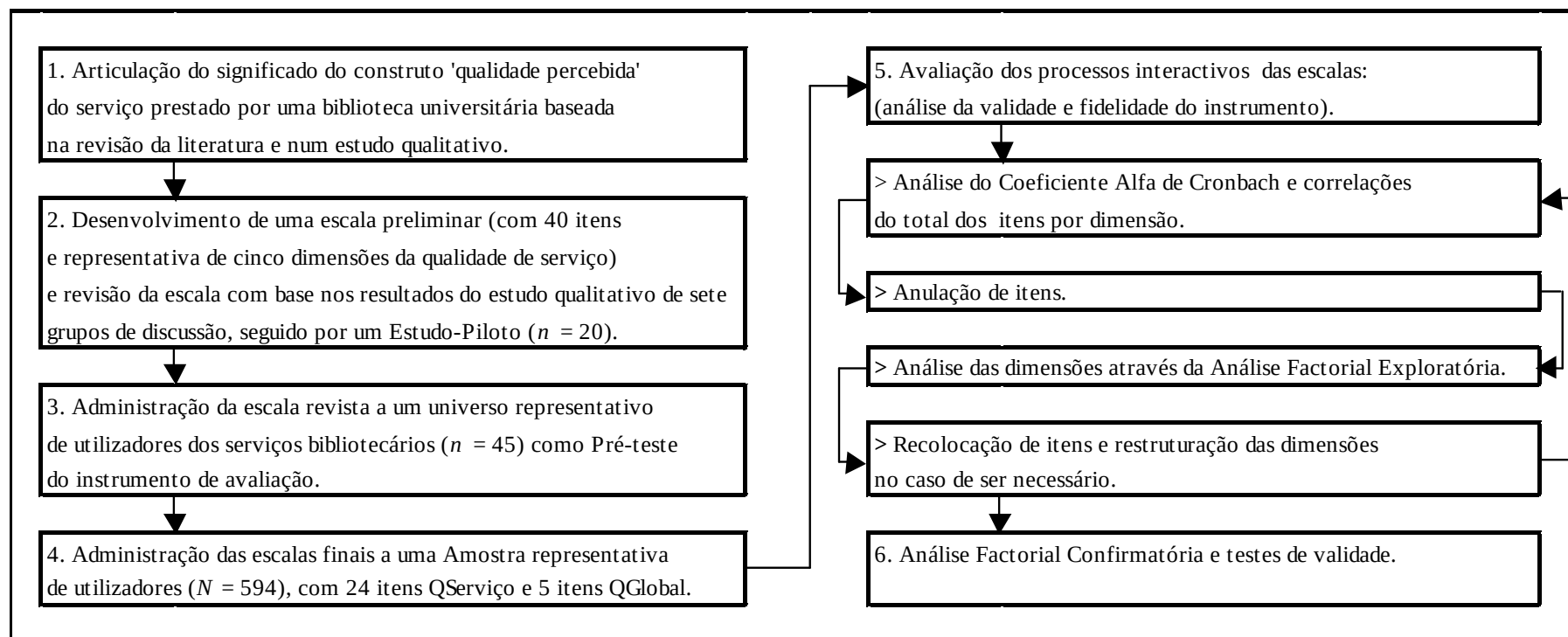


Figura 12. Processo por fases utilizado no desenvolvimento de uma escala de medida da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária.

A primeira fase teve como objectivo a identificação dos atributos chave da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária. Neste âmbito, a criação dos itens que compõem o instrumento de medida (escala) baseou-se em três fontes distintas de informação:

1. Revisão da literatura sobre a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias. Outros itens foram redigidos com base na interpretação semântica que os autores fizeram de diversa literatura também respeitante ao tema.
2. A realização de sete reuniões de grupos de discussão (*focus group*) permitiu redigir os itens com base na experiência e na sensibilidade dos utilizadores.
3. Realização de um estudo-piloto exploratório prévio sobre as formas de melhorar a qualidade de uma biblioteca universitária sob o ponto de vista dos estudantes e dos professores.

Para o efeito, realizou-se a construção dos itens que constituem o nosso instrumento de medida. Apresentamos, em seguida, as respectivas fases.

5.2. Desenvolvimento dos itens da escala

Por um lado, a revisão da literatura e a contribuição de vários estudos anglo-saxónicos de índole metodológica, identificaram um conjunto de dimensões críticas da qualidade de serviço acerca dos serviços em geral com a utilização de uma diferenciada gama de instrumentos de medida (e.g., escala SERVQUAL de Parasuraman et al., 1988; SERVPREF de Cronin & Taylor, 1992a, 1992b), e em bibliotecas (e.g., escala LibQUALTM, sobre este instrumento ver: Cook & Heath, 2001; Cook & Thompson, 2001; Crowley & Gilreath, 2002; Hiller, 2001; Murphy, 2004).

Por outro lado, as entrevistas livres realizadas com os utilizadores permitiram igualmente identificar alguns atributos que caracterizam a avaliação da qualidade de serviço, assim como reforçar as dimensões identificadas em estudos anteriores (ver também Lopes, 2004, no prelo; Silva, 1997). Esta informação recolhida foi enriquecida com dados fornecidos pelos profissionais da informação, sobre a dinâmica dos serviços e produtos postos à disposição dos utilizadores.

Posteriormente, foi utilizada uma outra metodologia qualitativa com a realização de vários grupos de discussão com os utilizadores potenciais, com o intuito de recolher informação para o desenvolvimento dos itens da escala. Apresentamos, de seguida, os contributos dos grupos de discussão (*focus group*).

5.3. Contributos através dos grupos de discussão

“Focus groups are a form of structured interview that utilizes communication between participants to generate data.”
Kitzinger (1994)

Foi realizado na Primavera de 2003, um conjunto de sete sessões de grupos de discussão: seis com estudantes e uma com professores. Este método consistiu na utilização de entrevistas a pequenos grupos de estudantes de três licenciaturas, três pós-graduações e a um grupo de docentes utilizadores potenciais dos serviços de uma biblioteca. Durante as sete sessões, os utilizadores discutiram as suas opiniões e experiências face a questões abertas e fechadas colocadas por um moderador treinado.

O guião utilizado pelo moderador (ver Anexo C), nas sessões, caracterizava-se por delimitar questões que conduzissem os utilizadores a expressarem e a distinguirem claramente as informações relativas à interacção com os serviços bibliotecários, nos seguintes aspectos: necessidades (i.e., o que o utilizador necessita), desejos (i.e., o que o utilizador quer), solicitações em forma de pedidos (i.e., pelo que pergunta, expresso em forma de desejos) e uso (i.e., que serviços/produtos utiliza).

Nas sessões, o moderador procurava ainda criar uma dinâmica no sentido de identificar as percepções dos utilizadores no âmbito de: (a) o que procuram os nossos utilizadores?, (b) porque nos procuram?, (c) quais os critérios para um desempenho aceitável da qualidade de serviço?, (d) o que precisam receber para se sentirem minimamente satisfeitos?, e (e) quais os critérios para uma satisfação excepcional?

Procurámos, neste estudo, com esta metodologia qualitativa, seguir as recomendações de Glitz (1998), em que o número ideal de participantes aconselhado é

entre 6 e 8 elementos. No nosso estudo, cada grupo integrava delegados de turma de cada um dos anos de licenciatura. Para o efeito, foram criados 6 grupos de estudantes (do 1º ao 5º ano e um grupo com estudantes de pós-graduação) e 1 grupo de professores. Cada um dos grupos possuía características semelhantes, tais como, os conhecimentos, a experiência e a sua história pessoal como estudantes e utilizadores da biblioteca (e.g., grupo com delegados do 1º ano).

Para Morgan (1998), pioneiro nos estudos sobre grupos de discussão, uma das vantagens de utilização desta metodologia, com participantes com experiências semelhantes, resulta da interacção e da forma como elaboram as suas experiências, opiniões e atitudes por palavras suas, o que é impossível num questionário. De acordo com Morgan (1998), o grupo de discussão constitui uma boa técnica quando o objectivo da pesquisa é explorar e desenvolver processos, incluindo a identificação de áreas problemáticas, a improvisação ou o planeamento de serviços, o estabelecimento de *feedback* e o desenvolvimento de novas soluções (ver também Kitzinger, 1994).

Nos vários estudos que utilizaram esta metodologia em bibliotecas universitárias (Banwet & Datta, 2002; Cook, 2001; Cook & Heath, 2001; Crowley & Gilreath, 2002; Glitz, 1997, 1998; Harwood & Bydder, 1998; Henner & Charles, 2002; Hernon, 2001; Hernon & Altman, 1996, 1998; Ho e Crowley, 2003; Hughes-Hassell & Bishop, 2004; Martensen & Gronholdt, 2003; Satoh et al, 2005), a ênfase incidiu fundamentalmente no estudo da opinião dos utilizadores face ao uso dos serviços da biblioteca, com o objectivo de investigar processos relacionados com a dinâmica dos serviços [e.g., utilização dos catálogos on-line, uso das colecções, relacionamento com a equipa de profissionais (Equipa), serviço de empréstimos, acessibilidade, etc.] e gerar

contribuições e dados de suporte a estudos de metodologias quantitativas (e.g., desenvolvimento de instrumentos de avaliação da qualidade de serviço).

A este propósito os trabalhos de Glitz (1997, 1998) contribuíram para assinalar a importância destas metodologias em unidades de informação, na análise das percepções dos estudantes sobre a melhoria a implementar nos serviços prestados: “This methodology can help libraries to identify needs for education and training among both users and staff; plan for new or enhanced services; identify the needs of particular user groups; and evaluating existing services” (1997, p. 386).

Uma das vantagens desta metodologia dos grupos de discussão em comparação com o método da observação participante, reside no estudo do processo de interesse primordial: a interacção (Kitzinger, 1994). Do mesmo modo, esta metodologia tal como a entrevista individual permite aceder a conteúdos em que estamos interessados: as atitudes e experiências dos nossos participantes. Como assinala Krueger (1991):

Com o compromisso que representa, a técnica dos grupos de discussão não é tão potente como a observação participante para realizar uma observação naturalista da intervenção, nem é tão potente como a entrevista individual para sondar os conhecimentos do entrevistado, mas pode conseguir uma combinação de ambos objectivos, muito melhor do que qualquer uma das técnicas em separado. Cremos que é uma útil combinação e que para certo tipo de problemáticas, pode representar a união do melhor de ambos os mundos (p. 50).

Na obra *Service Quality in Academic Libraries*, Hernon e Altman (1996) desenvolvem todo o seu trabalho a partir das informações obtidas por meio dos grupos de discussão. A pesquisa inicial desses autores foi dividida em cinco fases, sendo que, em três delas, utilizaram a metodologia como pré-teste para avaliação dos questionários que seriam utilizados na investigação com os utilizadores. Depois, a metodologia foi também adoptada como ferramenta para entrevistar os utilizadores das bibliotecas analisadas.

Em resumo: a técnica dos grupos de discussão é uma metodologia qualitativa que se traduz numa entrevista, estabelecida de acordo com um guião que tem como propósito atingir os objectivos do investigador. Envolve uma estrutura mínima de seis e não superior a doze pessoas que tenham interesses comuns, e que ficarão reunidas por um período máximo de duas horas. Durante esse tempo, o moderador irá conduzir a entrevista para que esta flua, sem necessidade de intervenção. Caracterizam-se por serem discussões de grupo abertas, organizadas com o objectivo de analisar um tema/problemática ou uma série de questões pertinentes para uma pesquisa. O princípio essencial consiste em que o moderador utiliza explicitamente a interacção entre os participantes, com a finalidade de recolher dados e como ponto de focalização da análise.

5.3.1. *Procedimentos e análise de dados*

«Tenho uma dúvida, pode ajudar-me...»
[Estudante, 2º Ano de Licenciatura : 19 Anos]

Para este estudo, a participação dos estudantes foi conseguida através do apoio da Associação de Estudantes, e por meio de incentivos por parte de docentes para a participação voluntária dos estudantes nos processos de avaliação e melhoria dos serviços da instituição.

Os docentes foram escolhidos em função da sua participação activa na instituição e pela experiência de utilização dos serviços, através de convites enviados por correio electrónico.

O número de participantes por grupo de discussão variou entre quatro e oito, sendo a média de seis por sessão. Participaram 26 estudantes (7 do sexo masculino e 19 do sexo feminino), incluindo um grupo de estudantes de Pós-Graduação (num total de 4) e um grupo de docentes (num total de 4). Todos os participantes nas sete sessões eram voluntários e utilizadores activos dos serviços da biblioteca.

As sessões tiveram lugar numa sala anexa à biblioteca. No início de cada sessão, os participantes foram confrontados com as normas e informados dos procedimentos. Houve uma concordância geral dos participantes na gravação em áudio das sessões. Funcionando como moderador, um investigador colocou um conjunto de questões (ver Anexo C) predeterminadas sobre os diversos aspectos dos serviços da biblioteca, enquanto outro investigador, no papel de observador, tomava notas. Foi solicitado aos estudantes que descrevessem as suas experiências e percepções no que diz respeito à apresentação física das instalações (e.g., estética, funcionalidade, limpeza), às salas de

estudo e de trabalho em grupo, ao horário de abertura, às condições físicas e aspecto dos equipamentos, à localização de livros nas estantes, ao serviço de empréstimos, à requisição e devolução de materiais, à deslocação nos espaços da biblioteca, à utilização do catálogo bibliográfico, aos catálogos online, às bases de dados bibliográficas e em texto integral, ao ambiente dentro e fora do espaço da biblioteca.

Foram igualmente questionados sobre as suas estratégias de pesquisa e recuperação da informação nos catálogos, que métodos utilizavam para com sucesso encontrarem rapidamente informação, como foram bem ou mal sucedidos na procura de informação no passado, e sobre o que faziam quando não conseguiam encontrar a informação de que necessitavam na biblioteca. Estas perguntas foram concebidas para os utilizadores assinalarem as suas percepções diversificadas, quanto às necessidades em função da ocorrência e variabilidade dos vários serviços da biblioteca.

Cada sessão demorou cerca de 2 horas. Aos participantes estudantes foram distribuídos cafés e águas, oferecidas senhas de café e uma revista da especialidade. No seguimento de cada entrevista, os investigadores (moderador e observador) reviam os comentários do grupo de discussão durante um curto intervalo.

Após as sessões, seguiu-se a fase da transcrição das cassetes relativas às sete sessões. Os investigadores observaram as transcrições e dividiram-nas em parágrafos e em frases que descreviam ideias discretas, e procuraram comentários idênticos nas diferentes sessões, para delimitarem o “ponto de saturação”, ou seja, quando os participantes faziam os mesmos comentários sem originar nova informação.

Glitz (1998) descreve que este método de análise dos grupos de discussão é muito detalhado, como procedimento metodológico a codificação dos temas evocados pelos utilizadores permite uma análise do discurso em que a negociação dos consensos faz parte integrante da técnica. A análise dos dados resume-se através dos seguintes passos: (a) leitura das transcrições de todas as sessões, para se ficar com uma representação geral, (b) selecção das afirmações significativas e pontos de saturação (frases repetidas são eliminadas), (c) encontrar o significado para cada afirmação através do processo da designação, (d) os temas são agrupados a partir do seu significado, (e) da integração dos passos anteriores resulta uma descrição exhaustiva do tema ou fenómeno (afirmação da estrutura essencial da temática), e (f) validação perguntando aos participante-moderador e participante-observador se a descrição e análise formuladas correspondem à experiência original (ver sobre esta técnica o trabalho de Colaiz citado por Krueger, 1991).

Como exemplo de ilustração, alguns fragmentos das frases transcritas eram passados para cartões e indexados. Estes cartões eram examinados e arquivados por tópicos temáticos, por exemplo: “Não localizo os livros nas estantes”, “Existem poucos postos de consulta na biblioteca”, “Não sei como pesquisar no catálogo”. Os utilizadores assinalaram que deveria existir uma melhoria na sinalização para localizar mais facilmente as obras nas estantes, assim como um desdobrável ou guia para utilizarem com mais eficácia o catálogo bibliográfico, ou terem uma informação onde dirigir-se, como por exemplo: “necessita de ajuda com os computadores? – Dirija-se ali!”.

As categorias ou os temas comuns que emergem dos tópicos são, então, identificados e os cartões são sorteados fazendo a correspondência com esses temas. As descobertas dos grupos de discussão – a metodologia qualitativa – são transferíveis quando os investigadores esperam encontrar resultados semelhantes em objectivos comparáveis.

A técnica utilizada teve, igualmente, como suporte a grelha de análise das dimensões do SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1993), e os estudos empíricos com utilização de metodologias qualitativas, como os grupos de discussão em bibliotecas universitárias (ver estudos de Cook, 2001; Cook e Heath, 2001; Crowley & Gilreath, 2002; Harwood & Bydder, 1998; Ho & Crowley, 2003; Hughes-Hassell & Bishop, 2004; Martensen & Gronholdt, 2003 e Oldfield e Baron, 2001; Satoh et al., 2005).

É nesta abordagem de investigação multimétodo, onde se insere a triangulação²⁷ (i.e., aplicação e combinação de várias metodologias de investigação no estudo do mesmo fenómeno) do uso de múltiplos métodos simultâneos - qualitativos e quantitativos - que se insere o estudo da unidade de informação que conduzimos. Esperamos obter uma contribuição mútua na explicação e descrição da realidade da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária. Os trabalhos iniciais no campo industrial de Parasuraman et al., (1988) e no âmbito das bibliotecas universitárias as obras de Hernon e Altman, datadas de 1996 e mais recentemente, o trabalho de Crowley e Gilreath (2002) assinalam a importância da utilização de métodos mistos

²⁷ Triangulação contextualizada em três vertentes: (a) várias fontes (alunos vs. professores); (b) utilização de diferentes métodos de análise para o mesmo fenómeno (métodos qualitativos vs. métodos quantitativos); e (c) confronto de diferentes perspectivas teóricas (Marketing de serviços vs. Biblioteconomia e Ciências da Informação).

(e.g., Abad Garcia, 2005; Cook, 2001; Frías & Borrego, 2004), para a criação e melhoria de instrumentos de avaliação. Neste sentido, através da metodologia qualitativa dos grupos de discussão, procuramos ler de uma outra forma a realidade da unidade de informação e retirar informação de suporte ao desenvolvimento de itens para a escala de qualidade de serviço.

*

Apresentamos, de seguida, uma pequena amostra dos temas evocados nas sessões dos grupos de discussão.

#1. Factores tangíveis | Facilidades técnicas (Equipamento)

Engloba todos os elementos tangíveis, que facilitam do ponto de vista técnico o bom uso do equipamento (e.g., postos de consulta (OPACs), impressoras, máquinas de fotocópias) por parte dos utilizadores:

«Penso que de um modo geral os serviços prestados são bons, talvez devessem aumentar o número de computadores para consultar as bases de dados» [COD._GD. 216 : 2º Ano : 20 Anos].

«Penso que a situação da avaria constante da máquina de fotocópias começa a tornar-se inaceitável, especialmente quando esta foi recentemente substituída. Trata-se de uma “facilidade” que não era facultada tanto em termos de logística dentro do próprio Centro de Documentação como devido à situação muitas vezes precária da Reprografia, onde frequentemente se tem de esperar longamente, que se pretende fotocopiar uma “parte/todo” de um livro ou apenas algumas páginas. Outra medida útil e necessária seria a formação dos funcionários para o funcionamento com a máquina fotocopadora de

modo a ajudar os utilizadores, se necessário» [COD._GD. 8: 2º Ano: 21 Anos].

«Deveriam existir mais computadores para consulta (2 ou 3), porque por vezes perdemos imenso tempo à espera que sejam desocupados» [COD._GD. 139 : 1º Ano: 19 Anos].

«Há muito poucos computadores, o espaço é reduzido e há muito barulho (o chão range desconfortavelmente)» [COD._GD. 98 : 1º Ano : 19 Anos].

«Garantir o funcionamento da fotocopadora, aumentar o número de terminais de consulta (...)» [COD._GD. 380 : 5º Ano :23 Anos].

«A fotocopadora não funciona muito bem e por vezes há filas de espera para fotocopiar algumas páginas de um livro. Poderia existir mais uma fotocopadora ou pelo menos que a existente estivesse sempre a funcionar» [COD._GD. 40 : 3º Ano: 27 Anos].

«Parece-me pertinente referir que seria bom existir pelo menos mais uma fotocopadora no Centro de Documentação, pois só uma tem-se revelado pouco eficiente. O tempo de espera é muito grande e uma grande parte do tempo a máquina existente está avariada» [COD._GD. 5 : 2º Ano : 22 Anos].

#2. Factores tangíveis | Meio físico e envolvente

Engloba todos os elementos tangíveis, designadamente, o meio físico e envolvente que ajuda a comunicar a identidade e a imagem da instituição (e.g., acesso, local de estudo, horário de atendimento, instalações e condições físicas, aparência dos membros da organização, sinalização e materiais escritos):

«O horário não permite aos alunos trabalhadores-estudantes tirar maior partido e benefício das excelentes condições que a biblioteca oferece. Portanto sugiro que alarguem o horário da Biblioteca» [COD._GD. 183: 2º Ano: 19 Anos].

«Penso que a pesquisa deveria ser mais eficaz e acessível. Tenho dificuldades em encontrar (localizar) o que procuro [COD._GD. 308 : 4º Ano : 24 Anos].

«... o chão de biblioteca provoca muito ruído, na medida em que é de madeira, pelo que seria pertinente encontrar uma alternativa que minimize o barulho» [COD._GD. 380 : 5º Ano: 23 Anos].

«Talvez não seja novidade para ninguém, mas penso ser urgente arranjar o chão do Centro de Documentação, uma vez que é bastante incómodo o ruído e diminui bastante os níveis de concentração» [COD._GD. 43 : 3º Ano: 20 anos].

«Para melhorar a qualidade deste serviço, penso que seria necessário aumentar o espaço destinado à Biblioteca, pois acontece frequentemente não haver lugar para trabalhar isoladamente ou em grupo...» [COD._GD. 192: 2º Ano : 19 Anos].

«O barulho do chão de madeira da biblioteca é bastante incómodo para quem está a estudar» [COD._GD. 215: 2º Ano : 20 Anos].

«O horário não permite aos alunos trabalhadores-estudantes tirar maior partido e benefício das excelentes condições que a biblioteca oferece. Portanto sugiro que alarguem o horário da biblioteca» [COD._GD. 164: 2ºAno : 25 Anos].

«A sala utilizada para os trabalhos de grupo deveria ser maior, pois muitas vezes pretendo utilizá-la e não consigo trabalhar aí, tendo que procurar outros locais que não estão tanto a jeito» [COD._GD. 35 : 3º Ano : 20 Anos].

«O sistema de sinalização das estantes também deveria ser superior, para facilitar a pesquisa. Assim, não me sentiria obrigada a enfrentar a antipatia de determinados funcionários que recebem uma dúvida como obrigação ou “frete”. De resto é um espaço agradável onde gosto de estudar» [COD._GD. 1 : 2º Ano : 19 anos].

«A sala utilizada para a realização dos trabalhos em grupo deveria ser um pouco maior. Tenho-me deparado muitas vezes com a impossibilidade de realizar lá os trabalhos, procurando outros espaços no ISPA ou fora dele. Na impossibilidade de aumentar a sala deveriam arranjar outros locais de trabalho» [COD._GD. 39 : 3º Ano: 21 Anos].

«Substituição do chão das instalações deste centro, e atenção às dimensões do mesmo, pois estas deveriam ser um pouco maiores, quanto aos terminais são reduzidos em número e actualizações» [COD._GD. 335 : 4º Ano : 27 Anos].

«O chão da biblioteca não devia ser de madeira porque faz muito ruído, tanto porque a madeira range, como porque as pessoas arrastam as cadeiras e os saltos altos fazem muito barulho, o que torna o estudo muito complicado porque dificulta a concentração» [COD._GD. 377 : 5º Ano : 23 Anos].

#3. Factores tangíveis | Colecções

As colecções, como elementos tangíveis fundamentais numa biblioteca, representam a totalidade de documentos (e.g., monografias, publicações periódicas, etc.) em suporte papel, que a unidade de informação coloca à disposição dos seus utilizadores:

«Penso que deveriam existir mais obras que pudessem ser requisitadas; deveriam também existir mais exemplares de alguns livros, assim como mais obras na área da Reabilitação e Inserção Social» [COD._GD.463: 3º Ano : 20 Anos].

«Penso que era bom se existissem mais livros na área do Desenvolvimento Comunitário e Saúde Mental» [COD._GD. 556 : 2º Ano : 22 Anos].

«Acho que este Centro de Documentação tem muitas falhas sobre alguns temas que não se encontram na biblioteca e que se encontram noutras bibliotecas de outras faculdades, como por exemplo sobre Psicologia Transpessoal, livros de Jung, Maslow, Fadiman, etc. Sugestão: assinem a revista “*The Journal of Transpersonnel Psychology*» [COD._GD. 311 : 4º Ano: 21 Anos].

«Que as prateleiras de Reabilitação e Educação em Portugal sejam arrumadas em igualdade de circunstâncias com as outras, encontram-se claramente negligenciadas. Necessário adquirir mais livros nestas áreas; os livros requisitados ficam na sua posse ... eternamente» [COD._GD. 327 : 4º Ano : 24 Anos].

«Aumento em quantidade e qualidade os documentos relacionados com a licenciatura em Reabilitação e Inserção Social...» [COD._GD. 432 . 2º Ano : 21 Anos].

«As prateleiras relativas à documentação e livros da nossa licenciatura (Desenvolvimento Comunitário e Saúde Mental), além de estarem muito altas, têm pouca informação e muito poucos livros [COD._GD. 487 : 3º Ano : 22 Anos].

«Ter os documentos disponíveis, sobretudo as revistas (muitas estão danificadas ou desapareceram). Quando se utilizam as bases de dados [PsyncINFO] é muito caro pedir documentos ao estrangeiro. Ter mais postos terminais disponíveis» [COD._GD. 6 : Docente].

«Considerar uma melhoria ao nível dos instrumentos de avaliação psicológica» [COD._GD. 9 : Docente].

«Era conveniente que a aquisição de novos livros fosse feita de acordo com a bibliografia apresentada pelos docentes das cadeiras. A ausência das obras não pode ser substituída pelas fotocópias realizadas a partir dos livros dos docentes» [COD._GD. 12 : Docente].

«Penso que a biblioteca tem muitos documentos para Psicologia Clínica. Em relação à área de Psicologia Social, penso que poderia ter muitos mais» [COD._GD. 401 : 5º Social : 23 Anos].

«Gostaria de sugerir que tivessem 2 exemplares dos livros duplicados para que fosse possível haver uma cópia para consulta em casa. Os livros mais interessantes apenas estão disponíveis para consulta, o que implica tirar fotocópias» [COD._GD. 53: 3º Ano: 20].

#4. Empatia | Relacionamento com o utilizador

Engloba todos os elementos intangíveis, relativos à importância do relacionamento da equipa da biblioteca com o utilizador. Esta dimensão agrega um conjunto alargado de elementos, como são exemplo: conhecimento, capacidades interpessoais, cortesia, amistosidade, atenção e orientação da equipa face ao utilizador.

A empatia remete para a atenção individual, cuidadosa e interessada da equipa face às necessidades do utilizador

«Tenho uma dúvida, pode ajudar-me ...» [COD._GD. 21 : 2º Ano : 19 Anos].

«(...) As pessoas da biblioteca deviam ser menos amarguradas e mais dinâmicas» [COD._GD. 98 : 1º Ano : 19 Anos].

«Os funcionários devem ser mais amáveis e atenciosos, menos arrogantes e prepotentes. Trabalham como se fossem obrigados e dão-nos informações como se fosse por favor. Têm que estar mais ao nosso serviço. A base de dados poderá ser de mais fácil acesso, tanto em quantidade de computadores disponíveis como o próprio programa. Mas acima de tudo, é a atitude dos funcionários que tem de mudar. É uma falta de educação e competência» [COD._GD. 127 : 1º Ano : 19 anos].

«Podia haver melhor atendimento, de resto penso que tem muita qualidade e que contribui para o bom nome desta instituição, sendo mesmo uma imagem de marca» [COD._GD. 338 : 4º Ano : 23 Anos].

«Um serviço prima pela sua simpatia e é uma componente que de facto não existe no atendimento, assim como a disponibilidade é feita quase de forma forçada a simples pergunta “Tenho uma dúvida, pode ajudar-me?» [COD._GD. 338 : 4º Ano : 23 Anos].

#5. Capacidade de resposta | Relacionamento com o utilizador

O utilizador não deve ter que esperar além do razoável para que o serviço lhe seja prestado. Remete para a disponibilidade de ajudar os utilizadores, prestar um serviço rápido e todos os pedidos são objecto de consideração.

«Acho especialmente importante os funcionários disponibilizarem mais tempo para atenderem as pessoas de uma forma mais eficiente e rápida» [COD._GD. 45 : 3º Ano: 21 Anos].

#6. Fiabilidade | Relacionamento com o Utilizador

Capacidade para realizar o serviço prometido de uma forma segura e com precisão. Refere-se à consistência dos resultados obtidos, e o serviço ser prestado dentro do tempo.

«Não localizo os livros nas estantes» [COD._GD. 4 : 2º Ano: 21 Anos].

Em resumo: a utilização deste método - grupos de discussão - permitiu a análise da qualidade de serviço percebida na perspectiva dos utilizadores face ao objecto: serviços de uma unidade de informação. A construção social da biblioteca, efectuada pelos participantes, assinalou os efeitos recíprocos entre os símbolos, os discursos e os modos de pensar, da palavra à acção (e.g., Lincoln, 2002). Permitiu analisar como as representações sociais são construídas, transmitidas, transformadas e partilhadas num processo comunicativo.

Os resultados dos grupos de discussão, resultantes das sete sessões com os utilizadores potenciais, facilitaram a especificação e a redacção mais compreensível de certos itens da escala. A análise das respostas evocadas nos grupos de discussão constituem guias para a acção da unidade de informação, podendo, se respeitadas, funcionar como facilitadoras da prestação de um serviço tido como de qualidade. É de notar, na análise efectuada, que os elementos assinalados se contam quer como factores físicos [e.g., facilidades técnicas (equipamento), ambiente físico e envolvente e as colecções como produto] quer interpessoais (e.g., relacionamento com o utilizador: empatia, fiabilidade, capacidade de resposta, confiança), os quais se referem tanto ao serviço em si como à atmosfera em que ele é prestado.

5.4. Versão inicial da escala de avaliação da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária

A versão inicial do questionário de avaliação da qualidade de serviço, instrumento utilizado neste estudo, tem como objectivo avaliar a qualidade de serviço percebida pelos utilizadores de uma biblioteca universitária.

O questionário objecto deste estudo é deste modo, numa primeira parte, constituído por 24 itens, e por uma comparação do desempenho percepcionado com as suas expectativas anteriores em relação a cada atributo apresentado acerca dos serviços prestados pela biblioteca .

A resposta a cada um destes 24 itens, associados a cinco níveis ordinais de respostas, ancoradas em: 1 = “muito pior do que o esperado”; 2 = “pior do que o esperado”; 3 = “como o esperado”; 4 = “melhor do que o esperado”; 5 = “muito melhor do que o esperado”. Este tipo de escala de tipo Likert de 5 pontos, tem sido a mais utilizada quer em estudos nas áreas do Marketing Relacional e do Marketing de Serviços, quer na área da Biblioteconomia e Documentação no domínio dos estudos da satisfação de utilizadores e, de forma mais específica, nos estudos relativos à qualidade de serviço na perspectiva dos utilizadores em bibliotecas universitárias, como são exemplo os trabalhos de: Cullen e Calver (1995), Calvert e Hernon (1997); Cullen e Calvert (1995); Hernon e Altman, (1996, 1998); Hernon, Nitecki e Altman (1999); Nagato et al., 2004, assim como as directrizes da ISO (1998, 2003a, 2003b).

A percepção da qualidade global dos serviços, foi avaliada através de cinco itens, sendo as respostas a estes itens codificadas numa escala de tipo Likert de 5 pontos, ancoradas em: 1 = “definitivamente não”; 2 = “não”; 3 = “não sei”; 4 = “sim” e 5 = “absolutamente sim” . Os itens utilizados para medir esta variável foram adaptados da escala padrão (*standard*) utilizada no estudo realizado por Bitner e Hubert (1994).

No final, foi colocada uma questão aberta possibilitando ao utilizador apresentar sugestões que considere importantes para a melhoria da qualidade de serviço.

Por último, no final do instrumento é apresentado um questionário socio-demográfico de cinco itens, que avalia características individuais dos participantes (género, curso, ano de curso, etc.) e aspectos sobre o uso e experiência de utilização dos serviços bibliotecários, através de questões relativas à frequência e ao tempo com que os utilizadores usufruem da biblioteca, diferenciado em função de ser estudante ou professor.

*

5.5. Estudo-piloto

Após as fases descritas nesta primeira etapa, realizámos um estudo-piloto do instrumento de medida efectuado com um grupo de estudantes ($n = 15$) e de professores ($n = 5$), aos quais foi solicitada a participação. Este estudo-piloto teve como objectivo contrastar que, tanto nos termos em que estavam redigidos os itens como o resultado de cada uma das questões solicitadas, não desse lugar a nenhuma confusão ou má interpretação. Os resultados destas provas conduziram à eliminação de determinados itens, que resultavam ambíguos ou não possuíam suficiente informação para a sua avaliação, assim como a modificação de alguns deles.

Os exemplos que apresentamos, em seguida, ilustram as alterações sugeridas destes encontros com os utilizadores, de algumas expressões com o intuito de as tornar mais claras e de efectuar a eliminação e modificação de alguns itens, pelo facto de se referirem a aspectos ligados à terminologia bibliotecária demasiado especializada (e.g., URL, OPAC, RAK, etc.) para ser utilizada na avaliação da qualidade de serviço desta natureza, ou pelo facto de não fazerem sentido para os utilizadores:

- *as colecções existentes são ...*
- *o número de OPACs existentes é suficiente para ...*
- *quando é atendido, no balcão de atendimento, o funcionário processa o empréstimo correctamente (número de utilizadores, número do aluno, talão para assinar);*
- *a confidencialidade acerca dos empréstimos, é...*
- *a diversidade de bases de dados em termos de pesquisa bibliográfica é...*
- *o serviço de referência é....*

A segunda etapa, decorrente das alterações aos itens da primeira, teve como objectivo a realização de um pré-teste ao instrumento de medida.

5.6. Pré-teste do instrumento de avaliação

Nesta fase de pré-teste, procedeu-se a uma segunda aplicação do questionário, com a qual se pretendeu verificar se este apresentava consistência interna entre os itens e a validade do constructo.

O questionário foi aplicado a 45 sujeitos constituído por: 35 estudantes do 2º, 3º e 4º anos da licenciatura de Psicologia e 10 professores, utilizadores dos serviços bibliotecários.

Para o tratamento dos dados, efectuou-se o cálculo da fidelidade (ou consistência interna) pelo Alfa de Cronbach, aos resultados obtidos pelos 45 sujeitos nos primeiros 24 itens e, posteriormente nos 5 itens que avaliam a percepção da qualidade global.

Os valores encontrados assinalam um coeficiente de fidelidade para os 24 itens de .80 e para a escala da qualidade global constituída por 5 itens, o valor do Alfa de Cronbach foi .81. Estes dados são indicadores de uma boa consistência interna da escala.

Após a realização do pré-teste, procedeu-se à última fase com a versão final da escala, com a realização de um estudo mais pormenorizado da aplicação do instrumento de medida da avaliação da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária, a uma amostra de estudantes e professores de uma instituição universitária com a finalidade de analisar as qualidades psicométricas.

5.7. Construção e validação da versão final da Escala de Qualidade de Serviço

Para identificar o modo como se estrutura a dimensão explicativa das percepções de qualidade de serviço de uma biblioteca universitária por parte dos seus utilizadores, os itens ou indicadores foram reduzidos por análise factorial a dimensões de significação. Para tal, realizou-se uma análise factorial com extracção de factores pelo método dos componentes principais (AFCP). A AFCP efectuou-se com base no *input* constituído por 24 itens, potencialmente discriminativos, do total dos 29 itens: 24 que mediam, numa escala de Likert ancorada de 1 a 5 pontos, questões que respeitam à qualidade de serviço percebida pelos seus utilizadores de uma biblioteca do ensino superior e os restantes 5 itens que mediam a qualidade global.

Os dados referentes aos 24 itens da qualidade de serviço percebida, foram submetidos a uma análise factorial exploratória sem definição prévia do número de factores²⁸, obtendo-se uma solução factorial de cinco factores, os quais permitem explicar 57.31% da variância encontrada. A solução obtida permitiu observar, para quase todos os itens, situações factoriais superiores a .40.

²⁸ Segundo o critério de Kaiser (citado por Nunnally, 1978) devemos reter no modelo apenas os factores com valores próprios superiores a 1.

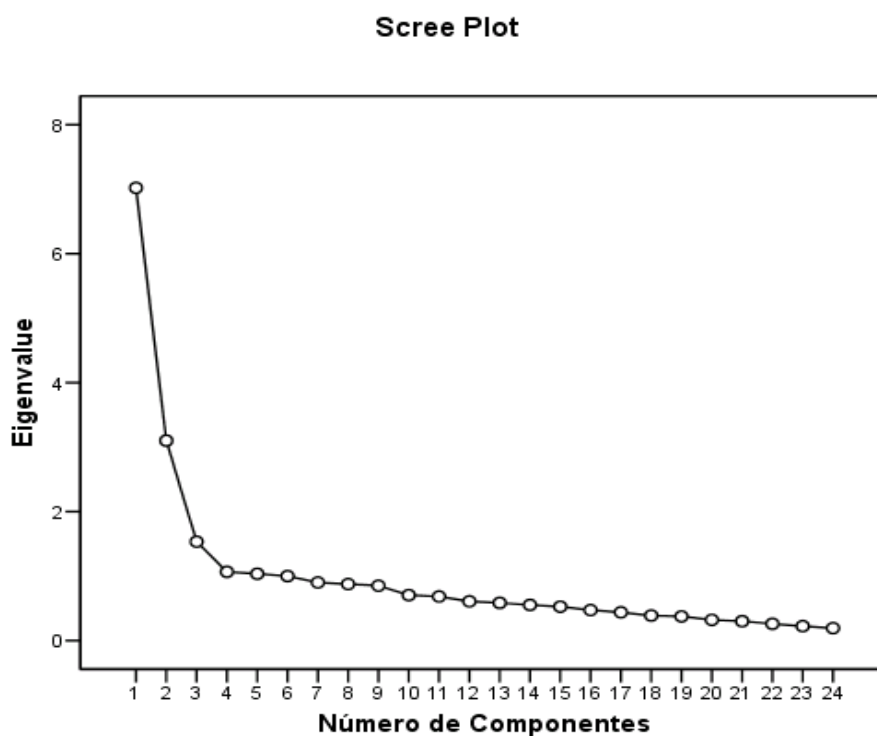


Figura 13. Teste gráfico (*Scree Test*) dos valores próprios dos factores.

O *Scree Plot*, apresentado na Figura 13, representa os valores próprios dos factores (*eigenvalue*). Podemos verificar que os valores de maior inclinação conduzem à retenção de 5 valores próprios, e que a partir do Factor 5 a linha começa a nivelar.

A Tabela 13 mostra a estrutura factorial da escala final da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias, em factores comuns e únicos (KMO: .89; teste de esfericidade de Bartlett: 5936.89; $p < 0.001$). Obtivemos um valor elevado de KMO, indicador da persecução da análise factorial.

Para detectar uma estrutura mais simples, que facilite a identificação dos factores, utilizámos um método analítico de rotação, o método *Varimax*, cujo algoritmo maximiza a soma das variâncias dos quadrados dos pesos nas colunas da matriz factorial (Kaiser, citado por Nunnally, 1978).

Tabela 13. *Análise factorial exploratória (AFE) e análise factorial confirmatória (AFC) da Escala de Qualidade de Serviço*

Item n.º / Questões	CFA ^a	Pesos Factoriais da AFE (após rotação Varimax) ^c				
	Pesos Factoriais	1 Relações com Utilizador	2 Colecções	3 Tecnologias de Informação	4 Acesso	5 Fiabilidade
14 – O atendimento personalizado que recebe é:	.87	.80				
9 – A simpatia e a amabilidade dos funcionários são:	.81	.80				
12 – A atenção que recebe, quando é atendido, é:	.88	.80				
4 – Os esclarecimentos prestados pelos funcionários são:	.63	.75				
1 – A rapidez do serviço prestado pelos funcionários é:	.63	.73				
3 – O conhecimento dos funcionários sobre os serviços a prestar é:	.51	.64				
2 – Quando a pessoa que habitualmente o atende não está e lhe surge um problema, este é-lhe resolvido:	.48	.60				
24 – No caso de ter interesse por determinado assunto, a informação e o aconselhamento para sua orientação são:	.b	.54				
21 – A qualidade dos documentos existentes no Centro de Documentação é:	.91		.88			
22 – A informação que se encontra no Centro de Documentação é:	.86		.87			
20 – O número de documentos existentes no Centro de Documentação é:	.79		.83			
16 – O acesso às bases de dados é:	.79			.76		
15 – Este Centro de Documentação possui equipamentos e tecnologias:	.63			.69		
8 – A existência de terminais de consulta para utilização por parte dos utilizadores, em substituição ao atendimento do balcão, é:	.52			.69		
7 – O tempo de espera para realizar uma pesquisa vulgar é:	.51			.61		
18 – A quantidade de catálogos informativos existentes para consulta é:	.60		.41	.44		
17 – O sistema de requisição de documentos é:	.58			.42		
13 – O sistema de sinalização das estantes é:	.50				.74	
10 – Procurar um documento nas estantes é:	.52				.70	
23 – As facilidades dadas aos utilizadores do Centro de Documentação são:	.65				.48	
5 – Quando este Centro se compromete a prestar um serviço com determinado prazo, cumpre:	.59					.81
11 – A informação exacta, de quando serão realizados os serviços que solicita, é:	.81					.64
Índices de Ajustamento da AFC						
Qui-Quadrado (χ^2) = 378, Graus de liberdade (df) = 175, χ^2/df = 2.16						
CFI = .96						
TLI = .95						
GFI = .94						
RMSEA = .04						
Valor-próprio		7.02	3.10	1.53	1.06	1.03
Variancia Explicada (Total 57.31%)		29.26%	12.92%	6.39%	4.43%	4.31%
Alfa de Cronbach (Total da escala para 24 itens é .89)		.88	.88	.77	.66	.65

Nota: AFE = Análise Factorial Exploratória; AFC = Análise Factorial Confirmatória; Índices : CFI = Comparative Fit Index; TLI = Tucker-Lewis Index; GFI = Goodness of Fit Index; RMSEA = Root Mean Square Root of Approximation.

^aPesos factoriais estandardizados estimados pela CFA obtidos através do programa AMOS;

^bItem retirado na AFC;

^cAnálise Factorial de Componentes Principais após Rotação *Varimax* para 24 Itens da Escala da Qualidade de Serviço (saturações $\geq .40$) obtida através do programa SPSS (V.13, 2004).

Na construção do questionário final, decidiu-se tomar algumas decisões, após os resultados obtidos referentes à análise factorial, nomeadamente:

1. Não foram considerados os itens 6 e 19 com saturações baixas ($< .40$), nomeadamente: 19 – *Visualmente as instalações do Centro de Documentação são*; e 6 – *De acordo com as suas necessidades o horário de funcionamento deste Centro*.
2. O conteúdo semântico dos descritores de alguns factores parece cruzar-se com o presente noutros factores. Por exemplo, o item 18: “*A quantidade de catálogos informativos existentes para consulta*”, embora sature o factor Colecções, parece também integrável na dimensão Tecnologias da Informação, em ambos com saturações superiores a ($> .40$). A análise do ponto de vista conceptual, e de acordo com a revisão da literatura (e.g., Cook, 2001; Nitecki, 1996a), apoiou a decisão de enquadrar este item no Factor 3 - Tecnologias da Informação.

Em síntese, o questionário final referente à qualidade de serviço, após os procedimentos efectuados sobre o questionário inicial, ficou reduzido a 5 dimensões com um total de 21 itens, que são apresentados na Tabela 14.

5.7.1. Dimensões da escala de Qualidade de Serviço

Uma vez determinado o número de factores a conservar para interpretar o seu significado, estudou-se a composição das saturações factoriais e, de acordo com elas, atribuiu-se um nome às dimensões da qualidade de serviço identificadas (Tabela 14).

Tabela 14. *Itens que compõem a versão final da Escala de Qualidade de Serviço*

Dimensões (#)	Itens ^a
Relacionamento com utilizador (7)	14 – O atendimento personalizado que recebe é: 9 – A simpatia e a amabilidade dos funcionários são: 12 – A atenção que recebe, quando é atendido, é: 4 – Os esclarecimentos prestados pelos funcionários são: 1 – A rapidez do serviço prestado pelos funcionários é: 3 – O conhecimento dos funcionários sobre os serviços a prestar é: 2 – Quando a pessoa que habitualmente o atende não está e lhe surge um problema, este é-lhe resolvido:
Colecções (3)	21 – A qualidade dos documentos existentes no Centro de Documentação é: 22 – A informação que se encontra no Centro de Documentação é: 20 – O número de documentos existentes no Centro de Documentação é:
Novas Tecnologias de Informação (6)	16 – O acesso às bases de dados é: 15 – Este Centro de Documentação possui equipamentos e tecnologias: 8 – A existência de terminais de consulta para utilização por parte dos utilizadores, em substituição ao atendimento unicamente ao balcão é: 7 – O tempo de espera para realizar uma pesquisa vulgar é: 18 – A quantidade de catálogos informativos existentes para consulta é: 17 – O sistema de requisição de documentos é:
Acesso (3)	13 – O sistema de sinalização das estantes é: 10 – Procurar um documento nas estantes é: 23 – As facilidades dadas aos utilizadores do Centro de Documentação...
Fiabilidade (2)	5 – Quando este Centro se compromete a prestar um serviço com determinado prazo, cumpre: 11 – A informação exacta. de quando serão realizados os serviços que solicita, é:

Nota: Assinalam-se em itálico itens que foram parte da versão final da escala, resultantes da AFE e AFC. Foram eliminados os itens: 24 – *No caso de ter interesse por determinado assunto a informação e o aconselhamento para sua orientação*; 6 – *De acordo com as suas necessidades o horário de funcionamento deste Centro é*; 19 – *Visualmente as instalações do Centro de Documentação são*).

A designação e o conteúdo específico de cada factor são os seguintes:

FACTOR 1: foi denominado *Relacionamento com os utilizadores*. Trata-se de um factor intangível, remete para o atendimento personalizado, que se traduz no estabelecimento do contacto directo e preferencial entre os utilizadores e o colaborador da organização (unidade de informação). Neste contexto, é estabelecida uma relação em que o utilizador reconhece no colaborador um parceiro em quem confiar, vendo as suas necessidades satisfeitas. É o actor principal da atenção e disponibilidade do colaborador.

Incorpora sete itens correspondentes a “atenção personalizada que recebe é”, “a simpatia e a amabilidade dos funcionários são”, “atenção que recebe quando é atendido é”, “os esclarecimentos prestados pelos funcionários são”, “a rapidez do serviço prestado pelos funcionários é”, “os conhecimentos dos funcionários sobre o serviço a prestar são” e “quando a pessoa que habitualmente o atende não está e lhe surge um problema, este é-lhe resolvido”; referem-se à integração de várias dimensões referidas noutros instrumentos de medida da qualidade de serviço (e.g., SERVQUAL, LibQUALTM, entre outros), como exemplo o valor do serviço que integra: capacidade de resposta (i.e., o utilizador não deve ter que esperar para que o serviço lhe seja prestado), cortesia (i.e., o interface com os utilizadores é marcado pela simpatia, agradabilidade e respeito), compreensão e respeito (i.e., cada utilizador é uma pessoa diferente dos outros, pelo que essas diferenças deverão ser aceites como oportunidades para melhorar a qualidade do serviço, para aprofundar os conhecimentos e manter um contacto regular entre a unidade de informação e o utilizador depois da prestação do serviço),

competência (i.e., competências técnicas específicas e interpessoais, as quais respondem, com frequência, pela diferença entre um bom e um mau serviço).

FACTOR 2: foi designado *Colecções*. Este factor incorpora três itens, e refere-se à totalidade de documentos que uma biblioteca coloca à disposição dos seus utilizadores, apoiada na diversidade, crescimento e qualidade dos mesmos. Os itens que lhe dão nome são: “A qualidade dos documentos existentes no Centro de Documentação é”, “A informação que se encontra no Centro de Documentação é” e, por último, o item “O número de documentos existentes no Centro é” traduzem uma dimensão tangível assente na variedade de recursos de aprendizagem - *Colecções* - em todos os suportes e formatos para apoiar o processo de ensino-aprendizagem e investigação (e.g., programas académicos, investigação e docência).

FACTOR 3: foi apelidado *Novas tecnologias de informação*. Este factor tangível que incorpora 6 itens, engloba as novas tecnologias de informação disponíveis no espaço da biblioteca, como produtos e serviços destinados (e.g., catálogos) aos utilizadores. Os itens englobados neste factor: “O acesso às bases de dados é”, “Este Centro de Documentação possui equipamentos e tecnologias”, “A existência de terminais de consulta para a sua utilização ...”, “O tempo de espera para realizar pesquisas ...”, “A quantidade de catálogos informáticos existentes para consulta”, e “O sistema de requisição de documentos é:” referem-se, por um lado, ao acesso e uso das bases de dados tanto de registo bibliográfico, como de texto integral que descrevem a colecção da biblioteca (OPAC), e por outro lado, incluem as ligações e recursos existentes

na Internet e equipamentos de suporte, no âmbito de serem suficientes em número para atender às necessidades dos utilizadores (e.g., terminais de computador, bases de dados bibliográficas e em texto integral, leitores de CD-ROM e DVD, fotocopiadoras, ...)

FACTOR 4 : recebeu a denominação *Acesso*. Factor tangível de três itens, refere-se à facilidade em fazer uso dos serviços pelo utilizador sem esforços de tempo ou localização. Os itens correspondentes “O sistema de sinalização das estantes é”, “Procurar um documento nas estantes é”, e “As facilidades dadas aos utilizadores do Centro de Documentação são” inscrevem-se na possibilidade de aceder e usar um serviço ou recurso: como utilizar um serviço ou equipamento, assim como a localização física dos documentos nas estantes da biblioteca.

FACTOR 5²⁹ : foi designado *Fiabilidade*. É um factor intangível apenas com dois itens, refere-se à consistência dos resultados obtidos que deverão ser semelhantes em todas as vezes que o serviço é prestado, o que significa que o utilizador não espera grandes oscilações no serviço (e.g., Cunha, 2002; ISO 11620, 1998). Os itens correspondentes a este factor intangível, “Quando este Centro se compromete a prestar um serviço com determinado prazo, cumpre” e “A informação exacta, de quando serão realizados os serviços que solicita, é”, podem traduzir-se como a frequência com que uma medida produz, de forma repetida e consistente, um mesmo resultado.

²⁹ Este factor constituído por dois itens, conduz-nos a ter uma maior precaução na definição desta dimensão. Hatcher (1994) salienta ser possível as variáveis latentes (factores) serem constituídas unicamente por dois itens, sendo necessário, no entanto, maior investigação centrada na reformulação ou redacção dos itens que aumente a constituição dos factores em causa.

Com as dimensões já determinadas foi possível completar a análise da fidelidade da escala calculando o Coeficiente *Alfa de Cronbach*. Foi calculada a consistência interna separadamente para a escala da qualidade de serviço na sua globalidade e, posteriormente, para cada um dos factores constituintes da escala (ver Tabela 13)

O valor da consistência interna para o total da escala (sem os itens 6 e 19) constituído por 22 itens ($M = 3.44$), obteve um Alfa de Cronbach de .88 .

No que se refere à consistência interna dos cinco factores, pode observar-se ainda na Tabela 13, que, para a totalidade da amostra, três dos factores apresentam valores de Alfa aceitáveis, enquanto os dois factores: Acesso e Fiabilidade se aproximam bastante do limiar mínimo (.70) para a consistência interna (e.g., Nunnally, 1978), o que se poderá dever ao facto de serem factores constituídos apenas por dois e três itens.

Em resumo: podemos concluir, que no seu conjunto, as cinco escalas apresentam uma variância não comum entre elas, o que nos leva a concluir, que é, por sua vez o suficiente para examinar aqueles cinco domínios separadamente. Como se pode verificar, todos os pesos factoriais na análise factorial confirmatória são superiores a .40, o que indica a apropriação da integração dos itens nos respectivos factores. A adequação do modelo final determina-se, deste modo, por todos os parâmetros e índices anteriormente referenciados.

5.8. Construção e validação da versão final da escala da qualidade global

Os mesmos procedimentos de validação e fidelidade foram efectuados para a escala da Qualidade Global. Como se pode constatar da análise da Tabela 15, os cinco itens que compõem a escala da qualidade global foram submetidos a uma análise factorial exploratória, com extracção por componentes principais (KMO: 0.84; teste de esfericidade de Bartlett: 1547,67; $p < .001$), com rotação Varimax. Obtendo-se um valor muito bom (KMO) e que permite a persecução da análise factorial. A solução obtida revelou a existência de um único factor responsável por 67.61% da variância.

Tabela 15. *Análise factorial com extracção de componentes principais após rotação Varimax para cinco itens da Escala Qualidade Global (saturações $\geq .40$)*

Item n.º / Questões	Factor 1 Qualidade Global
29 – Considera que o Centro de Documentação tem, na sua globalidade, uma boa qualidade de serviços?	.88
28 – Considera-se de uma forma geral satisfeito com os serviços prestados por este Centro de Documentação?	.85
27 – Considera que a qualidade de serviços deste Centro de Documentação contribui para o prestígio da organização?	.79
25 – Aconselha outros a utilizarem os serviços deste Centro de Documentação, caso lhe seja perguntado?	.79
26 – Considera de uma forma geral os funcionários do Centro de Documentação competentes?	.78
Valor-próprio	7.02
Variância Explicada (%)	67.61%
Alfa de Cronbach	.88

Com o objectivo de confirmar que todos os itens da escala avaliam um domínio comum da qualidade global, determinou-se a consistência interna da escala final pelo Coeficiente Alfa de Cronbach. Obteve-se um valor de Alfa = .88, o que nos leva a concluir estarmos perante um valor que traduz uma boa consistência interna.

A Qualidade Global é constituída por um único factor, incorpora cinco itens que remetem para o sentimento ou atitude do utilizador em relação ao serviço depois de o ter utilizado. Avalia a qualidade global do serviço: “Considera que o Centro de Documentação tem, na sua globalidade, uma boa qualidade de serviços?”; pelo alcance das expectativas: “Considera-se de uma forma geral satisfeito com os serviços prestados por este Centro de Documentação?”, e “Aconselha outros a utilizarem os serviços deste Centro de Documentação ...”; e pela satisfação com o serviço: “Considera que a qualidade de serviços deste Centro de Documentação contribui para o prestígio da organização?”.

A Tabela 16 ilustra, a existência de correlações fortes entre os itens que avaliam a qualidade global. Estas relações são altas tal como esperávamos, devido ao facto destes itens avaliarem o mesmo.

Tabela 16. *Correlações entre itens da Escala da Qualidade Global*

Medidas (r de Pearson)	Escala Qualidade Global				
	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29
Item 25	--				
Item 26	.52	--			
Item 27	.58	.55	--		
Item 28	.56	.56	.58	--	
Item 29	.60	.62	.58	.78	--

Nota: Todas as correlações são significativas a $p < .01$.

$N = 594$.

5.9. Análise factorial confirmatória da escala

Dado que a análise factorial de componentes principais constitui uma técnica basicamente exploratória, a solução obtida de cinco factores validou-se mediante a técnica de análise factorial confirmatória. Através dela obtém-se um controlo completo sobre a especificação dos indicadores de cada factor (variável latente). Permite, igualmente, um teste estatístico de adequação para a solução confirmatória do factor proposto, que não se obtém através da análise de componentes principais. Como afirmam Hair et al. (1995), a análise factorial confirmatória é particularmente útil na validação de escalas de medida.

A complementaridade da análise factorial exploratória e a análise confirmatória, apresentadas na Tabela 13, conduzem-nos a efectuar um conjunto de análises de modo a estudar a multidimensionalidade do instrumento de avaliação da qualidade de serviço.

Com o objectivo de testar a estrutura factorial de forma mais rigorosa, conduzimos uma análise factorial confirmatória (AFC) para testar as nossas hipóteses, através do método de estimativa da máxima verosimilhança (*maximum likelihood*) para estimação dos parâmetros como indicado por Arbuckle e Worthke (1995). Para a realização da AFC foi utilizado o programa estatístico AMOS (v.4.01).

Tendo em linha de conta outros estudos semelhantes, realizou-se a análise confirmatória comparando diferentes modelos (ver Tabela 17). No nosso estudo, compararam-se dois modelos: o primeiro, com todas as variáveis associadas a um único

factor global (ver Figura 14) e, o segundo com os cinco factores identificados anteriormente (ver Figura 15).

Este último modelo considera que a qualidade de serviço em bibliotecas universitárias é composta por cinco dimensões (factores), que cada variável (item) tem um único peso factorial no factor que mede, que os factores estão correlacionados e que os itens da escala não estão (e.g., Byrne, 2001; Hair et al., 1995; Thompson, 2004).

Para o teste de ajustamento dos modelos propostos foram analisados os seguintes índices : χ^2 /df, CFI (Comparative Fit Index), TLI (Tucker-Lewis Index), GFI (Goodness of Fit Index), RMSEA = (Root Mean Square Root of Approximation), referidos na literatura (e.g., Byrne, 2001; Hair, 1995; McDonald & Ho, 2002; Thompson, 2004).

Adoptaram-se como critérios de ajuste satisfatório do modelo aos dados, os seguintes valores dos índices: considerámos como valores aceitáveis para a razão χ^2 /df, valores em torno de 3 (Hair et al., 1995, Kline, 1998; Thompson, 2004), embora alguns autores considerem igualmente aceitáveis modelos que apresentem valores de qui-quadrado cinco vezes superiores aos graus de liberdade utilizados (Hair, 1995; Thompson, 2004); o índice comparativo de adequação CFI deve ser superior a .90; RMSEA, o qual pode ser considerado como um índice de desadequação aos dados, deve situar-se abaixo de .08 e nunca ser superior a 1 (e.g., Thompson, 2004), apesar de Steiger, criador do índice, referir que valores abaixo de .10 são bons e abaixo de .05 muito bons. Por fim, para o índice de adequação aos dados GFI e TLI podem considerar-se como aceitáveis valores superiores a .90 (Hair, 1995; ver também Thompson, 2004).

Na análise, foi retirado o item 24 em virtude de ser comum a mais do que um factor (Item 24 - “No caso de ter interesse por determinado assunto, a informação e o aconselhamento para sua orientação são:”).

A análise da Tabela 17 permite constatar que o modelo com cinco factores é aquele que melhor se adequa aos dados, sendo claramente superior ao modelo unidimensional (com factor geral). Os respectivos índices de ajustamento do modelo de cinco factores revelaram-se bastantes satisfatórios, indicativo que os dados da amostra se ajustam bem ao modelo proposto. A este propósito, podemos considerar o exemplo do resultado de: $\chi^2/df = 2.16$, que é bastante aceitável [segundo Hair et al. (1995) para a razão: χ^2/df , valores em torno de 3, são considerados - Muito Bons].

Tabela 17. *Índices de adequação para os dois modelos da Escala da Qualidade de Serviço obtidos a partir da AFC*

Modelo	df	χ^2	χ^2/df	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Modelo Nulo	189	2.730	14.45	.58	.51	.46	.15
Modelo com Factor Geral	176	757*	4.30	.86	.88	.86	.07
Modelo com 5 Factores	175	378*	2.16	.94	.96	.95	.04

Nota: CFI = Comparative Fit Index; TLI = Tucker-Lewis Index; GFI = Goodness of Fit Index; RMSEA = Root Mean Square Root of Approximation.

* $p < .001$.

Na sua globalidade, os resultados indicam que os dados da amostra se ajustam bem ao modelo proposto de cinco factores (ver Figura 15), e indicam que os dados aqui apresentados sugerem boas qualidades psicométricas para a escala da Qualidade de Serviços.

...

MODELO COM FACTOR GERAL

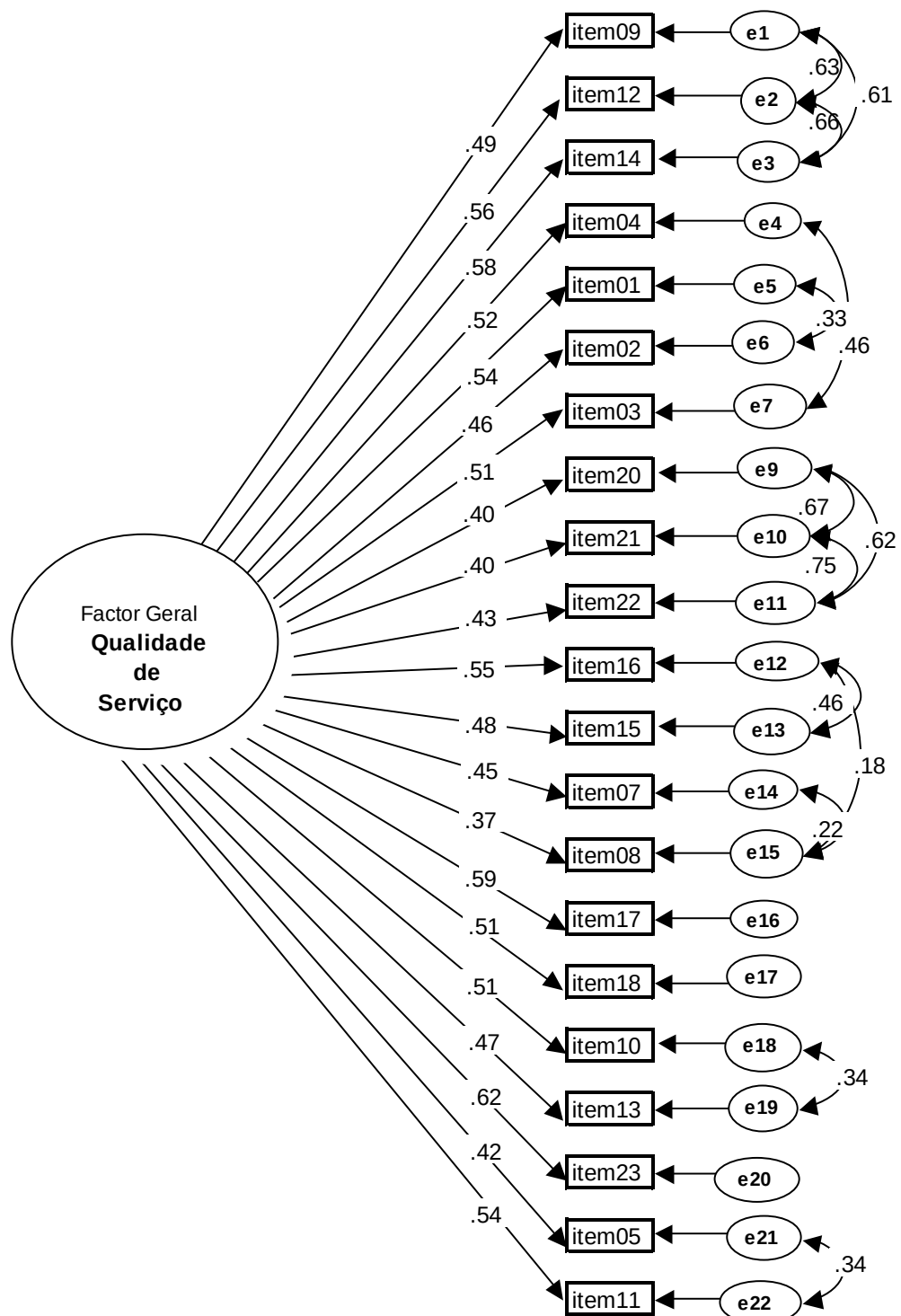


Figura 14. Modelos estruturais com factor geral para a Escala da Qualidade de Serviço.

MODELO COM CINCO FACTORES

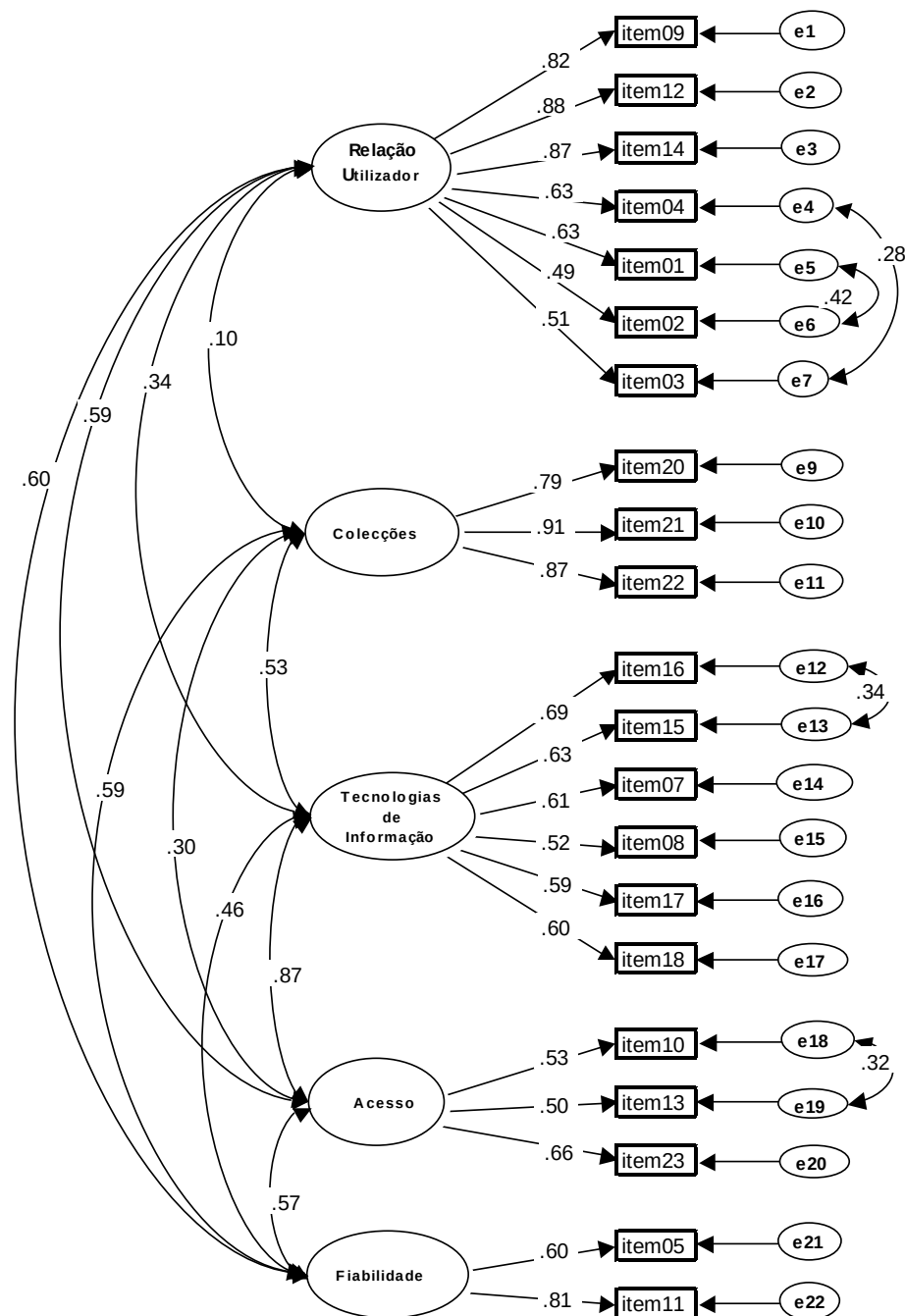


Figura 15. Modelos estruturais com cinco factores para a Escala da Qualidade de Serviço.

5.9.1. *Fiabilidade e validade convergente da escala*

Os resultados assinalados indicam que os dados da amostra se ajustam bem ao modelo proposto de cinco factores. De seguida, podemos avaliar de forma separada cada uma das variáveis latentes. Para determinar a fiabilidade ou ausência de erros aleatórios na medição das variáveis latentes, calculou-se para cada um dos factores o coeficiente de fiabilidade composto. Como se observa na Tabela 18, a fiabilidade para as cinco variáveis latentes é elevada, superando em todos os casos o limite de aceitação .70 (Hair et al., 1995). Podemos concluir com esta análise que os itens utilizados para medir os factores são consistentes e adequados.

A Tabela 18 mostra também o coeficiente estandardizado que relaciona cada variável com o seu correspondente factor, assim como os valores de t para cada variável. Observa-se que todos os parâmetros são significativos e alcançam valores superiores a .5, o que constitui o valor mínimo recomendado (e.g., Hair et al., 1995).

Os resultados obtidos na análise factorial confirmatória são uma forma de garantir a validade convergente. Neste sentido, visto que os itens só determinam o conceito a que estão associados e a nenhum outro (i.e., só formam parte de uma variável latente), comprova-se também a validade discriminante. Ambos os tipos de validade confirmam a validade de constructo da escala, a qual se analisa com mais detalhe no ponto seguinte.

Tabela 18. AFC : parâmetros estandardizados, valores *t* e fiabilidade composta (Qualidade de Serviço)

Variável medida	P. estandardizado	Valor <i>t</i>	Fiabilidade
<i>F1 - Relacionamento com os utilizadores</i>			
I09	.82	* ^a	
I12	.87	24.95	
I14	.87	24.67	
I04	.63	16.19	.85
I01	.63	16.21	
I02	.48	11.93	
<i>F2 - Coleções</i>			
I20	.79	* ^a	
I21	.91	24.15	.85
I22	.87	23.34	
<i>F3 - Novas Tecnologias</i>			
I16	.69	* ^a	
I15	.63	15.93	
I07	.51	10.60	.84
I08	.52	10.79	
I17	.59	11.96	
I18	.60	12.17	
<i>F4 - Acesso</i>			
I10	.52	* ^a	
I13	.50	11.18	.78
I23	.65	10.86	
<i>F5 - Fiabilidade</i>			
I05	.59	* ^a	.76
I11	.81	10.28	

*^a Valor não calculado, já que se estabeleceu em 1, para fixar a escala da variável latente.

A validade de construção, medida de forma convergente, significa que um mesmo fenómeno medido de diversas formas independentes dá lugar a resultados semelhantes. A existência da validade convergente significa que existe uma corroboração por procedimentos independentes do conceito em estudo - qualidade de serviço, os quais podem ser tanto um tipo diferente de escala como avaliações procedentes de diferentes tipos de sujeitos sobre o mesmo conceito (Hair et al., 1995).

Segundo Bigné et al. (2003) este tipo de validade comprova-se através de uma análise de variância (ANOVA), tomando como factores a Qualidade Global percebida dos serviços, permitindo assim observar se a escala é capaz de distinguir entre as respostas a estas outras variáveis.

Para a formação destes grupos realizou-se uma análise *Clusters*, e seguimos a metodologia proposta por Hair et al. (1995), utilizando um método de classificação hierárquica, seguido de um método não-hierárquico. Assim, começámos por realizar uma análise utilizando o método de *Ward* e a distância euclidiana ao quadrado, como medida de proximidade, a que se seguiu outra análise utilizando o método K-médias (*K-means*). Em todas as análises, utilizámos sempre os valores estandardizados das medidas seleccionadas. Para a definição do número de clusters recorremos à análise do dendograma obtido com o método *Ward*, a qual permitiu constatar que seria possível dividir a amostra em três grupos.

Os agrupamentos resultantes da análise de *Clusters*, de acordo com os seus níveis da qualidade global, geraram três grupos (G1, G2 e G3) sobre os quais se efectuou a análise da convergência.

Cabe precisar que os níveis da qualidade global percebida aumentam em função do grupo de pertença (i.e., o menor nível de qualidade percebida corresponde ao Grupo 1 (G1) e o maior ao Grupo 3 (G3)).

Os resultados da Tabela 19 indicam que, para a qualidade global percebida, à medida que aumenta o seu nível (grupo) incrementam-se as pontuações médias em cada

um dos cinco factores obtidos e para a média da escala. Pode observar-se para o valor médio dos 22 itens, que medem a percepção da qualidade de serviço, a existência de diferenças significativas entre os três grupos para a variável considerada (Qualidade Global percebida).

Tabela 19. *Diferenças entre grupos em função da Qualidade Global*

	Grupos : Nível de Qualidade Global ^b			
	G1	G2	G3	
Dimensões ^a	(n = 271)	(n = 287)	(n = 36)	F(2, 591)
Relacionamento	3.77 (.478)	3.26 (.469)	2.57 (.593)	141.422*
Colecções	4.15 (.646)	3.66 (.663)	3.41 (.848)	45.561*
Novas Tecnologias	3.53 (.605)	3.10 (.540)	2.80 (.657)	51.839*
Acesso	3.62 (.592)	3.17 (.573)	2.68 (.751)	64.273*
Fiabilidade	3.66 (.619)	3.27 (.554)	2.79 (.625)	54.093*
Média da Escala ^c	3.73 (.383)	3.26 (.322)	2.78 (.406)	184.900*

Nota: Entre parênteses apresenta-se o valor do desvio-padrão correspondente.

^aDimensões da Escala de Qualidade de Serviço.

^bGrupos em função da percepção da Qualidade Global: **G1** (Alta); **G2** (Média); **G3** (Baixa).

^cMédia dos itens que compõem a escala de qualidade de serviço (excepto itens: 6 e 19).

Diferença significativa para: * $p < .001$.

Não obstante, dos resultados obtidos depreende-se que, em geral, altas pontuações na qualidade global correspondem a elevados valores no conjunto da escala e em cada uma das cinco dimensões da escala de qualidade de serviço e, em sentido inverso, para baixas pontuações dumas e doutras. Estes dados conduzem-nos a aceitar como válida a nossa hipótese **H1** sobre a validade de construção da escala.

Por outro lado, calcularam-se também os coeficientes de correlação de *Pearson* entre as dimensões e a qualidade global (ver Tabela 20).

Tabela 20. *Correlação entre a Escala da Qualidade Global e as dimensões da Escala de Qualidade de Serviço*

Qualidade Global	Dimensões da Qualidade de Serviço					
Medida (<i>r</i> de <i>Pearson</i>)	1	2	3	4	5	6
1. <i>Qualidade Global</i>	--					
2. Relacionamento	.70	--				
3. Colecções	.41	.17	--			
4. Novas Tecnologias	.46	.34	.44	--		
5. Acesso	.49	.43	.39	.54	--	
6. Fiabilidade	.48	.49	.24	.32	.34	--

Nota: Todas as correlações são significativas a $p < .01$.
 $N = 594$.

O tipo de análises factoriais que foi usado, em geral, tende a maximizar a independência entre factores, pela utilização de rotações ortogonais e pela identificação de cada item com um único factor. Por isso, com o objectivo de aprofundar a estrutura do instrumento que tinha sido reduzido a cinco escalas, determinou-se qual a correlação entre elas e a Qualidade Global.

Pela análise desta Tabela 20, verifica-se existir uma correlação moderada entre todas as escalas da qualidade de serviço. Este resultado sugere que estas variáveis não são totalmente independentes (resultados sugeridos através da AFC ao estabelecer as correlações entre os erros e os factores), o que confirma que as várias escalas avaliam vários aspectos específicos de uma mesma dimensão, a percepção da qualidade de serviço numa biblioteca universitária.

Procedeu-se ao cálculo dos coeficientes de correlação para todas as variáveis. Da análise desta tabela verifica-se que:

1. Os valores de correlação apresentados são todos significativos para um nível de significância de .01.
2. A qualidade global tende a relacionar-se positivamente com as dimensões da qualidade de serviço; existe uma correlação moderada entre a qualidade global com todas as dimensões da qualidade de serviço ($.41 < r < .70$), mas a relação com a dimensão Relacionamento com os utilizadores é mais forte e consistente.
3. É a variável Relacionamento com os utilizadores que apresenta uma correlação moderadamente elevada com a escala da qualidade global, o que reforça a sua importância como variável nuclear nos estudos da qualidade de serviço.
4. Por fim, registaram-se correlações baixas entre as dimensões da escala de Qualidade de Serviço ($.17 < r < .54$).

5.9.2. *Validade de critério da escala*

A validade de critério refere-se ao grau de eficácia com que se pode prognosticar uma variável a partir da medição efectuada (Almeida & Freire, 2000; Cronbach, 1990). Podemos distinguir entre: (a) validade preditiva, se uma medida permite antecipar valores de outra variável no futuro; (b) validade concorrente, quando há correlação entre duas variáveis distintas do mesmo fenómeno.

A validade concorrente foi medida através da correlação entre a medida dos valores dos itens da escala da qualidade de serviço com a escala da avaliação da qualidade global percebida. A análise de correlações permite constatar que a correlação entre as medidas é positiva (moderadamente elevada) e significativa ($r = .75$, $p < .001$). Os resultados parecem provar a confirmação da hipótese **H2** sobre a validade de critério, respeitante à validade concorrente do instrumento de medida.

A terminar e face aos nossos resultados, procurámos analisar os efeitos e a importância relativa das dimensões da qualidade de serviço.

Com o objectivo de analisar a capacidade de explicação da escala de medida, decidiu-se realizar uma Análise de Regressão Múltipla sobre a variável dependente qualidade global percebida, que nos mostra igualmente a importância relativa que tem em cada uma das dimensões identificadas.

A Tabela 21 reproduz os resultados das análises de regressão efectuadas para a variável dependente Qualidade Global .

Tabela 21. *Análise de regressão para as dimensões da Qualidade de Serviço*
(Variável dependente: *Qualidade Global*)

Variáveis Independentes	Coef. B	SEB	β
Relacionamento com o utilizador	.56	.03	.54**
Colecções	.18	.02	.21**
Tecnologias de Informação	.10	.03	.11**
Acesso	.06	.03	.07*
Fiabilidade	.09	.02	.09**

Nota: $R^2 = .60$ ($N = 595$, $F = (5 / 588) = 182.800$, $p < .001$).

* $p < .05$. ** $p < .01$.

Podemos afirmar, pela leitura da Tabela 21, que 60% da variabilidade total na qualidade global percebida é explicada ($R^2 = .60$) pelas variáveis independentes consideradas e presentes no modelo de regressão (e.g., Maroco, 2003).

A Tabela 21 reproduz ainda os resultados da ANOVA ($F = (5, 588) = 182.800$, $p < .001$). Verificámos que o modelo é significativo.

Os valores β de todas as variáveis independentes e os níveis de significância obtidos, assim como os coeficientes positivos da regressão, indicam que o modelo de regressão é estatisticamente significativo e que as cinco dimensões influem de forma positiva na avaliação da qualidade global percebida.

Pela análise do coeficiente de regressão estandardizado (*Coeficiente Beta*), que nos indica o impacto relativo dos cinco factores na qualidade global, constata-se que os factores Relacionamento com o utilizador (.56) e Colecções (.18) são os que mais influenciam o factor Qualidade Global. Embora, o Relacionamento com o utilizador, seja a variável com maior pendor explicativo, conduz-nos a inferir, que os participantes percebem uma maior Qualidade Global quando nela detectam uma orientação

prática acompanhada por um Relacionamento positivo da parte dos prestadores de serviço da unidade de informação. Segue-se a pertinência e qualidade das Coleções, seguida por um pendor explicativo menor das dimensões: Novas Tecnologias, Acesso e Fiabilidade.

Na sua globalidade, os resultados estão de acordo com a hipótese **H3** (segundo a qual, cada uma das dimensões (factores) da escala tem um efeito positivo e significativo na avaliação da Qualidade Global). Verifica-se, assim, que os cinco factores são significativos e explicam 60% da variância dos resultados da qualidade global.

*

Em resumo: os resultados obtidos e comentados ao longo deste capítulo, permitiram, não só, a selecção, construção e adaptação do instrumento utilizado no decorrer deste trabalho, como avaliar positivamente algumas das qualidades psicométricas deste instrumento. Permitiram ainda, analisar a estrutura factorial do instrumento de avaliação. Para o efeito, e de modo a testar as nossas hipóteses, conduzimos uma análise factorial confirmatória (AFC), onde pudemos concluir que o modelo apresentado é adequado, permitindo, assim, dar suporte à ideia que presidiu à construção da escala de qualidade de serviço, isto é, o seu carácter multidimensional.

Obtivemos resultados positivos e consistentes no tocante às qualidades psicométricas do instrumento de medida da qualidade de serviço. Os resultados apresentados permitem sustentar que obtivemos soluções (otimizadas) nas duas escalas, sem itens com baixa comunalidade, nem itens mistos (com uma saturação igual

ou superior a .45 em dois ou mais factores); verificou-se existir uma boa consistência interna; calculámos, ainda, o coeficiente Alfa de Cronbach para cada um dos factores das duas escalas do nosso estudo, para aferir a sua consistência interna. Ambas as escalas revelam uma forte consistência entre os itens que as compõem, tendo em linha de conta os valores de Alfa de Cronbach: bons: $> .70$, ou satisfatórios: $> .60$. A escala total, constituída por 24 itens, obteve um Alfa de .89 o que traduz uma forte consistência interna (e.g., Cronbach, 1990).

Além disso, a convergência dos resultados, confere mais segurança na resposta às nossas questões de investigação e na confirmação das nossas hipóteses:

H1 : As avaliações da escala de qualidade de serviço são significativamente diferentes entre estudantes, avaliações altas, médias e baixas da qualidade global de serviço (validade de constructo).

H2 : A correlação entre a qualidade global e a escala é positiva e significativa (validade concorrente).

H3 : Cada uma das dimensões da escala tem um efeito positivo e significativo na avaliação da qualidade global de serviço por parte dos participantes.

Contudo, algumas limitações podem obviar a generalização dos dados obtidos. Uma delas deve-se ao facto do factor Fiabilidade, obtido no modelo de medida final (multidimensionalidade), ser constituído apenas por dois itens; sugere-se que se realize uma revisão da redacção e inclusão ou exclusão dos itens excluídos do modelo, devendo melhorar-se a qualidade semântica dos itens. Embora tal deva englobar uma maior precaução na definição dessas dimensões, os trabalhos de Hair et al. (1995) e Kline

(1998) salientam ser possível as variáveis latentes (factores) serem constituídas unicamente por dois itens, sendo necessário, no entanto, maior investigação centrada na reformulação ou redacção dos itens, que aumente a constituição do factor em causa.

Finalmente, a eliminação de alguns itens multifactoriais (i.e., itens que se relacionam significativamente com mais de um factor) permitiu uma melhor consistência dos resultados da escala. Mesmo assim, consideramos ser mais adequado, para futuros trabalhos, definir no início da mensuração de um modelo, factores com três ou mais itens, do que iniciar a delimitação da adequação do modelo com dimensões constituídas unicamente por dois itens.

C A P Í T U L O 6

Resultados da Investigação **Análises Diferenciais**

*‘É preferível de longe uma resposta aproximada à pergunta certa que por vezes é vaga,
do que uma resposta exacta à pergunta errada, que pode tornar-se sempre precisa’.*

(Tukey, 1962, p.13)

No presente capítulo, são apresentadas as análises diferenciais dos resultados das medidas utilizadas nesta investigação, de modo a dar resposta às hipóteses formuladas: tomando a frequência e tempo de utilização dos serviços, o género, curso, grupos de idade, ciclo de estudos, ano de curso dos estudantes, e a variável perspectiva (estudantes vs. professores) como variáveis independentes, com o objectivo de apreciar as diferenças na percepção da qualidade. Assim, iniciamos com uma análise descritiva das percepções dos participantes às dimensões da Qualidade de Serviço e Qualidade Global, à que se segue a apresentação dos resultados das análises diferenciais.

6.1. Percepção dos utilizadores face às dimensões da Qualidade de Serviço e Qualidade Global

Na Tabela 22, são indicadas as médias e desvios-padrão das várias dimensões que constituem a escala de qualidade de serviço. Desta análise descritiva registam-se as médias às dimensões percebidas pelos utilizadores ($N = 594$) com valores compreendidos entre 3.28 e 4.04.

Tabela 22. *Média e desvio-padrão das dimensões da qualidade de serviço e qualidade global*

Dimensões da Qualidade de Serviço		
	Média	Desvio-Padrão
Relacionamento	3.45	.58
Colecções	3.87	.71
Novas Tecnologias	3.28	.62
Acesso	3.34	.65
Fiabilidade	3.42	.63
<i>Qualidade Global</i>	<i>4.04</i>	<i>.59</i>

A análise da Tabela 22 permite inferir que os desvios padrão, oscilam entre .58 e .71 e sabendo que a média teórica é de 2.5, registamos que todas as dimensões se situam acima deste valor, o que traduz uma avaliação positiva por parte dos utilizadores.

A Figura 16 apresenta o diagrama de caixa de bigodes³⁰ para as cinco dimensões da escala. Podemos observar que as pontuações mais altas surgem na *Qualidade Global* e *Colecções*, o que indica uma boa auto-avaliação dos serviços por parte dos utilizadores, e as pontuações mais baixas de algumas dimensões apesar de superiores à média, a saber: *Novas Tecnologias* e *Acesso*.

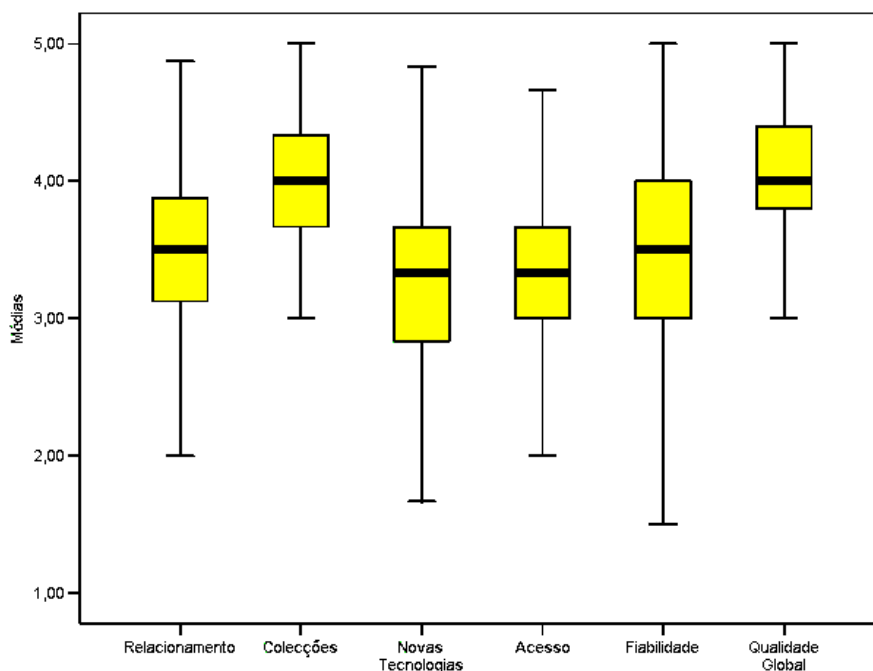


Figura 16. Diagrama de caixa de bigodes das dimensões da escala da qualidade de serviço e qualidade global.

Podemos observar ainda através do diagrama, que as dimensões que apresentam maior variabilidade são *Fiabilidade* e *Novas Tecnologias* face à dimensão de menor variabilidade: *Colecções*. Todas as dimensões da qualidade de serviço e *Qualidade Global* obtém 50% das pontuações acima do valor médio 3, o que nos indica, mais uma vez, tratar-se de uma avaliação positiva (acima da média) da qualidade percebida pelos participantes do estudo.

³⁰ Cada caixa está compreendida entre o Percentil 25 e o Percentil 75 (50% dos casos possuem valores dentro dela), encontrando-se no meio (traço a negro) a Mediana. As extremidades da caixa de bigodes estão compreendidas entre o menor valor observado e o maior valor observado que não é *outlier*.

6.2. Percepção dos utilizadores face às dimensões da qualidade de serviço em função da frequência e tempo de utilização dos serviços

Para constatar os efeitos das variáveis frequência de utilização, tempo de utilização, e perspectiva, procedemos a análises de variância multivariada (MANOVA). Começámos por analisar as cinco dimensões da qualidade de serviço. Nestas análises, foram consideradas como variáveis independentes a frequência e tempo de utilização.

Como não foram observados quaisquer efeitos de interacção significativos, o que quer dizer que as variações têm, em geral, um carácter adictivo, só serão apresentados os resultados significativos para cada dimensão.

As análises multivariadas assinalaram um efeito significativo da qualidade da relação percebida, e neste âmbito, os resultados obtidos na MANOVA permitem constatar a existência de efeitos principais da frequência de utilização (Pillai = .055, $F(10, 1176) = 3.32$, $p < .001$), e tempo de utilização do serviço (Pillai = .095, $F(10, 1176) = 5.89$, $p < .001$), não se verificando quaisquer efeitos de interacção.

6.2.1. Frequência de utilização dos serviços

O objectivo foi analisar como a frequência de utilização dos serviços, por parte dos utilizadores, influi na percepção das dimensões da qualidade de serviço e na Qualidade Global (ver Figura 17).

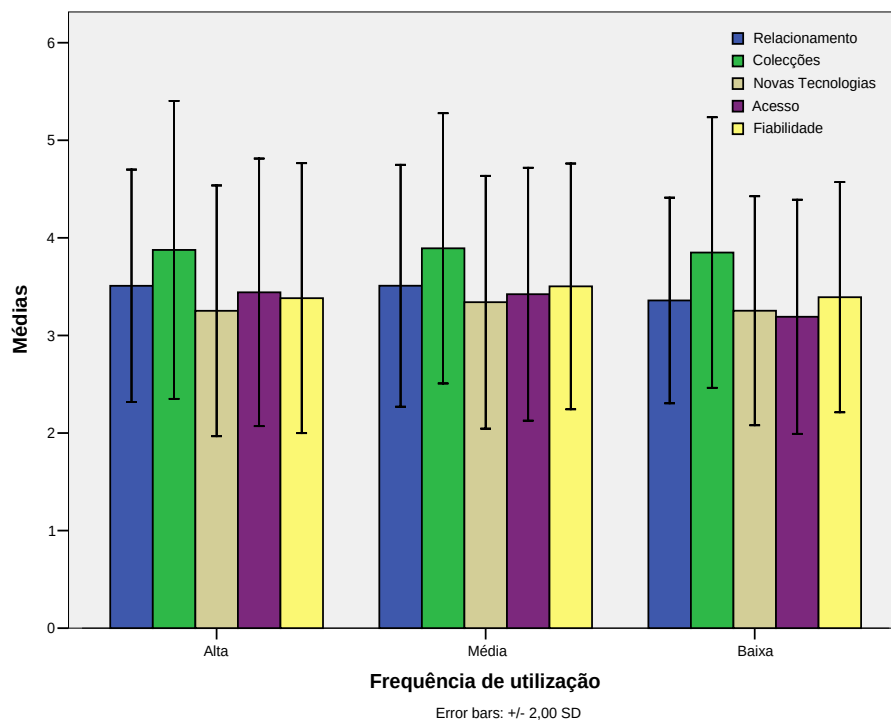


Figura 17. Média das dimensões da qualidade de serviço (+/- DP) em função da Frequência de utilização dos serviços: Alta ($n = 163$), Média ($n = 137$) e Baixa ($n = 167$).

A Tabela 23 apresenta as médias, os desvio-padrão e os resultados do Teste *Post Hoc* de Tukey para evidenciar as diferenças estatisticamente significativas entre os três grupos considerados (frequência de utilização dos serviços: Alta, Média e Baixa).

Tabela 23. *Análise da variância da frequência de utilização para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global : valores de F e teste de Tukey para as diferenças significativas*

Dimensões	Frequência de Utilização ^a			ANOVA	
	Baixa (1)	Média (2)	Alta (3)	F (2, 593)	Post hoc
Relacionamento	3.36 (.527)	3.51 (.619)	3.50 (.595)	4.49*	1 < 3,2
Colecções	3.84 (.693)	3.89 (.693)	3.87 (.763)	0.18	1 = 2 = 3
Novas Tecnologias	3.25 (.586)	3.34 (.647)	3.25 (.642)	1.26	1 = 2 = 3
Acesso	3.19 (.600)	3.42 (.647)	3.44 (.685)	9.40***	1 < 2,3
Fiabilidade	3.39 (.589)	3.50 (.629)	3.38 (.691)	2.11	1 = 2 = 3
<i>Qualidade Global</i>	3.95 (.592)	4.10 (.533)	4.06 (.652)	3.58*	1 < 2

Nota: Entre parênteses apresenta-se o valor do desvio-padrão correspondente.

^a Frequência de utilização: **Baixa** - De uma a duas vezes por mês; **Média** - Mais de 4 dias por mês; **Alta** - Mais de 2 dias por semana.

Diferença significativa para: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

Da análise das diferenças apresentadas na Tabela 23, podemos inferir que os utilizadores com uma frequência de utilização média e alta dos serviços avaliam as dimensões: Relacionamento com o Utilizador e Acesso, mais positivamente que os utilizadores que têm uma baixa utilização.

De um modo geral, podemos afirmar que à medida que aumenta a frequência de utilização da unidade de informação por parte dos utilizadores, obtêm-se valores mais altos nas dimensões da qualidade de serviço respeitantes às dimensões da qualidade de serviço: Relacionamento com o Utilizador e Acesso. Estes efeitos estão parcialmente de acordo com a nossa hipótese **H4a**, que prevê um efeito diferencial em função do nível de frequência de utilização dos serviços por parte dos utilizadores da unidade de informação.

6.2.2. Tempo de utilização dos serviços

O objectivo foi analisar quais os efeitos do tempo de utilização dos serviços, por parte dos utilizadores na percepção das dimensões da qualidade de serviço e na Qualidade Global (ver Figura 18).

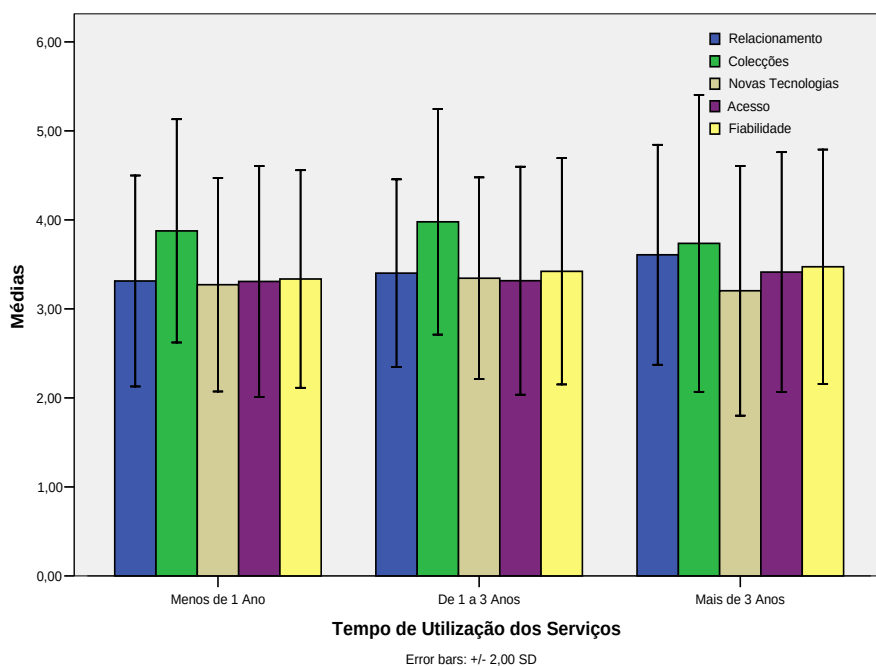


Figura 18. Média das dimensões da qualidade de serviço (+/- DP) em função do Tempo de Utilização dos serviços: Menos de 1 ano ($n = 101$), De 1 a 3 anos ($n = 249$) e Mais de 3 anos ($n = 117$).

Na Tabela 24, estão presentes os resultados das análises descritivas (médias, e desvios-padrão), e os resultados do Teste *Post Hoc* de Tukey para evidenciar as diferenças estatisticamente significativas entre os três grupos assinalados (Tempo de utilização dos serviços: Alto, Médio e Baixo).

Tabela 24. *Análise da variância do tempo de utilização para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global : valores de F e teste de Tukey para as diferenças significativas*

Dimensões Qualidade de Serviço	Tempo de Utilização ^a (anos)			ANOVA	
	< 1 (1)	1<T<3 (2)	> 3 (3)	F (2, 593)	Post hoc
Relacionamento	3.31 (.592)	3.40 (.526)	3.60 (.617)	12.22***	1,2 < 3
Colecções	3.88 (.627)	3.97 (.633)	3.73 (.834)	6.81***	3 < 2
Novas Tecnologias	3.27 (.599)	3.34 (.566)	3.20 (.701)	2.99	1 = 2 = 3
Acesso	3.30 (.648)	3.31 (.640)	3.41 (.673)	3.30	1 = 2 = 3
Fiabilidade	3.33 (.611)	3.42 (.635)	3.47 (.658)	1.76	1 = 2 = 3
Qualidade Global	3.89 (.657)	4.04 (.534)	4.12 (.627)	5.79**	1 < 2,3

Nota: Entre parênteses apresenta-se o valor do desvio-padrão correspondente.

^aTempo de utilização (em anos) : **1** - < 1 - Menos de 1 ano; **2** - 1 < T < 3 - De 1 a 3 anos; **3** - Mais de 3 anos.

Diferença significativa para: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

Da análise das diferenças apresentadas nesta Tabela 24, constata-se que:

1. Os utilizadores com um tempo de utilização médio e alto dos serviços avaliam a dimensão da qualidade de serviço, Relacionamento com o Utilizador e a Qualidade Global, de forma mais positiva que os utilizadores que têm um menor tempo de utilização.
2. Os utilizadores com um tempo de utilização médio efectuem uma avaliação de forma mais positiva, face aos utilizadores com mais tempo de utilização dos serviços, da dimensão Colecções.

Os resultados obtidos, relativamente à influência do tempo de utilização dos serviços ao nível da avaliação das dimensões da qualidade de serviço e na qualidade global, estão parcialmente de acordo com a nossa hipótese **H4b** (segundo a qual existe uma associação entre a importância relativa dos factores específicos da qualidade de serviço percebidos pelos utilizadores em função do tempo de utilização dos serviços).

*

Em resumo: os resultados apresentados sobre os efeitos na percepção das dimensões da qualidade de serviço e Qualidade Global, mostraram que estas são afectadas pela frequência e tempo de utilização dos serviços bibliotecários. Os efeitos da frequência traduzem-se numa avaliação mais positiva e uma Qualidade Global superior, por parte dos utilizadores que frequentam mais os serviços nas dimensões Relacionamento com o utilizador e Acesso, em detrimento dos utilizadores que apresentam uma utilização média e baixa.

Os efeitos do tempo de utilização consistem na existência de uma percepção diferenciada mais positiva na dimensão Relacionamento, por parte dos estudantes, com maior tempo de utilização dos serviços comparativamente aos utilizadores com uma utilização temporal média ou baixa. Na dimensão Colecções, os utilizadores com mais tempo de experiência de uso dos serviços avaliam mais positivamente comparando com os seus colegas com tempo médio/baixo.

6.3. Percepção dos utilizadores face às dimensões da qualidade de serviço em função das características dos estudantes

6.3.1. Género

O objectivo foi analisar como o género dos estudantes influi na percepção das dimensões da qualidade de serviço e na Qualidade Global. A Tabela 25 reproduz as médias, os desvios-padrão, e os resultados do Teste *Post Hoc* de Tukey para evidenciar as diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos (Masculino e Feminino).

Tabela 25. *Análise da variância do género dos estudantes para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global : valores de F e Teste de Tukey para as diferenças significativas*

Dimensões	Género ^a		ANOVA	
	Mas. (1)	Fem. (2)	F (1, 593)	Post hoc
Qualidade de Serviço				
Relacionamento	3.66 (.621)	3.39 (.561)	3.99***	1 > 2
Colecções	3.85 (.758)	3.87 (.706)	.045	1 = 2
Novas Tecnologias	3.30 (.640)	3.27 (.622)	.02	1 = 2
Acesso	3.33 (.637)	3.35 (.660)	.70	1 = 2
Fiabilidade	3.44 (.718)	3.41 (.617)	1.52	1 = 2
Qualidade Global	4.18 (.622)	4.00 (.587)	.43	1 = 2

Nota: Entre parênteses apresenta-se o valor do desvio-padrão correspondente.

^a Género : **Mas.** - Masculino; **Fem.** - Feminino.

Diferença significativa para: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

A análise das diferenças, apresentadas nesta tabela, permite constatar que os utilizadores do género masculino avaliam a dimensão da qualidade de serviço Relacionamento com o Utilizador mais positivamente que os utilizadores do género feminino.

A diferença encontrada no género na dimensão Relacionamento com o utilizador conduz-nos a aceitar parcialmente a hipótese **H5a**. Podemos, assim, afirmar que os estudantes do sexo feminino diferem dos estudantes do sexo masculino na avaliação que efectua à dimensão Relacionamento com o Utilizador.

6.3.2. Grupos de idade

No que se refere à análise das diferenças de idade, o nosso objectivo procurou analisar os efeitos da idade dos estudantes na percepção das dimensões da qualidade de serviço e na Qualidade Global. Através da Tabela 26, podem observar-se as médias, os desvios-padrão, e os resultados do Teste *Post Hoc* de Tukey para evidenciar as diferenças estatisticamente significativas entre os três grupos de idade (faixas etárias: 18-21, 22-25 e mais de 25 anos).

Tabela 26. *Análise da variância do grupo de idades dos estudantes para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global: valores de F e teste de Tukey para as diferenças significativas*

Dimensões	Grupos de Idade (anos)			ANOVA	
	18-21 (1)	22-25 (2)	>25 (3)	F (2, 512)	Post hoc
Qualidade de Serviço					
Relacionamento	3.24 (.548)	3.47 (.481)	3.56 (.573)	17.13***	1 < 2,3
Colecções	3.96 (.587)	3.78 (.813)	3.77 (.826)	4.40**	1 > 3
Novas Tecnologias	3.30 (.584)	3.23 (.599)	3.10 (.706)	3.64*	1 > 3
Acesso	3.28 (.628)	3.33 (.668)	3.35 (.669)	.518	1 = 2 = 3
Fiabilidade	3.31 (.649)	3.43 (.631)	3.50 (.595)	3.75*	1 < 3
Qualidade Global	3.90 (.588)	4.02 (.554)	4.03 (.626)	2.60	1 = 2 = 3

Nota: Entre parênteses apresenta-se o valor do desvio-padrão correspondente.

Diferença significativa para: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

Da análise das diferenças apresentadas na Tabela 26, verifica-se que:

Os estudantes mais velhos (> 25 anos) avaliam as dimensões da qualidade de serviço, Coleções e Novas Tecnologias, de forma mais positiva que os da faixa etária mais jovem (18-21 anos).

Uma diferença estatisticamente significativa na dimensão Relacionamento com o Utilizador, entre o grupo mais jovem face aos estudantes com idades compreendidas entre 22-25 e mais de 25 anos. Por outras palavras, quanto maior a idade, mais positivamente se avalia o relacionamento com os utilizadores.

Por último, regista-se uma outra diferença significativa na dimensão Fiabilidade: os estudante mais velhos avaliam mais positivamente esta dimensão comparados com os estudantes mais novos.

A convergência de resultados à questão de investigação relativa à variável independente – grupos de idade – conduz-nos a aceitar parcialmente a nossa hipótese **H5b**.

6.3.3. Curso

O objectivo foi analisar como o curso de licenciatura dos estudantes influi na percepção das dimensões da qualidade de serviço e na Qualidade Global. Através da Tabela 27, podem observar-se as médias, desvios-padrão e os resultados do Teste *Post Hoc* de Tukey para evidenciar as diferenças estatisticamente significativas entre os três cursos (Psicologia, Reabilitação e Desenvolvimento Comunitário).

Tabela 27. *Análise da variância do curso de licenciatura dos estudantes para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global : valores de F e Teste de Tukey para as diferenças significativas*

Dimensões	Curso de Licenciatura ^a			ANOVA	
	Psicol. (1)	Reabil. (2)	Comuni. (3)	F (2, 467)	Post hoc
Qualidade de Serviço					
Relacionamento	3.48 (.594)	3.29 (.518)	3.35 (.545)	.548	1 = 2 = 3
Colecções	3.87 (.731)	3.86 (.563)	3.99 (.633)	.780	1 = 2 = 3
Novas Tecnologias	3.28 (.617)	3.30 (.556)	3.26 (.668)	.533	1 = 2 = 3
Acesso	3.38 (.652)	3.31 (.580)	3.10 (.728)	2.99*	1,2 > 3
Fiabilidade	3.42 (.630)	3.34 (.592)	3.46 (.762)	.654	1 = 2 = 3
Qualidade Global	4.05 (.630)	3.99 (.592)	3.93 (.762)	.195	1 = 2 = 3

Nota: Entre parênteses apresenta-se o valor do desvio-padrão correspondente.

^aCursos de Licenciatura: **A** - Psicologia; **B** - Reabilitação; **C** - Desenvolvimento Comunitário.

Diferença significativa para: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

No que se refere à análise desta tabela, constata-se o seguinte:

Os estudantes do Curso de Psicologia e Reabilitação avaliam a dimensão Acesso mais positivamente que os estudantes do Curso de Desenvolvimento Comunitário.

As diferenças encontradas relativas ao Curso levam-nos a aceitar parcialmente a nossa hipótese **H5c**.

6.3.4. Ano de curso

A análise do ano de curso dos estudantes e sua relação na percepção das dimensões da qualidade de serviço e na qualidade global, podem observar-se através Tabela 28, as médias, os desvios-padrão e os resultados do Teste *Post Hoc* de Tukey para evidenciar as diferenças estatisticamente significativas entre os cinco anos de curso.

Tabela 28. *Análise da variância do ano de curso dos estudantes para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global: valores de F e teste de Tukey para as diferenças significativas*

Dimensões Qualidade de Serviço	Ano de Curso					ANOVA	
	1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	5º Ano	F (4, 462)	Post hoc
Relacionamento	3.34 (.646)	3.37 (.523)	3.53 (.590)	3.48 (.638)	3.52 (.455)	2.70*	5 > 1
Colecções	3.95 (.559)	4.02 (.647)	4.00 (.590)	3.58 (.896)	3.59 (.758)	11.62	1 = 2 = 3 = 4 = 5
Novas Tecnologias	3.35 (.573)	3.34 (.613)	3.35 (.544)	3.13 (.736)	3.11 (.583)	4.84***	1,2,3,4 > 5
Acesso	3.38 (.658)	3.27 (.666)	3.39 (.657)	3.34 (.677)	3.33 (.581)	.71	1 = 2 = 3 = 4 = 5
Fiabilidade	3.34 (.602)	3.35 (.602)	3.51 (.642)	3.35 (.800)	3.53 (.499)	2.46*	5 > 4
Qualidade Global	3.95 (.638)	4.01 (.580)	4.05 (.557)	3.99 (.661)	4.05 (.513)	2.08*	3 > 4

Nota: Entre parênteses apresenta-se o valor do desvio-padrão correspondente.

Diferença significativa para: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

Da análise das diferenças apresentadas nesta tabela constata-se que:

Os estudantes do último ano de licenciatura (5º ano) avaliam as dimensões da qualidade de serviço: Relacionamento e Fiabilidade mais positivamente que os estudantes dos 1º e 4º anos, respectivamente. Observa-se, também, através da Tabela 26, a diferença estatisticamente significativa na dimensão Novas Tecnologias, entre os estudantes do 5º ano e os dos restantes anos de curso (1º, 2º, 3º e 4º anos).

Observa-se, ainda, a particularidade dos estudantes do 4º ano (especialização) se diferenciarem significativamente nas avaliações menos positivas na dimensão Fiabilidade face aos estudantes do 5º ano. No tocante à avaliação da Qualidade Global, registaram-se diferenças significativas para os estudantes do 4º ano ao terem uma avaliação menos positiva face aos do 3º ano.

Por outras palavras, os estudantes do 4º ano são mais críticos na avaliação das dimensões da qualidade de serviço na dimensão Fiabilidade e na avaliação da Qualidade Global em comparação com os demais grupos.

Estes resultados parecem-nos sugerir a aceitação parcial da nossa hipótese **H5d**.

*

6.3.5. Ciclo de estudos

Por último, o objectivo foi analisar como o Ciclo de Estudos dos estudantes influi na percepção das dimensões da qualidade de serviço e na Qualidade Global. Na Tabela 29, estão representadas as médias, os desvios-padrão, e os resultados do Teste *Post Hoc* de Tukey para evidenciar as diferenças estatisticamente significativas entre os três Ciclos de Estudos (Inicial, Especialização e Pós-Graduação).

Tabela 29. *Análise da variância do ciclo de estudos dos estudantes para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global: Valores de F e teste de Tukey para as diferenças significativas*

Dimensões	Ciclo de Estudos ^a			ANOVA	
	Inicial (1)	Esp.(2)	PG (3)	F (2, 511)	Post hoc
Qualidade de Serviço					
Relacionamento	3.41 (.587)	3.50 (.564)	3.66 (.579)	7.52***	1 < 3
Colecções	3.99 (.604)	3.58 (.836)	3.71 (.898)	21.93	b
Novas Tecnologias	3.35 (.578)	3.12 (.672)	3.17 (.762)	9.07	b
Acesso	3.34 (.661)	3.34 (.635)	3.41 (.659)	.58	1 = 2 = 3
Fiabilidade	3.40 (.619)	3.43 (.689)	3.53 (.651)	1.39	1 = 2 = 3
Qualidade Global	4.04 (.594)	4.02 (.600)	4.09 (.644)	2.08	1 = 2 = 3

Nota: Entre parênteses apresenta-se o valor do desvio-padrão correspondente.

^aCiclo de Estudos : **I** - Inicial; **E** - Especialização; **PG**- Estudantes de Pós-Graduações.

^b Teste de Levene para a homogeneidade da variância na análise univariada com $p < .001$.

Diferença significativa para: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

Da sua análise constata-se que:

Os estudantes do Ciclo mais avançado (Pós-Graduação) avaliam a dimensão da qualidade de serviço Relacionamento com o Utilizador mais positivamente que os estudantes mais jovens a frequentar o Ciclo Inicial.

Os resultados conduzem-nos a apoiar parcialmente a nossa hipótese **H5e**.

Em resumo: as análises efectuadas sobre as percepções dos estudantes das dimensões da qualidade de serviço e Qualidade Global, mostraram que algumas características individuais dos estudantes afectam algumas das dimensões da qualidade de serviço. Os efeitos do género traduzem-se numa percepção diferenciada mais positiva na dimensão Relacionamento, por parte dos estudantes masculinos em relação aos estudantes femininos. Os grupos de idade dos estudantes introduzem diferenças sobre a percepção da qualidade de serviço, os estudantes mais jovens diferenciam-se mais positivamente nas dimensões Colecções e Novas Tecnologias face aos outros dois grupos de idade; o inverso ocorre na dimensão Relacionamento e na avaliação da Qualidade Global. No tocante ao curso dos estudantes, encontrámos diferenças significativas na dimensão Acesso entre os cursos de Psicologia e Reabilitação com uma avaliação mais positiva face ao curso Desenvolvimento Comunitário.

Verifica-se ainda que, os resultados relativos ao Ano de Curso dos estudantes sugerem uma menor sensibilidade perceptiva, por parte dos estudantes que frequentam o 4ºano, nas dimensões Novas Tecnologias, Fiabilidade e Qualidade Global em relação aos estudantes do 5º, 3º, 1º e 2º anos de curso.

Por último, são de notar as diferenças no Ciclo de Estudos dos estudantes na avaliação da qualidade de serviço na dimensão Relacionamento, ao apresentar uma diferença significativa entre os estudantes do Ciclo Pós-graduação face ao Ciclo Inicial.

6.4. Comparação dos pontos de vista dos estudantes e professores acerca da qualidade de serviço

Para a questão de investigação referente à perspectiva (i.e., pontos de vista do Estudante vs. Professor) face à avaliação da qualidade de serviço e da Qualidade Global e para testar em conformidade as hipóteses **H6** e **H6a**, efectuámos as análises que se seguem.

A Figura 19 ilustra a existência de dois perfis na percepção da qualidade de serviço segundo a perspectiva dos utilizadores.

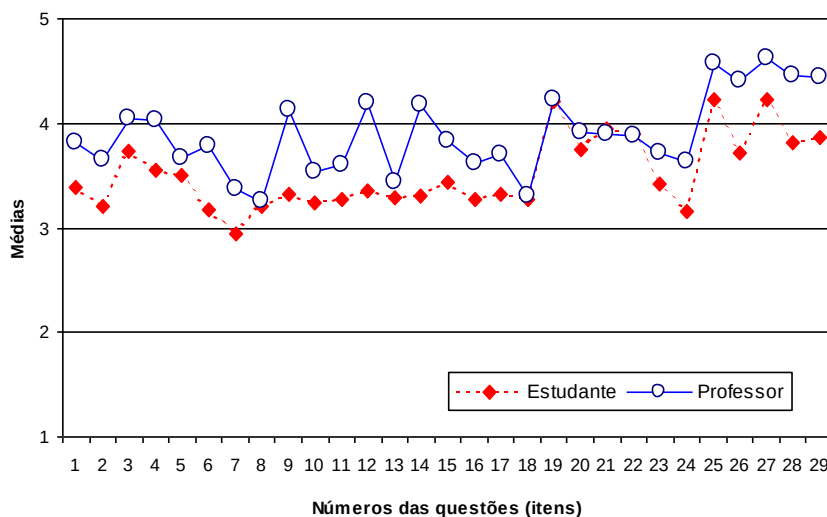


Figura 19. Perfis para os estudantes e professores em função das médias dos valores dos itens da qualidade de serviço e Qualidade Global.

Esta análise mais microscópica, em função das médias dos valores dos itens da Qualidade de Serviço (itens de 1 a 24) e Qualidade Global (itens 25-29), ilustra que os professores em comparação com os estudantes percebem de forma mais positiva os serviços na maioria dos itens que constituem as escalas utilizadas no presente estudo.

No que respeita às diferenças observadas, os resultados obtidos na MANOVA permitem constatar a existência de efeitos principais na variável independente - perspectiva (Pillai = .127, $F(5, 588) = 17.565$, $p < .011$), não se verificando quaisquer efeitos de interacção.

As análises univariadas realizadas à variável perspectiva dos utilizadores aqui representada pela percepção dos alunos *versus* professores, mostram que os efeitos desta variável influem na avaliação de todas as dimensões da qualidade de serviço e qualidade global, excepto na dimensão Colecções. Através da observação da Tabela 30, podemos constatar esta influência e verificar como os professores percebem a qualidade de serviço mais positivamente que os estudantes.

Tabela 30. *Análise da variância da perspectiva para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global : valores de F e teste de Tukey para as diferenças significativas*

Dimensões Qualidade de Serviço	Perspectiva		ANOVA	
	Estudantes	Professores	F (1, 593)	Post hoc
Relacionamento	3.37 (.551)	3.95 (.540)	79.89***	1 < 2
Colecções	3.86 (.717)	3.89 (.716)	.87	1 = 2
Novas Tecnologias	3.24 (.617)	3.51 (.629)	13.57***	1 < 2
Acesso	3.31 (.648)	3.51 (.655)	10.47***	1 < 2
Fiabilidade	3.39 (.637)	3.62 (.622)	9.87**	1 < 2
Qualidade Global	3.96 (.587)	4.50 (.455)	61.38***	1 < 2

Nota: Entre parênteses apresenta-se o valor do desvio-padrão correspondente.

Diferença significativa para: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

Na sua globalidade, observa-se que os estudantes tendem a avaliar de forma mais crítica as diversas dimensões da qualidade de serviço. Encontrámos diferenças significativas entre a avaliação dos professores face a dos estudantes nas dimensões:

Relacionamento com o utilizador, Colecções, Novas Tecnologias de Informação e o Acesso, e Qualidade Global.

A Figura 20 representa as diferenças na perspectiva, que nos permitem concluir quer a importância da dimensão Relacionamento com o utilizador na avaliação que os docentes realizam, quer a importância das Colecções para os estudantes. Por outro lado, as dimensões da qualidade de serviço que obtêm as pontuações mais baixas no caso dos professores são Novas Tecnologias de Informação e Acesso, enquanto os estudantes atribuem as piores avaliações a Novas Tecnologias de Informação.

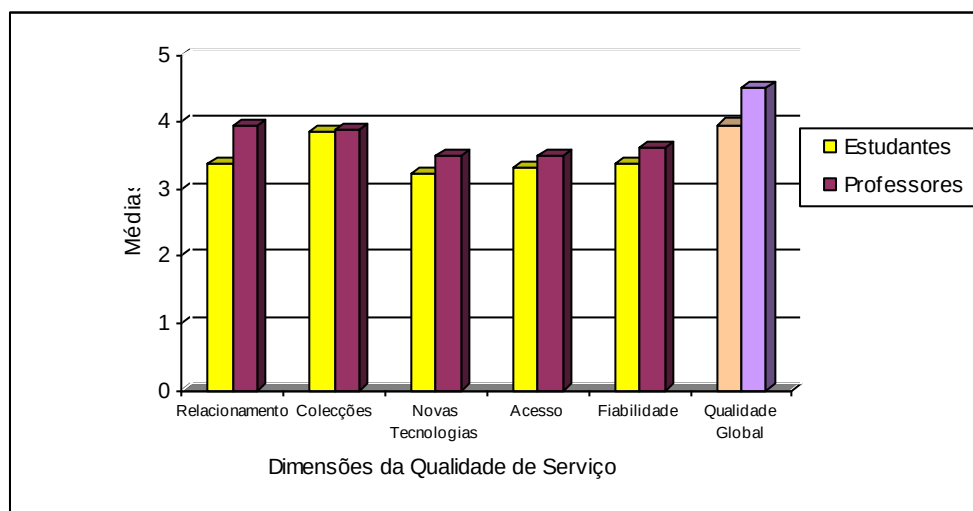


Figura 20. Médias dos valores das dimensões da Qualidade de Serviço e Qualidade Global em função do estatuto do utilizador.

Os resultados obtidos levam-nos a aceitar parcialmente a hipótese **H6** (segundo a qual a avaliação dos professores sobre qualidade de serviço apresenta valores mais elevados em determinadas dimensões face à dos estudantes).

Podemos ainda observar, na Figura 20, que nos resultados da análise diferencial entre os professores e os estudantes face à avaliação da Qualidade Global, se regista uma diferença significativa (4.50 vs. 3.95). Os resultados obtidos estão de acordo com a nossa hipótese **H6a** (segundo a qual a avaliação dos professores sobre Qualidade Global em bibliotecas apresenta valores mais elevados em comparação com a dos estudantes).

Em resumo: na sua globalidade, estes resultados sugerem que a perspectiva e estatuto do utilizador influi na percepção das dimensões da qualidade de serviço e na avaliação da Qualidade Global. Encontrámos diferenças significativas do ponto de vista estatístico, entre professores e estudantes nas dimensões Relacionamento, Novas Tecnologias, Fiabilidade e Acesso. Os resultados conduziram-nos, igualmente, a aceitar a nossa hipótese (**H6a**), que propunha que os professores avaliam mais favoravelmente a Qualidade Global do que os estudantes.

*

C A P Í T U L O 6

Resultados da Investigação

Relações entre Variáveis

‘É preferível de longe uma resposta aproximada à pergunta certa que por vezes é vaga, do que uma resposta exacta à pergunta errada, que pode tornar-se sempre precisa’.

(Tukey, 1962, p.13)

7.1. Modelo de relações das variáveis do estudo

Neste capítulo, apresentamos os resultados da análise a um modelo de relações entre as diferentes variáveis incluídas no estudo. Trata-se de um modelo de relações entre as diferentes variáveis incluídas no estudo – Qualidade Global e as dimensões da qualidade de serviço. A análise dos resultados sobre este modelo pressupõe que este é apenas um entre diferentes modelos possíveis, testando-se a sua plausibilidade. Deste modo, na interpretação dos resultados teremos em conta que a aceitação do modelo supõe que este é um modelo possível para interpretar as relações entre as variáveis consideradas, não excluindo a existência de outros, igualmente plausíveis.

Na análise do modelo de relações as variáveis da percepção da qualidade de serviço e Qualidade Global foram consideradas como variáveis latentes. Assim, a qualidade de serviço foi definida a partir das cinco dimensões constituintes: Relacionamento com o utilizador, Coleções, Novas tecnologias, Fiabilidade e Acesso, e a Qualidade Global apenas numa só dimensão. Os itens da Qualidade Global e das dimensões da qualidade de serviço percebida foram considerados como variáveis observadas, utilizando-se a média desta medida nalgumas situações.

Num primeiro momento, testámos o modelo para o conjunto total da amostra, utilizando o programa AMOS 4.01. Os resultados obtidos permitiram constatar alguma desadequação do modelo aos dados, como demonstram os valores dos vários indicadores obtidos no modelo (ver Figura 21). Assim, destes, o GFI e o RMSEA apresentam valores no limiar da aceitação da plausibilidade da adequação do modelo aos dados, enquanto os valores do TLI e CFI obtidos são inferiores aos considerados normalmente como aceitáveis.

A consulta dos resultados, incidindo sobre os índices de modificação, sugeriu algumas alterações ao modelo, as quais apresentam plausibilidade do ponto de vista conceptual. Deste modo, as alterações sugeridas incluíam apenas a criação de ligações das dimensões da qualidade de serviço Relacionamento com utilizador e Colecções à variável Qualidade Global. Este tipo de relação encontra suporte nalguns trabalhos empíricos (Hernon & Altman, 1996), que assinalam a associação entre a qualidade de serviço e as dinâmicas relacionais estabelecidas com os clientes (dimensão funcional) (e.g., Grönroos, 1984, 1994; Parasuraman, Zeithaml & Malhotra, 2004).

Analisámos, ainda, a significância dos coeficientes o que permitiu constatar a inexistência de valores significativos para a relação entre as dimensões da qualidade de serviço, Novas Tecnologias, Acesso e Fiabilidade sobre a Qualidade Global. Deste modo, optámos por eliminar estas relações do modelo. Uma outra sugestão de modificação tinha a ver com associação dos erros a todos os factores relacionados uns com os outros (i.e., correlação dos erros associados às cinco dimensões da qualidade de serviço).

7.1.1. Análise dos resultados dos modelos

O novo modelo foi submetido a nova análise, obtendo-se os resultados que se podem observar na Figura 22 (cf. Figura 21). A observação dos índices de adequação revela que todos eles se podem considerar aceitáveis, o que nos leva a concluir pela plausibilidade do modelo.

Modelo

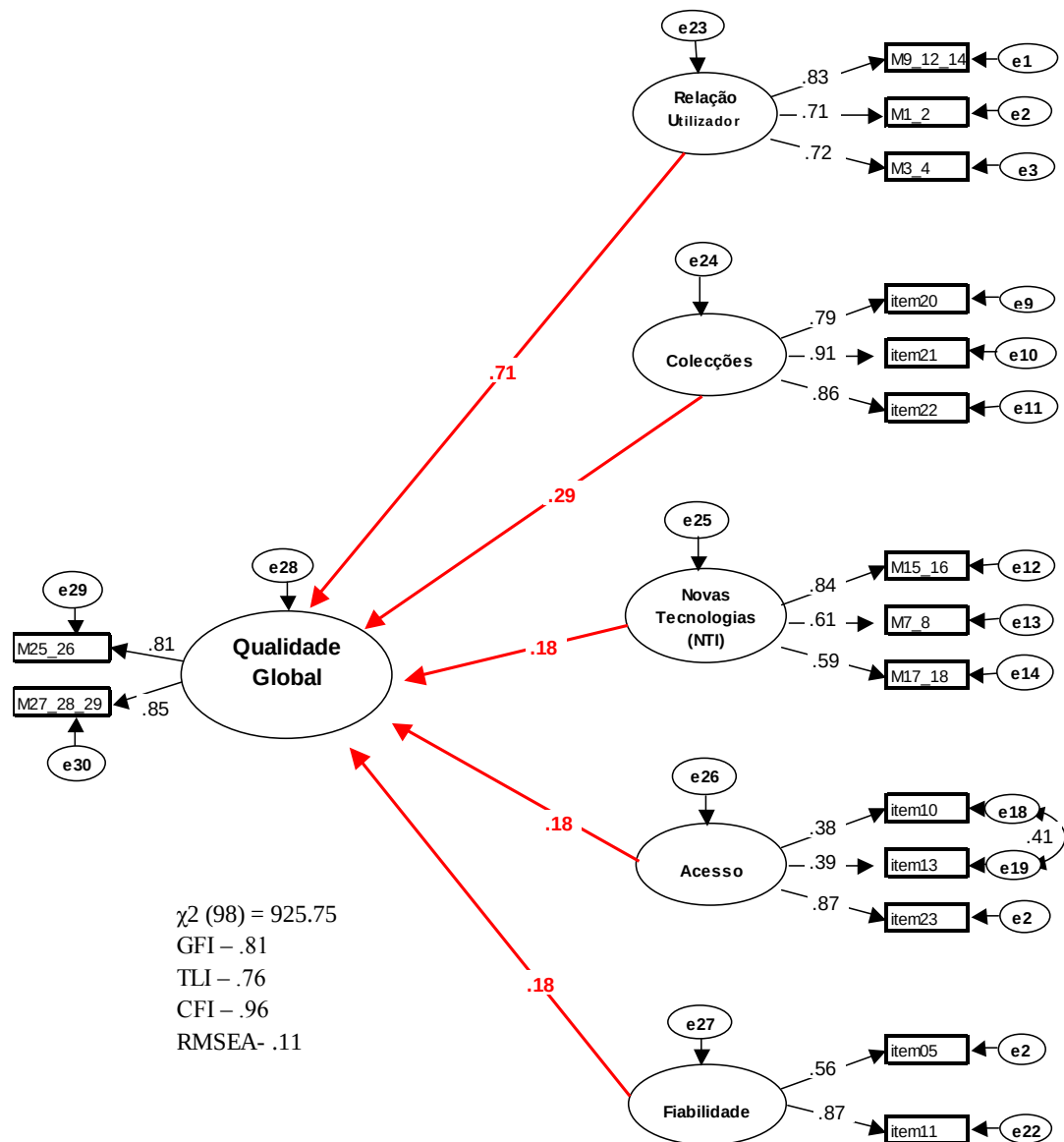


Figura 21. Resultados da análise ao modelo para a amostra total.

Considerando valores abaixo de .10 como reflectindo efeitos fracos, em torno de .30 como efeitos médios e acima de .50 como efeitos fortes (Kline, 1998), podemos constatar que o modelo testado apresenta, principalmente, efeitos fortes e médios de umas variáveis sobre as outras. A Figura 22 permite verificar que a dimensão da qualidade de serviço Relacionamento com o utilizador exerce um efeito forte sobre a Qualidade Global, enquanto que a dimensão Colecções exerce um efeito médio.

Modelo Modificado

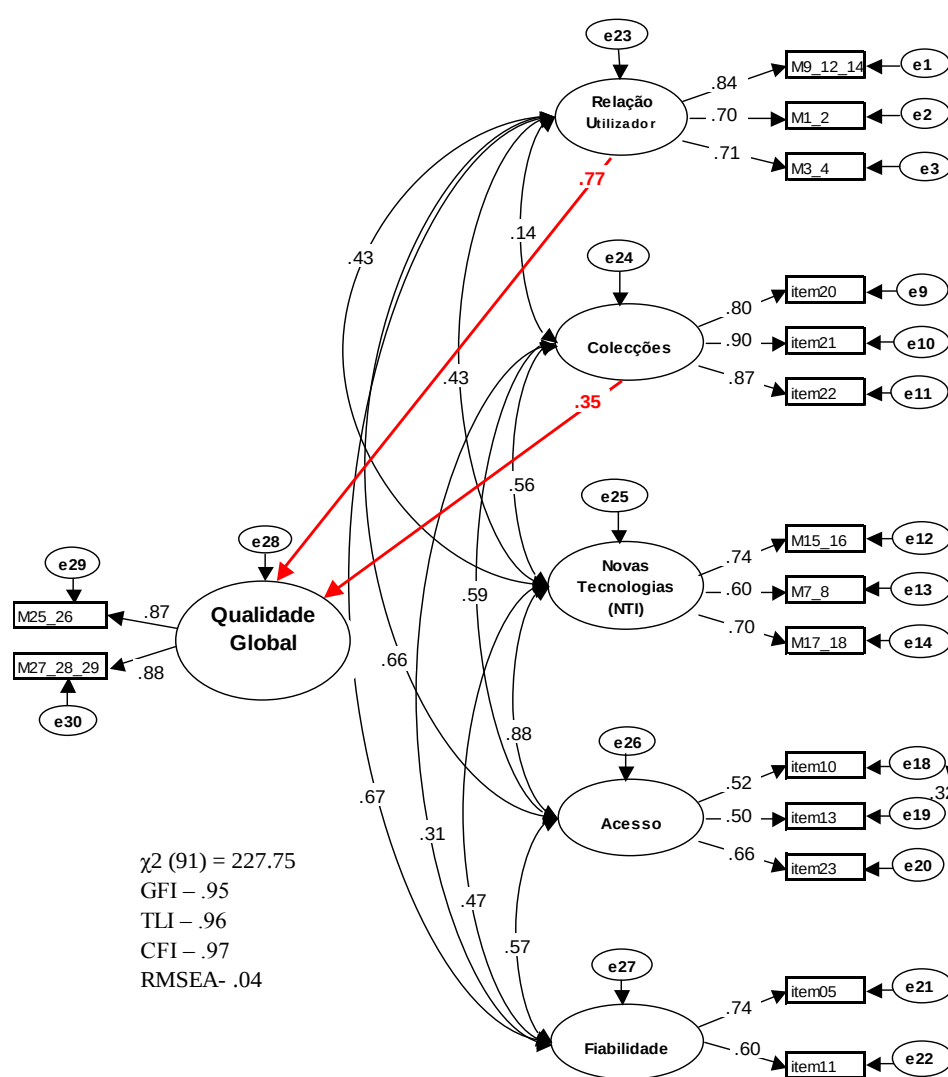


Figura 22. Resultados da análise ao modelo modificado para a amostra total.

Analisando o modelo do ponto de vista da Qualidade Global, podemos constatar que, das cinco dimensões consideradas, só duas dimensões da qualidade de serviço exercem uma influência diferenciada. Assim, observámos um efeito forte da dimensão Relacionamento com o Utilizador (.71) e um efeito médio da dimensão Colecções (.35) sobre a Qualidade Global (e.g., *Trabalhos do Observatório da Profissão de Informação-Documentação [Opi-D]*, 2005), verificando-se também, que as restantes variáveis, exercem efeitos fracos.

Estes resultados conduzem-nos a olhar para a literatura e a confirmar a existência de duas realidades: uma tangível e técnica – Colecções, e outra, com maior peso de acordo com os resultados, intangível e funcional - Relacionamento com o utilizador, o que conduz a privilegiar ambas as realidades assentes numa política de gestão da qualidade de serviço suportada por uma forte orientação ao utilizador(e.g., ver revisão da literatura realizada em bibliotecas públicas por Vogt, 2004).

Em resumo: os resultados não refutaram o modelo proposto e estão de acordo com a nossa hipótese **H7** (segundo a qual as dimensões da qualidade de serviço estão positivamente relacionadas com a Qualidade Global). Cientes de que não se trata do único modelo possível para explicar as relações das dimensões da qualidade de serviço na perspectiva do utilizador face à Qualidade Global, estes resultados abrem, contudo, perspectivas interessantes. De facto, eles sugerem que as relações da Qualidade Global são predominantemente afectadas por duas dimensões da qualidade de serviço, Relacionamento com o utilizador e Colecções. Observa-se um efeito forte na dimensão Relacionamento com o Utilizador (.71) e um efeito médio da dimensão Colecções (.35) sobre a Qualidade Global.

Para já, este estudo sugere por um lado, o papel da dimensão Relacionamento com os utilizadores na óptica da orientação do utilizador e, por outro lado, a existência de uma colecção diversificada e com qualidade, influenciando positivamente a percepção dos utilizadores na avaliação da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária.

CAPÍTULO 8

Resultados da Investigação

Sugestões de Melhoria

‘La futura vitalidad de las bibliotecas en el entorno universitario dependerá de su propia capacidad para demostrar, de forma dinámica y continua, su valor para la tarea educativa global. Este valor tiene que ser demostrado a un nivel que trascienda los formatos específicos de la información, la ubicación de las colecciones y la presencia física de los usuarios ; y esto liga abiertamente las inversiones en recursos de información de toda la institución con la eficacia de los programas disciplinares específicos’.

(Sara Pritchard, citada por Lindauer, 2000, p. 35).

8.1. Sugestões de melhoria da qualidade de serviço

Neste capítulo, é apresentada uma análise qualitativa às sugestões e aos comentários dos participantes recolhidos numa pergunta aberta. Sugestões de melhoria da qualidade de serviço, assim como a identificação de alguns factores-chave a conjugar na implementação de um programa de melhoria da qualidade de serviço da unidade de informação. Apresentamos, igualmente, os resultados referentes a uma hipótese exploratória decorrente do estudo, respeitante à forma diferenciada como os utilizadores representam a qualidade de serviço em função de terem ou não elaborado por escrito comentários a uma questão aberta.

8.1.1. Que sugestões considera importantes para a melhoria da Qualidade de Serviço da Biblioteca?

A questão aberta colocada aos utilizadores no final da escala - Sugestões que considere importantes para a melhoria da nossa qualidade de serviço? Obtivemos 464 comentários relativos às respostas escritas por 241 participantes (40,6%).

Dos 464 comentários foram indicadas sugestões de melhoria dos serviços, quer a nível das dificuldades pressentidas na utilização dos serviços, quer na forma explícita dos aspectos com maior importância a ter em conta para uma melhoria mais eficaz.

Os comentários escritos revelaram, igualmente, o nível de compreensão dos utilizadores face aos serviços, associado a factores de descontentamento e insatisfação no modo como os serviços são prestados pela unidade de informação (ver Tabela 31, os 10 principais comentários e sugestões de melhoria assinalados pelos utilizadores).

Tabela 31. *Lista de frequência dos 10 principais comentários e sugestões de melhoria assinalados pelos participantes (n = 241)*

	Comentários & Sugestões de Melhoria	Categoria	Frequência	%
1	Maior número de postos de pesquisa às bases de dados de referência, bibliográfica, texto integral e com acesso à Internet.	Novas Tecnologias de Informação	73	15,73
2	Aumento de obras e revistas em determinadas áreas; substituir obras extraviadas e aumentar o n.º de exemplares; aquisição de materiais de avaliação psicológica.	Colecções	72	15,52
3	Melhoria e aumento do equipamento para reprodução de documentos (e.g., fotocopadoras, impressoras, etc.).	Equipamento	44	9,48
4	Relação dos funcionários com os utilizadores: cooperação e orientação no atendimento.	Relacionamento com Utilizador	43	9,27
5	Ampliação do espaço de trabalho em grupo e criação de um espaço para docentes.	Infra-estruturas	43	9,27
6	Ampliação do horário da biblioteca.	Horário de Funcionamento	42	9,05
7	Substituição do soalho - fonte de ruído na biblioteca.	Condições Físicas	41	8,84
8	Recuperação rápida das obras emprestadas.	Serviço de Empréstimos	14	3,02
9	Melhoria da sinalização para uma rápida localização das obras.	Acesso	8	1,72
10	Os docentes deveriam ter acesso ao depósito de retaguarda; preços excessivos dos documentos (e.g., artigos pedidos ao <i>British Library</i> , ...).	Serviço de Referência / Outros Serviços	2	0,43
11	Vários Comentários e Sugestões.	Várias Categorias	82	17,67
TOTAL			464	100

A Tabela 31 reflecte os resultados das sugestões de melhoria da qualidade de serviços assinalados pelos utilizadores e a importância dada às dimensões como as Novas Tecnologias, Horário de Funcionamento, Colecções, Equipamento, Relacionamento e Infra-estruturas, correspondentes a 68% dos comentários produzidos. Dimensões que correspondem em grande medida às dimensões do instrumento de avaliação validado neste estudo e assinalado em vários estudos empíricos (e.g., Harwood & Bydder, 1998; Hernon & Altman, 1996, 1998; Hernon & Calvert, 1996). Estas dimensões, apesar de serem críticas ao contexto desta unidade de informação na avaliação da qualidade de serviço, vêm igualmente dar suporte conceptual aos conteúdos produzidos nos grupos de discussão que contribuíram, como metodologia qualitativa, para a elaboração dos itens do nosso instrumento de avaliação.

Em resumo: a análise qualitativa aos comentários escritos dos utilizadores assinala a incompreensão e o grau de satisfação dos utilizadores face a alguns aspectos do funcionamento da unidade de informação, onde se incluem as seguintes sugestões:

- Condições físicas da biblioteca (e.g., climatização e o silêncio);
- Infra-estruturas do edifício (e.g., mais espaço para leitura de trabalho em grupo, novos equipamentos como terminais para pesquisa das bases de dados e acesso a recursos electrónicos);
- Horário de abertura (e.g., solicitação da ampliação do horário de abertura e maior amplitude ao fim-de-semana);
- Materiais da biblioteca (e.g., ampliação dos fundos em variedade e aumento do número de exemplares);

- Equipe orientada para as necessidades do utilizador (e.g., maior atenção e disponibilidade ao utilizador, maior empatia e amabilidade no trato e maior competência profissional);
- Serviço de empréstimos (e.g., os professores cumprirem os prazos de devolução das obras).

Os comentários e sugestões de melhoria assinalados complementam e reforçam os dados estatísticos do nosso estudo empírico, e destacam alguns outros atributos que não foram considerados no estudo quantitativo. Esta complementaridade entre os dados qualitativos e quantitativos (e.g., comentários assinalados nos grupos de discussão) vai ao encontro dos estudos empíricos assinalados na revisão da literatura nesta área (e.g., (e.g., Chao, 2001; Cook, 2001; Harwood & Bydder, 1998; Nitecki, 1996a, 1999).

Os resultados qualitativos assinalados contribuem, ainda, para a elaboração de um diagnóstico dos serviços bibliotecários, ao fornecerem indicadores de suporte à elaboração de uma tomada de decisão para a implementação de um programa de gestão de melhoria da qualidade de serviço.

8.1.2. Percepção dos utilizadores face às dimensões da Qualidade de Serviço em função da variável sugestões

No que diz respeito às sugestões de melhoria, assinaladas por escrito pelos participantes, efectuámos um exercício de modo a avaliar se a elaboração de comentários tinha algum efeito na percepção diferenciada nas dimensões da qualidade de serviço e Qualidade Global. Neste sentido, considerámos as sugestões de melhoria com a criação de uma nova variável independente e dicotómica que designamos por *Sugestões*. Neste sentido, a variável sugestões desdobra-se em dois indicadores: Com Comentários ($n = 241$) e Sem Comentários ($n = 353$).

Os resultados obtidos (ver Tabela 32) assinalam que os utilizadores, que fazem comentários, traduzem uma avaliação mais crítica e menos positiva quando comparados com o grupo dos utilizadores que não realizou comentários.

Tabela 32. *Análise da variância da variável sugestões de melhoria para a Qualidade de Serviço e Qualidade Global: valores de F e teste de Tukey para as diferenças significativas*

Dimensões da Qualidade de Serviço	Sugestões		ANOVA ^a	
	Sim	Não	F (1, 593)	Post hoc
Relacionamento	3.39 (.620)	3.50 (.555)	4.75*	1 < 2
Colecções	3.81 (.754)	3.91 (.687)	3.05	1 = 2
Novas Tecnologias	3.17 (.601)	3.35 (.633)	11.53***	1 < 2
Acesso	3.29 (.653)	3.38 (.653)	3.17	1 = 2
Fiabilidade	3.37 (.675)	3.45 (.613)	1.89	1 = 2
Qualidade Global	4.00 (.577)	4.06 (.613)	1.23	1 = 2

Nota: Entre parênteses apresenta-se o valor do desvio-padrão correspondente.

^a Teste de Levene para a homogeneidade da variância na análise univariada com $p > .001$.

Diferença significativa para: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

Através da observação da Tabela 32, podemos constatar a existência de duas diferenças significativas entre ambos os grupos; as análises univariadas mostram que os efeitos desta variável se fazem sentir nas dimensões Relacionamento e Novas Tecnologias.

Em resumo: procurámos introduzir uma hipótese exploratória no nosso estudo no sentido de avaliar os efeitos do utilizador escrever comentários ou não, e a sua influência na percepção das dimensões da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária. Os resultados evidenciaram com alguma pertinência diferenças significativas em duas dimensões: Relacionamento com o utilizador e as Novas Tecnologias (NTI). Assim, podemos concluir que entre os dois grupos, o grupo de participantes que efectua comentários escritos, avalia menos positivamente os serviços e distingue-se de forma significativa do outro grupo, nas dimensões ligadas a uma vertente funcional (e.g., interface da relação) e uma vertente técnica (e.g., novas tecnologias de informação).

Estes dados apoiam a nossa hipótese exploratória, da existência de diferenças em função das sugestões dos utilizadores, e sugere motivos de reflexão para futuros estudos.

CAPÍTULO 9

Discussão dos Resultados e Conclusões

“... the human element is absolutely the most important in terms of where I go what I look at”

(Cook & Heath, 2001, p. 568)

9.1. Discussão e conclusões do estudo

“As bibliotecas actuais não encontraram ainda as condições teóricas e práticas para serem ‘toda a gente em toda a parte’, e para estarem “here, there and every where”. As suas limitações podem ser superadas, mas isso exige vontade política e mobilização para a mudança: ‘*se hace camino al andar*’”. (Nunes, 2004, p. 176)

Os novos paradigmas (e.g., processo de Bolonha) que abraçam as universidades, apelam a mudanças e a um novo olhar, a nível de políticas de educação, práticas de sucesso e resultados de aprendizagem no processo de ensino e aprendizagem. Devem estabelecer-se nas universidades condições que permitam aos estudantes encontrar suporte académico e social, obter *feedback* sobre o seu trabalho e envolver-se activamente com outros estudantes (e.g., Reimão, 2004). Em nenhum outro local das universidades é mais importante do que nas salas de aula, laboratórios e bibliotecas (como centros de recursos de aprendizagem e investigação), locais onde os estudantes se conhecem uns aos outros e se implicam com a universidade e com a aprendizagem e a pedagogia colaborativa que lhes está subjacente.

Neste contexto, foi devido ao grande interesse que actualmente desperta a temática da qualidade, tanto ao nível académico, como ao nível da gestão universitária, que procurámos neste trabalho estudar e examinar factores que condicionam a qualidade de serviço de uma biblioteca universitária, segundo a perspectiva dos utilizadores, assim como, identificar quais os indicadores que possam contribuir para a elaboração de um programa de melhoria da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária. As principais conclusões deste trabalho são apresentadas de seguida.

9.1.1. Conclusões

Conclusões associadas à qualidade de serviço percebida pelos estudantes e professores de uma biblioteca universitária:

1. Nesta investigação são efectuados o desenvolvimento, avaliação e aplicação de uma escala de medida da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária, a qual consiste numa escala de 24 atributos baseados nas percepções dos estudantes e professores, principais utilizadores potenciais directos dos serviços oferecidos pela unidade de informação em estudo. Analisaram-se as propriedades psicométricas da escala e obtiveram-se resultados satisfatórios tanto no que se refere à fidelidade como à validade de conteúdo, de constructo e de critério da mesma, permitindo a sugestão da sua utilização em futuras investigações.

2. A análise da multidimensionalidade da escala mostra que a variável Qualidade de Serviço, no contexto bibliotecário, é formada por cinco factores, cuja denominação e conteúdo são os seguintes:

- Relacionamento com os utilizadores: faz referência ao atendimento personalizado, à importância do relacionamento da equipa da biblioteca com o utilizador. Esta dimensão agrega um conjunto alargado de elementos intangíveis, como são exemplo: conhecimento, capacidades interpessoais, cortesia, amistosidade, atenção e orientação da equipa face ao utilizador.

- **Colecções:** engloba a totalidade de documentos da biblioteca colocada à disposição dos seus utilizadores, caracterizados pela sua diversidade, crescimento e qualidade dos mesmos. Traduz uma dimensão tangível assente na variedade de recursos de aprendizagem em todos os suportes e formatos, que visa apoiar o processo de ensino-aprendizagem e investigação.
- **Novas Tecnologias de Informação:** reúne todos os meios de informação disponíveis no espaço da biblioteca. Engloba todas as tecnologias que permitem o acesso e uso das bases de dados tanto de referência, bibliográfico e de texto integral, assim como o catálogo bibliográfico que descreve a colecção da biblioteca (OPAC). Traduz uma dimensão tangível, que inclui, ainda, todas as facilidades técnicas oferecidas através das ligações e recursos existentes na Internet e equipamentos de suporte, no âmbito de serem suficientes em número para atender às necessidades dos utilizadores (e.g., terminais de computador, base de dados, leitores de CD-ROM's / DVD's, fotocopiadoras, ...).
- **Acesso:** relaciona-se com a facilidade em fazer uso dos serviços pelo utilizador sem esforços de tempo ou localização. Dimensão tangível que se inscreve no livre acesso com que se utiliza um serviço ou equipamento, assim como a localização física dos documentos nas estantes.
- **Fiabilidade:** considera a capacidade para realizar o serviço prometido de uma forma segura e com precisão. Esta dimensão intangível refere-se à

consistência dos resultados obtidos, por outras palavras, o serviço ser prestado dentro do tempo, e que deverá ser semelhante em todas as vezes que o serviço é prestado, o que significa que o utilizador não espera grandes oscilações no serviço.

Neste trabalho desenvolveu-se e utilizou-se uma escala de medida da Qualidade Global, a partir da percepção dos participantes. Comprovou-se a sua fidelidade e validade e confirmou-se que a Qualidade Global é por si só um factor.

Cada um dos factores da qualidade de serviço tem um efeito positivo e significativo sobre a Qualidade Global, sendo a dimensão Relacionamento com o utilizador e Colecções a que tem uma maior importância sobre o nível da Qualidade Global dos serviços.

3. Os resultados do presente trabalho permitiram, também, constatar a existência de efeitos atribuíveis ao uso dos serviços. A importância atribuída às dimensões da Qualidade de Serviço, por parte dos participantes varia, especialmente em função da frequência e tempo de utilização dos serviços:

- Uma avaliação mais positiva e uma Qualidade Global superior por parte dos utilizadores com uma maior frequência de utilização dos serviços, nas dimensões Relacionamento com o utilizador e Acesso, em comparação com utilizadores que apresentam uma utilização média e baixa.

- Uma percepção diferenciada mais positiva na dimensão Relacionamento por parte dos estudantes com maior tempo de utilização dos serviços, comparativamente aos utilizadores com uma utilização temporal média ou baixa. Na dimensão Colecções, os utilizadores com mais tempo de experiência de uso dos serviços, avaliam mais positivamente em comparação com os seus colegas com tempo médio/baixo.

4. As análises diferenciais das características dos estudantes revelaram percepções na importância atribuída às dimensões da qualidade de serviço, nas seguintes variáveis:

- Género do estudante, na dimensão Relacionamento com utilizador.
- Grupos de idade nas dimensões Relacionamento com utilizador, Colecções e Novas Tecnologias.
- Curso na dimensão Acesso.
- Ano de curso nas dimensões Relacionamento com utilizador e Novas Tecnologias.
- Ciclo de estudos na dimensão Relacionamento com o utilizador.

Neste sentido, os estudantes atribuem grande importância à dimensão Relacionamento com o utilizador e diferenciam-se nas características ligadas ao género, idade, ano de curso e ciclo de estudos, com as seguintes particularidades:

- Os estudantes do sexo masculinos avaliam de forma mais positiva a dimensão Relacionamento com o utilizador, em comparação com os estudantes do sexo feminino.

- Por outro lado, os estudantes com idade mais jovem avaliam de forma menos positiva o Relacionamento com o utilizador em comparação como os outros dois grupos de idade.
- Os alunos finalistas do 5º ano de curso, estabelecem uma avaliação mais positiva na dimensão Relacionamento com os utilizadores, em comparação como os alunos do 1º ano de curso.
- Por último, os estudantes inseridos no ciclo de estudos de pós-graduação avaliam a atenção e orientação da equipa na dimensão Relacionamento com o utilizador de forma mais positiva, em comparação com os estudantes do Ciclo Inicial (1º, 2º e 3º anos).

As Novas Tecnologias aparecem como a segunda dimensão que contribui para uma diferenciação em função das características dos estudantes: Idade e Ano de Curso:

- Por um lado, os alunos com idade mais jovem avaliam as Tecnologias de Informação disponíveis de forma mais positiva que os estudantes mais velhos.
- Por outro lado, os alunos dos 1º, 2º, 3º, 4º anos avaliam esta dimensão da qualidade de serviço de forma mais positiva que os alunos finalistas de licenciatura - 5º ano.

Colecções registam diferenças no âmbito do grupo de idade dos estudantes:

- Os estudantes mais jovens avaliam as Colecções de forma mais positiva que os estudantes mais velhos.

Por último, a dimensão Acesso surge apenas ligada ao curso dos estudantes:

- Os estudantes das licenciaturas de Psicologia e de Reabilitação avaliam o Acesso aos serviços e produtos de forma mais positiva que os estudantes da licenciatura de Desenvolvimento Comunitário.

Conclusões associadas à comparação das avaliações da qualidade de serviço percebidas pelos alunos e professores:

5. Este trabalho permitiu evidenciar, ainda, que a perspectiva do utilizador introduz diferenciação significativa nas avaliações da qualidade de serviço percebidas por parte de estudantes e professores em todas as dimensões, excepto na dimensão Colecções. Assim, os professores avaliam de forma mais positiva e diferenciada nas dimensões Relacionamento com utilizador, Acesso, Fiabilidade e Novas Tecnologias, em comparação com os estudantes.

Estas diferenças de perspectiva do utilizador estão igualmente presentes na percepção da Qualidade Global. Por um lado, a dimensão da Qualidade de Serviço que os professores avaliam mais positivamente é a relação que estabelecem com a equipa (Relacionamento) e as que avaliam de forma menos positiva são Novas Tecnologias e Acesso. Por outro lado, as dimensões da qualidade de serviço avaliadas pelos estudantes de forma mais positiva são as

Colecções, e de forma menos positiva as Novas Tecnologias. Depreende-se destes resultados o efeito diferenciador do estatuto do utilizador em função das dimensões da qualidade de serviço, o que corrobora os vários estudos efectuados neste domínio (e.g., Calvert & Hernon, 1997; Cook & Thompson, 2000; Coleman et al., 1997; Cullen, 2001; Hébert, 1994; Hernon & Nitecki, 2001).

Modelo de relações da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária na perspectiva dos seus utilizadores, através de modelos de equações estruturais:

6. As relações entre Qualidade Global em bibliotecas universitárias e as dimensões da Qualidade de Serviço, testadas através de modelos de equações estruturais sugerem que a Qualidade Global percebida é predominantemente afectada pelas dimensões da qualidade de serviço: Relacionamento com o Utilizador e Colecções.

Estudos mais aprofundados seriam necessários para avaliar a evolução destas dimensões percebidas e a sua importância na Qualidade Global ao longo do tempo (será que a relação observada na importância das dimensões Relacionamento e Colecções é transitória e é ultrapassada em momentos ou contextos posteriores?). A análise dos processos, que estão na origem desta avaliação, só se torna possível a partir da realização de estudos longitudinais, que permitem estabelecer nexos temporais, de modo a podermos testar as nossas hipóteses e para compreender melhor os processos inerentes à construção de uma realidade social por parte dos utilizadores.

Conclusões associadas aos comentários e sugestões de melhoria assinaladas pelos participantes com o objectivo da melhoria da qualidade de serviço:

7. Encontrámos, ao longo deste estudo, com a utilização de uma abordagem multimétodo, uma complementaridade (i.e., triangulação) entre os dados qualitativos e quantitativos (e.g., comentários assinalados nos grupos de discussão), o que reforça a importância da conjugação de duas metodologias quantitativa (escala) e qualitativa (análise dos comentários e grupos de discussão), na análise de um mesmo fenómeno. Esta convergência de metodologias vai ao encontro dos estudos empíricos assinalados na revisão da literatura nesta área, onde destacamos os trabalhos pioneiros e sistemáticos de Hernon (2002a, 2002b, 2004) e Hernon e Altman (1996, 1998).

Os comentários e atributos que foram identificados na investigação qualitativa ligados aos processos de melhoria da qualidade, poderão fornecer pistas e identificar áreas-chave para intervir e desenhar estratégias. As áreas chave a ter em linha de conta para a elaboração de um programa de melhoria da qualidade de serviço, visando uma tomada de decisão, são:

- Condições físicas da biblioteca;
- Infra-estruturas do edifício (espaço);
- Recursos electrónicos;
- Horário de abertura;
- Materiais da biblioteca;
- Orientação ao utilizador;
- Celeridade no serviço de empréstimos.

Verificámos, ainda, a convergência dos resultados resultantes da utilização das metodologias qualitativas vs. quantitativas. A integração e a complementaridade dos resultados, permitiram uma análise e uma leitura mais rica na compreensão da qualidade de serviço percebida pelos utilizadores (e.g., resultados da integração das cinco dimensões, que emergiram do instrumento de avaliação, das categorias resultantes dos grupos de discussão e dos comentários e sugestões de melhoria).

Relativamente às conclusões da nossa hipótese exploratória, verificámos um efeito diferencial na atitude dos participantes face à questão aberta colocada no final da escala. Os participantes que realizaram comentários avaliam as dimensões da qualidade de serviço de forma menos positiva, comparados com os participantes que de forma facultativa não escreveram comentários. Este efeito diferencial é significativo do ponto de vista estatístico em duas dimensões: Relacionamento e Novas Tecnologias.

*

Este estudo contribui, assim, para melhor compreender os utilizadores de uma biblioteca académica. As conclusões assinaladas, conduzem-nos à recomendação e inquietude de Berry (1999):

(...) continuously improving the execution of activities that compose the service depends on knowing what to improve. Active listening to the customers who use the service and the employees who perform it informs... improvement” (p. 98).

A necessidade de ouvir os utilizadores deve ser incrementada de forma a alinhar os serviços das unidades de informação com as expectativas, tornando-os mais competitivos e possibilitando, assim, diversificar os serviços para os utilizadores

remotos e assegurar que a missão institucional e a visão sejam realizadas (Hernon & Nitecki, 2001; Vogt, 2004).

Neste quadro, segundo as palavras de Berry (1999), está presente a escuta activa, como vector crucial para a gestão da mudança, com ênfase na utilização de metodologias mistas:

(...) encompasses, ongoing systematic data gathering from both service providers and users to detect patterns of change in their expectations and perceptions (...) it incorporates the use of multiple listening methods to tap the strengths of each and compensate for weaknesses (Berry, 1999, p. 98).

O instrumento de medida desenvolvido e validado neste estudo, focalizado na perspectiva do utilizador, é um dos meios possíveis na criação de uma escuta activa – entre os utilizadores e a equipa da biblioteca. Paralelamente, a metodologia qualitativa dos grupos de discussão (grupos de foco) insere-se nesta perspectiva, ao dar voz aos utilizadores através da escuta activa resultante dos espaços de comunicação que as sessões proporcionam aos utilizadores.

O desenho do instrumento e a reflexão das conclusões obtidas permitiram-nos evidenciar o novo papel, que as bibliotecas necessitam de criar, de uma cultura organizacional na qual a avaliação é uma componente-chave para a compreensão do espaço de encontro, entre o utilizador e a biblioteca. Esta cultura orienta-se no sentido de desenvolver sistemas de avaliação das bibliotecas, para a implementação de uma gestão mais eficaz na melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos, tendo em linha de conta as necessidades dos utilizadores.

Criar uma cultura da qualidade de serviço é um desafio. Recordamos, para finalizar as palavras de Nitecki e Hernon (2000) sobre este assunto, ao concluírem:

A culture of service quality provides opportunities to demonstrate to customers' how what the staff learns about customers' expectations and perceptions helps to shape the service that libraries provide and the commitments that librarians make to their customers. Such opportunities should not be ignored (p. 269).

Para criar uma cultura orientada para a qualidade, tornam-se necessários processos de mudança de atitude assentes, segundo as palavras de Carol Scherrer (2004), no ir ao encontro das necessidades dos utilizadores, e não cair na ilusão de que podemos mudá-las:

Librarians teach more; they utilize technology to build a library without walls; they anticipate users' needs; they try to personalize and filter information and information sources for their patrons. They have envolved their teaching and service models from 'just in case' to 'just in time' to 'just for you' (2004, p. 231).

Finalizamos ao acentuar uma vez mais, a importância que revestem os estudos da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias, do enfoque da perspectiva do utilizador na avaliação dos serviços e no bom uso que se possa registar, recordamos neste âmbito as palavras de Kyrillidou e Heath (2001), com a recomendação de efectuarmos estudos na óptica “the library in the life of the user “ mais do que “the user in the life of the library” (p. 42), por outras palavras, a importância que reveste em investigarmos a biblioteca na vida do utilizador em vez de o utilizador na vida da biblioteca.

9.1.2. Implicações e recomendações para a gestão dos serviços

Depois de apresentadas as principais conclusões desta investigação, avaliaremos sumariamente algumas contribuições possíveis deste estudo, quer do ponto de vista das implicações, quer das recomendações:

1. Na avaliação da qualidade de serviço em qualquer centro ou instituição universitária, torna-se factor crítico ter em conta especialmente o papel-chave dos aspectos relacionados com a qualidade funcional presente no determinante -
- Relacionamento com o utilizador - por outras palavras, a forma como se presta o serviço e, portanto, da actuação e acção dos prestadores de serviço (Equipa). Neste âmbito, os utilizadores de uma biblioteca universitária terão a certeza de que se lhes oferece a melhor informação possível e a mais relevante. A “fiabilidade” da instituição e do seu pessoal converte-se, desta forma, num recurso extra. Ganhar e conservar a confiança dos utilizadores é um dos objectivos a longo prazo das unidades de informação. A prestação do serviço, subjacente na paciência, o tempo e a competência, é o elemento-chave para garantir a confiança e conservar os utilizadores, em conjunto com o respeito mútuo e o cuidado contínuo das inter-relações.

2. Uma análise deste tipo deve fazer-se não só a nível sectorial (unidade de informação), mas também que se realize de forma transversal, desde os níveis de competência dos outros sectores da instituição universitária.

3. Para que exista uma preocupação e interesse de conjunto dos utilizadores pela qualidade de serviço, deveriam introduzir-se progressivamente incentivos neste

âmbito, que tenham em conta o desempenho alcançado nos processos contínuos de avaliação, de modo a criar uma cultura organizacional de avaliação da qualidade de serviço e elaboração de instrumentos que contribuam para a criação de programas efectivos.

4. A melhoria da qualidade requer um melhor conhecimento das atitudes dos utilizadores – dar voz aos utilizadores – no que diz respeito à sua percepção num processo de melhoria da qualidade. Através dela, será possível saber se é necessário modificar as políticas de recursos humanos para conseguir uma equipa mais capacitada, satisfeita e comprometida com a organização.

5. Para que os estudantes trabalhem com os professores na melhoria dos serviços, assim como na própria docência que lhes concerne, é preciso que as diversas autoridades académicas assumam seriamente este objectivo e estejam dispostas a vencer as resistências que possam gerar-se.

6. A melhoria da qualidade do ensino universitário, (no futuro no quadro de Bolonha) requer uma maior e mais activa participação dos estudantes e professores, não só no contexto estrito da aula, mas também através da canalização mediante comissões de trabalho que analisem conjuntamente com os professores e alunos os problemas e apontem as soluções oportunas.

7. As bibliotecas como unidades de informação e serviço de apoio, conjuntamente com os serviços administrativos, devem potenciar o trabalho em equipa e a criação de equipas, integrados por pessoas de diferentes níveis e âmbitos de trabalho (grupos de

melhoria da qualidade), a fim de superar as barreiras hierárquicas e departamentais, assim como para conseguir uma mudança face a um estilo de direcção mais participativo em todos os níveis. A este respeito o trabalho de Brophy e Coulling (1996) contribuíram com série de técnicas para definir as expectativas dos utilizadores, como a gestão de reclamações e sugestões, o benchmarking (avaliação de indicadores de desempenho) ou grupos de estudo: A implicação dos utilizadores em grupos de estudo ou equipas de utilizadores, sempre que estes tenham liberdade e apoio suficiente para expressar as suas preocupações reais, é outra potente ferramenta.

8. A introdução de instrumentos de melhoria e participação deve fazer-se no marco de uma estratégia orientada para a qualidade e com uma perspectiva a longo prazo. Ampliar a avaliação da qualidade de serviço nos vários segmentos que constituem as partes interessadas da organização académica, constitui um desafio à credibilidade na identificação das dimensões. Ao mesmo tempo, a realização de projectos de melhoria da qualidade de serviço deve enquadrar-se como um passo mais no desenvolvimento de uma cultura partilhada que está baseada na melhoria contínua das actividades da instituição.

9. Este estudo traz contributos para as mudanças registadas na forma de avaliação do desempenho das bibliotecas universitárias, derivadas da sua concepção organizacional e do seu novo papel como CRAI na transição da Sociedade de Informação para a Sociedade do Conhecimento.

10. Uma última recomendação, deste estudo, para a gestão de serviços, é a sua visão prática do sistema de medição do desempenho da unidade de informação necessário ao processo de avaliação e à tomada de decisão.

9.1.3. Limitações e orientações sobre futuras investigações

As conclusões referidas não podem deixar de ter em conta as limitações deste estudo e suas consequências, algumas já assinaladas no Capítulo 5, como sejam: atendendo à especificidade da unidade de informação e às particularidades da amostra, os resultados obtidos não serem portanto, generalizáveis às demais bibliotecas universitárias, apenas ao contexto local desta unidade de informação; relativamente ao modelo de relações entre variáveis proposto, os resultados parecem provar que ele é compatível com os nossos dados empíricos, exigindo a sua confirmação com a realização de estudos longitudinais; o facto de se ter utilizado para a recolha de dados uma metodologia de questionário por auto-relato, o que limita a informação recolhida às percepções conscientes subjectivas dos utilizadores sobre a avaliação da qualidade de serviço, ao que desta percepção estão disponíveis a revelar, à sua honestidade e disponibilidade para o fazerem.

Os resultados obtidos neste estudo estão de acordo, na sua globalidade, com o modelo de múltiplos-atributos ou de satisfação do eleitorado em que nos baseámos. Contudo, a introdução no estudo de outras partes interessadas - leitores externos, funcionários e estudantes de doutoramento - possibilitam uma contribuição e uma leitura mais alargada da qualidade de serviço.

Os resultados do presente trabalho, constituem também, um contributo a considerar pelas bibliotecas universitárias para desenvolverem instrumentos de avaliação, de modo a corrigir assimetrias da realidade percebida pelos utilizadores.

Esta investigação deixou ainda em aberto várias questões, pois existe a necessidade contínua de explorar o complexo relacionamento entre a qualidade de serviço e a satisfação com o serviço no meio bibliotecário, e em ambos os níveis, macro e micro (Cullen, 2000a). Por exemplo, embora o presente estudo represente um início para incluir indicadores que avaliem os novos ambientes caracterizados pelos serviços electrónicos, falta ainda efectuar muito trabalho nesta área.

Este desafio, foi já encetado com os trabalhos de Parasuraman, Zeithaml e Malhotra, na área do Marketing dos Serviços, e Hernon e Calvert (2005), na área da Biblioteconomia, com a criação, desenvolvimento e validação de instrumentos de medida da avaliação da qualidade de serviço prestados pela Internet (*e-service*) e na identificação de dimensões críticas para avaliar estes novos contextos. Neste sentido, uma das vias de progressão do presente estudo insere-se na inclusão destes novos ambientes, que caracterizam as bibliotecas universitárias dos nossos dias. Trata-se de um desafio actual, que requer investigação para uma melhor compreensão dos determinantes da qualidade de serviço de unidades de informação com ambientes electrónicos (*e-SQ*).

Por outras palavras, o intercâmbio entre as avaliações tradicionais da qualidade de serviço, realmente desempenhada nos encontros de serviço face-a-face nas bibliotecas, e nos encontros virtuais através dos serviços electrónicos, origina um

complexo trabalho, que se caracteriza pelo enquadramento de uma nova biblioteca (CRAI) para um novo utilizador, que pode levar a novos desafios e gerar novas formas de avaliação sobre o funcionamento dos serviços no futuro.

Neste sentido, recordamos as palavras de Lincoln face aos ambientes de mudança:

The new user and the new library are hybrids, the first striving for texture and mastery, the latter attempting to achieve comprehensiveness and density. Both are a creation of, and at, the node where information explosion, culture, performance, cyberspace, habitus, privacy, and the social construction of self crosscut each other. (Lincoln, 2002, p.14)

As bibliotecas universitárias continuam a promover os serviços tradicionais, enquanto tentam ao máximo promover os serviços através das novas tecnologias. Esta dinâmica mista do tradicional e da novidade, do real e do virtual, faz com que a gestão da qualidade de serviço nas bibliotecas necessite de contínua reavaliação, medição e avaliação de processos.

Este trabalho não ficaria concluído sem tecer algumas considerações sobre o presente estudo, face à convergência e à consistência dos resultados obtidos com a utilização de uma abordagem multimétodo (triangulação metodológica). No quadro do constructo da qualidade, os resultados qualitativos do presente estudo devem ser antecipadamente considerados. A análise qualitativa proporcionou uma convergência de indicadores utilizados nos métodos quantitativos, nomeadamente na construção da estrutura do instrumento de avaliação utilizado, permitindo, assim, que outras dimensões do constructo da qualidade de serviço em bibliotecas possam ser reveladas.

Uma outra contribuição refere-se aos métodos qualitativos, utilizados através das sessões de grupos de discussão, que permitiram identificar áreas específicas de serviço deficiente e, deste modo, aumentar a nossa competência na intervenção e no desenho de estratégias e de processos de melhoria. Tornou-se uma ferramenta essencial, quer para os estudantes e professores, quer para os profissionais de informação, no desenvolvimento de espaços de comunicação. Esta contribuição caracterizou-se pelo incremento na empatia, no relacionamento, no questionamento, na aproximação, orientação e suporte nos processos de ensino-aprendizagem.

Uma outra contribuição, que está implícita no recriar a cultura de avaliação dos serviços bibliotecários, traduz uma missão que obteve consistência com os resultados do nosso estudo, assim como a criação de espaços de proximidade com os utilizadores orientados na análise de necessidades. Estas análises de necessidades contribuíram para a elaboração de programas específicos de acordo com o perfil dos utilizadores, no âmbito da formação de utilizadores, no quadro da literacia digital com o foco nos resultados de aprendizagem.

Decorrente destes espaços de encontro, emerge a constatação de que os profissionais da informação encontram-se numa encruzilhada entre a informação impressa e a virtual, e que precisam de uma atitude crítica e criação de uma orientação aos utilizadores, de forma a ajudá-los na transformação do caos existente da grande massa de informação disponível em informação válida e credível.

Este trabalho exigiu a construção de um instrumento de avaliação da Qualidade de Serviço e da Qualidade Global. A construção deste instrumento é importante, uma

vez que está adaptado ao contexto cultural português, e às preocupações dos docentes e jovens universitários no domínio da qualidade de serviço percebida de uma biblioteca universitária. Nomeadamente, a escala da qualidade de serviço e da qualidade global, têm bom poder discriminativo e boas qualidades psicométricas (consistência interna, validade factorial, validade de constructo), sendo possível a sua utilização noutras investigações. Mas, não pode servir como único meio de medida da qualidade de serviço nas bibliotecas universitárias, necessita de ser ciclicamente reformulada, acompanhando a rápida evolução do universo da informação.

Neste âmbito, espera-se que outros estudos possam contribuir para refinar o instrumento desenvolvido num processo interactivo, qualitativo e quantitativo, no quadro de um processo contínuo. A sua utilização permite, ainda, com a devida prudência, a comparação de um maior número de bibliotecas, quer de uma mesma universidade, quer doutras instituições universitárias, inseridas num processo sistemático de aprendizagem de boas práticas (*benchmarking*).

A terminar, espera-se que este trabalho possa contribuir para uma melhor compreensão deste constructo com informação que ajude na gestão da qualidade de serviço desta unidade de informação e, assim, possibilite a criação de um programa de melhoria contínua da qualidade de serviço, de forma a colmatar a discrepância existente nalgumas áreas identificadas pelos utilizadores.

*

Para concluir, fica aquela que é, possivelmente, a mais importante qualidade de uma unidade de informação orientada para o serviço: a sua capacidade de aprendizagem e o reconhecimento de que **o utilizador é quem mais ensina**.

REFERÊNCIAS

Meus olhos resgatam o que está preso na página: o branco do branco e o preto do preto.

(Herberto Helder in *Poesia Toda*)

Referências³¹

- Abad Garcia, M. F. (2004). Evaluación de sistemas de información: Método y perspectiva. In J. A. Frías & A. B. Ríos Hilario (Eds.), *Metodologías de investigación en información y documentación* (pp. 237-251). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Abad Garcia, M. F. (2005). *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Abbott, C. (1994). *Performance measurement in library and information services*. London: ASLIB.
- Aldisert, L. (1999). Customer service or customer satisfaction. *Bank Marketing*, 31, 44.
- Almeida, L. S. (2005). Prefácio. In A. Diniz, *A universidade e os seus estudantes: Um enfoque psicológico* (pp. 15-19). Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Almeida, L. S., & Freire, T. (2000). *Metodologia da investigação em psicologia e educação* (2ª ed.). Coimbra: APPORT.
- Alonso Arévalo, J. (2003). Evaluación de bibliotecas universitarias con el modelo EFQM. In *Encontro das Bibliotecas do Ensino Superior I*, Lisboa (Portugal). Consultado em 23 Abril de 2005, disponível através <http://eprints.rclis.org/archive/00001605>

³¹ Nota: As referências bibliográficas e as citações no corpo do texto, ao longo do presente trabalho, seguiram a normativa da *American Psychological Association* (APA, 5ª ed., 2001).

- Alonso Arévalo, J., Echeverria Cubillas, M. J. , & Martín Cerro, S. (1999). *La gestión de las bibliotecas universitarias: Indicadores para su evaluación*. Consultado em 23 Abril de 2005, disponível através <http://eprints.rclis.org/archive/00003005>
- Andaleeb, S. S., & Simmonds, P. L. (1998). Explaining user satisfaction with academic libraries : Strategic implications. *College & Research Libraries*, 59, 156-167.
- Applegate, R. (1993). Models of user satisfaction. *RQ*, 32, 525-539.
- Applegate, R. (1997). Models of satisfaction. In A. Kent, & C. M. Hall (Eds.), *Encyclopedia of library and information science* (Vol. 60, pp. 199-227). New York: Marcel Dekker.
- Arbuckle, J. L. & Worthke, W. (1995). *AMOS 4.0 user's guide*. Chicago: Smallwaters.
- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24, 253-268.
- Banwet, D., & Datta, B. (2002). Effect of service quality on post-visit intentions over time: The case of a library. *Total Quality Management*, 13, 537-546.
- Batista, M. G. (2006) Comportamento dos clientes e comportamento dos membros organizacionais (pp. 165-176). In J. F. Gomes, M. P. Cunha, & A. Rego (Orgs.), *Comportamento organizacional e gestão: 21 temas e debates para o século XXI*. Lisboa: RH Editora.
- Berry, L. L. (1995). *On great service: A framework for action*. New York: Free Press.
- Berry, L. L. (1999). *Discovering the soul of service*. New York: Free Press.

- Berry, W., & Feldman, S. (1985). *Multiple regression in practice*. California: Sage.
- Bertalanffy, L. (1980). *Théorie générale des systèmes*. Paris: Dunod.
- Bertot, J. C. (2001). Measuring service quality in the networked environment: Approaches and considerations. *Library Trends*, 49, 758-775.
- Bertot, J. C., & MacClure, C. (2003). Outcomes assessment in the networked environment: Research questions, issues, considerations, and moving forward. *Library Trends*, 51, 590-613.
- Bigné, E., Moliner, M. A., & Sánchez, J. (2003). Perceived quality and satisfaction in multiservice organizations: The case of Spanish public services. *Journal of Services Marketing*, 17, 420-442.
- Bitner, M., & Hubbert, A. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction vs. quality: The customer's voice. In R. Rust & R. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 72-93). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Broadly-Preston, J., & Preston, H. (1999). Demonstrating quality in academic libraries. *New Library World*, 100, 124-129.
- Brophy, P., & Clarke, Z. (2001). *Library performance measurement and quality management system: edited final report*. Versão 1. LB-5634/A EQUINOX 24471/0: EQUINOX. Acedido em: 2 de Setembro de 2004 e disponível em: http://equinox.dcu.ie/reports/d2_5.html
- Brophy, P., & Coulling, K. (1996). *Quality management for information and library managers*. London: ASLIB / Gower.

- Brown, T. J., Churchill, G., & Peter, J. P. (1993). Improving the measurement of service quality. *Journal of Retailing*, 69, 127-139.
- Bryman, A., & Cramer, D. (1993). *Análise de dados em ciências sociais: Introdução às técnicas utilizando o SPSS*. Oeiras: Celta.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30, 8-32.
- Byrne, B. (2001). *Structural equation modeling with Amos: Basic concepts, application and programming*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Calvert, P. J. (1998). A different time, a different country: An instrument for measuring service quality in Singapore's Polytechnic Libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 24, 296-303.
- Calvert, P. J. (1999). Integrated performance measures in New Zealand. *Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Newcastle upon Tyne, England, 11-17.
- Calvert, P. J., & Cullen, R. (1994). Further dimensions of public library effectiveness: II. The second stage of the New Zealand study. *Library & Information Science Research*, 16, 87-104.
- Calvert, P. J., & Hernon, P. (1997). Surveying service quality within university libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 23, 408-415.
- Cameron, K. S. (1978). Measuring organizational effectiveness in institutions of higher education. *Administrative Science Quarterly*, 23, 604-629.

- Cameron, K. S. (1981). Perceptions of organizational effectiveness over organizational life cycles. *Administrative Science Quarterly*, 26, 525-644.
- Cameron, K. S. (1986). A study of organizational effectiveness and its predictors. *Management Science*, 32, 87-112.
- Campbell, D. T., & Fiske, D. W. (1967). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. In D. N. Jackson & S. Messick (Eds.), *Problems in human assessment* (pp. 234-265). New York: McGraw-Hill.
- Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Carman, J. N. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66 (1), 33-55.
- Chandler, A. (1994). *Hierarquias de gestão*. Oeiras: Celta.
- Chao, H. (2001). *The development and testing criteria for assessing the quality of academic libraries on the Web*. Unpublished PhD dissertation, SUNY at Buffalo.
- Childers, T., & Van House, N. (1993). *What's good? Describing your public library's effectiveness*. Chicago: American Library Association.
- Coleman, V., Xiao, D., Bair, L., & Chollet, B. (1997). Toward a TQM paradigm: Using SERVQUAL to measure library service quality. *College & Research Libraries*, 58, 237-251.

- Cook, C. (2001). A mixed-methods approach to the identification and measurement of academic library service quality constructs: *LibQUAL+TM* (Doctoral dissertation, Texas A&M University, 2001). *Dissertation Abstracts International*, 62, 2295A. (University Microfilms No.AAT3020024).
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (13-18 Agosto, 2000). *Nueva cultura de la evaluación: Informe preliminar de la encuesta ARL SERVQUAL*. Comunicação apresentada no 66th IFLA Council and general Conference, Jerusalem, Israel.
- Cook, C., & Heath, F. (2001). Users' perceptions of library service quality: A *LibQUAL+TM* qualitative study. *Library Trends*, 49, 548-584.
- Cook, C., Heath, F., Thompson, B., & Webster, D. (2003). *LibQUAL+TM* : Preliminary results from 2002. *Performance Measurement and Metrics*, 4, 38-47.
- Cook, C., & Thompson, B. (2000). Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. *Journal of Academic Librarianship*, 26, 248-258.
- Cook, C., & Thompson, B. (2001). Psychometric properties of scores from the web-based *LibQUAL+TM* study of perceptions of library service quality. *Library Trends*, 49, 585-604.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychology testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Pubs.
- Cronin, J. J., Jr. & Taylor, S. A. (1992a). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.

- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992b). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Crossno, J. E., Berkins, B., Hill, J., McConoughey, M., & Walters, M. (2001). Assessment of customer service in academic health care libraries (ACSAHL): An instrument for measuring customer service. *Bulletin Medical Library Association*, 89, 170-176.
- Crowley, G. H., & Gilreath, C. (2002). Probing user perceptions of service quality: using focus groups to enhance quantitative surveys. *Performance Measurement and Metrics*, 3, 78-84.
- Cullen, J. R., & Calvert, P. J. (1995). Stakeholder perceptions of university library effectiveness. *Journal of Academic Librarianship*, 21, 438-448.
- Cullen, R. (1999). Does performance measurement improve organizational effectiveness? A postmodern analysis. *Performance Measurement and Metrics*, 1, 9-30.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49, 662-686.
- Cullen, R. (2002). Setting standards for library and information service outcomes, and service quality. In J. Stein, M. Kyrilidou, & D. Davis (Eds.), *Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurements in Libraries and Information Services: Meaningful measures for emerging realities* (pp. 9-17). Washington, DC: Association of Research Libraries.

- Cullen, R., & Calvert, (1995). Stakeholder perceptions of University Library effectiveness. *Journal of Academic Librarianship*, 438-448.
- Cunha, M. P. (2002). *Introdução à qualidade de serviço: A perspectiva da gestão de recursos humanos*. Lisboa: Edições ISPA.
- Cuthbert, P. F. (1996a). Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 1. *Managing Service Quality*, 6. 11-16.
- Cuthbert, P. F. (1996b). Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 2. *Managing Service Quality*, 6. 31-35.
- De Ruyter, K., Bloemer, J., & Peeters, P. (1997). Merging service quality and service satisfaction: An empirical test of an integrative model. *Journal of Economic Psychology*, 18, 387-406.
- Edvardsson, B., Thornasson, B., & Qvretveit, J. (1994). *Quality of service*. London: McGraw-Hill.
- Domínguez Aroca, M. I. (2004). *La biblioteca universitária ante el nuevo modelo de aprendizaje: Docentes y bibliotecários, aprendamos juntos porque trabajamos juntos*. Consultado em 23 de Janeiro de 2005, através de: http://spdece.uah.es/papers/Dominguez_Final.pdf
- Dow, R. (1998). Using assessment criteria to determine library quality. *Journal of Academic Librarianship*, 24, 277-281.

- Edwards, S., & Browne, M. (1995). Quality in information services: Do users and librarians differ in their expectations? *Library and Information and Science Research*, 17, 163-182.
- Eldredge, J. D. (2000). Evidence-based librarianship: An overview. *Bulletin Medical Library Association*, 88, 289-302.
- Frías, J. A., Borrego, A. (2004). Más allá de la cantidad: La incorporación de los métodos cualitativos a la investigación en información y documentación. In J. A. Frías & A. B. Ríos Hilario (Eds.), *Metodologías de investigación en información y documentación* (pp. 193-211). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Frías, J. A., & Ríos Hilario, A. B. (Eds.). (2004). *Metodologías de investigación en información y documentación*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Frías, J. A., & Travieso, C. (Eds.). (2003). *Tendencias de investigación en organización del conocimiento*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Galindo Villardón, M. P. (2004). Análisis de datos. In J. A. Frías & A. B. Ríos Hilario (Eds.), *Metodologías de investigación en información y documentación* (pp. 159-175). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Garvin, D. (1988). *Managing quality*. New York: Free Press.
- Glitz, M. L. (1997). The focus group technique in library research : An introduction. *Bulletin Medical Library Association*, 85, 385-389.
- Glitz, M. L. (1998). *The focus group for libraries and librarians*. New York: Forbes.

- Goodall, D. L. (1988). Performance measurement: A historical perspective. *Journal of Librarianship*, 20, 128-144.
- Green, S., Salkind, N., & Akey, T. (2000). *Using SPSS for Windows. Analyzing and understanding data*. New York: Prentice-Hall.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Diaz de Santos.
- Guidry, J. A. (2002). *LibQUAL+TM* : Spring 2001 comments: A qualitative analysis using Atlas.ti. *Performance Measurement and Metrics*, 3, 100-107.
- Harwood, N., & Bydder, J. (1998). Student expectations of, and satisfaction with, the university library. *Journal of Academic Librarianship*, 24, 161-171.
- Hair, J. F., Jr., Anderson, R. E., Tathan, R. L., & Black, W. C. (1995). *Multivariate data analysis with readings* (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Hatcher, L. (1994). *A step-by-step approach to using the SAS system for factor analysis and structural equation modeling*. Cary, NC: SAS Institute.
- Heath, F., Kyriallidou, M., & Askew, C. A (2004). Libraries act on their LibQUAL+ findings: From data to action. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 1-240.
- Hébert, F. (1994). Service quality: An unobtrusive investigation of interlibrary loan in large public libraries in Canada. *Library & Information Science Research*, 10, 3-21.

- Henner, T., & Charles, P. (2002). Using focus groups to guide development of a public health web site. *Medical References Services Quarterly*, 21, 15-22.
- Hernon, P. (2002a). Outcomes are key but not the whole story. *Journal of Academic Librarianship*. 28, 54-55.
- Hernon, P. (2002b). Quality. New directions in the research. *Journal of Academic Librarianship*. 28, 224-231.
- Hernon, P. (2004). Components of the research process: Where do we need to focus attention. In J. A. Frías & A. B. Ríos Hilario (Eds.), *Metodologías de investigación en información y documentación* (pp. 13-31). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Hernon, P., & Altman, E. (1996). *Quality in academic library*. Norwood, NJ: Ablex.
- Hernon, P., & Altman, E. (1998). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers*. Chicago American Library Association.
- Hernon, P., & Calvert, P. J. (1996). Methods for measuring service quality in universities libraries in New Zealand. *Journal of Academic Librarianship*, 22, 387-391.
- Hernon, P., & Calvert, P. J. (2005). E-service quality in libraries: Exploring its features and dimensions. *Journal of Academic Librarianship*, 22, 23-48.
- Hernon, P., & McClure, C. R. (1987). *Unobtrusive testing and library reference service*. Norwood, NJ: Ablex.

- Hernon, P., Nitecki, D. A., & Altman, E. (1999). Service quality and customer satisfaction: An assessment and future directions. *Journal of Academic Librarianship*, 25, 9-17.
- Hernon, P., & Nitecki, D. A. (2001). Service quality: A concept not fully explored. *Library Trends*, 49, 687–708.
- Hernon, P., & Whitman, J. R. (2001). *Delivering satisfaction and service quality: A customer-based approach for libraries*. Chicago: American Library Association.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service profit chain to work. *Harvard Business Review*, March-April, 164-174.
- Hiller, S. (2001). Assessing user needs, satisfaction, and library performance at the University of Washington Libraries. *Library Trends*, 49, 605-625.
- Hiscock, J. E. (1986). Does library usage affect academic performance? *Australian Academic and Research Libraries*, 17, 207–214.
- Ho, J., & Crowley, G. (2003). User perceptions of the “reliability” of library services at Texas A&M University: A focus group study. *Journal of Academic Librarianship*, 29, 82-87.
- Hoffman, K. D., & Ingram, T. N. (1992). Service provider job satisfaction and customer-oriented performance. *Journal of Services Marketing*, 6, 68-78.
- Houaiss, A. & Vilar, L. (2003). *Dicionário da língua Portuguesa* (Tomo 5 e 7). Lisboa: Círculo de Leitores.

- Hughes-Hassell, S., & Bishop, K. (2004). Using focus group interviews to improve library services for youth. *Teacher Librarian*, 32, 8-12.
- Hurley, R. F. (1998). Customer service behaviour in retail settings: A study of the effect of service provider personality. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26, 115-127.
- IFLA section of university libraries and the other general research libraries. (1996). *Measuring quality: International guidelines for performance measurement in academic libraries*. Munchen: Saur.
- International Standard Organisation [ISO] (1998). *ISO 11620 : Information and documentation: Library performance indicators*. Genève: ISO.
- International Standard Organisation [ISO] (2003a). *ISO 2789 : Information and documentation : International library statistics*. Genève: ISO.
- International Standard Organisation [ISO] (2003b). *ISO 20983 : Information and documentation: Performance indicators for electronic library services*. Genève: ISO.
- Iversen, G., & Norpoth, H. (1976). *Analysis of variance*. California: Sage.
- Jenkins, S. D. (1999). The applicability of SERVPERF in judging service quality for biomedical information professionals. (Doctoral dissertation, Texas A&M University, 2001). *Dissertation Abstracts International*, 58, 1893A. (University Microfilms International No.9934670).
- JFC (1995). *The effective academic library*. Bristol: HEFCE/Joint Funding Councils' Ad-hoc Group on Performance indicators for Libraries.

- Johannsen, C. G. (1995). Quality management principles and methods in library and information science theory and practice. In A. Kent & C. M. Hall (Eds.), *Encyclopedia of library and information science* (Vol. 56, pp. 318-352). New York: Marcel Dekker.
- Kim, J., & Mueller, C. (1978). *Factor analysis: Statistical methods and practices issues*. California: Sage.
- Kitzinger, J. (1994). The methodology of focus group: The importance of interactions between research participants. *Sociology of Health & Illness*, 16, 103-121.
- Kline, R. B. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford Press.
- Kyrillidou, M., & Heath, F. M. (2001). Measuring service quality. *Library Trends*, 49, 541-799.
- Kyrillidou, M., Olshen, T., Heath, F. M., Bonnelly, F., & Côté, J.-P. (2005). La mise en oeuvre interculturelle de LibQUAL^{MC}. *Bulletin de La Bibliothèque de France*, 50, 48-55.
- Krueger, R. A. (1991). *El grupo de discusión: Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Lancaster, F. W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD.
- Lashley, C. (1997). *Empowering service excellence – beyond the quick fix*. London: Cassell.
- Library Association (1994). *Information quality and liability*. London: Autor.

- Lincoln, Y. S. (2002). Insights into library services and users from qualitative research. *Library and Information and Science Research*, 24, 3-16.
- Lindauer, B. G. (2000). Definición y medida de impacto de las bibliotecas universitarias sobre os resultados globales de la institución. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 15, 35-76.
- Line, M. B. (1996). What do people need of libraries and how can we find out? *Australian Academic and Research Libraries*, 27, 77-86.
- Lloréns, F. J., & Fuentes, M, M. (2000). *Calidad total. Fundamentos y implementación*. Madrid: Pirámide.
- Lopes, C. (2004). *Da satisfação à fidelidade: Percepção dos utilizadores da qualidade de serviço de uma biblioteca universitária*. Comunicação apresentada nas 2ª Jornadas GABUP / Universidade do Porto: Bibliotecas do Ensino Superior: Inovação e Mudança. Porto, 28-29 de Junho.
- Lopes, C. (3 de Junho de 2005). *Novos paradigmas das bibliotecas do ensino superior*. Comunicação apresentada no Seminário Profissionais da Informação, uma mais-valia, realizado pela Universidade de Aveiro, Aveiro.
- Lopes, C. (no prelo). A percepção da qualidade de serviço numa biblioteca universitária: A perspectiva dos estudantes. In C. Lopes, E. Mariano & L. Faria (Eds.), *Actas do I Encontro das Bibliotecas do Ensino Superior: Qualidade e inovação em bibliotecas*. Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada/Associação Portuguesa de Bibliotecários, Documentalistas e Arquivistas.

- López-Cózar, E. D. (2004). La investigación por encuesta en la biblioteconomía y documentación española: Análisis de las encuestas publicadas en revistas y congresos de la especialidad entre 1976 y 1997. In J. A. Frías & A. B. Ríos Hilario (Eds.), *Metodologías de investigación en información y documentación* (pp. 72-135). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Lovelock, C., Vandermerwe, S., & Lewis, B. (1999). *Services marketing, an European perspective*. Benwick-upon-Tweed: Prentice Hall Europe.
- MacDougall, A., Ofarrell, J., & Williams, J. (1997). *EQLIPSE: Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe: final report and final functional specifications*. LIB-EQLIPSE/4-3019.3077. Acedido em 2 de Setembro de 2005, disponível através <http://www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/projects/del7.doc>
- Mano González, M. de la (1998). Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias. *Revista Española de Documentación Científica*, 21, 174-197.
- Maroco, J. (2003). *Análise estatística com utilização do SPSS*. Lisboa: Silabo.
- Marques, C. A., & Cunha, M. P. (1995). *A gestão de pessoal como factor chave para a qualidade de serviço*. Oeiras: Metáfora.
- Marshall, J. G. (1992). The impact of the hospital library on clinical decision making: The Rochester study. *Bulletin Medical Library*, 89, 169-178.
- Martensen, A., & Gronholdt, L. (2003). Improving library user's perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system. *Journal of Academic Librarianship*, 29, 140-147.

- Martinez, J. (1999). Las bibliotecas universitarias en España. In *Conferencias sobre bibliotecas universitarias* (pp. 65-100). Madrid: Documentos de trabajo da Universidad Complutense de Madrid.
- Mauggham, P. D. (1999). Library resources and services: A cross-disciplinary survey of Faculty and graduate student use and satisfaction. *Journal of Academic Librarianship*, 25, 354-366.
- McCollough, M. A., Berry, L. L., & Yadav, M. S. (2000). An empirical investigation of consumer satisfaction after service failure and recovery. *Journal of Service Research*, 3, 121-137.
- McDonald, R. P., & Ho, M. R. (2002). Principles and practice in reporting structural equation analyses. *Psychological Methods*, 7, 105-121.
- Milson-Martula, C., & Menon, V. (1995). Customer expectations: Concepts and reality for academic library services. *College & Research Libraries*, 56, 33-47.
- Morgan, D. (1998). *The focus group guidebook*. London: Sage.
- Moscoso, P. (2003). *La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el Espacio Europeo de la Enseñanza Superior*. Jornadas Rebiun 2003: Los centros para recursos del aprendizaje y la investigación docente. Palma de Mallorca, Mayo 2003. Consultado em 23 de Maio de 2004, através de <http://biblioteca.uam.es/paginas/palma.html>
- Moya Anegón, F., López Gijón, J., & García Caro, C. (1999). *Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y documentación*. Madrid: Síntesis.

- Murfin, M. E., & Gugelchuk, M.G. (1990). Development testing of a reference transaction assessment instrument. *College & Research Libraries*, 48, 314-348.
- Murphy, M. (2004). *LibQUAL+TM: Spring 2003 Survey Results Ursuline College Report*. Consultado em 25 de Novembro de 2004, disponível através: <http://www.ursuline.edu/library/libqual.doc>
- Nagata, H., Satoh, Y., Gerrard, S., & Kytömäki, P. (2004). The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 5, 53-65.
- Neves, A. (2001). *Gestão da administração pública*. Lisboa: Pergaminho.
- Nitecki, D. A. (1996a) *An assessment of the applicability of SERVQUAL dimensions as customer-based criteria for evaluating quality of services in an academic library* (Doctoral dissertation, University of Maryland, 1995). Dissertation Abstracts International 56, 2918A (University Microfilms No. 95-39, 711).
- Nitecki, D. A. (1996b). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 22, 181–190.
- Nitecki, D. A. (1999). Service quality in academic libraries. In A . Kent & C. M. Hall (Eds.), *Encyclopedia of library and information science* (Vol. 65, pp. 216-232). New York: Marcel Dekker.
- Nitecki, D. A., & Franklin, B. (1999). New measures for research libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 22, 181–190.

- Nitecki, D. A., & Herson, P. (2000). Measuring service quality at Yale University's libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 26, 259–273.
- Niyonsenga, T., & Bizimana, B. (1996). Measures of library use and user satisfaction with academic library services. *Library & Information Science Research*, 18, 225–240.
- Nucifora, A. (1999). Top 10 in customer service provide superior commitment. *Business Press*. 12(11), 15.
- Nunes, M. B. (2004). Bibliotecas públicas portuguesas na Internet: O meio é o serviço. *Páginas a&b*, 13, 151–176.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8, 85–95.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the customer*. New York: McGraw-Hill.
- Observatório da Profissão de Informação-Documentação [Opi-D], (2005). *A imagem das competências dos profissionais de informação-documentação*. Lisboa: Autor.
- Orr, R. H. (1973). Measuring the goodness of library services: A general framework for considering quantitative measures. *Journal of Documentation*, 29, 315–332.

- Parasuraman, A. (2000). Technology readiness index (TRI): A multiple-item scale to measure readiness to embrace new technologies. *Journal of Service Research*, 2, 307–320.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67, 420–450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 70(3), 201-230.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Marketing*, 70, 201–230.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2004). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. Working paper, Report 04-112. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Pinto, M. (1999). Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: Consideraciones metodológicas. *Ciencias de la Información*, 30, 23-30.
- Poll, R. (2001a). Performance, processes and costs: Managing service quality with the balanced scorecard. *Library Trends*, 49, 709-717.

- Poll, R. (2001b, August, 16-25). Managing service quality with balanced scorecard. In *67th IFLA Council and General Conference*. Consultado em 23 de Setembro de 2004, através: www.ifla.org/IV/ifla67/papers/042-135e.pdf
- Poll, R. (2003). Measuring impact and outcome of libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 4, 5-12.
- Poll, R., & Boekhorst, P. (1998). *Medición de la calidad: Directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: ANABAD.
- Powell, R. R. (2004). Experimental research. In J. A. Frías & A. B. Ríos Hilario (Eds.), *Metodologías de investigación en información y documentación* (pp. 137-157). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Pugh, D. S. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44, 1018-1027.
- Quinn, B. (1997). Adapting. service quality concepts to academic libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 23, 359-369.
- Reimão, C. (2004). A formação pedagógica dos professores do ensino superior: A situação em Portugal. In A. Candeias, P. R. Pinto, & C. Campos (2004). *A requalificação do ensino superior e universitário em Portugal: Estudos de caso* (pp. 241-259). Lisboa: Edições ISPA.
- Revill, D. (1990). Performance measure for academic libraries. In A. Kent & C. M. Hall (Eds.), *Encyclopedia of library and information science* (Vol. 45, pp. 316-345). New York: Marcel Dekker.

- Rey Martin, C. (1999). La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: El caso de las universidades catalanas. *Biblioteconomia y Documentació*, 3, 12-45.
- Rey Martin, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139-153.
- Rinon Sanz, C. (2000). Evaluation de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria. *Revista General de Información y Documentación*, 10, 211-223.
- Ross, J. E. (1994). *Total quality management* (2nd ed.). Florida: Kogan Page.
- Rowley, J. (2003). From shelf arrangements to web searching: A journey through knowledge organization. In J. A. Frías & C. Travieso (Eds.), *Tendencias de investigación en organización del conocimiento* (pp. 117-134). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Rust, R. T., & Lemon, K. N. (2001). E-service and the consumer. *International Journal of Electronic Commerce*, 5, 85–101.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality: Insights and managerial implications from the frontier. In R. T. Rust, & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 1-19). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Satoh, Y., Nagata, H., Kytömäki, P., & Gerrard, S. (2005). Evaluation of the university library service quality: Analysis through focus group interviews. *Performance Measurement and Metrics*, 6, 183-183.

- Scherrer, C. (2004). Reference librarians' perceptions of the issues the face as academic health information professionals. *Journal of Medical Library Associations*, 92, 226-232.
- Schneider, B. (1990a). Alternative strategies for creating service-oriented organizations. In D. E. Bowen, R. B., & Chase, & T. G. Cummings (Eds.), *Service management effectiveness* (pp. 126-151). San Francisco: Jossey Bass.
- Schneider, B. (1990b). The climate for service: An application of the climate construct. In B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture* (pp.383-412). San Francisco: Jossey Bass.
- Schneider, B. & Bowen, D.E. (1995). *Winning the service game*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Sergeant, A., & Frenkel, S. (2000). When do customer contact employees satisfy customers? *Journal of Service Research*, 3, 18-34.
- Serrano, A. (2003). Avaliação de serviços de informação do ensino superior. *Páginas a&b*, 12, 7-65.
- Shi, X., Holaham, P. J., & Jurkat, M. P. (2004). Satisfaction formation process in library users: Understanding multisource effects. *Journal of Academic Librarianship*, 30, 122-131.
- Silva, R. (1997). *Qualidade de serviço no Centro de Documentação do ISPA*. Monografia de Licenciatura na área de Psicologia Social e das Organizações (não publicado). Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

- Simmonds, P. L., & Andalaleb, S. (2001). Usage of academic libraries: The role of service quality, resources, and users characteristics. *Library Trends*, 49, 626-634.
- Snyder, C. A. (2002). Measuring library service quality with a focus on the LibQUAL+ project. *Library Administration & Management*, 16, 4-7.
- Snoj, B., & Petermanec, Z. (2001). Let users judge the quality of faculty library services. *New Library World*, 102, 314-324.
- Stamatoplos, A., & Mackoy, R. (1998). Effects of library instruction on university students' satisfaction with library: A longitudinal study. *College & Research Libraries*, 59, 323-334.
- Stewart, B. (1999). Satisfaction guaranteed. *People Management*, 15, 44-46.
- Susskind, A. M., Kacmar, K. M., & Borchgrevink, C. P. (2003). Customer service provider's attitudes relating to customer service and customer satisfaction in the customer-server exchange. *Journal of Applied Psychology*, 88, 179-187.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1996). *Using multivariate statistics* (3th ed.). New York: Harper/Collins College Publishers.
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation and consumer's perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57, 18-34.
- Thompson, B. (2004). *Exploratory and confirmatory factor analysis: Understanding concepts and applications*. Washington, DC: American Psychological Association.

- Town, J. S. (2000). Performance or measurement? *Performance Measurement and Metrics*, 1, 43-54.
- Thompson, B., Cook, C., & Thompson, R. L. (2002). Reliability and structure of LibQUAL⁺ scores. *Portal: Libraries and the Academy*, 2, 3-12.
- Tukey, J. W. (1962). The future of data analysis. *Annals of Mathematical Statistics*, 33, 1-67.
- Van House, N. A., Weil, B. T., & McClure, C. R. (1990). *Measuring academic library performance: A practical approach*. Chicago: American Library Association.
- Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelman.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Services marketing*. Singapore: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ward, S. (1995). *Library performance indicators and library management tools*. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities.
- White, M. D., & Abels, E. G. (1995). Measuring service quality in special libraries: Lessons from service marketing. *Special Libraries*, 86, 36-45.

GLOSSÁRIO

“Observar e ver é tão distinto como estar alerta e ser atento. Assim, torna-se curioso que haja quem queira tanto, nas diversas ciências, demonstrar a realidade a partir do seu conhecimento, quando a realidade mais inatingível – talvez de mais dolorosa – seja a que nos ‘entra pelos olhos dentro’, a começar pela nossa. Afinal, difícil – na vida – não é a distância mas a proximidade”.

(Eduardo Sá, 1999)

1. GLOSSÁRIO³² DE TERMOS DE QUALIDADE EM BIBLIOTECAS

Acessibilidade: facilidade com que se utiliza um serviço ou equipamento [ISO 11620].

Actividade: conjunto de tarefas inerentes à prossecução de uma competência resultante da missão de um serviço/organismo, à qual são afectos recursos próprios, cujo fim exige uma decisão específica; ou conjunto articulado de tarefas realizadas por um grupo ou conjunto de pessoas, com recursos próprios e objectivos temporalmente fixados de acordo com as necessidades, prioridades e recursos disponíveis.

Adequação: adequação de um dado indicador à avaliação de uma actividade específica [ISO 11620].

Ambiente de trabalho: conjunto de condições sob as quais o trabalho é executado.

Análise SWOT: análise dos pontos fortes e dos pontos fracos, das oportunidades (vantagens potenciais) e das ameaças (dificuldades potenciais) de uma organização.

Aprendizagem: obtenção e compreensão/entendimento da informação que pode conduzir à melhoria ou mudança. Exemplos de actividades de aprendizagem na organização incluem pontos-chave de avaliação da qualidade, com avaliações conduzidas interna e externamente e/ou auditórios e estudos de boas práticas. Exemplos de aprendizagem individual incluem formação e qualificações profissionais.

Aprendizagem ao longo da vida: processo educativo e formativo, cuja duração se confunde com o tempo de vida dos indivíduos, desde que nascem até que morrem.

³² Nota: Sempre que se considerou adequado, utilizaram-se e adaptaram-se definições já existentes, fazendo-se referência às fontes donde foram extraídas.

Atendimento: contacto de informação directo entre o utilizador e o colaborador da biblioteca com vista, regra geral, à satisfação de determinadas necessidades manifestadas pelo primeiro. Esse contacto de informação pode ocorrer presencialmente, através do estabelecimento de uma interface entre o utilizador e o fornecedor do serviço/produto (atendimento presencial), ou à distância, efectuando-se o contacto por carta, correio electrónico, fax e telefone (atendimento à distância).

Avaliação: acto de apreciar os resultados da acção, de forma a averiguar a sua relação com os objectivos fixados, os recursos consumidos e os impactos produzidos sobre a realidade, bem como de examinar se os mesmos resultados poderiam ter sido obtidos a um menor custo; processo de estimativa da eficácia, eficiência, utilidade e relevância de um serviço ou equipamento [ISO 11620].

Base de dados: colecção de dados ou registos (factos, dados bibliográficos e textos) armazenados electronicamente, que possui uma interface para o utilizador e um software para recuperação e manipulação dos dados comuns [ISO 2789:2003].

Nota 1: Geralmente estes dados ou registos são coligidos em função de uma determinada intenção e estão relacionados com um tópico específico. Uma base de dados pode ser editada em CD-ROM, disquete ou por outro meio de acesso directo, ou pode corresponder a um ficheiro de computador acessível, por exemplo, via internet [adap. ISO 2789:2003].

Nota 2: As bases de dados licenciadas são sempre contadas separadamente, mesmo que o acesso a essas bases de dados seja feito através de uma mesma interface [ISO 2789:2003].

Base de dados de resumos e indexação: colecção de referências bibliográficas que, de forma continuada, fazem a apresentação e análise de publicações em série e/ou de outros títulos geralmente relacionados com uma disciplina ou área geográfica comum [ISO 2789:2003].

Nota: Compreende ferramentas de indexação e referências electrónicas, que em formato impresso seriam contabilizadas como publicações periódicas. Não são aqui contempladas as bases de dados que primariamente contenham textos integrais [ISO 2789:2003].

Base de dados de textos integrais: colecção de textos originais (monografias, relatórios, artigos de revistas, etc), música impressa, documentos cartográficos ou gráficos [ISO 2789:2003].

Nota 1: As patentes e as publicações em série electrónicas não são aqui contabilizadas.

Nota 2: Uma base de dados contendo uma mistura de textos integrais, imagens em movimento ou som e outros itens deve ser contabilizada com uma base de dados em formato texto e/ou multimédia [ISO 2789:2003].

Balanced scorecard: técnica para avaliar uma organização, através da utilização de indicadores, a partir de diferentes estratégias. Este modelo implica que haja coordenação entre os objectivos de curto e de longo prazo, entre a estabilidade e a mudança, assim como entre os processos internos e as relações com as partes interessadas exteriores à organização.

Benchmarking: técnica ou processo sistemático de aprendizagem de boas práticas e comparação de resultados e processos organizacionais entre duas ou mais organizações. O objectivo é que, através da aprendizagem sobre melhores práticas, estas sejam aplicadas, bem como sejam alcançados os mesmos níveis de desempenho ou superiores. Pode desenvolver-se dentro da mesma organização, entre alguns dos seus departamentos (*benchmarking* interno), ou entre diferentes organizações a nível nacional ou internacional.

Benchmarking de processos e resultados: compara actividades e processos. O *benchmarking* de resultados compara resultados, impactos e outros indicadores de resultados, tais como a qualidade, eficiência e a eficácia de custo. Em ambos os casos, o objectivo é melhorar operações e processos críticos específicos. Existe complementaridade entre o *Benchmarking* de processos e resultados, sendo os dois habitualmente necessários para se chegar a conclusões sobre a melhor prática.

Benchmarking estratégico: técnica utilizada quando as organizações procuram melhorar o seu desempenho global, através da análise de estratégias de longo prazo e iniciativas gerais que tenham conduzido ao sucesso. Envolve a comparação de aspectos fundamentais, tais como competências essenciais, desenvolvimento de novos produtos e serviços, alteração na conjugação das actividades ou melhoria da capacidade para lidar com mudanças no ambiente da organização.

Biblioteca: organização, ou parte de uma organização, cuja principal finalidade é manter uma colecção de documentos e facilitar, por via dos serviços prestados pelo pessoal, a utilização desses documentos de forma a satisfazer as necessidades de informação, investigação, educacionais ou lúdicas dos seus utilizadores [ISO 11620, adaptada da ISO 2789].

Nota: Os documentos (materiais) tanto podem ser do tipo tradicional, estando, portanto, disponíveis como objectos físicos, como podem estar acessíveis nas suas formas electrónicas. As bibliotecas podem, ainda, ampliar os seus serviços de modo a disponibilizar documentos que não fazem parte da sua própria colecção.

Biblioteca universitária: biblioteca que é parte integrante de uma universidade ou uma instituição académica de ensino superior, organizada e gerida para satisfazer as necessidades de informação dos estudantes, professores e pessoal da instituição.

Bottom-up: direcção do fluxo de informação ou das decisões, no seio de uma organização, dos níveis hierárquicos mais baixos para os níveis hierárquicos mais altos. O oposto designa-se por *top-down*.

Brainstorming: técnica usada para maximizar a geração de ideias, num curto período de tempo, provenientes de um grupo de pessoas, tendo normalmente em vista identificar causas ou soluções de um problema, ou desenvolver inovações (produtos, processos, métodos de trabalho). Consiste em estimular e reunir ideias dos participantes da reunião, sem nenhuma preocupação crítica, até que se esgotem todas as possibilidades.

Capacidade: aptidão de uma organização, sistema ou processo para realizar um produto que satisfaça os requisitos desse produto.

Cargo: lugar desempenhado por uma pessoa numa organização a que correspondem direitos e deveres face aos outros.

Característica: elemento diferenciador.

Características da qualidade: característica intrínseca de um produto, processo ou sistema, relacionada com um requisito.

Centros de recursos de aprendizagem e investigação (CRAI): trata-se de um espaço físico e virtual, flexível, donde convergem e se integram infra-estruturas tecnológicas, recursos humanos, espaços e equipamentos e serviços (proporcionados em qualquer momento e acessíveis desde qualquer lugar) orientados à aprendizagem do aluno e para a investigação. A gestão e o acesso na unidade de informação, tanto da informação impressa, como da electrónica, oferecem a sua experiência na organização da informação; a prestação de serviços *in situ* e virtuais; na planificação de espaços e recursos electrónicos próprios, partilhados e/ou consorciados; na normalização de processos e procedimentos internos, na adopção de normas fundamentalmente internacionais (e.g., normas ISBD, Metadados (Dublin Core), protocolo Z39-50); no uso de sistemas automatizados de gestão de bibliotecas; e na formação de utilizadores.

Certificação: procedimento através do qual uma terceira parte acreditada dá uma garantia escrita de que um produto, processo, serviço ou sistema está em conformidade com requisitos especificados.

Ciclo de gestão: conjunto de etapas com influências recíprocas, capazes de garantir a fixação de objectivos, a execução dos mesmos pela mobilização dos diferentes tipos de recursos organizacionais necessários e a avaliação dos resultados obtidos.

Cidadão/Cliente: relacionamento duplo que existe com a Administração e, por um lado, com aqueles que são utilizadores dos serviços (clientes) e, por outro lado, com todas as pessoas que, enquanto cidadãos e contribuintes, têm interesse nos serviços e nos seus resultados.

Circulação: número de exemplares emprestados para uso de um determinado utilizador, geralmente (ainda que nem sempre) fora da biblioteca. Inclui o empréstimo inicial e as renovações, colecção geral e reservas.

Consulta em sala (*in house material use*): uso de exemplares na biblioteca, não solicitados no serviço de empréstimos.

Círculo(s) da qualidade: é um grupo composto por um máximo de 7 profissionais, voluntários, de uma unidade ou subunidade funcional, com um coordenador. Reúnem-se semanal ou quinzenalmente, em período laboral (ou, fora dele, com a anuência de todos os participantes), e os temas a tratar estão relacionados com equipamentos, métodos de trabalho e procedimentos a adoptar nas suas actividades diárias. Estuda as causas dos problemas detectados e propõe soluções que, quando ultrapassam a sua competência, são levadas pela Equipa da Qualidade aos superiores hierárquicos. Os Círculos da Qualidade constituem um elemento importante da gestão da qualidade, porque facilitam a participação do pessoal na vida da organização, contribuem para a melhoria das relações e para a responsabilização e empenhamento de todos na melhoria do seu desempenho.

Cliente: organização ou pessoa que recebe um produto/serviço [adaptado da NP EN ISO 9000:2000].

Exemplo: Consumidor, cliente, utilizador final, retalhista, beneficiário e comprador.

Nota 1: Um cliente pode ser interno ou externo a uma organização.

Nota 2: Os destinatários dos produtos/serviços fornecidos pela unidade de informação, vulgarmente designados “utilizadores”, podem ser entendidos como sendo os *clientes externos* da unidade de informação. Os colaboradores da organização em que a unidade de informação se insere podem ser considerados *clientes internos* [adaptado de NP EN ISO 9000].

Cliente externo: é o destinatário final do produto.

Cliente interno: é o profissional que está ligado ao processo de produção e que, em alguma fase deste, é o destinatário intermédio de algo produzido noutro posto de trabalho a montante do seu.

Clima organizacional: percepções sobre os valores, normas, crenças, práticas e procedimentos organizacionais, partilhadas pelos membros de uma organização.

Código deontológico: conjunto de regras de conduta e recomendações para um certo grupo profissional ou organização. Pode também ser aplicado a actividades específicas, como a auditoria e o *benchmarking*.

Colecção: totalidade de documentos que uma biblioteca/serviço de informação coloca à disposição dos seus utilizadores.

Competência: saber aplicável, quer ao nível do saber-fazer, quer do saber estar ou do saber ser, concretizada na capacidade de mobilização efectiva dos recursos. Pode também ser aplicação de conhecimentos, aptidões e comportamentos no desempenho.

Nota 1: Saberes são conhecimentos, saberes-fazer são métodos e técnicas, saberes-estar são atitudes e saberes-ser são comportamentos.

Compromissos: padrões de desempenho assumidos entre a organização e os seus clientes. Estes compromissos devem estar expressos na Carta da Qualidade.

Comunicação: acto, efeito ou meio de comunicar entre o emissor (o que envia a mensagem) e o receptor (o que recebe a mensagem). Pode ser também definida, no seu sentido mais lato, como a mudança de mentalidades, mensagens ou informação, através de sinais, escrita, comportamento e discurso.

Concepção e desenvolvimento: conjunto de processos que transformam requisitos em características especificadas ou em especificações de um produto, processo ou sistema.

Confirmação metrológica: conjunto de operações necessárias para assegurar que um equipamento de medição está em conformidade com os requisitos para a sua utilização pretendida.

Conformidade: satisfação de um requisito.

Conhecimento: parte da hierarquia constituída por dados, informação, e conhecimentos. Os dados são factos em bruto. A Informação são dados inseridos num contexto com perspectivas. O conhecimento é informação orientada para a acção.

Controlo da qualidade: parte da gestão da qualidade orientada para a satisfação dos requisitos da qualidade.

Controlo estatístico da qualidade: actividades centradas na monitorização, nomeadamente na análise de desvios.

Correcção: acção para eliminar uma não conformidade detectada.

Criatividade: criação/geração de ideias para novas ou melhores práticas do trabalho e/ou de produtos e serviços.

Cultura: toda a gama de comportamentos, ética e valores que são praticados, transmitidos pelos membros da organização.

Cultura organizacional: características culturais de uma organização, geradoras de sentidos, valores e crenças, lendas e mitos, criadoras de rituais e cenários. Está estritamente ligada à liderança e influencia a forma de decidir, pensar e aprender na mesma, condicionando a sua evolução, transformação e destruição.

Defeito: não satisfação de um requisito relacionado com uma utilização pretendida ou especificada.

Desempenho: nível de resultado ou medida das realizações alcançadas por um indivíduo, equipa, organização ou processo, face a objectivos previamente definidos; eficácia na prestação de serviços pela biblioteca e eficiência na afectação e utilização de recursos na prestação desses serviços [ISO 11620].

Desenvolvimento organizacional: processo de procura constante de adaptação da organização aos desafios externos e de realimentação da sua dinâmica interna, actualizando estruturas e comportamentos.

Despesas correntes: despesas com o pessoal e com recursos que são regularmente usados e substituídos, não compreendendo, portanto, despesas de capital como as que são geradas pela construção de novos edifícios, por ampliações ou alterações em edifícios já existentes e pela aquisição de equipamento informático [ISO 11620].

Nota: As despesas correntes incluem normalmente: remunerações e salários (incluindo subsídios aos empregados, custos sociais, etc.), custos com a aquisição de documentos para a colecção, custos administrativos, manutenção de edifícios, colecções, etc., custos de arrendamento ou custos de desvalorização de edifícios e equipamento, e outras despesas de funcionamento (aquecimento, iluminação, electricidade, etc.).

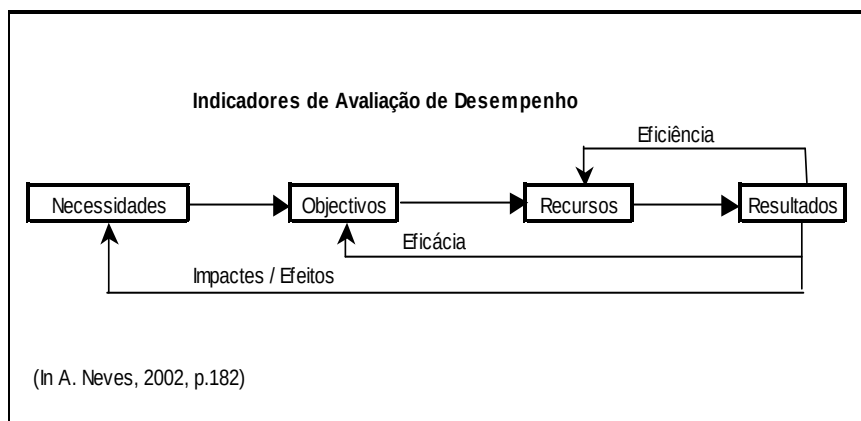
Diagnóstico organizacional: determinação do estado da organização, tendo por referência os desafios que se confrontam, face à leitura da sua identidade e missão específica, quer ao nível dos resultados, quer do grau de satisfação e coesão internos.

Direcção: órgão responsável pela gestão ou condução da organização ou serviço.

Disponibilidade: grau de capacidade da unidade de informação para disponibilizar documentos, equipamentos ou serviços no momento em que estes são solicitados pelos clientes [adaptado a partir da ISO 11620].

Documento: informação e respectivo meio de suporte; informação registada que num processo documental pode ser tratada como uma unidade, independentemente da sua forma física e características [ISO 2789].

Economia: expressão economia refere-se, neste contexto, à poupança de recursos financeiros. Não tem qualquer relação com resultados ou objectivos.



Eficácia: medida do grau de prossecução dos objectivos estabelecidos [ISO 11620].

Nota: Uma actividade é eficaz, quando maximiza os resultados que se espera obter (ver figura referente aos indicadores de avaliação de desempenho).

Eficiência: medida da utilização de recursos na prossecução de um dado objectivo [ISO 11620].

Nota: Uma actividade é eficiente quando minimiza a utilização de recursos ou quando produz um melhor desempenho usando os mesmos recursos (ver Figura referente aos indicadores de avaliação de desempenho).

Empowerment: processo pelo qual se atribui influência ou poder acrescido às pessoas (cidadãos ou colaboradores), designadamente através do envolvimento no processo de decisão, concedendo autonomia.

Empréstimo: transacção que tem por base o empréstimo de um documento em forma não-electrónica ou de um recurso electrónico em suporte físico, directamente a um utilizador ou instituição, por um período determinado de tempo [adaptado da ISO 2789 e da ISO/DIS 2789].

Nota: Este conceito abrange todos os documentos destinados a empréstimo. São considerados empréstimos os documentos copiados que são fornecidos em lugar dos originais (incluindo faxes) e impressões de documentos electrónicos feitas pelos funcionários da unidade de informação para os clientes. Os empréstimos interbibliotecas, tal como as renovações, estão igualmente incluídos.

Ensaio: determinação de uma ou mais características de acordo com um procedimento.

Ergonomia: adaptação das condições de trabalho, incluindo condições materiais e ambientais, ao homem e grupo de trabalho.

Escalas: uma colecção de itens, cujas respostas são classificadas e combinadas para produzirem uma nota da escala. Por outras palavras, quando um grupo grande de questões ou

itens é criado para avaliar a mesma dimensão, atributo ou traço, factor, etc., que é suposto terem uma correlação elevada entre si, e que devem ser somados para fornecer uma nota dessa dimensão, atributo, traço, factor, estamos na presença de uma escala. Idealmente, uma escala deve ter pelo menos 20 itens, em que metade são fraseados pela negativa e a outra metade pela positiva. Há, no entanto, autores que aceitam três itens e, hoje, é frequente encontrar dimensões definidas por um ou dois itens.

Equipa (de trabalho): membros de uma organização que têm como objectivo comum a melhoria dos serviços a prestar ao cliente. No trabalho em equipa, cada um é responsável pelo sucesso ou fracasso do resultado final conjunto.

Equipamento de medição: instrumento de medição, software, padrão de medição, materiais de referência ou aparelhos auxiliares ou uma das suas combinações, necessários para realizar um processo de medição.

Equipamentos: equipamentos, salas de estudo, etc., postos à disposição dos clientes pela unidade de informação [adaptado da ISO 11620].

Nota: Inclui fotocopiadoras, terminais de computador, postos de consulta de CD-ROM e DVD, lugares para leitura e salas de estudo, mas exclui casas de banho, cafés e telefones públicos.

Especificação: documento que estabelece requisitos.

Espírito de equipa: valor que incorpora a definição de objectivos comuns, a defesa de interesses comuns e a concretização de comportamentos de eficácia, de solidariedade, motivação, bem-estar, realização pessoal e entreajuda.

Estado da arte: estado de desenvolvimento, num determinado momento, no que diz respeito a um produto, processo ou serviço, baseado em descobertas científicas, tecnológicas e experimentais relevantes e consolidadas [ISO 45020].

Estratégia: plano de acção para cumprir os objectivos de uma organização; planeamento, definição de acções a desencadear. Por outras palavras, linha de actuação de uma organização/serviço face a metas ou alvos a atingir de acordo com a leitura da sua missão (objectivos estratégicos), de acordo com a avaliação sistemática das oportunidades e ameaças (gestão estratégica) e uma visão de futuro decorrente de uma análise prospectiva do seu campo de acção e ambiente externo (pensamento estratégico). Segundo Chandler (1994), consiste na determinação dos objectivos qualitativos e quantitativos de longo prazo de uma empresa, a adopção de cursos de acção e a alocação de recursos necessários para atingir esses objectivos.

Estrutura: conjunto de infra-estruturas, factores/componentes, de natureza material e imaterial em que assenta o funcionamento da organização, incluindo componentes físicas (arquitectura física e tecnológica), demográficas (estrutura demográfica), organizativas (estrutura orgânica), informacionais (arquitectura da informação), financeiras (estrutura orçamental) e culturais (cultura).

Estrutura orgânica: conjunto de órgãos e serviços e suas relações, que conferem capacidade à acção de uma organização.

Estrutura organizacional: cadeia de responsabilidades, autoridades e relações entre as pessoas [NP EN ISO 9000:2000].

Estudos de satisfação de utilizadores: são considerados uma das chaves do sistema de qualidade na organização. Proporcionam elementos que permitem tomar decisões ao determinarem o que se designa por necessidades de informação e as solicitações dirigidas aos serviços. As primeiras referem-se às necessidades que existem de forma latente na comunidade de utilizadores e não são solicitados explicitamente, enquanto que as segundas referem-se àquelas necessidades que são expressas perante um serviço de informação com a intenção de serem atendidas de forma oportuna - no caso das bibliotecas, tratar-se-á de serviços ao público, cobertura das colecções, tipo de informações requeridas ou ajustadas aos processos de oferta de serviços. Estes estudos apresentam características diferentes, segundo o seu âmbito de aplicação, e devem tomar em conta o contexto local em que são implementados.

Ética: moral universal que a organização adopta e que permanece como aquisição.

European Foundation for Quality Management (EFQM): é uma associação sem fins lucrativos, fundada em 1988 por catorze empresas líderes a nível europeu, com a missão de ‘ser a força conducente à excelência sustentável na Europa’ e uma visão de ‘um mundo no qual as organizações europeias são excelentes’. A EFQM preconiza o conceito de parceria e, como tal, tem desenvolvido parcerias com organizações congêneres em toda a Europa, com o objectivo de promover a excelência sustentável nas organizações europeias. Estas organizações nacionais trabalham conjuntamente com a EFQM na promoção do modelo de excelência da EFQM. Toma como conceitos fundamentais da excelência: orientação para os resultados, focalização no cliente, liderança e constância de propósitos, gestão por processos e por factos, desenvolvimento e envolvimento das pessoas, aprendizagem, inovação e melhorias contínuas, desenvolvimento de parcerias, e responsabilidade social corporativa.

O modelo é constituído por 9 critérios e 32 sub-critérios que identificam todos os aspectos da Gestão da Qualidade Total, sendo que 5 reportam-se ao que a organização faz, os meios são: os critérios de liderança, política e estratégia, pessoas, parcerias e recursos, e processos; e os restantes 4 critérios cobrem o que a organização alcança, os resultados; incluem os critérios resultados-clientes, resultados-pessoas; resultados-sociedade. E resultados-chave da organização. Assim, o modelo baseia-se na seguinte **premissa:** Resultados excelentes no que se refere ao Desempenho, Clientes, Pessoas e Sociedade são alcançados através da Liderança na condução da Política e Estratégia, das Pessoas, das Parcerias e Recursos, e dos Processos.

Evidência objectiva: dados que suportam a existência ou a veracidade de algo.

Excelência: é um modelo não normativo que reconhece a existência de diversas abordagens para alcançar a excelência organizacional; prática notória na gestão da organização e na obtenção de resultados baseados em conceitos fundamentais que incluem: orientação para resultados, focalização no cliente, liderança e consistência de objectivos, processos e factos, envolvimento de pessoas, melhoria contínua e inovação, parcerias mutuamente benéficas, responsabilidade pública (ver EFQM).

Factores críticos de sucesso: actividades ou resultados-chave em que o bom desempenho é essencial para o sucesso da organização.

Fiabilidade: frequência com que uma medida produz, de forma repetida e consistente, um mesmo resultado [ISO 11620].

Fidelização do cliente: manter um contacto regular entre a organização e o cliente depois da prestação do serviço.

Fim/Finalidade: situação que se deseja alcançar através da implementação das políticas definidas [ISO 11620]; característica essencial do estado desejável do sistema que é objecto de actuação e que, no contexto organizacional, constitui o elemento central da missão de uma organização.

Finanças: fundos a curto prazo necessários à operacionalidade quotidiana da organização e o fundo de capital, com origem diversa, necessários ao funcionamento da organização a longo prazo.

Follow-up: implementado na sequência de um processo de auto-avaliação e de introdução de mudanças na organização, o *follow-up* serve para medir os objectivos atingidos e, a partir daí, lançar novas iniciativas bem como ajustar a estratégia e o planeamento ao novo contexto.

Formação: processo para proporcionar e desenvolver conhecimentos, aptidões e comportamentos no desempenho [adaptado da NP ISO 10015:2002].

Fornecedor: organização ou pessoa que fornece um produto [adaptado da NP EN ISO 9000:2000].

Nota 1: Um fornecedor pode ser interno ou externo a uma organização.

Nota 2: Numa situação contratual um fornecedor é, por vezes, designado por “adjudicatário”.

Função: finalidade interna a uma organização necessária ao desempenho da sua missão. São funções as funções básicas directiva, de produção, de gestão de recursos, que se subdividem em subfunções.

Função metrológica: responsabilidade organizacional por definir e implementar o controlo do sistema de medição.

Garantia da qualidade: parte da gestão da qualidade orientada no sentido de gerar confiança quanto à satisfação dos requisitos da qualidade.

Gerir: acto de garantir o funcionamento e sobrevivência/reprodução de uma organização ou serviço ou de uma realidade social.

Gestão: actividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização [ISO 9000 2000].

Gestão/estrutura: quadro de processos e métodos utilizados para assegurar que a organização pode dar cumprimento a todas as tarefas necessárias para alcançar os seus objectivos.

Gestão corrente: função garante da fixação, prossecução, acompanhamento, controlo e avaliação de objectivos e do estado da organização/serviço em cada conjuntura, de acordo com a estratégia fixada para o seu desenvolvimento.

Gestão da mudança: implica saber gerir as mudanças necessárias numa organização e dominar a dinâmica da mudança, ou seja, incentivar, preparar, implementar e avaliar a mudança.

Gestão da qualidade: actividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade [ISO 9000:2000].

Gestão das pessoas: forma como a organização consegue que cada trabalhador desenvolva todo o seu potencial criativo, e use as suas capacidades e conhecimentos na prossecução dos objectivos do serviço.

Gestão de processos: política de gestão centrada nos processos, cujos resultados finais se traduzem num valor acrescentado, para o cliente e para a organização.

Gestão de topo: pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização ao mais alto nível [ISO 9000:2000].

Gestão do conhecimento: define-se como a utilização do modo mais eficaz do capital intelectual de um negócio, convertendo a partilha de informação e a colaboração em algo quase instintivo, que faça parte do trabalho diário.

Gestão do desempenho: processo de comunicação dos objectivos e metas de uma organização a todos os interessados, estabelecendo zonas mensuráveis e garantindo a melhoria contínua.

Gestão estratégica: função desenvolvida com vista à sobrevivência com sucesso da organização, tendo em conta os desafios externos (oportunidades e ameaças) e o estado de coesão interna.

Gestão participativa: é uma vertente estratégica do Sistema de Gestão da Qualidade. Envolve a responsabilidade pela criação de um espaço de diálogo entre a hierarquia e todos os grupos profissionais e a demonstração da verdadeira aceitação dos contributos válidos. Induz a penalização do estilo de gestão autoritário, paternalista e do tipo “deixa andar”.

Gestão pela Qualidade Total (GQT)*: uma filosofia de gestão abrangente centrada no cliente e que se desenvolve segundo uma óptica de melhoria contínua; modelo de gestão para alcançar a Excelência organizacional, que tem subjacente os seguintes conceitos fundamentais: orientação para resultados, focalização no cliente, liderança e consistência de objectivos, processos e factos, envolvimento de pessoas, melhoria contínua e inovação, parcerias mutuamente benéficas, responsabilidade pública.

* Da designação original, de língua inglesa: *TQM - Total Quality Management*.

Grupos de discussão (Focus group): é uma metodologia qualitativa que se traduz numa entrevista, estabelecida de acordo com um guião, que tem como propósito atingir os objectivos do investigador. Envolve uma estrutura mínima de seis e não superior a doze pessoas que tenham interesses comuns, e que ficarão reunidas por um período máximo de duas horas. Durante esse tempo, o moderador irá conduzir a entrevista para que esta flua, sem necessidade de intervenção. O observador será o responsável pelas anotações que o auxiliarão no momento da análise da gravação e/ou filmagem. Esta forma de entrevista pode ser adoptada em conjunto com outras ferramentas qualitativas e quantitativas, utilizadas antes ou após, para averiguações ou confirmação dos dados. Nada impede, entretanto, que o grupo de discussão seja utilizado isoladamente como técnica de recolha de dados.

Grupo de interessados (Stakeholders): Ver **Interessados na organização**

Imagem externa: modo como a organização é vista do exterior, por todos os que com ela se relacionam directa ou indirectamente e influenciam, de alguma forma, o seu funcionamento, quer ao nível da conformidade com a missão que a organização assume, quer ao nível da avaliação do modo como a prossegue.

Imagem interna: juízo de valor sobre a organização, formulado pelos que nela trabalham a partir de diferentes variáveis organizacionais, de acordo com o seu posicionamento interno.

Imagem organizacional: modo como a organização é vista, quer pelos seus colaboradores, quer pelas diferentes entidades que com ela se relacionam, formulando juízos de valor sobre a sua razão de ser e a sua acção.

Impacto: o efeito que os resultados produzem na sociedade; efeitos obtidos numa dada realidade pela sequência de uma acção ou conjunto de acções.

Indicador: uma característica mensurável ou quantificável, ou um aspecto mensurável ou quantificável; expressão (numérica, simbólica ou verbal) utilizada para caracterizar actividades (acontecimentos, objectos, pessoas), tanto em termos quantitativos como qualitativos, de forma a aferir o valor das actividades caracterizadas, bem como o método que lhe está associado [ISO 11620].

Indicador de desempenho: expressão numérica, simbólica ou verbal que tem por base as estatísticas da biblioteca e os dados usados para caracterizar o desempenho dessa biblioteca; tem por finalidade funcionarem como instrumento para avaliar a qualidade e eficácia dos serviços fornecidos pela biblioteca e para avaliar a eficiência dos recursos destinados a tais serviços [ISO 11620].

Nota: Inclui tanto cálculos simples, como taxas, desde que sejam usados para caracterizar o desempenho de uma biblioteca.

Indicador de percepção: medida subjectiva sobre um fenómeno, por exemplo, a percepção do cliente sobre a qualidade de um produto ou de um serviço.

Informação: dados com significado [ISO 9000 2000].

Infra-estrutura: <organização> sistema de instalações, equipamento e serviços necessários para o funcionamento de uma organização [NP EN ISO 9000:2000].

Inovação: capacidade que a organização deve ter para aceitar novos desafios; tradução prática de ideias em novos, produtos, serviços, processos, sistemas e interações sociais com o objectivo permanente da melhoria contínua do seu desempenho.

Input (entrada): qualquer tipo dos recursos utilizados para a produção de produtos ou serviços; elementos de entrada (e.g., a pergunta numa entrevista de referência).

Inquérito: técnica de recolha de opiniões, comportamentos e conhecimentos junto de pessoas ou grupos específicos. Geralmente, apenas se solicita participação a uma parte da população.

Inspecção: avaliação da conformidade por observação e julgamento, acompanhados de forma apropriada, por medições, ensaios ou comparações.

Instituição: organização ou norma que enquadra a acção colectiva. O papel das instituições nas sociedades modernas relaciona-se com o desenvolvimento dos sistemas sociais que organizam vastas áreas do ambiente material e social em que vivemos.

Interessados na organização (Stakeholders): conjunto de entidades, directa ou indirectamente, interessadas na actividade e no desempenho da organização. Inclui clientes (internos e externos), fornecedores, colaboradores, gestores, entidades financeiras, parceiros sociais, etc.

ISO 9000: Conjunto de normas internacionalmente reconhecidas que garante, através da certificação correspondente, a qualidade dos sistemas de gestão da qualidade das organizações que seguirem as suas directrizes. Oferece normas de orientação sobre os requisitos indispensáveis que deve cumprir determinado processo, produto ou serviço para alcançar o objectivo da qualidade, alguns exemplos:

- ISO 9000:2000. Indica os conceitos e a terminologia para um sistema de gestão de qualidade.
- ISO 9001:2000. Especifica os requisitos e centra-se na eficácia do sistema de gestão de qualidade para dar cumprimento aos requerimentos do cliente.
- ISO 9004:2000. Tem por objectivo a procura da melhoria contínua de desempenho, medida através da satisfação do cliente e das demais partes interessadas.

Liderança: como os dirigentes desenvolvem e prosseguem a missão e visão, e desenvolvem os valores necessários para sustentar, a longo prazo, uma cultura de Excelência do serviço público, e os implementam na organização através de acções e comportamentos adequados, e estão pessoalmente envolvidos em garantir que o sistema de gestão é desenvolvido e

implementado; têm capacidade de influenciar a acção de terceiros no sentido de os fazer contribuir de forma voluntária, activa e criativa para objectivos comuns.

Longo prazo: refere-se geralmente a períodos de cinco a dez anos ou mais.

Manual da qualidade: documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização.

Mapa de processo: representação gráfica da sequência de procedimentos que ocorrem num processo.

Marketing relacional: é um processo contínuo, que exige às organizações solicitar os *feedbacks* dos seus clientes, a fim de assegurar que as suas necessidades sejam satisfeitas. Fundamenta-se na ideia de colaborar com o utilizador sobre a base da confiança mútua, que facilite o desenvolvimento de relações a longo prazo. Onde a interactividade constitui, deste modo, o melhor meio para as organizações compreenderem as percepções dos clientes e responderem às suas necessidades.

Marketing de serviços: é um ramo específico de marketing, definido por oposição ao marketing de bens, está relacionado com o processo do serviço e não com o resultado do processo, o que liga várias áreas da gestão (o marketing, a gestão de operações, a gestão da qualidade, o comportamento organizacional ou a gestão de recursos humanos) e caracteriza-se como uma disciplina com uma natureza interdisciplinar.

Medição: medir continuamente o desempenho da organização através de indicadores-chave permitindo obter uma base comparativa da melhoria da qualidade. Exemplo de indicadores:

- Nível de qualidade percebida. Indica a qualidade de serviço que o cliente realmente percebe da organização.
- Nível de qualidade obtida. Especifica a realidade que realmente se obtém mediante a medição objectiva da prestação de serviço.
- Nível de qualidade assignada. Trata-se da qualidade assignada pela organização. Trata-se do objectivo a atingir.
- Ponderação relativa. Refere-se ao peso relativo ou importância que o cliente outorga a cada atributo, dentro do conjunto de atributos de uma etapa ou processo. Determina-se por procedimentos indirectos.

Médio prazo: refere-se geralmente a períodos de dois a cinco anos.

Melhores práticas: utilização de métodos ou iniciativas que conduzem a organização a um desempenho excepcional. Trata-se de um conceito relativo, uma vez que pode significar a adopção de práticas de gestão inovadoras ou interessantes, as quais foram identificadas através do *benchmarking*. Por vezes, é preferível utilizar a expressão “boa prática”, quando não é possível assegurar que não existe uma melhor.

Melhoria contínua: técnica de mudança organizacional, que envolve toda a organização (colaboradores e dirigentes) no esforço de melhoria dos processos de trabalho, tendo em vista a qualidade dos serviços, a satisfação dos requisitos, a economia de recursos e de tempo.

Melhoria da qualidade: parte da gestão da qualidade orientada para o aumento da capacidade para satisfazer os requisitos da qualidade.

Mercado de informação e conhecimento: espaço comum onde se comercializam ideias, teorias, experiências, aprendizagens e saberes.

Meta: grau de resultados que se pretende alcançar em termos de qualidade, eficiência, impacto, etc. Pode ser desdobrada em objectivos pelo nível político ou pela organização.

Microcultura organizacional: conjunto de valores e crenças específicos de um grupo de indivíduos que pertencem à organização, resultante da pertença a uma estrutura ou sector com características próprias.

Missão: a razão de ser de uma organização; declaração aprovada pelas autoridades onde são formulados os fins organizacionais e as suas opções a nível do desenvolvimento de serviços e produtos [ISO 11620].

Modelo: é uma representação simbólica dum acontecimento ou situação complexa e das suas inter-relações. Trata-se de uma simplificação e, como tal, pode ou não incluir todas as variáveis. Inclui, contudo, aquelas variáveis consideradas importantes para a compreensão do acontecimento ou situação. O verdadeiro valor de um modelo reside no facto de ser uma abstracção da realidade, que pode ser usado para fins analíticos.

Modelo organizacional: princípios que enformam o modo como a organização divide e integra o trabalho, expressos em unidades básicas de trabalho e em formas de coordenação e comunicação internas.

Monografias: publicação contendo texto e/ou ilustrações apresentadas em suportes destinados a leitura visual, completa num único volume, ou a ser completada num número determinado de volumes [ISO 405-1].

Motivação: grau de interesse e implicação no trabalho decorrente da adequação das características pessoais à natureza intrínseca ao mesmo.

Mudança organizacional: conjunto de medidas de melhoria no estado da “organização-aparelho” necessárias para suportar o desenvolvimento estratégico da organização, enquanto instituição com uma missão e identidade própria face ao exterior.

Não-conformidade: a não satisfação de um requisito.

Necessidades explícitas: estimulam directamente o cliente à aquisição ou à utilização do bem ou serviço.

Necessidades implícitas: constituem atributos inerentes às necessidades determinantes e permitem a plena satisfação do cliente.

Norma: documento, estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece, para utilização comum e repetida, regras, linhas de orientação ou características, para actividades ou seus resultados, visando atingir um grau de ordem óptimo, num dado contexto.

Objectivo: alvo específico definido para uma actividade, cuja prossecução contribui para a realização do fim de uma organização [ISO 11620]; num determinado período de tempo e susceptível de ser avaliado.

Objectivos da qualidade: algo que se procura obter ou atingir relativo à qualidade [NP EN ISO 9000:2000].

Nota 1: Os objectivos da qualidade de uma organização são geralmente baseados na política da qualidade.

Nota 2: Os objectivos da qualidade são geralmente especificados para funções e níveis relevantes à organização.

Objectivos de curto prazo: objectivos que podem ser realizados a curto prazo, geralmente, em menos de um ano.

Objectivos estratégicos: alvos ou metas a atingir a médio/longo prazo, que alteram o estado do sistema que é objecto da acção, cuja concretização é susceptível de avaliação.

Objectivos operacionais: formulação mais concreta de um objectivo ao nível da unidade. Um objectivo operacional pode ser imediatamente transformado num conjunto de actividades; resultados fixados para acção a desenvolver que contribuem para um ou mais objectivos estratégicos, considerados desejáveis, realizáveis e susceptíveis de avaliação.

Observatório da qualidade: constitui uma estratégia, que visa a pilotagem de um “*tableau de bord*” especificamente construído para a auto-avaliação das unidades de informação.

Orçamentação: tarefa de avaliação de recursos financeiros necessários à concretização de planos ou programas de acção, ou de projectos, ou de actividades.

Orçamento: instrumento de fixação das receitas e despesas previstas, de acordo com grandes rubricas, relacionadas com a origem e/ou a afectação dos recursos financeiros.

Organização: conjunto articulado de recursos com vista à prossecução de uma ou mais finalidades, que justificam a sua razão de ser; .conjunto de pessoas e de instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações [adaptado da NP EN ISO: 9000:2000].

Nota 1: A cadeia é geralmente ordenada.

Nota 2: Uma organização pode ser pública ou privada.

Organização de serviço público: é qualquer instituição, organização de serviço ou sistema, sob direcção política e controlada por um governo eleito (nacional, regional ou local). Inclui as organizações que lidam com o desenvolvimento de políticas e aplicação da lei, isto é, matérias que não poderiam ser consideradas estritamente como serviços.

Output (saída): é o resultado imediato da produção, que pode incluir bens ou serviços. No entanto, há que ter em conta a distinção entre saídas intermédias e finais. No primeiro caso os produtos ou serviços são fornecidos por um departamento a outro departamento da mesma organização; no segundo caso, a saída tem como destinatário uma entidade externa à organização; produtos e serviços oferecidos pela biblioteca; elementos de saída (e.g., resposta / informação que satisfaça as necessidades do cliente).

Padrão de qualidade: modelo definido dentro de uma organização. Numa unidade de informação, podemos considerar como exemplos os seguintes padrões: satisfação do utilizador, número de documentos consultados e emprestados, número de documentos consultados na biblioteca, tempo de resposta, número de visitas, atendimento à distância, uso dos equipamentos, número de pessoas que fazem atendimento personalizado, serviços de referência (número de transacções), grau de satisfação nas respostas, satisfação nas respostas com tecnologias, etc..

Papel: tipo genérico de acção exercida por uma organização, serviço ou pessoa junto dos destinatários da sua acção e que traduz o tipo de responsabilidade que lhe está reservada (garantir o estado/contribuir com), e que se concretizará em formas de intervenção específicas, em cada conjuntura concreta.

Parceria: colaboração inter-organizações para alcance de um fim de interesse comum. Caracteriza-se por entendimento mútuo, reconhecimento e compreensão da identidade nuclear do outro.

Parceria de conhecimento: colaboração estratégica entre organizações em que recursos e conhecimento são partilhados para conseguir objectivos comuns.

Partes interessadas (Stakeholders): todos aqueles que têm um interesse, financeiro ou não, nas actividades da organização, por exemplo os cidadãos/clientes, os trabalhadores, o público em geral, as agências de inspecção, os *media*, os fornecedores, etc. Os dirigentes políticos, tais como o Governo, representado por dirigentes eleitos (ou nomeados), e os gabinetes ministeriais, são também partes interessadas. Nem todas as partes interessadas estão em situação de igualdade.

Pensamento estratégico: capacidade de reflexão prospectiva, que avalia e tira partido para a acção concreta das oportunidades e ameaças inerentes ao campo de acção específico e ao ambiente externo em geral.

Perfil profissional: conjunto de competências, atitudes e comportamentos definidos como necessários para o exercício de funções próprias de um grupo de profissões afins, de uma profissão ou de um posto de trabalho.

Planeamento: etapa do processo de gestão, responsável pela fixação de objectivos e programação da sua execução, incorporando, ou não, a afectação de meios e a orçamentação.

Planeamento da qualidade: parte da gestão da qualidade orientada para o estabelecimento dos objectivos da qualidade e para a especificação dos processos operacionais e dos recursos relacionados, necessários para atingir esses objectivos.

Planeamento estratégico: acção tendente à definição e à programação da acção da organização de acordo com objectivos capazes de garantir a sua sobrevivência futura.

Plano de acção: conjunto de projectos e actividades, articulados ou não em programas, de acordo com os objectivos estratégicos fixados, e afectando os recursos necessários à concretização, programada, dos objectivos operacionais necessários à concretização dos mesmos.

Plano da qualidade: documento que especifica quais os procedimentos e recursos associados a aplicar, por quem e quando, num projecto, produto, processo ou contrato específicos.

Política: é a combinação entre um objectivo e os meios para a sua prossecução.

Política da qualidade: conjunto de intenções e de orientações de uma organização, relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pela gestão de topo [NP EN ISO 9000:2000].

Políticas organizacionais: linhas de actuação da organização, relativamente aos seus recursos internos ou a comportamentos externos, decorrentes da estratégia definida.

Nota 1: Em geral, a política da qualidade é consentânea com a política global da organização e proporciona um enquadramento para o estabelecimento dos objectivos da qualidade.

Ponto de encontro: conjunto de contactos que um cliente estabelece com algo/alguém da organização. Inclui todos os contactos que se produzem desde que o cliente planeia usar um serviço até o finalizar. Permite avaliar a experiência do cliente (e.g., nas prestações, nas percepções, nas inseguranças, nos incómodos, etc.). O ponto de encontro, no âmbito das percepções, resultante de cada contacto do cliente pode ser encarado em três perspectivas: a tarefa, o tratamento e a tangibilidade.

População a servir: indivíduos que são os destinatários dos serviços e materiais disponibilizados pela unidade de informação [adaptado da ISO 11620].

População-alvo: grupos reais ou potenciais de clientes considerados por uma unidade de informação como sendo objecto de um serviço específico ou utilizadores primários de materiais específicos [adaptado da ISO 11620].

Posto de trabalho: conjunto de tarefas associadas pela sua afinidade ou grau de complexidade a que corresponde um perfil profissional.

Procedimento: modo especificado de realizar uma actividade ou um processo [NP EN ISO 9000:2000].

Nota 1: Os procedimentos podem ser ou não documentados.

Nota 2: Quando um procedimento está documentado, usa-se frequentemente a designação “procedimento escrito” ou “procedimento documentado”. O documento que contém este procedimento pode ser designado por “documento de procedimento”.

Processo: conjunto de actividades que transformam as entradas em resultados ou saídas, e deste modo acrescentam valor. A natureza dos processos nos serviços públicos pode variar entre as actividades relativamente abstractas, tais como as que apoiam o desenvolvimento das políticas ou a regulação das actividades económicas, até actividades muito concretas de prestação do serviço. Conjunto de actividades inter-relacionadas e interactuantes que transformam *entradas* em *saídas* [NP EN ISO 9000:2000].

Nota 1: As entradas de um processo são geralmente saídas de outro processo.

Nota 2: Numa organização, os processos são normalmente planeados e executados sob condições controladas de modo a acrescentar valor.

Processo de gestão: conjunto de dinâmicas de acção com vista à definição e partilha de objectivos concretizadores da missão de uma organização, à congregação dos recursos organizacionais necessários à implementação dos mesmos e à avaliação dos resultados obtidos, na perspectiva da resposta às necessidades e expectativas e da rentabilização dos meios.

Processo produtivo: modo como se dispõem as actividades e tarefas e se organizam os recursos necessários à produção de bens e serviços.

Produtividade: capacidade de fazer o máximo com o menor custo, ou seja, de garantir a máxima eficácia e eficiência da organização.

Produto: resultado de um processo [adaptado da NP EN ISO 9000:2000].

Nota 1: Existem quatro categorias genéricas de produtos: serviços, software, hardware, materiais processados.

Nota 2: Serviço é o resultado, geralmente intangível, de pelo menos uma actividade necessariamente realizada na interface entre o fornecedor e o cliente. O serviço pode incluir, por exemplo: a entrega de um produto intangível (ex.: o fornecimento de informação no contexto de transmissão de conhecimentos).

Programa: conjunto de projectos e actividades relacionadas com um objectivo estratégico, uma área ou domínio de acção ou uma forma de intervenção da organização, que constitui parte do plano de acção de uma organização ou concretiza uma política.

Programa de auditoria: conjunto de uma ou mais auditorias planeadas para um dado período de tempo e com um fim específico.

Programação: calendarização da execução de um plano ou programa de acção, bem como de um projecto ou actividade, afectando os recursos necessários à sua realização.

Projecto: processo único que consiste num conjunto de actividades coordenadas e controladas, com datas de início e de fim, realizadas para atingir um objectivo em conformidade com requisitos específicos, incluindo limitações de tempo, custos e recursos; para o qual será constituída uma equipa temporária de trabalho e serão adjudicados recursos financeiros e materiais estimados como adequados.

Publicações periódicas: revistas, acervo documental de uma hemeroteca.

Qualidade: conjunto de propriedades e características, de um bem ou serviço, que lhe confere capacidade para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos clientes. Pode ser medida directamente, em função de um determinado padrão, ou indirectamente pela apreciação ou impacto do cliente/cidadão [adaptado da ISO 11620]; ou grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas [NP EN ISO 9000:2000].

Nota 1: O termo “qualidade” pode ser usado com adjectivos como fraca, boa ou excelente.

Nota 2: O termo “intrínseco”, por oposição a “atribuído”, significa existente em algo, enquanto característica permanente.

Reciclagem: formação contínua dos colaboradores dentro de uma organização.

Reclamação: é um direito que o cliente deve usar quando a prestação do serviço ou o fornecimento do produto não estão conforme os requisitos. [ver Requisito]

Nota 1: O n.º 2 do art.º 6.º do Decreto-lei n.º 129/91 estabelece que todos os Serviços Públicos devem ter nos locais de atendimento o **Livro de Reclamações**, para que os clientes possam apresentar desta forma a sua crítica. Esta informação é tratada superiormente e é dada uma resposta adequada ao cliente.

Nota 2: Também a Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/87, de 10 de Julho, estabeleceu normas simples de implementação de **Caixas de Opiniões e Sugestões**, para que as informações aí depositadas possam contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços e desenvolver acções apropriadas na procura de soluções eficazes.

Recursos: bens da unidade de informação, designadamente pessoal, materiais, equipamentos, espaço, etc. [adaptado da ISO 11620].

Rede: sistema informal de ligação das pessoas ou organizações sem linha normativa de comando. Os membros da rede partilham muitas vezes valores e interesses.

Rede interorganizacional: conjunto de laços e relações sociais que unem organizações.

Reengenharia de processos: mudança ou melhoria que envolve um repensar radical da forma como a organização gere o seu negócio (processos, canais de comunicação, interacção com as partes interessadas, Marketing, outros), incluindo a pertinência ou não de algumas das suas actividades.

Registo: documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das actividades realizadas.

Relação custo-eficácia: é a relação entre os efeitos pretendidos pelos objectivos da organização e os custos – incluindo os custos sociais – para obtê-los. Ver também **eficácia**.

Reprocessamento: acção sobre um produto ou serviço não-conforme para o tornar conforme com os requisitos.

Requisito: necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória [NP EN ISO 9000:2000].

Nota 1: “Geralmente implícita” significa que é costume ou prática comum para a organização, para os seus clientes e outras partes interessadas, que a necessidade ou expectativa em causa estejam implícitas.

Nota 2: Deve-se usar um qualificativo para indicar a especificidade de um requisito, por exemplo, requisito de produto, requisito de sistema da qualidade, requisito de cliente.

Nota 3: Um requisito especificado é um requisito que está expresso, por exemplo, num documento.

Nota 4: Os requisitos podem ser originados por diferentes partes interessadas.

Reserva: acção desenvolvida quando um cliente solicita o fornecimento de um documento que pertence à colecção da unidade de informação ou que se encontra em fase de aquisição, mas que não se encontra, no momento, disponível [adaptado da ISO/DIS 2789].

Resultados de aprendizagem (*Learning outcomes*): tudo o que um estudante deve saber, compreender e ser capaz de fazer após completar o módulo de aprendizagem (e.g., unidade curricular, curso). São avaliados através de critérios explícitos. Visam facilitar a comparação de conhecimentos, compreensão e competências adquiridas.

Resultados para o cidadão/cliente: o que a organização alcança para os seus clientes, designadamente em relação às suas necessidades, exigências e expectativas. A satisfação do cidadão/cliente ou a *boa vontade* para pagar o serviço comprovam-no.

Revisão: actividade realizada para assegurar a pertinência, adequabilidade e eficácia do que estiver em causa, por forma a atingir os objectivos estabelecidos.

Satisfação de clientes: percepção dos clientes quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos.

Serviço: ver **Produto**

Serviços electrónicos prestados pela unidade de informação: serviço que é fornecido a partir de servidores locais ou que está acessível através de redes.

Nota: Os serviços electrónicos prestados pela unidade de informação compreendem os recursos electrónicos (sem suporte físico), o Catálogo Público em Linha (OPAC), o sítio (*site*) da unidade de informação ou da entidade de tutela, o fornecimento de documentos electrónicos (com um mediador), o acesso à Internet através da unidade de informação o acesso à unidade de informação virtual [adaptado da ISO/DIS 2789].

Sessão: ligação a um serviço electrónico, estabelecida geralmente através de um *log-in* [ISO/DIS 2789].

Sistema: conjunto de elementos inter-relacionados e interactuantes; conjunto de processos que têm por finalidade a prossecução de um objectivo comum.

Sistema de controlo: medidas e indicadores do funcionamento do processo e do nível da satisfação do cliente (e.g., tempo médio da entrevista de referência, grau de satisfação dos clientes, etc.).

Sistema de gestão: sistema para o estabelecimento da política e dos objectivos e para a concretização desses objectivos [ISO 9000:2000].

Sistema de gestão da qualidade: sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade [ISO 9000:2000].

Sociedade: todos aqueles que são ou crêem que são afectados pela organização, para além do seu pessoal, clientes e parceiros.

Sociedade de informação: modo de desenvolvimento social e económico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação, conducente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na actividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais. Sociedade que recorre crescentemente a redes digitais de informação.

Título: palavra ou frase que aparece num documento, pela quais convém referi-lo, que pode ser usada para o identificar e muitas vezes (embora não necessariamente) o distingue de outro documento [ISO 2789].

Nota: Para efeitos de medição, “Título” reporta-se a um documento que constitui uma unidade autónoma com um título distintivo, publicado numa ou várias unidades, independentemente do número de cópias que a biblioteca possua desse documento.

TQM (Total Quality Management): o sistema de Gestão pela Qualidade Total designa uma filosofia de gestão focalizada no cliente, que procura continuamente melhorar os processos através da utilização de ferramentas de gestão e do envolvimento dos colaboradores em trabalho de equipa. Existem diversos modelos de TQM, sendo os mais utilizados os seguintes: EFQM, Speyer, Malcolm Baldrige e ISO 9000.

Top-down: direcção do fluxo de informação ou das decisões, dentro de uma organização, dos níveis hierárquicos mais altos para os níveis hierárquicos mais baixos. O oposto designa-se por *bottom-up*.

Trabalho em equipa: principal ferramenta da Gestão da Qualidade. Pressupõe a definição de objectivos comuns, desenvolvimento da criatividade na execução das acções e na procura de soluções, a valorização do indivíduo, a promoção das relações interpessoais e uma gestão participativa.

Utilizador: Ver **Cliente**

Validação: confirmação, através de evidência objectiva, de que foram satisfeitos os requisitos para uma utilização ou aplicação específicas.

Validade: frequência com que um indicador realmente mede aquilo que se pretende medir [ISO 11620].

Valor: este conceito refere-se aos valores monetários, de bem-estar, culturais e morais. Os valores morais tendem a ser universais, enquanto que os valores culturais podem mudar entre as organizações e os países. Os valores culturais de uma organização devem estar relacionados com a respectiva missão. Podem ser diferentes entre organizações sem fins lucrativos e organizações privadas.

Valores: os princípios e expectativas que caracterizam a forma como se comportam os colaboradores da organização e sobre os quais se constroem as relações de trabalho. Os valores de uma organização incluem: confiança, apoio, verdade.

Verificação: confirmação, através de evidência objectiva, de que os requisitos especificados foram satisfeitos.

Visão: conceito que pressupõe que o líder de uma organização possua criatividade. É motivacional e está ligada aos valores organizacionais; é o ideal (provavelmente) exequível do que uma organização pretende fazer e alcançar. Trata-se de uma projecção da imagem da organização, numa perspectiva de médio e longo prazo, que representa os resultados alcançados (“fotografia do futuro”).

*

2. GLOSSÁRIO DE TERMOS ESTATÍSTICOS

Análise Factorial*

Componentes principais: combinações lineares de variáveis, possuindo propriedades, tais como serem ortogonais umas às outras e o componente principal representar a maior variância dos dados, o segundo, a segunda maior variância, etc.

Comunalidade: variância de uma variável, explicada pelos factores comuns. Num modelo ortogonal é equivalente à soma dos quadrados das saturações dos factores.

Correlação: medida de associação de duas variáveis.

Factor: variável não mensurável, hipotética e subjacente, que é entendida como a fonte das variáveis observadas.

Factor comum: variável não mensurável ou hipotética, fonte da variação de pelo menos duas variáveis observadas.

Factor único: factor que afecta uma única variável observada.

Fidelidade: é o grau de consistência entre as múltiplas medidas do constructo. A medida de fiabilidade mais utilizada é a consistência interna entre as variáveis de uma escala. A motivação para a consistência interna é que os itens individuais ou indicadores da escala devem medir o mesmo constructo e, desta forma, estarem altamente inter-correlacionados. O *Alfa de Cronbach* é a medida mais extensamente utilizada para medir a consistência interna (Hair et al, 1995).

Nota factorial: subproduto da análise factorial; estimativa de um caso num factor subjacente formado a partir da combinação linear de várias variáveis.

t : geral que se refere ao coeficiente num padrão factorial ou na matriz da estrutura.

Scree test: critério para determinar o número de factores a reter; é baseado num gráfico de valores próprios.

Validade convergente: valoriza o grau no qual duas medidas do mesmo conceito estão correlacionadas. Para esta análise, deve recorrer-se a medidas alternativas de um conceito e correlacioná-las com a escala criada. Altas correlações indicam que a escala mede o conceito que se pretendia (Hair et al., 1995).

Validade discriminante: é o grau no qual dois conceitos conceptualmente parecidos diferem. O teste empírico é, de novo, a correlação entre as medidas, mas desta vez a escala está correlacionada com uma medida parecida, mas conceptualmente diferente. Neste caso, a correlação deve ser baixa, demonstrando que a escala é conceptualmente distinta de outro conceito parecido (Hair et al., 1995).

Validade de uma escala: é a medida em que uma escala ou um conjunto de itens representa com precisão o conceito em estudo. As formas mais utilizadas para medir a validade de uma escala são a validade convergente e a validade discriminante (Green, Salkind & Akey, 2000).

Valor próprio: propriedade matemática duma matriz, usada como critério para a extracção/retenção dum dado número de factores.

Varimax: método de rotação ortogonal que simplifica a estrutura factorial, maximizando a variância de uma coluna da matriz-padrão.

Unidimensionalidade: é um dos pressupostos subjacentes e requisito essencial para construir uma escala, o que significa que os itens estão fortemente associados uns com os outros, representando um único conceito. A técnica mais utilizada é a análise factorial, realizando uma valorização empírica da dimensionalidade do conjunto de itens, determinando o número de factores e os pesos de cada variável sobre o factor ou factores. O teste da unidimensionalidade consiste em que, numa escala, os itens tenham pesos elevados num único factor.

Análise de Variância**

F-ratio : permite concluir se a variação nas médias dos grupos é maior do que o que se poderia esperar do acaso – tal ocorre quando o valor de F é largamente superior a 1.000. Este valor é obtido, dividindo a média dos quadrados intergrupos pela média dos quadrados dentro grupos.

Graus de liberdade (da soma dos quadrados): número de termos da soma que são necessários conhecer por forma a encontrar os termos restantes e poder-se completar a soma. O número de graus de liberdade intergrupos obtém-se diminuindo 1 (um) ao número de grupos. O número de graus de liberdade intragrupos obtém-se diminuindo 1 (um) ao número total de sujeitos.

Intragrupos: refere-se à parte da variância total proveniente das diferenças individuais dentro dos grupos.

intergrupos : refere-se à parte da variância total imputável às diferenças de médias entre os grupos.

Médias dos quadrados (Variância): os valores intergrupos e intragrupos resultam da divisão das somas dos quadrados (inter e intra grupos) pelos respectivos graus de liberdade.

Nível de significância: reflecte a probabilidade de obter um dado valor de F numa amostra. Quanto menor for o seu valor tanto mais significativo é o F .

Soma dos quadrados total: soma dos quadrados das diferenças entre cada observação (nota) e a média global.

Soma dos quadrados (intergrupos): variação das médias dos grupos relativamente à média global. É calculada através da soma das diferentes parcelas (consoante os grupos), cada uma constituída pela multiplicação do número de elementos de cada grupo pelo quadrado da diferença entre a média do grupo e a média global.

Soma dos quadrados (Intragrupos): variação das notas das respectivas médias dos grupos; diferença entre uma observação (nota) e a média do grupo ao qual pertence denomina-se residual. A soma dos quadrados é a soma dos residuais. Esta soma mede o efeito provocado na

variável dependente por todas as variáveis, que não o grupo. É a diferença entre a soma dos quadrados total e a soma dos quadrados intergrupos.

Análise de Regressão Múltipla***

Beta: valor “estandardizado”, também chamado “slope” ou coeficiente de regressão, representa a mudança na variável dependente (valor esperado desta variável) associado ao aumento de uma unidade numa variável independente, quando as restantes variáveis independentes se mantêm constantes.

Constante α : também chamada “*intercept*”, representa, geometricamente, o valor da equação de regressão onde o plano de regressão atravessa o eixo dos Y, isto é, representa o valor esperado de Y, quando todas as variáveis independentes são iguais a zero (0).

F: valor que permite saber a significância do efeito das variáveis independentes na variável dependente (i.e., se a relação entre elas é significativamente diferente de zero (0)).

R: valor da correlação múltipla das variáveis independentes, em conjunto, com a variável dependente.

R²: valor de R² (coeficiente de determinação) ajustado, podendo ser interpretado como a proporção da variância original da variável dependente, de que a equação de regressão dá conta, e é preferível ao R² pois tem em linha de conta o tamanho da amostra e o número de variáveis entradas na recta de regressão.

t: valor utilizado para testar a hipótese alternativa à hipótese nula ($\text{Beta} = 0$); ($\alpha = 0$), comparando-o com um valor da tabela t de Student.

*. (e.g., Kim & Mueller, 1978)

**. (e.g., Galindo Villardón, 2004; Iversen & Norpoth, 1976; Moya Anegón et al., 1999)

***. (e.g., Berry & Feldman, 1985)

A N E X O S

ANEXO A *Lista dos 17 Indicadores de Desempenho da IFLA [baseado nos indicadores seleccionados por Poll e Boekhorst (1998) da ISO 11620]*

INDICADOR	DEFINIÇÃO	INFORMAÇÃO
Uso Geral da Biblioteca e Instalações		
[1] Penetração no mercado	Define-se como a proporção de potenciais utilizadores que constituem utilizadores activos do serviço num dado período de tempo. Poder-se-á aprofundar o tipo de dados a extrair, subdividindo o universo de potenciais utilizadores por tipo de utilizador, por área temática preferencial, etc.	Este indicador é muito útil para detectar até que ponto um dado serviço de informação é atractivo dentro da sua área de influência, sobretudo quando existem serviços concorrentes dentro da mesma área – por exemplo, uma biblioteca central de uma instituição universitária onde também existem bibliotecas departamentais.
[2] Horário de funcionamento em comparação com a procura	Define-se como a relação entre o actual número e distribuição de horas de funcionamento e o número e distribuição de horas de funcionamento desejados pelos utilizadores.	Como é evidente, este indicador revela-se útil para todo o tipo de bibliotecas.
Qualidade da Colecção		
[3] Listagem de especialistas	Determina a qualidade das colecções, comparando-as com listas elaboradas por especialistas em determinadas áreas técnicas e científicas ou com bibliografias especializadas, isto é, identificando a percentagem de títulos da lista ou bibliografia que constam da colecção da biblioteca.	O valor deste indicador é altamente subjectivo, uma vez que depende muito da qualidade e actualização da própria lista ou bibliografia seleccionada. E esta poderá não coincidir nada com as expectativas dos utilizadores. Todavia, é um indicador que não requer muito esforço na recolha de dados e que permite comparações externas com colecções similares. A sua utilidade é tanto maior quanto mais específica for a área temática da colecção.
[4] Utilização da colecção	Define-se como o rácio entre o número de utilizações de documentos (circulação interna e externa dos mesmos) e o número total de documentos existentes na colecção num dado período de tempo.	Contrariamente ao indicador anterior, este privilegia a qualidade do documento na perspectiva do utilizador, do uso que este lhe dá. Avalia as colecções em termos de procura. Numa biblioteca do ensino superior em sistema de livre acesso e com uma vasta colecção de periódicos, o peso da circulação interna é enorme, porém, é mais dificilmente mensurável.

INDICADOR	DEFINIÇÃO	INFORMAÇÃO
[5] Utilização da colecção por assunto	Determina a relação entre a proporção de um dado assunto na circulação de documentos, a sua proporção nas aquisições anuais, e a proporção do orçamento que é gasta naquele assunto anualmente.	Dependendo da relação existente entre estes três factores, uma dada área temática pode ser avaliada como estando a ser “subutilizada” ou “sobreutilizada”. Este indicador é muito útil na avaliação da circulação externa ou empréstimo de monografias.
[6] Documentos não utilizados	Constitui a percentagem de documentos da colecção disponíveis para empréstimo que não são requisitados, durante um certo período de tempo.	Este indicador complementa o indicador “indicador da colecção” dado que, ao invés daquele, individualiza o documento identificando aqueles que não são requisitados.
Qualidade do Catálogo		
[7] Pesquisa de documentos especificados	Determina a proporção de títulos procurados pelo utilizador registados no catálogo que o utilizador consegue recuperar.	Este indicador depende em larga escala da qualidade de catálogo e da formação do utilizador em técnicas de pesquisa, mas também ajuda a evidenciar falhas relativamente a esses dois aspectos, nomeadamente no que diz respeito à ausência de entradas remissivas ou de textos de auxílio ao utilizador.
[8] Pesquisa por assunto	Determina a proporção de títulos acessíveis por assunto ou por classificação coincidente com o assunto ou classificação pesquisados pelo utilizador e que este consegue recuperar.	Este indicador avalia a qualidade do catálogo mediante o número de documentos relevantes recuperados de entre o universo total de documentos relevantes para uma dada pesquisa por assunto ou por classificação, ou seja, mediante a taxa de recuperação (<i>recall</i>).

INDICADOR	DEFINIÇÃO	INFORMAÇÃO
Disponibilidade de Documentos na Colecção		
[9] Velocidade de aquisição	Define-se como o período de tempo que decorre entre a data da publicação (dia) de um documento (monografia) e a data (dia) em que aquele dá entrada na biblioteca. Este indicador pode subdividir-se em velocidade de encomenda e velocidade de entrega. A primeira determina o período de tempo que decorre entre a data da publicação de um documento e a data em que é encomendado pela biblioteca. A segunda determina o período de tempo que decorre entre a data em que a biblioteca encomenda um documento e a data em que o mesmo dá entrada na biblioteca.	Este indicador depende quer da prontidão do serviço de aquisições da biblioteca quer da celeridade do editor, distribuidor ou livreiro. Avalia, sobretudo, a reacção da biblioteca ao mercado editorial, pois se a encomenda for realizada com bastante antecipação relativamente à data da publicação, decerto os atrasos na chegada do documento à biblioteca serão minimizados e não serão da responsabilidade daquela.
[10] Velocidade no tratamento documental	Define-se como o período de tempo que decorre entre o dia em que um documento chega à biblioteca e o dia em que aquele fica disponível na estante ou no catálogo.	Determina a qualidade da organização dos procedimentos da trabalho na biblioteca. A automatização dos procedimentos e a utilização de catalogação partilhada aumentam a velocidade de tratamento documental.
[11] Disponibilidade	Define-se como a proporção de material solicitado pelo utilizador que pode ser utilizado na biblioteca (incluindo a realização de cópias) ou requisitado para empréstimo domiciliário de imediato.	Este indicador complementa ou reafirma os indicadores “pesquisa de documentos especificados” e “velocidade de tratamento documental”, e constitui um indicador muito importante, pois reflecte a imagem que o utilizador tem da biblioteca, e pode alertar para falhas na gestão do serviço ou para a necessidade de aumentar o número de recursos humanos afectos ao tratamento técnico dos documentos.
[12] Tempo de processamento do empréstimo	Determina o tempo médio que decorre entre o início de procedimentos de requisição levados a cabo pelo utilizador e a altura em que o documento é entregue ao utilizador, já requisitado, pelo serviço de empréstimo.	Aplica-se unicamente ao processamento de empréstimos internos, ou seja, não se aplica ao Empréstimo Interbibliotecas. Para a avaliação do EIB confira-se o indicador seguinte.
[13] Velocidade do empréstimo interbibliotecas	Pode ser determinada por vários indicadores: velocidade, cobertura e custos. Porém, o indicador sugerido pelos autores é aquele que se define como a percentagem de documentos solicitados local ou internacionalmente para empréstimo interbibliotecas que são fornecidos no espaço de um determinado período de tempo. Complementa o indicador “disponibilidade”.	A capacidade de obter documentos que não constam da sua colecção constitui um factor importante na avaliação de uma biblioteca. Mais ainda, quando se trata de uma biblioteca do ensino superior.

INDICADOR	DEFINIÇÃO	INFORMAÇÃO
Serviço de Referência		
[14] Taxa de respostas correctas no serviço de referência	Define a proporção de respostas correctas às perguntas de um questionário por parte do pessoal do serviço de referência.	Trata-se de um método de avaliação qualitativa. Permite avaliar a qualificação do pessoal ao serviço de referência, mas não permite verificar o volume de serviço processado e dá uma noção algo redutora da complexidade do serviço em si. Também não permite avaliar a percepção que o utilizador tem do serviço de referência, daí que seja útil conjugar este indicador com a satisfação do utilizador.
Acesso Remoto		
[15] Acessos remotos <i>per capita</i>	Relaciona o número de utilizações remotas (acessos) efectuadas por utilizadores pertencentes ao universo de utilizadores registados com o número total de utilizadores registados na biblioteca.	Designa-se por acesso remoto todo o acesso que se realiza a partir do exterior do serviço mediante a utilização de redes de transmissão de dados.
Satisfação do Utilizador		
[16] Satisfação do utilizador	Define-se como a classificação média atribuída pelos utilizadores numa escala de 1 a 5 (sendo 1 = muito insatisfeito e 5 = muito satisfeito) relativamente à biblioteca como um todo ou a um serviço daquela, em especial.	Constitui um método de avaliação qualitativa que reflecte a percepção que o utilizador tem da biblioteca e/ou dos seus serviços. Para o utilizador, a qualidade dos serviços de informação estima-se em <i>outputs</i> , ou seja, em produtos ou serviços.
[VER EXEMPLO DE APLICAÇÃO]		
[17] Satisfação do utilizador com os serviços de acesso remoto	Define-se como a classificação média atribuída pelos utilizadores numa escala de 1 a 5 (sendo 1 = muito insatisfeito e 5 = muito satisfeito), relativamente aos serviços acessíveis a partir do exterior da biblioteca por intermédio de uma rede de transmissão de dados.	Este indicador é exactamente igual ao anterior, apenas surge diferenciado porque os autores quiseram evidenciar a crescente importância deste tipo de acesso à unidade de informação.
[VER EXEMPLO DE APLICAÇÃO]		

EXEMPLOS DE APLICAÇÃO : NORMA ISO 11620

Descrição das Medidas, Indicadores de Desempenho e Procedimentos para Satisfação do Utilizador & Satisfação do Utilizador com os Serviços Electrónicos

Satisfação do Utilizador

A satisfação dos utilizadores é um indicador da qualidade de serviço que oferece a biblioteca tal como é percebida desde a perspectiva de estudantes, professores e investigadores.

▪ Objectivo

Determinar o grau de satisfação dos utilizadores com a globalidade dos serviços ou com serviços específicos prestados pela unidade de informação.

▪ Âmbito

É possível comparar o mesmo unidade de informação ao longo de diferentes períodos. Comparar diferentes unidades de informação só é possível se as circunstâncias, questões e procedimentos forem idênticos.

O indicador pode ser usado para determinar a satisfação de categorias específicas de utilizadores como, por exemplo, formadores, colaboradores, estudantes ou investigadores.

O indicador pode ser usado para medir a percepção dos utilizadores em relação a qualquer um dos serviços prestados pela um unidade de informação, designadamente:

- Horas de funcionamento;
- Instalações;
- Atendimento;
- Qualidade da informação prestada;
- Qualidade da colecção documental;
- Unidade de informação como um todo.

O mesmo questionário permite também avaliar diferentes aspectos de serviços considerados individualmente.

▪ Definição do indicador

A pontuação média, numa escala de cinco valores (de 1 a 5, sendo 1 o valor mais baixo), atribuída pelos Utilizadores à unidade de informação como um todo ou aos diversos serviços prestados por aquele.

▪ Método

Desenhe um questionário simples enumerando os serviços e/ou aspectos dos serviços específicos que vão ser avaliados.

Nas questões, é fornecida uma escala de cinco valores.

Podem incluir-se também, nos questionários perguntas sobre o estatuto dos utilizadores. Uma vez que categorias diferentes de utilizadores têm diferentes necessidades, os dados podem ser analisados para identificar como é que a satisfação se relaciona com estas variáveis.

Defina uma amostra representativa (aleatória) de utilizadores e peça-lhes para preencherem o questionário.

A média da Satisfação do Utilizador para cada serviço ou aspecto do serviço é

$$\frac{A}{B}$$

sendo

A a soma dos valores indicados pelos utilizadores para cada serviço;

B o número de pessoas que responderam às questões.

Faça o arredondamento para uma casa decimal.

O cálculo e o relatório deste indicador são feitos separadamente para cada uma das perguntas do questionário.

Para cada serviço, conte também a frequência com que cada valor aparece. Seguidamente, calcule a percentagem para cada um desses valores. Isto permite verificar como é que as percepções dos utilizadores se distribuem pelas várias possibilidades.

Pode utilizar-se uma selecção específica de perguntas dos questionários para identificar, quer fontes de insatisfação específicas, quer a importância relativa dos vários serviços.

▪ **Interpretação e factores que afectam o indicador**

Para cada serviço ou aspecto do serviço, este indicador traduz-se num número, com uma casa decimal, entre 1 e 5.

As opiniões dos utilizadores são muito subjectivas e dependem das circunstâncias individuais existentes na altura do inquérito. As expectativas dos utilizadores constituem um factor importante. Se eles não tiverem experimentado serviços de elevada qualidade, é possível que se sintam satisfeitos com uma qualidade inferior, residindo neste facto uma das razões por que é difícil comparar uma unidade de informação com outra.

Satisfação do Utilizador com os Serviços Electrónicos da Unidade de Informação

▪ **Objectivo**

Determinar o grau de satisfação dos utilizadores com a globalidade dos serviços electrónicos ou com serviços electrónicos específicos disponibilizados pela unidade de informação.

▪ **Âmbito**

É possível comparar a mesma unidade de informação ao longo de diferentes períodos. Comparar diferentes unidades de informação só é possível se as circunstâncias, questões e procedimentos forem idênticos.

O indicador pode ser usado para determinar a satisfação de categorias específicas de utilizadores como, por exemplo, formadores, colaboradores, estudantes ou pessoas de certa idade.

O indicador pode ser usado para medir a percepção dos utilizadores em relação à globalidade dos serviços electrónicos disponibilizados e/ou também a serviços e aspectos específicos, designadamente:

- Catálogo Público em Linha (OPAC), site, unidade de informação Virtual, Internet, etc;
- Formação dos utilizadores para a utilização de serviços electrónicos;
- Número de computadores/estações de trabalho e de outros equipamentos disponíveis;
- Os serviços electrónicos da unidade de informação como um todo.

O mesmo questionário permite também avaliar diferentes aspectos de serviços considerados individualmente.

▪ Definição do indicador

A pontuação média, numa escala de cinco valores (de 1 a 5, sendo 1 o valor mais baixo), atribuída pelos utilizadores à unidade de informação como um todo ou aos diversos serviços electrónicos disponibilizados pela unidade de informação.

▪ Método

Desenhe um questionário simples enumerando os serviços e/ou aspectos dos serviços específicos que vão ser avaliados.

Nas questões, é fornecida uma escala de cinco valores.

Podem também incluir-se nos questionários perguntas sobre o estatuto dos utilizadores. Uma vez que categorias diferentes de utilizadores têm diferentes necessidades, os dados podem ser analisados para identificar como é que a satisfação se relaciona com estas variáveis.

Defina uma amostra representativa (aleatória) de utilizadores e peça-lhes para preencherem o questionário.

A média da Satisfação do Utilizador com os Serviços Electrónicos da unidade de informação para cada serviço ou aspecto do serviço é

$$\frac{A}{B}$$

sendo

A a soma dos valores indicados pelos utilizadores para cada serviço electrónico;

B o número de pessoas que responderam às questões.

Faça o arredondamento para uma casa decimal.

O cálculo e o relatório deste indicador são feitos separadamente para cada uma das perguntas do questionário.

Para cada serviço, conte também a frequência com que cada valor aparece. Seguidamente, calcule a percentagem para cada um desses valores. Isto permite verificar como é que as percepções dos utilizadores se distribuem pelas várias possibilidades.

Pode utilizar-se uma selecção específica de perguntas dos questionários para identificar, quer fontes de insatisfação específicas, quer a importância relativa dos vários serviços.

▪ Interpretação e factores que afectam o indicador

Para cada serviço ou aspecto do serviço, este indicador traduz-se num número, com uma casa decimal, entre 1 e 5.

As opiniões dos utilizadores são muito subjectivas e dependem das circunstâncias individuais existentes na altura do inquérito. As expectativas dos utilizadores constituem um factor importante. Se eles não tiverem experimentado serviços de elevada qualidade, é possível que se sintam satisfeitos com uma qualidade inferior, residindo neste facto uma das razões por que é difícil comparar uma unidade de informação com outra.

ANEXO B Dados Básicos e Planta do Centro de Documentação

ANEXO B**Dados Básicos do Centro de Documentação****Morada**

Centro de Documentação
Instituto Superior de Psicologia Aplicada
R. Jardim do Tabaco, 34, 1149-041 Lisboa - Portugal

Tel. +351 218811750 * Fax: +351 218860954

Sítio Institucional

www.ispa.pt

Contacto (Mail /msn)

Biblioteca@ispa.pt:

Catálogo Bibliográfico

- 167 445 registos

Acesso: <http://www.ispa.pt/biblioteca.pt>

Espaço Físico**(2 espaços)**

Biblioteca - 360 m²

Depósito de Retaguarda - 28 m²

Estantes da Biblioteca

- 669 metros lineares

Salas de Leitura de Documentos

Leitura – 109 lugares

Sala de Trabalho em Grupo – 32 lugares

Jornais – 10 lugares

Postos de consulta às Bases de dados e Internet – 6 postos

Postos de consulta multimédia – 4 postos

Tomadas para ligação de portáteis – 24 tomadas

Serviço de apoio ao estudante com deficiência – 1 posto

Fundo Documental

Número de volumes – 16 371 volumes

Obras de Referência – 200 volumes

Vídeos & Multimédia – 611 volumes

Testes de Avaliação Psicológica – 135 testes

Outros Documentos (Monografias, Cd-Rom, DVD, Relatórios, ...) – 3 683 volumes

Total: 21 000 volumes

...

Publicações Periódicas - 402 títulos (202 em continuidade)

Publicações Periódicas Electrónicas : 18 111 títulos

Bases de Dados Bibliográficas

PsycINFO

Catálogo do ISPA

Web of Knowledge

AtoZ

Bases de Dados em Texto Integral

PsycArticles

Biblioteca do Conhecimento Online (B-on)

Academic Search Premier (integrada na B-on)

Business Source Premier (integrada na B-on)

Psychoanalytic Electronic Publishing

Número de transacções electrónicas às Bases de Dados em texto integral (PDF)

230 000 /ano

Utilizadores Potenciais

Alunos: 3 000 alunos

Docentes: 160 professores

Funcionários: 78 funcionários

Leitores Externos: 120 activos (de 2 288)

Total: em redor de 3 358 utilizadores

Número de visitas por ano ao Centro de Documentação

- 50 000 entradas registadas

Horário de Consulta e Leitura

Período Lectivo e de Avaliação

Dias úteis de 2.^a a 6.^a Feira³³

Das 9:30h às 23:30h

Sábado

Das 10:00h às 17:00h

Total do horário académico : 70 horas / semana

Coordenação do Centro Documentação

Coordenação: Prof. Doutora Ana Cristina Quelhas e Mestre Carlos Lopes

Director da Biblioteca: Mestre Carlos Lopes

Equipa da Biblioteca

Bibliotecários – 2

Técnicos - 4

Administrativos- 1

Equipamento

- 2 postos multimédia

- 6 postos de consulta à Internet e bases de dados

- 1 posto para deficientes visuais

- 1 fotocopadora de apoio aos utilizadores (230 000 cópias / ano)

Indicadores de Desempenho: Empréstimos e Serviço de Referência

Domicílio: 11 383 empréstimos /ano

Local: 10 900 empréstimos / ano

Interbibliotecas: 130 /ano

Serviço de Referência / Apoio nas Pesquisas às Bases de Dados: 250 / ano

Difusão e Disseminação da Informação

Revista *Análise Psicológica* * Boletim Informativo do ISPA * Sítio Web

InfoBib (Newsletter do Centro Documentação do ISPA, - trata-se de um instrumento de comunicação dos serviços e produtos da Biblioteca com os seus utilizadores internos e externos)

- distribuído a **4 553** utilizadores.

Serviços e Produtos

acesso ao catálogo bibliográfico * serviço de pesquisa assistida * serviço de referência* serviço de fotocópias em regime de auto-serviço * empréstimo interbibliotecas * empréstimo domiciliário * livre acesso ao fundo documental * leitura presencial * obtenção de documentos no exterior * sessões de formação aos utilizadores * acesso *wireless* à rede do ISPA e à Internet * difusão selectiva da Informação.

Actividade Culturais

Exposições –2 / ano

Lançamentos de Livros – 5 / ano

Para mais informações consultar: Brochura do Centro de Documentação e sítio web: www.ispa.pt

³³ Desde Setembro de 2004.

ANEXO C**Guia do Moderador****Utilizado nas Sessões com os Grupos de Discussão (*Focus Groups*)**

✓ Abertura

- Chegada dos participantes
- Boas vindas e introdução

✓ Questões Iniciais

1. Quando pensa em utilizar os recursos da biblioteca, qual é a primeira coisa que faz?
2. Como faz para localizar e obter a informação de que necessita?

✓ Questões Fundamentais

3. Pense na última vez em que encontrou os recursos que procurava. O que pensa que terá contribuído para esse sucesso ou o que o dificultou?
4. Pense na última vez em que foi incapaz de localizar os recursos que procurava. Quais as razões do seu insucesso?

✓ Questões Específicas

5. Que tipo de recursos utiliza mais (livros, revistas, bases de dados, etc.) e como os localiza?
6. Qual a sua experiência em localizar obras nas estantes da biblioteca?
7. Qual a sua experiência com o processo de requisição e devolução de obras da biblioteca?
8. Qual a sua experiência com a utilização do Catálogo informatizado e o sítio *Web* da biblioteca para aceder a recursos electrónicos?
9. Que faz quando não encontra algo que esperava encontrar na biblioteca?
10. Quais os factores que pesam na avaliação da qualidade de serviço e a sua influência na satisfação dos seus utilizadores

✓ Questões Finais

11. Considerando tudo o que foi assinalado, quais as medidas a tomar pela biblioteca para tornar os recursos e as informações mais acessíveis?
12. Que mudança proporia para tornar a biblioteca mais dinâmica?

✓ Conclusões

✓ Encerramento

ANEXO D – INSTRUMENTOS de AVALIAÇÃO

[Exemplo dos Estudantes]

COMO AVALIA O SERVIÇO QUE LHE PRESTAMOS

Como utilizador do Centro de Documentação do ISPA, agradecemos que avaliasse a qualidade do nosso serviço, assinalando com um círculo "O" a opção que lhe parece mais adequada.
O preenchimento é confidencial e anónimo pelo que a sua identificação não é solicitada.

1 – A rapidez do serviço prestado pelos funcionários é:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

2 – Quando a pessoa que habitualmente o atende não está e lhe surge um problema, este é-lhe resolvido:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

3 – O conhecimento dos funcionários sobre os serviços a prestar são:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

4 – Os esclarecimentos prestados pelos funcionários são:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

5 – Quando este Centro de Documentação se compromete a prestar um serviço com determinado prazo, cumpre:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

6 – De acordo com as suas necessidades o horário de funcionamento deste Centro de Documentação é:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

7 – O tempo de espera para realizar uma pesquisa vulgar é:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

8 – A existência de terminais de consulta para utilização por parte dos utilizadores, em substituição ao atendimento unicamente ao balcão, é:

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Muito pior do que o esperado		Pior do que o o esperado		Como o esperado		Melhor do que o esperado		Muito melhor do que o o esperado

9 – A simpatia e a amabilidade dos funcionários são:

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Muito pior do que o o esperado		Pior do que o o esperado		Como o esperado		Melhor do que o esperado		Muito melhor do que o o esperado

10 – Procurar um documento nas estantes é:

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Muito pior do que o o esperado		Pior do que o o esperado		Como o esperado		Melhor do que o esperado		Muito melhor do que o o esperado

11 – A informação exacta, de quando serão realizados os serviços que solicita, é:

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Muito pior do que o o esperado		Pior do que o o esperado		Como o esperado		Melhor do que o esperado		Muito melhor do que o o esperado

12 – A atenção que recebe, quando é atendido, é:

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Muito pior do que o o esperado		Pior do que o o esperado		Como o esperado		Melhor do que o esperado		Muito melhor do que o o esperado

13 – O sistema de sinalização das estantes é:

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Muito pior do que o o esperado		Pior do que o o esperado		Como o esperado		Melhor do que o esperado		Muito melhor do que o o esperado

14 – O atendimento personalizado que recebe é:

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Muito pior do que o o esperado		Pior do que o o esperado		Como o esperado		Melhor do que o esperado		Muito melhor do que o o esperado

15 – Este Centro de Documentação possui equipamentos e tecnologias:

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Muito pior do que o o esperado		Pior do que o o esperado		Como o esperado		Melhor do que o esperado		Muito melhor do que o o esperado

16 – O acesso às bases de dados é:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

17 – O sistema de requisições de documentos é:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

18 – A quantidade de catálogos informativos existentes para consulta é:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

19 – Visualmente as instalações do Centro de Documentação são:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

20 – O número de documentos existentes no Centro de Documentação é:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

21 – A qualidade dos documentos existentes no Centro de Documentação é:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

22 – A informação que se encontra no Centro de Documentação é:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

23 – As facilidades dadas aos utilizadores do Centro de Documentação são:

1	2	3	4	5
Muito pior do que o esperado	Pior do que o o esperado	Como o esperado	Melhor do que o esperado	Muito melhor do que o esperado

24 – No caso de ter interesse por determinado assunto, a informação e o aconselhamento para sua orientação são:

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Muito pior do que o esperado		Pior do que o o esperado		Como o esperado		Melhor do que o esperado		Muito melhor do que o esperado

25 – Aconselha outros a utilizarem os serviços deste Centro de Documentação, caso lhe seja perguntado?

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Definitivamente não		Não		Não sei		Sim		Absolutamente Sim

26 – Considera de uma forma geral os funcionários do Centro de Documentação competentes?

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Definitivamente não		Não		Não sei		Sim		Absolutamente Sim

27 – Considera que a qualidade de serviços deste Centro de Documentação contribui para o prestígio da organização?

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Definitivamente não		Não		Não sei		Sim		Absolutamente Sim

28 – Considera-se de uma forma geral satisfeito com os serviços prestados por este Centro de Documentação?

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Definitivamente não		Não		Não sei		Sim		Absolutamente Sim

29 – Considera que o Centro de Documentação tem, na sua globalidade, uma boa qualidade de serviços?

1	-	2	-	3	-	4	-	5
Definitivamente não		Não		Não sei		Sim		Absolutamente Sim

1. Há quanto tempo utiliza os serviços deste Centro de Documentação?

☐ Menos de 1 ano ☐ De 1 a 3 anos ☐ Mais de 4 a 5 anos

2. Qual a licenciatura que frequenta?

☐ Psicologia Aplicada ☐ Desenvolvimento Comunitário ☐ Reabilitação e Inserção Social

3. Ano de Curso:

☐ 1º Ano ☐ 2º Ano ☐ 3º Ano
☐ 4º Ano ☐ 5º Ano Área: _____
☐ Mestrado ☐ Outros Qual? _____

4. Qual a frequência com que utiliza o Centro de Documentação?

☐ Mais de 2 dias por Semana ☐ Mais de 4 vezes por Mês ☐ Mais de 1 a 2 vezes por Mês

5. Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino

6. Idade:

Verifique, por favor, se respondeu a todas as questões
--

7. Se pretender abordar alguma outra questão ou apresentar sugestões que considere importantes para a melhoria da nossa qualidade de serviço, utilize por favor o espaço seguinte:

Caso este espaço não seja suficiente, poderá anexar outras folhas. Obrigado!

MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

ANEXO E

Instituto Superior de Psicologia Aplicada

Centro de Documentação

Lisboa, 8 de Março de 2003

Caro Professor (a):

O questionário em anexo, faz parte de um trabalho de investigação sobre a avaliação da qualidade de serviço da Biblioteca do ISPA.

Procura saber-se quais os factores que pesam na avaliação da qualidade de serviço e a sua influência na satisfação dos seus utilizadores.

Pedimos-lhe que responda a todas as questões com a máxima honestidade, pois só assim poderemos aprender mais sobre a forma de melhorarmos os nossos serviços e de o servirmos melhor.

Se tiver alguma dúvida pergunte-nos, se tiver interesse em receber uma cópia dos resultados deste estudo, por favor contacte-nos para clopes@ispa.pt ou contacto directo para o número de telefone: 218 811 753.

A informação recolhida é absolutamente anónima e confidencial. Cada questionário terá um número de código e não deve escrever o seu nome. Por favor responda a todos os itens do questionário, incluído no envelope que lhe foi distribuído.

Gostaria ainda, de lhe pedir o favor de devolver os questionários integralmente preenchidos no envelope, fechado, e de o depositar na Caixa de Sugestões/Reclamações localizada à entrada da Biblioteca, até ao próximo dia 15 de Março de 2003.

Acreditando na importância que os serviços da Biblioteca do ISPA têm no suporte ao ensino e investigação, esperamos que este trabalho dê alguns contributos no sentido da detecção de algumas variáveis associadas à melhoria da qualidade dos nossos serviços.

Agradecemos desde já a disponibilidade, empenho e interesse manifestados.

Cordialmente,

Carlos Lopes
Director da Biblioteca do ISPA