

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA BIBLIOTECA ACADÊMICA: A METODOLOGIA LIBQUAL+® E SUAS PERSPECTIVAS DE APLICAÇÃO NO BRASIL

Gisele Ferreira de Brito

Mestranda em Ciência da Informação
Universidade de São Paulo (USP)

Waldomiro de Castro Santos Vergueiro

Professor Titular
Universidade de São Paulo (USP)

RESUMO

O propósito deste artigo é o de discutir a temática da qualidade centrada no cliente em bibliotecas acadêmicas, bem como a importância das avaliações de qualidade baseadas na percepção de seus clientes, para esse tipo de biblioteca, especialmente no Brasil, onde as avaliações das instituições de ensino superior e itens de sua infraestrutura, entre elas as bibliotecas, são compulsórias. Destaca uma metodologia específica, LibQUAL+®, criada nos Estados Unidos e utilizada em centenas de bibliotecas ao redor do mundo, mas ainda sem aplicação no Brasil. A partir da análise de seus procedimentos de avaliação, o artigo visa apresentar os ganhos obtidos com a aplicação da metodologia, bem como pretende verificar as possibilidades de sua utilização em bibliotecas acadêmicas brasileiras. Conclui-se que a metodologia apresenta aspectos que apoiam a gestão de bibliotecas acadêmicas, como a identificação de pontos fortes e fracos dos serviços, a aproximação da biblioteca aos seus clientes, a realização de comparações de desempenho com outras bibliotecas e a identificação de melhores práticas, além de contribuir para uma administração mais profissional das bibliotecas.

Palavras-Chave: Bibliotecas Acadêmicas; Bibliotecas Universitárias; Serviços aos Clientes; Qualidade; Satisfação do Consumidor; LibQUAL+®.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo é parte de pesquisa em desenvolvimento no mestrado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. Trata-se de uma investigação básica e descritiva, segundo a concepção de Andrade (2010) que objetiva discutir sobre o

enfoque das avaliações em medidas de qualidade centradas nos clientes¹ de bibliotecas acadêmicas, a fim de apresentar a possibilidade de aplicação, no âmbito brasileiro, da metodologia LibQUAL+®.

Dentre os procedimentos metodológicos adotados, destaca-se a utilização de pesquisa bibliográfica e documental, por meio dos quais foram realizados o levantamento e análise das fontes bibliográficas para a estruturação do referencial teórico. Como procedimentos para esta etapa da pesquisa, foram consultadas bases de dados internacionais para o levantamento de artigos, além de livros, legislação, artigos de eventos científicos e teses. Tal procedimento permitiu a construção preliminar do referencial teórico composto inicialmente pela temática da qualidade centrada no cliente em bibliotecas acadêmicas, seguido pela importância da avaliação da qualidade para esse tipo de biblioteca, sobretudo no Brasil. Na sequência, apresenta-se o modelo de avaliação da qualidade bibliotecas acadêmicas, que se baseia na percepção de seus clientes, o LibQUAL+®.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

A qualidade dos serviços de informação deve ter como objetivo aprimorar seus serviços, tendo em vista atender ou até mesmo superar a expectativa de seus clientes. Para Herson e Altman (1995, p.6) não importa o que os profissionais de informação pensam sobre o nível de qualidade de seus serviços e por mais que alguns deles possam considerar que seus clientes sejam incapazes de avaliar propriamente os serviços de informação e considerem pobres suas opiniões, “[...] se os clientes dizem que um serviço é de qualidade, então realmente é”.

Nesse mesmo raciocínio, Vergueiro (2000) afirma que muitos profissionais não se dão conta da inadequação de suas práticas de trabalho, pensando estar oferecendo o seu melhor dentro das circunstâncias a que estão submetidos e se esquecem de que existe outro ponto de vista além do profissional - o do cliente -, e esse desencontro de percepções é que pode gerar um nível de serviço abaixo do satisfatório, comprometendo sua qualidade. Por essa razão, torna-se necessária

uma ferramenta pela qual as necessidades dos clientes sejam ouvidas para o incremento da qualidade nos serviços de informação. É aí que entra a avaliação.

Mais do que avaliar os serviços, o profissional bibliotecário, deve ter uma visão menos sistemática de sua atuação, ou seja, uma postura mais aberta ao mercado, incluindo o cliente no processo avaliativo e, a partir daí, considerá-los os árbitros últimos de sua excelência. Isso, porque o relacionamento com os clientes é o aspecto mais importante das atividades do profissional da informação (VERGUEIRO, 2007).

Essa prerrogativa não é recente. Ranganathan, na década de 1930, já preconizava a importância dos clientes para os serviços bibliotecários em suas leis da Biblioteconomia: os livros são para usar; a cada leitor seu livro; a cada livro seu leitor; poupe o tempo do leitor; a biblioteca é um organismo em crescimento. A partir dessas leis têm-se também as contribuições de Vergueiro (2002) em relação a aspectos da qualidade de serviços e as de Lancaster (1996), aos aspectos de avaliação.

Vergueiro (2002) verificou nas leis de Ranganathan a expressão de elementos que vem sendo abordados por teóricos da qualidade, tais como o produto com o qual os profissionais da informação trabalham, a importância do cliente e da busca pela satisfação de suas necessidades de maneira eficiente, a necessidade de se definir processos de trabalho que poupem o tempo desse cliente, bem como o entendimento de que os serviços de informação constituem organismos dinâmicos em crescimento.

Por sua vez, Lancaster (1996, p.11-14) identifica nas leis de Ranganathan aspectos a serem considerados nos processos de avaliação, a saber:

1ª Lei: foco na acessibilidade – “[...] pode o serviço tornar um item acessível a um solicitante, na hora que necessita dele, independentemente da fonte que o forneça e em qualquer formato aceitável?” (p.11);

2ª Lei: foco na disponibilidade - “[...] não basta que a biblioteca possua o livro procurado por um usuário; é preciso também que ele esteja disponível no momento em que é necessário” (p.12);

3ª Lei: foco na disseminação - "[...] uma biblioteca deveria, assim, ser avaliada em função de sua capacidade de informar as pessoas acerca do material que lhes seja potencialmente útil" (p.12);

4ª Lei: foco na eficiência - deve-se considerar o valor do tempo despendido pelo cliente, ou seja, "[...] na análise de custo-eficácia de um serviço de informação, todos os custos, inclusive todos os custos para o usuário, geralmente devem ser considerados" (p.13);

5ª Lei: foco na adaptação às novas condições: mudanças nas condições sociais e desenvolvimentos tecnológicos, mas comumente confundido com acúmulo de materiais de informação - "[...] as bibliotecas deveriam ser avaliadas em função da medida em que são capazes de aproveitar as possibilidades oferecidas pela tecnologia" (p.14).

Para Lancaster (1996) são várias as razões para o gestor de bibliotecas realizar a avaliação dos serviços prestados:

- a) estabelecer uma escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento;
- b) simplesmente a de justificar a sua existência;
- c) identificar possíveis causas de malogros ou ineficiência do serviço;
- d) comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços.

Para Lancaster (1996) as avaliações de serviços de informação podem ser subjetivas ou objetivas: "[...] estudos subjetivos baseados em opiniões, não deixam de ser úteis, pois é importante saber o que as pessoas sentem em relação ao serviço" (1996, p.10) e complementa que esse tipo de avaliação pode e deve ser seguida por critérios e procedimentos objetivos, ou seja, quantificáveis.

Nessa mesma linha, Lubisco (2011b) afirma que, como objeto de avaliação, o desempenho organizacional é medido tanto de forma objetiva (mediante dados coletados a partir de relatórios gerenciais) bem como de forma subjetiva (a partir de dados sobre a satisfação do cliente). Para ela, estas duas dimensões são elementos complementares, jamais excludentes.

Da mesma forma, a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), em suas Diretrizes Internacionais de Medição de Desempenho

em Bibliotecas Acadêmicas, considera extremamente útil que os indicadores sejam seguidos por tópicos obtidos em uma pesquisa de satisfação de usuários de forma a confirmar ou explicar os resultados (POLL; BOEKHORST, 1996).

Neste sentido, uma iniciativa da *Association of Research Libraries* (ARL), tem se mostrado bastante adequada, tendo em vista a avaliação da qualidade das bibliotecas acadêmicas, considerando o ponto de vista de seus clientes: a metodologia LibQUAL+® (onde Lib, de *library* e QUAL, de *quality*). Porém, muito embora já conte com doze anos de aplicação em bibliotecas acadêmicas de vários países ainda não se tem registro de experiências no Brasil.

Esse artigo, então, pretende contribuir sobre a importância da avaliação para as bibliotecas acadêmicas brasileiras, trazendo à discussão, a metodologia LibQUAL+®, e suas possíveis contribuições para os fins de avaliação da qualidade. Pretende-se ainda discutir as perspectivas de sua implementação no âmbito brasileiro.

3 A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

As bibliotecas são parte importante das Instituições de Ensino Superior (IES), por essa razão elas não existem por si mesmas, mas sim para promover missões institucionais, em geral ligadas ao desenvolvimento e produção do conhecimento nas atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação. No Brasil, na área educacional, órgãos reguladores exigem um rígido controle da qualidade para que as IES possam ser credenciadas ou manter-se em funcionamento. Como parte da infraestrutura dessas instituições, as bibliotecas devem avaliar seus serviços.

Um dos mecanismos para avaliação do ensino superior no Brasil é o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) criado pelo Ministério da Educação (MEC), em 2004, através da Lei 10.861 (BRASIL, 2004) que avalia dentre outros aspectos: o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente e as instalações.

O SINAES contempla as seguintes avaliações:

- a) Avaliação das instituições que abrange a auto avaliação, a ser realizada por uma Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada instituição e a avaliação externa in loco, a ser realizada por uma comissão de avaliadores designada pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP);
- b) Avaliação dos cursos de graduação que objetiva identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em especial as relativas ao perfil do corpo docente, às instalações físicas e à organização didático-pedagógica;
- c) Avaliação do desempenho dos estudantes dos cursos de graduação a ser realizada por meio do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), que tem uma prova aplicada aos alunos, por amostragem, ao final do primeiro ano e do último ano do curso (BRASIL, 2004).

Especialmente a auto avaliação, traz para as bibliotecas a oportunidade de definir a ferramenta que melhor capta a percepção de sua comunidade acadêmica em relação aos seus serviços, no entanto não foram identificados na literatura brasileira da área de Biblioteconomia e Ciência da informação relatos dessas experiências, o que leva a crer que essas avaliações têm ficado a cargo das CPA das universidades.

Por considerar insuficientes e inadequados os instrumentos oficiais de avaliação da biblioteca universitária no Brasil, Nídia Lubisco defendeu em 2007, em sua tese de doutorado realizada na Espanha (LUBISCO, 2007), a necessidade de entender a biblioteca como algo além de um item da infraestrutura universitária, mas sim como um recurso pedagógico das instituições de ensino superior. Para isso, buscou criar um modelo de avaliação a partir de uma proposição teórica que abarcasse a totalidade das funções da biblioteca universitária, baseando-se em amplo estudo acerca da situação ibero-americana, principalmente de bibliotecas universitárias do Brasil, Espanha, México, Argentina e Chile. Esse modelo, para ser validado, precisaria contar com a discussão e validação em âmbito nacional. Diante

dessa necessidade, surgiu a ideia do Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária que já contou com duas edições uma em setembro de 2008 e outra em junho de 2012.

O modelo de avaliação de Lubisco (2011a) apresenta critérios de análise de grupos de **indicadores** (grifo nosso) e, portanto, constitui-se da parte objetiva da avaliação. Tal fato permite o entendimento de que a proposta em questão possa ser complementada, pelo aspecto subjetivo da avaliação por meio de uma metodologia que capte as percepções do cliente sobre a biblioteca acadêmica, formando então um conjunto de processos avaliativos passíveis de serem aplicados nas avaliações governamentais, contribuindo, inclusive para uma estatística nacional de bibliotecas, hoje ainda inexistente no Brasil.

A literatura especializada em Biblioteconomia e Ciência da Informação evidencia que questões como qualidade centrada no cliente e processos avaliativos a partir da percepção dos usuários ainda são incipientes no Brasil. Em revisão de literatura sobre a gestão de qualidade em serviços de informação no Brasil, Valls e Vergueiro (2006) situam no início da década de 1990 os primeiros relatos sobre a aplicação da qualidade em serviços de informação no Brasil, sendo que, apenas nos 2000 despontam os estudos da qualidade centrada nos clientes e seus processos de avaliação, dentre os quais se destacam as metodologias SERVQUAL e LibQUAL+®.

4 ANTECEDENTES DO LIBQUAL+®: O MÉTODO SERVQUAL

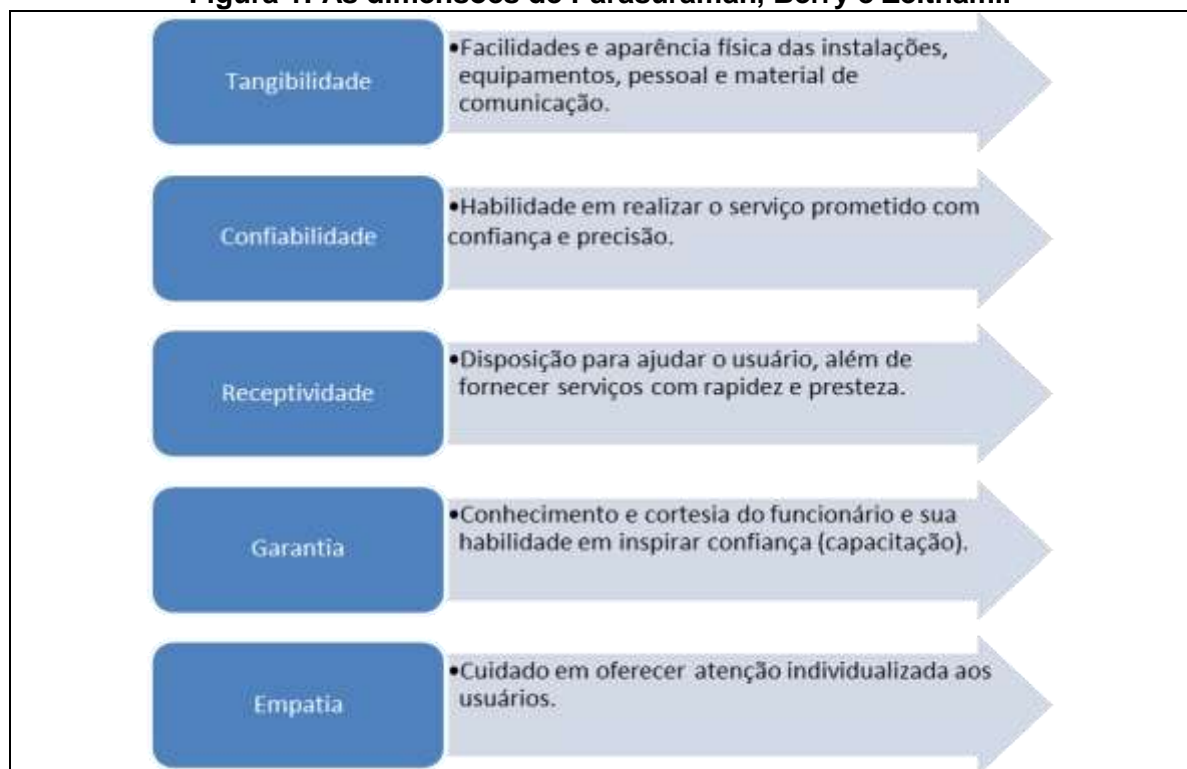
O primeiro modelo específico para avaliação de serviços com o intuito de captar critérios para avaliação da qualidade em serviços foi atribuído a Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Os critérios de avaliação criados por esses autores levam em consideração as lacunas (*gaps*) que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido e consideraram estes *gaps* como grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços.

Com este estudo dos *gaps*, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) deram importante contribuição à área. Porém, como esse modelo não oferecia uma

ferramenta que medisse a qualidade dos serviços, esses mesmos pesquisadores, em 1988, criaram uma escala intitulada SERVQUAL, com o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do cliente em relação aos serviços prestados (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Segundo Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), os clientes avaliam qualidade do serviço, comparando o que desejam e/ou esperam com aquilo que obtêm. O método aponta cinco dimensões da qualidade do serviço, conforme demonstrado na Figura 1.

Figura 1: As dimensões de Parasuraman, Berry e Zeithaml.



Fonte Adaptada: Parasuraman, Berry e Zeithaml – 1988.

Originalmente, o instrumento foi concebido por seus criadores como sendo um questionário com vinte e duas assertivas elaboradas e distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade do método SERVQUAL (Figura 1). Essas assertivas visam avaliar aspectos da qualidade em relação à expectativa e percepção dos clientes, a partir de uma escala de *Likert*, possibilitando então o cálculo dos *gaps*.

Em um primeiro momento, o SERVQUAL foi aplicado em cinco categorias de serviço: manutenção e reparo de equipamentos domésticos, varejo bancário, telefonia de longa distância, corretagem de seguros e cartões de crédito. Porém, os autores afirmam que o instrumento foi projetado para ser aplicável a uma variedade de serviços (LOURES, 2009). Pode-se dizer que o método SERVQUAL representou uma ruptura no processo de avaliação de serviços e estimulou um grande número de estudos na área, sendo que muitas outras pesquisas refinaram o modelo conceitual de Parasuraman e seus colaboradores.

O SERVQUAL teve aplicações em bibliotecas, com destaque para os estudos de Cook e Thompson (2000), relatando a aplicação nas bibliotecas da Universidade do Texas A&M em 1995, 1997, 1999, de Sahu (2007) sobre a aplicação na Biblioteca da Universidade Jawaharlal Nehru (Índia), bem como o de Nejati e Nejati (2008), na Biblioteca da Universidade de Tehran (Índia).

Dentre as experiências de bibliotecas brasileiras utilizando o método criado por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), o SERVQUAL, destacam-se os estudos apresentados no Quadro 1.

Quadro 1: Experiências de aplicação do SERVQUAL em bibliotecas brasileiras.

Autores	Ano	Aplicação
Sampaio e colaboradores	2004	Relato sobre a implantação de um Programa de Avaliação da Qualidade, o PAQ (Programa de Qualidade de Produtos e Serviços de Informação), nas bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP)
Igami, Sampaio e Vergueiro	2005	Exposição dos resultados obtidos na avaliação da Biblioteca do Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN)
Freitas, Bolsanello e Viana	2008	Descrição da experiência de avaliação dos serviços prestados pela biblioteca do Centro de Ciência e Tecnologia (CCT) da Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF).
Brito e Vergueiro	2010	Aplicação do método SERVQUAL na Biblioteca Paulo Ernesto Tolle, da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP).

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os estudos sobre o SERVQUAL em bibliotecas, admitem que a metodologia auxilia no rompimento da visão meramente profissional do serviço, criando laços

com os clientes e diminuindo a distância entre eles e a administração, contribuindo sensivelmente para a gestão dos serviços, especialmente para o processo decisório e para o desenvolvimento dos serviços. Contudo, a metodologia também apresenta desvantagens, como por exemplo, ter seu instrumento de coleta de dados composto apenas por perguntas fechadas, impossibilitando aos clientes expressarem opiniões, críticas e sugestões e limitando a pesquisa a dados quantitativos; necessitar algumas adaptações em relação à terminologia empregada no instrumento – como, por exemplo, substituir a palavra ‘expectativa’ por ‘importância’ e o termo ‘percepção’, por ‘satisfação’.

5 O MÉTODO LIBQUAL+®

O instrumento de avaliação específico para utilização em bibliotecas, denominado LibQUAL+® - sendo Lib (de *library*) e Qual (de *quality*) - tem sua história estritamente ligada às experiências de avaliação desenvolvidas pela *Texas A&M University* (TAMU), utilizando a metodologia SERVQUAL.

Após três aplicações seguidas do SERVQUAL nas bibliotecas da TAMU, em 1995, 1997 e 1999, Fred Heath e Collen Cook, então membros da reitoria das bibliotecas, concluíram que a metodologia desenvolvida por seus colegas de universidade, os professores Parasuraman, Zeithaml e Berry, era muito voltada para o setor comercial e de fins lucrativos e incluía itens considerados sem relevância pelos clientes da biblioteca como traje dos funcionários, por exemplo (LIBQUAL, c2012a).

Por essa razão, em 1999, Cook, então estudante de PhD, se associou a um de seus professores de estatística da TAMU, Bruce Thompson, e solicitou ajuda no desenvolvimento de um método de avaliação específico para bibliotecas a partir do SERVQUAL. Dessa forma, os três pesquisadores, Cook, Thompson e Heath - àquela época, membro do Conselho da ARL - ofereceram o método de avaliação por eles desenvolvido e denominado LibQUAL+® à ARL, como parte do Programa de Estatísticas e Avaliação da ARL (*ARL's New Measure Initiative2*) para uso sem fins lucrativos e melhoria das bibliotecas (COOK; MACIEL, 2010; THOMPSON, [2008?]).

Na primavera de 2000, com o apoio do *US Department of Education Fund for the Improvement of the Post-Secondary Education (FIPSE) grant*, o LibQUAL+® foi então aplicado em um grupo de 13 bibliotecas associadas à ARL, inaugurando um programa de avaliação baseado na web que passaria a acontecer, a partir de então, em uma periodicidade anual (COOK; MACIEL, 2010; LIBQUAL, c2012a).

Pode-se dizer que o LibQUAL+® foi desenvolvido para satisfazer a necessidade de realizar uma pesquisa no âmbito de bibliotecas para comparar e avaliar seus serviços longitudinalmente para fins de *benchmarking* e identificação de melhores práticas (COOK, 2005).

São objetivos do programa LibQUAL+®:

- Fomentar uma cultura de excelência na prestação de serviço de bibliotecas;
- Ajudar as bibliotecas num melhor entendimento do que os usuários percebem como um serviço de biblioteca de qualidade
- Coletar e interpretar o *feedback* dos usuários ao longo do tempo;
- Oferecer às bibliotecas informações comparáveis de avaliação de outras bibliotecas similares (*Benchmarking*);
- Identificar as melhores práticas na prestação de serviços de biblioteca;
- Melhorar as habilidades analíticas dos membros da equipe da biblioteca para interpretar e atuar segundo os dados (COOK; MACIEL, 2010, p.5; GREEN; KYRILLIDOU, 2012, p.11, tradução nossa).

Ao longo do tempo e a partir da ampla utilização por bibliotecas ao redor do mundo, o LibQUAL+® foi sendo revisto e melhorado. Em sua versão atual, o instrumento consta com 22 questões, um campo para comentários livres e questões demográficas. A pesquisa contém ainda cinco questões adicionais relacionadas à competência informacional, três questões ligadas à satisfação, em geral e ainda mais três perguntas sobre o uso de bibliotecas e portais de pesquisa. Opcionalmente, a biblioteca pode escolher mais cinco questões de um banco de dados com cerca de 120 questões para complementar a pesquisa. Caso essa opção seja feita, essas cinco questões são adicionadas à parte principal da pesquisa, totalizando então 27 questões. Em 2010, o LibQUAL+® passou a contar com a versão *Lite*, que na verdade é uma versão enxuta do instrumento original. No LibQUAL+® *Lite*, cabe ao cliente responder apenas oito das 22 questões do instrumento. Essa seleção é feita pelo sistema de forma randômica e visa otimizar o

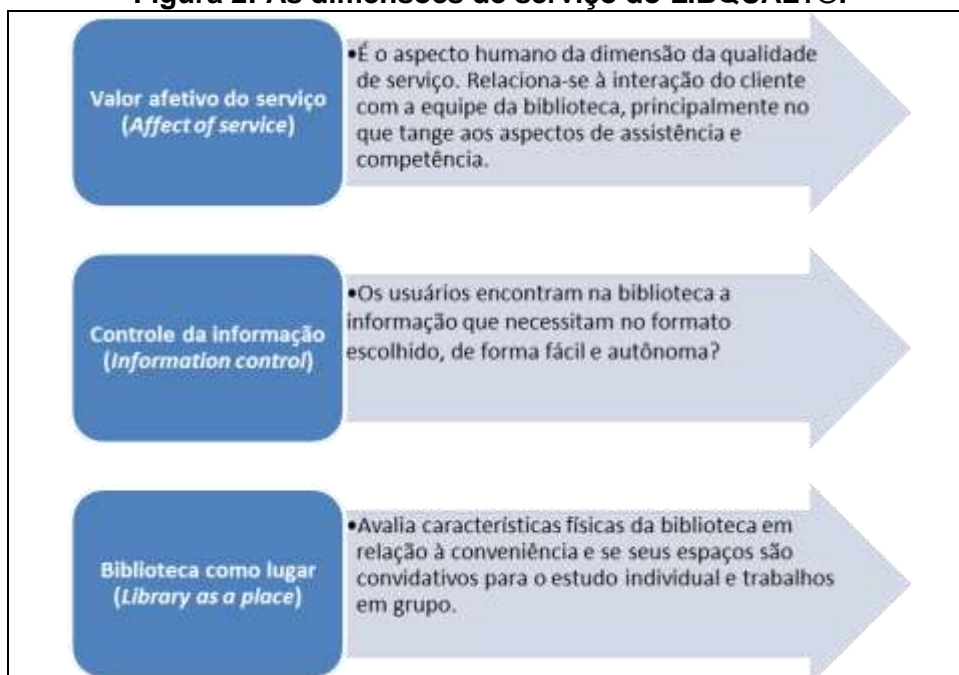
tempo do respondente (de nove minutos na versão come 22 questões para cinco minutos na versão Lite). De qualquer forma, a biblioteca terá ao final do processo, as respostas de todas as 22 questões (COOK; MACIEL, 2010; GREEN; KYRILLIDOU, 2012).

A ARL possibilita a utilização do LibQUAL+® mediante o pagamento de algumas taxas que garantem ao associado o acesso ao sistema para configurar e administrar a pesquisa, coletar e controlar as respostas. Depois de terminada a pesquisa, fica à disposição da biblioteca o acesso ao resumo final dos dados, as informações sobre representatividade, os arquivos de dados brutos no formato CSV, os arquivos de saída do software SPSS, os comentários obtidos na pesquisa, e o '*Results Notebook - LibQUAL+®*' com a análise dos resultados da pesquisa. A inscrição também dá acesso ao resumo dos dados e ao '*Results Notebook*' de todas as instituições que realizaram pesquisas utilizando o LibQUAL+® no mesmo ano, possibilitando o *benchmarking* com outras instituições. Essas taxas atualmente, giram em torno de US\$5.500 entre inscrição, taxa anual e treinamento (LIBQUAL, c2012c).

A metodologia LibQUAL+® conta atualmente com inúmeros manuais, tutoriais disponíveis em seu *site* na Internet. A partir daqui serão apresentados sucintamente seus procedimentos.

Desenvolvida a partir da adequação do SERVQUAL para aplicação em bibliotecas, reduziu, a partir de estudos estatísticos, as cinco dimensões do SERVQUAL para apenas três, sendo elas renomeadas para atender às necessidades de avaliação da qualidade de serviço das bibliotecas: Valor afetivo do serviço; Controle da informação; e Biblioteca como lugar, conforme apresentado no Figura 2.

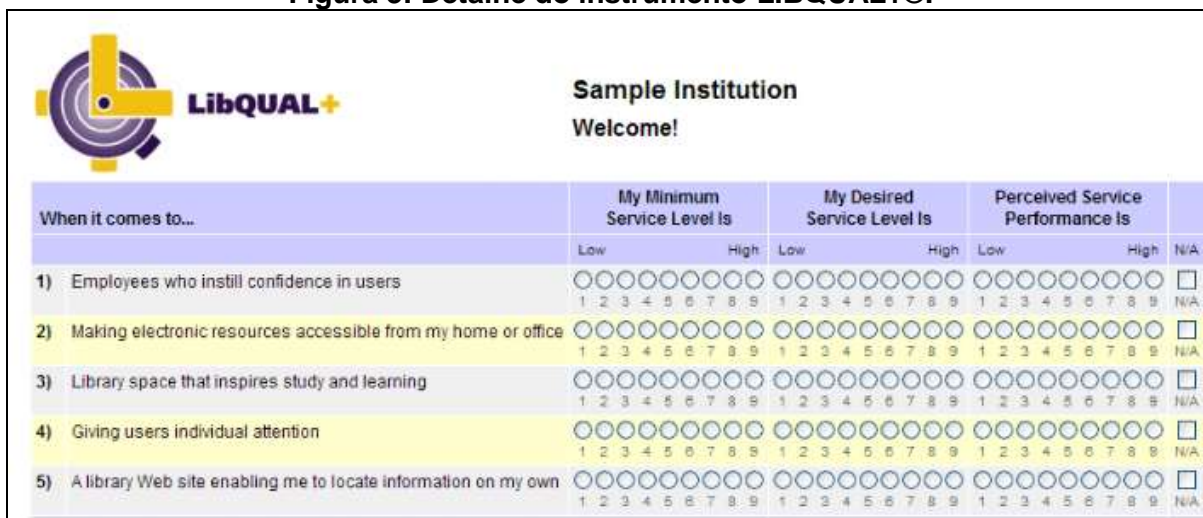
Figura 2: As dimensões de serviço do LIBQUAL+®.



Fonte Adaptada: Cook e Maciel – 2010.

O instrumento do LibQUAL+® utiliza uma metodologia padronizada para a coleta e análise dos dados, baseada na teoria dos *gaps*, onde os respondentes devem atribuir a cada uma das 22 questões uma pontuação em uma escala de nove pontos em três perspectivas, a saber: Nível mínimo de serviço; Nível desejado de serviço; Nível observado ou percepção do serviço, conforme demonstrado na Figura 3.

Figura 3: Detalhe do instrumento LIBQUAL+®.



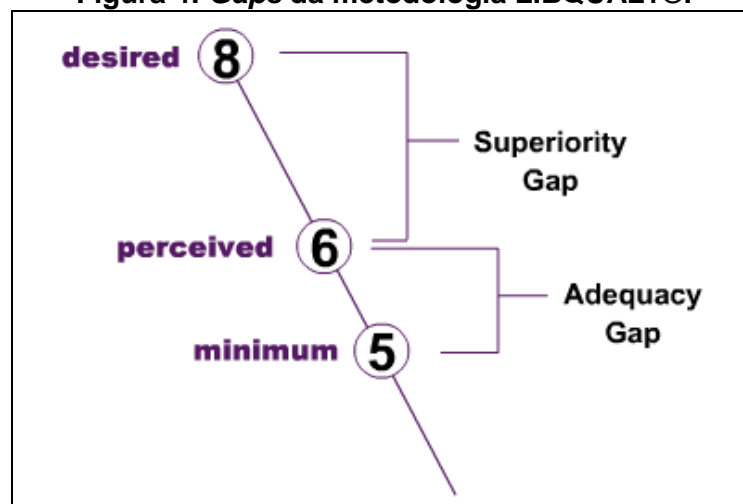
Sample Institution
Welcome!

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A
	Low	High	Low	High	Low	High	
1) Employees who instill confidence in users	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
2) Making electronic resources accessible from my home or office	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
3) Library space that inspires study and learning	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
4) Giving users individual attention	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>

Fonte: LibQUAL - c2012b.

São duas as pontuações de *gap* de serviços no LibQUAL+®. Um serviço de qualidade deve ter a pontuação de percepção em algum lugar entre o nível mínimo de serviço na extremidade mais baixa da escala e o nível desejado de serviço na extremidade mais alta. A Figura 4 apresenta três pontuações atribuídas a uma questão do instrumento visualizadas como pontos em uma linha. A lacuna existente entre os níveis mínimo e o nível desejado define o que a metodologia, estabelece por zona de tolerância (COOK; MACIEL, 2010).

Figura 4: Gaps da metodologia LIBQUAL+®.

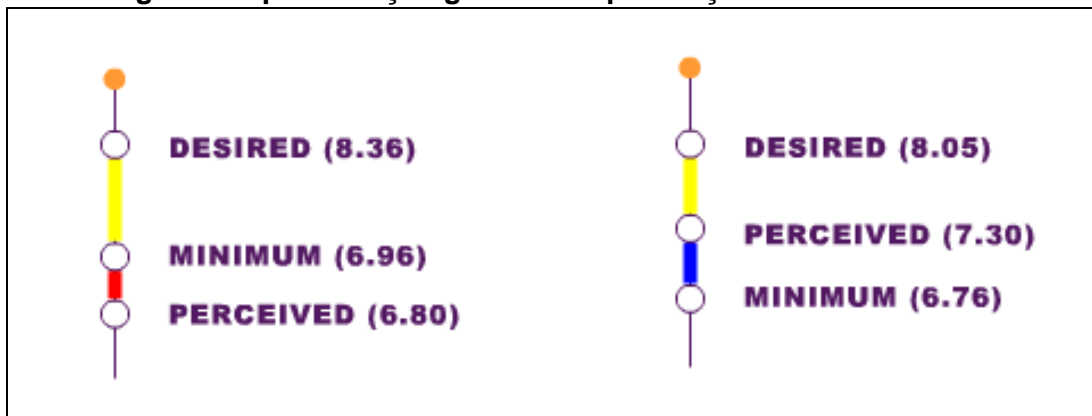


Fonte: LibQUAL - c2012b.

A primeira parte da Figura 4 refere-se à superioridade de serviço que é calculada subtraindo-se a pontuação do nível desejado e a pontuação percebida pelo cliente em uma dada questão. Na Figura 4, o *gap* é negativo porque a percepção de qualidade do usuário é menor do que a qualidade por ele desejada.

A forma adotada pelo LibQUAL+® para compilar os resultados das três pontuações de serviço (mínimo, máximo e percebida) das 22 questões do instrumento é o gráfico de radar (*radar chart*). Neste gráfico, cada questão do instrumento tem as médias das pontuações dos serviços (mínimo, desejado e percebido), apresentadas em formas de pontos em linha, onde as áreas entre cada ponto são destacadas em cores distintas, assim como a Figura 5.

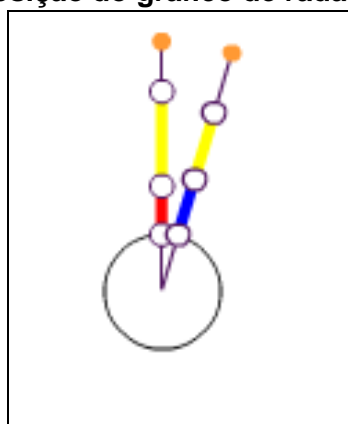
Figura 5: Apresentação gráfica das pontuações do LIBQUAL+®.



Fonte: LibQUAL - c2012b.

Para se obter o gráfico de radar, as linhas (cada uma delas representando as 22 questões do instrumento LibQUAL+®), são alinhadas como se fossem raios de uma roda de carro, conforme demonstrado pela Figura 6.

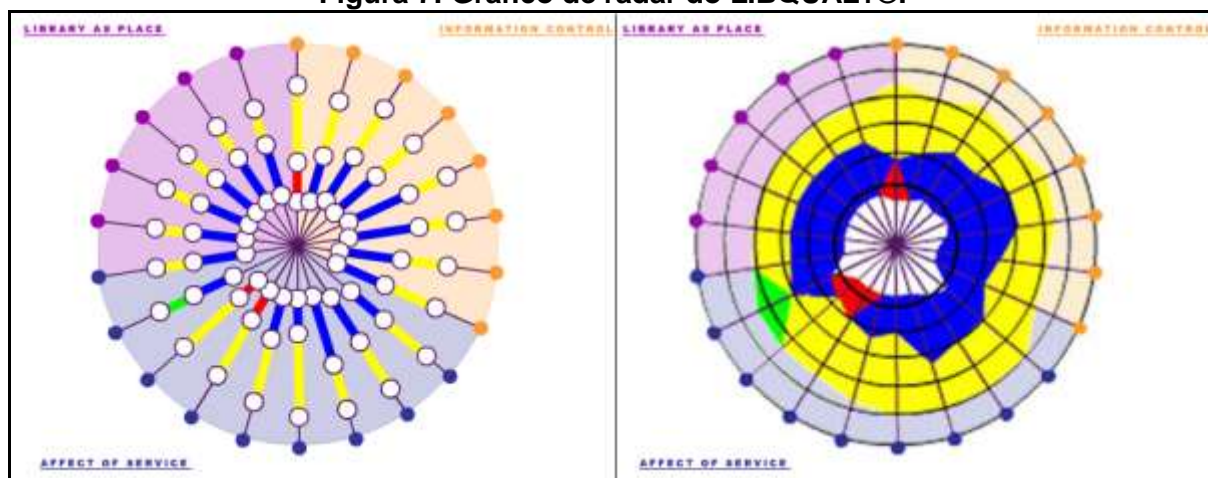
Figura 6: Composição do gráfico de radar do LIBQUAL+®.



Fonte: LibQUAL - c2012b.

As questões de cada dimensão do instrumento (valor afetivo, controle da informação e biblioteca como lugar) são agrupadas no gráfico de radar, conforme Figura 7.

Figura 7: Gráfico de radar do LIBQUAL+®.



Fonte: LibQUAL - c2012b.

Neste gráfico, cada linha é marcada por duas cores diferentes: o vermelho indica que a qualidade percebida é menor que o mínimo desejado; o azul, que a qualidade percebida é maior que o mínimo desejado; o amarelo, que a qualidade percebida é menor que a qualidade desejada; enquanto que a cor verde indica que a qualidade percebida é maior que a qualidade desejada.

A partir da observação de cada uma das dimensões, o gestor da biblioteca poderá então estudar as percepções de seus clientes e o desempenho da biblioteca em cada uma das áreas (questões) que compõe a dimensão. Cada dimensão poderá mostrar um padrão distinto de percepções do cliente em relação à qualidade dos serviços da biblioteca. Esses resultados, se comparados aos de outras instituições similares, permitirá ao gestor identificar as áreas em que são necessárias melhorias, utilizando o *benchmarking*.

Já, ao observar o gráfico como um todo, o gestor terá uma visão geral sobre a qualidade de serviço prestado por sua biblioteca. A codificação por cores facilita a identificação das áreas que necessitam melhorias e também aquelas em que a biblioteca já atingiu as expectativas de seus clientes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a realidade das bibliotecas acadêmicas brasileiras, o LibQUAL+®, poderá contribuir para uma administração mais profissional, através de

um ferramental apropriado para o planejamento e tomada de decisões. Além disso, a metodologia apresenta convergências com outras práticas gerenciais, além da qualidade, auxilia na formação de uma base de conhecimentos sobre clientes e serviços, que se bem gerida, garantirá um ambiente de ampla circulação e disseminação do conhecimento, o incremento da criatividade e criação de novas ideias e a aprendizagem com o passado, alicerçando a gestão do conhecimento, otimizando o tempo do bibliotecário, que geralmente, além de ocupar-se da gestão também está às voltas com atividades técnicas e de atendimento das bibliotecas.

Há que se considerar que a metodologia pode contribuir efetivamente para as avaliações governamentais, se adotada em caráter nacional, por ser uma metodologia já testada e empregada em centenas de bibliotecas ao redor do mundo, possibilitando a criação de uma estatística nacional de bibliotecas e com isso, demonstrando o valor das bibliotecas para suas instituições e comunidade. Cabe aqui realçar o papel determinante das associações de classe nessa empreitada, a exemplo do que foi feito pela ARL para as bibliotecas acadêmicas americanas e canadenses. Oportunamente, no Brasil, conta-se com a Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) que, em nosso entender, poderia assumir a função de apresentar metodologias mais adequadas ao processo de avaliação das instituições de ensino superior, no tocante às bibliotecas, do INEP/MEC, como a sugerida aqui e outras em estudo, a exemplo dos indicadores propostos por Nídia Lubisco.

A análise da metodologia LibQUAL+® possibilita depreender que ela apresenta aspectos que apoiam a gestão, como por exemplo, a identificação dos pontos fortes e fracos dos serviços prestados pela biblioteca, auxiliando no planejamento e na tomada de decisões. De um modo geral, atua no desenvolvimento dos serviços da biblioteca e em caso de mudanças, acompanhar o efeito dessas, se utilizada de forma sistemática.

Outro ponto a ser considerado é a aproximação da biblioteca aos seus clientes, possibilitado pela aplicação do LibQUAL+®, criando a oportunidade de realçar e melhorar o status da biblioteca perante a comunidade a que atende e ainda, ajudando na obtenção de financiamento para a biblioteca. Uma vez, adotada

por outras bibliotecas, também permite comparações de desempenho, possibilitando a identificação das melhores práticas, inclusive o estabelecimento de um *ranking* de bibliotecas, bem como a criação de uma estatística nacional de bibliotecas, comparando os dados nos níveis local, nacional, interinstitucional.

Por fim, em tempos de Internet, onde o *Google* e outros fornecedores de informação *online* têm sido considerados concorrentes das bibliotecas, mais do que nunca, essas últimas têm que justificar sua existência, apresentando uma relação positiva de custo-benefício frente aos seus clientes, desenvolvendo vínculos e ajudando-os a alcançar seus objetivos de modo que eles possam perceber seu valor frente aos concorrentes. Em suma, a metodologia LibQUAL+® vem ao encontro do que foi preconizado por Lancaster em relação às finalidades de avaliação de serviços de bibliotecas.

Com a utilização de uma metodologia de avaliação como o LibQUAL+®, as bibliotecas acadêmicas brasileiras passariam a contar também com um canal efetivo de comunicação com seus clientes e ao revelar os resultados da avaliação, obteriam também um meio de relações públicas. Ao criar esses canais, tornariam transparentes seus resultados, facilitando o entendimento de sua importância para a sociedade o que poderá reverter em ganhos financeiros sob a forma de subsídios e de imagem.

AGRADECIMENTOS

À FAPESP (Proc. nº. 2012/11197-7) pelo suporte financeiro.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BRASIL. **Lei 10.861**, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm>. Acesso em: 25 nov. 2009.

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2010. 1 pen drive.

COOK, C. **The Importance of the LibQUAL+™**: survey for the Association of Research Libraries and Texas A&M University. 2005.

_____; MACIEL, M. A decade of assessment at a research-extensive university library using LibQUAL+®. **Research Library Issues**: A bimonthly report from ARL, CNI, and SPARC, n.271, p.4-12, Aug. 2010. Disponível em: <<http://www.arl.org/resources/pubs/rli/archive/rli271.shtml>>. Acesso em: 1 maio 2012.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v.37, n.3, p.88-102, 2008.

GREEN, D.; KYRILLIDOU, M. **Procedures Manual**. Washington (DC): Association of Research Libraries, 2012. Disponível em: <<http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2012.

HERNON, P.; ALTMAN, E. **Service quality in academic libraries**. Norwood (NJ): Ablex, 1995.

IGAMI, M. P.Z.; SAMPAIO, M. I. C.; VERGUEIRO, W. C. S. El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v.28, n.2, p.177-191, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v28n2/v28n2a08.pdf>>. Acesso em: 3 set. 2010.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LIBQUAL. **History of LibQual**. c2012a. Disponível em: <http://www.libqual.org/about/about_lq/history_lq>. Acesso em: 2 maio 2012.

LIBQUAL. **Learn about LibQUAL+® presentation**. c2012b. Disponível em: <http://www.libqual.org/about/about_survey/tools>. Acesso em: 11 maio 2012.

_____. **Services and fees**. c2012c. Disponível em: <http://libqual.org/about/about_lq/fee_schedule>. Acesso em: 13 jun. 2012.

LOURES, C. A. S. **Razões para a ocorrência dos gaps de gestão da qualidade de serviço**: estudo de caso numa organização de transporte metroviário. São Paulo:

USP, 2009. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis, São Paulo, 2009.

LUBISCO, N. M. L. **La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora.** Madrid: UC3M, 2007. Tese (Doutorado) - Universidad Carlos III de Madrid, Gestafe, 2007.

_____. Panorama sobre a organização de serviços em unidades de informação. **PerCursos**, Florianópolis, v.12, n.2, p.39-58, 2011b. Disponível em: <<http://www.periodicos.udesc.br/index.php/percursos/article/viewFile/2309/1813>>. Acesso em: 5 jun. 2012.

_____. O Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira: contexto, dinâmica e resultados. In: _____ (Org.). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão.** Salvador: EDUFBA, 2011a. p.17-87

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, v.49, n.4, p.41-50, Fall 1985.

_____; _____. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v.64, n.1, p.12-40, Spring 1988.

POLL, R.; BOEKHORST, P.T. **Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries.** München: New Providence; London/Paris: K. G. Saur, 1996.

SAMPAIO, M. I. C. *et al.* PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi / US P. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.1, p.142-148, 2004.

THOMPSON, B. **Birth of LibQUAL+®.** [2008?]. Disponível em: <http://www.libqual.org/about/about_lq/birth_lq>. Acesso em: 02 maio 2012.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n.1, p.118-137, jan./abr. 2006.

VERGUEIRO, W. C. S. Marketing e gestão da qualidade em serviços de informação: o relacionamento com os clientes como espaço de convergência de conceitos e práticas. In: AMARAL, S. A (Ed.). **Marketing na ciência da informação.** Brasília: Editora UnB, 2007. p.65-80

_____. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, 2000, Porto

Alegre. **Anais eletrônicos...** São Paulo: FEBAB, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000824/01/T173.pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2011.

_____. **Qualidade em serviços de informação.** São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

NOTAS

¹ Adota-se neste artigo o termo cliente, muito embora na literatura de Biblioteconomia e Ciência da Informação sejam encontradas outras denominações, como as de leitores ou usuários. Nesse sentido, concorda-se com McKee (2000, p.2) quando este considera que o termo usuário pode representar a adesão a uma filosofia de serviço que reconhece o prestador como o único árbitro de sua qualidade, uma aceção um tanto quanto passiva, ou seja, de alguém que apenas utiliza um serviço por falta de opção ou por se adaptar a algo preestabelecido. Por outro lado, segundo o mesmo autor, o termo cliente traz a ideia de proatividade, a de alguém que opta por utilizar um serviço ao invés de fazer outra coisa.

² O Programa de Estatísticas e Avaliação da ARL tem como objetivo descrever e avaliar o desempenho das bibliotecas acadêmicas e suas contribuições à pesquisa, bolsas de estudo e serviço à comunidade. ARL desempenha um papel de liderança no desenvolvimento, teste e aplicação de medidas de desempenho, estatísticas e ferramentas de gestão para as bibliotecas acadêmicas. Fundamentada na tradição do ambiente da biblioteca acadêmica norte-americana, o programa fornece análises e relatórios de indicadores quantitativos e qualitativos de acervo, pessoal e serviços, usando uma variedade de mecanismos de coleta de dados e ferramentas. Disponível em: <<http://www.arl.org/stats/>>. Acesso em: 15 maio 2012.

Gisele Ferreira de Brito
Mestranda em Ciência da Informação
Escola de Comunicação e Artes (ECA)
Universidade de São Paulo (USP)
E-Mail: gisele.brito@usp.br
Brasil

Waldomiro de Castro Santos Vergueiro
Professor Titular
Escola de Comunicação e Artes (ECA)
Universidade de São Paulo (USP)
E-Mail: wdcsverg@usp.br
USP