

**Avaliação de serviços do SIBI-São
Carlos:**
Um estudo de caso com utilização do
método LIBQUAL+

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
Departamento de ciência da informação – DCI

**Avaliação de serviços do SIBI-São
Carlos:**
Um estudo de caso com utilização do
método LIBQUAL+

Euzébio Luiz Pinto (RA287571)

Trabalho de Conclusão de Curso, orientado pela Profa. Ariadne
Chloe Mary Furnival, visando a obtenção do título de graduação
no curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

São Carlos

2012

Resumo: Entre os meses de março e maio de 2012 foi realizada uma avaliação de qualidade em duas bibliotecas públicas e uma escolar-comunitária do Sistema de Bibliotecas de São Carlos (SIBI-SC), através do levantamento da percepção de seus (suas) leitor(a)s sobre o atendimento realizado e aspectos infraestruturais, com a utilização da ferramenta LIBQUAL+® e de técnicas de entrevista semiaberta – incluindo um tipo de abordagem baseado nas perguntas do software Benevox®, utilizado no Programa de Avaliação de Qualidade das bibliotecas da USP (PAQ-USP). Motivaram tal pesquisa a demanda do SIBI-SC – verificada pelo autor do presente trabalho – de se realizar uma avaliação criteriosa do atendimento e infraestrutura de suas bibliotecas e de se conhecer de modo mais profundo a percepção do público em relação aos serviços daquelas, bem como a apuração do desempenho do LIBQUAL+® frente a um público – o das bibliotecas públicas brasileiras – bem mais diversificado do que o das bibliotecas universitárias e públicas de países com maior tradição de leitura (tais como os EUA e os países da Europa) que as aplicações daquele instrumento presentes na literatura científica normalmente envolvem. O presente trabalho teve por diretriz o marco teórico – existente no campo da Avaliação de Serviços em Unidades de Informação – que tem por referência de base as pesquisas que Parasuraman e sua equipe desenvolveram desde 1985 – os quais trabalham com a avaliação de serviços sob o foco da percepção dos leitor(a)s daqueles – e a elaboração, por tal equipe, do instrumento de avaliação SERVQUAL, tendo a adaptação deste instrumento, realizada pela Association of Research Libraries e a Texas A&M University, resultado na criação do LIBQUAL+® - forma de avaliação especialmente voltada para bibliotecas. A análise dos dados gerados ressaltou a necessidade de diversas melhorias relacionadas ao controle informacional (incluindo investimentos em recursos eletrônicos e na renovação dos acervos) e à infraestrutura das bibliotecas; por outro lado, mostrou uma boa percepção do público em relação ao atendimento das mesmas. Uma das bibliotecas públicas, a Euclides da Cunha, teve destaque pelo excelente desempenho do atendimento e pelos elogios à sua infraestrutura, considerada de qualidade superior à das outras bibliotecas avaliadas. Contudo, o contexto da coleta de campo revelou limitações relativas ao LIBQUAL+® - tanto nas dificuldades de aplicação junto ao público como no levantamento de aspectos específicos das bibliotecas que o referido instrumento não conseguiu abranger, sendo complementado pelos dados qualitativos originados pelas entrevistas semiabertas. O emprego de tais entrevistas, associado à apuração estatística dos dados qualitativos gerados – viabilizada através do processo de indexação – permitiu a abordagem das dimensões de avaliação das bibliotecas consideradas pelo LIBQUAL+® de modo mais abrangente, abrindo possibilidade para o desenvolvimento e uso de novas técnicas de avaliação de serviços em unidades de informação.

Palavras chave: Avaliação de Serviços; Gestão de Qualidade; Unidades de Informação; Sistema Integrado de Bibliotecas de São Carlos (SIBI-SC); LIBQUAL+®

Três agradecimentos especiais:

À professora Chloe, por todo o suporte, e por ter acreditado em minhas idéias e incentivado-as;

À Claudete Cury Sacomano, por ter se mobilizado e auxiliado para tornar a presente pesquisa possível;

Às bibliotecárias envolvidas e à direção da escola Carmine Botta, por terem acolhido a pesquisa.

No mais, seria temerário lembrar de todas as pessoas a quem sou grato; assim agradeço de maneira geral a quem, de alguma forma, contribuiu em minha trajetória para que eu chegasse onde me encontro hoje.

Sumário

1	Introdução	1
2	Revisão de Literatura	4
2.1	Notas Preliminares:	4
2.2	O serviço nas corporações: características e relação com usuário(a)s	5
2.3	Métodos de Avaliação Utilizados nas Corporações e Bibliotecas	8
2.4	Sobre o SIBI-SC: breve histórico	16
3	Metodologia	20
3.1	Versão do LIBQUAL+® para a presente pesquisa: limitações e adaptações	20
3.2	Métodos complementares de abordagem e apuração de dados	23
3.3.1	Comentários abertos	24
3.3.2	Abordagem Benevox®	25
3.3.3	Impressões de entrevista e níveis de relevância (ponderação)	26
3.4	Princípios de abordagem – entrevistas	27
3.5	Processamento de dados	31
3.5.1	Dados quantitativos do formulário LIBQUAL+®	31
3.5.2	Dados qualitativos (descritores)	35
3.5.3	Programas (softwares) utilizados no processamento dos dados	40
4	Resultados	49
4.1	Preliminares: sobre a apresentação dos dados	49
4.2	Descrição de dados: Biblioteca Amadeu Amaral	50
4.2.1	Tendências gerais	50
4.2.2	Dimensão Atendimento (Valor Afetivo)	50
4.2.3	Dimensão Controle da Informação	51
4.2.4	Dimensão Biblioteca como Lugar/Eventos	52
4.2.5	Dados qualitativos (descritores dos comentários)	54
4.3	Descrição de dados: Biblioteca Euclides da Cunha	56
4.3.1	Tendências gerais	56
4.3.2	Dimensão Atendimento (Valor Afetivo)	57
4.3.3	Dimensão Controle da Informação	58
4.3.4	Dimensão Biblioteca como Lugar	59
4.3.5	Dados qualitativos (descritores dos comentários)	60
4.4	Descrição de dados: Biblioteca Carmine Botta	62
4.4.1	Dados gerais	62
4.4.2	Dados estratificados	65
4.5	Discussão dos resultados	66
4.5.1	Quanto ao desempenho das bibliotecas	66
4.5.2	Quanto ao desempenho das dimensões do LIBQUAL+® nos ítems do survey e na contagem dos descritores	68
4.5.3	Quanto à eficácia dos métodos de avaliação utilizados	69
5	Conclusão	71
	Bibliografia	73

1 Introdução

O principal foco do trabalho monográfico que aqui se apresenta é a avaliação de serviços referente ao Sistema Integrado de Bibliotecas de São Carlos (SIBI-SC), cidade do interior do Estado de São Paulo. Trata-se de uma experiência referencial da implantação de um sistema de unidades de informação, envolvendo bibliotecas públicas e escolares, concebidas para atuar sob a concepção de uma cidade que é vista potencialmente – na visão do poder público atuante num certo período – enquanto espaço educador (MORAES, 2008)

Entretanto, o presente estudo também constitui um teste de eficiência para uma metodologia de avaliação que tem sido muito recorrente nos modernos estudos da área de gestão de organizações – e de unidades de informação, mais particularmente. O instrumento de *survey* denominado LIBQUAL+® foi estruturado com base na corrente teórica – iniciada a partir de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) – que tem como enfoque principal da avaliação da qualidade em serviços o ponto de vista de quem se utiliza destes e, de um modo mais específico, das diferenças de expectativas (ou *gaps*) entre o que as corporações almejam quando criam um serviço para determinado grupo de usuário(a)s e o que este(a)s usuário(a)s esperam de tal serviço – enfoque este que caracteriza a chamada *Teoria dos Gaps*. Estruturado em três dimensões de avaliação referentes às bibliotecas – Atendimento, Controle da Informação e Biblioteca como Lugar – o LIBQUAL+® vem sendo muito utilizado principalmente na avaliação de bibliotecas acadêmicas, sendo muito citado e estudado em artigos científicos da área de avaliação de serviços. Entretanto, praticamente não se tem notícia da aplicação desta metodologia de avaliação em bibliotecas públicas – especialmente as brasileiras.

Com relação às unidades de informação que constituem o SIBI-SC, há que se salientar a importância que o desenvolvimento das mesmas – e do próprio sistema delas como um todo – vem tendo, especialmente num contexto como o brasileiro, no qual se observa um cenário de descaso e desvalorização recorrente tanto das bibliotecas públicas como – de modo ainda mais acentuado – das escolares (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.17-26; 39-44; MORAES, 2008, p. 24). Contribuem para tal importância tanto a própria forma como o SIBI-SC foi concebido – com forte enfoque para as demandas educacionais – como os constantes esforços que tem sido feitos na parte técnica –

incluindo aquisição de materiais e tratamento da informação – no sentido de consolidar o sistema enquanto uma institucionalidade robusta. Entretanto, desde que foi criado, nenhuma biblioteca havia até então passado por uma experiência mais aprofundada de avaliação através do conhecimento das demandas e necessidades de seus leitore(a)s, nos moldes propostos pelo marco teórico pautado na Teoria dos Gaps.

Tendo em vista o exposto acima, a presente pesquisa se justifica por um duplo propósito. O primeiro, de ordem mais imediata, é o de se coletar a opinião do público das bibliotecas do SIBI-SC – mais especificamente de duas bibliotecas públicas e uma escolar – com a finalidade de investigar a percepção de tais leitore(a)s sobre as unidades de informação que frequentam, a fim de analisar se estas estão realmente satisfazendo as demandas e necessidades informacionais de quem as frequenta. Já o segundo propósito, de caráter mais metodológico, é o de avaliar a própria eficácia do LIBQUAL+® enquanto instrumento de avaliação, frente a tipos de bibliotecas que, diferentemente das universitárias – nas quais este *survey* consagrou seu uso – tem um perfil de público bem mais diversificado, com uma variedade bem maior de demandas por informação.

Foram também utilizadas na presente pesquisa técnicas de entrevista dirigida e semidirigida com o objetivo de se obter do(a)s entrevistado(a)s comentários de escopo mais específico referentes às bibliotecas estudadas. Esses comentários passaram por criterioso processo de indexação, sendo os descritores gerados analisados estatisticamente, segundo as mesmas dimensões de avaliação utilizadas pelo LIBQUAL+®, no sentido de se confrontar os dados obtidos diretamente do *survey* propriamente dito com aqueles procedentes dos comentários feitos. Tal procedimento, além de fornecer maior subsídio para se realizar a avaliação de qualidade das bibliotecas analisadas, visa também a observação do uso de outras metodologias de gestão da qualidade que possam se tornar alternativas, junto ao uso do próprio LIBQUAL+®.

O presente trabalho se organiza assim: primeiramente, faremos uma revisão de marco teórico sobre a avaliação de serviços em corporações em geral, enfocando o papel dos usuário(a)s e de seus pontos de vista e as especificidades das unidades da informação, a partir de trabalhos sobre essa temática. Trataremos do artigo referencial de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) sobre as discrepâncias na relação corporação-usuário(a)s e faremos um levantamento dos métodos de avaliação de serviços existentes – com especial destaque ao surgimento do SERVQUAL e do LIBQUAL+®, bem como

a um tipo de entrevista semiaberta, utilizada na implantação do Programa de Avaliação de Qualidade das bibliotecas do SIBI-USP (SAMPAIO *et al*, 2004), com o qual trabalhamos em nossa pesquisa e aqui denominamos por Abordagem Benevox®. Ao final desse capítulo, faremos um breve histórico sobre o surgimento e o desenvolvimento do SIBI-SC, ressaltando a importância da avaliação de suas bibliotecas.

No capítulo seguinte, passaremos à explanação sobre as metodologias utilizadas. Falaremos das adaptações que foram feitas no LIBQUAL+® para avaliar as bibliotecas do SIBI-SC e sobre o uso das metodologias complementares (comentários abertos, Abordagem Benevox® e impressões de entrevista), bem como sobre os princípios utilizados para a abordagem de leitor(a)s para as entrevistas e o processamento dos dados obtidos – incluindo-se a explicação das medidas estatísticas e dos softwares utilizados.

Feita a explicação metodológica, passamos à apresentação dos dados obtidos e à análise que foi feita dos mesmos, para em seguida, num capítulo final, fazermos as conclusões e considerações finais, a partir do marco teórico anteriormente levantado.

No mais, espera-se, com o presente trabalho, uma contribuição – tanto para o SIBI-SC como para os estudos sobre Gestão de Qualidade em Unidades de Informação – que sirva como base para pesquisas posteriores, bem como para a elaboração de políticas para as bibliotecas públicas e escolares de São Carlos – bem como de todo nosso país, num contexto mais geral.

2. Revisão de Literatura

2.1 Notas Preliminares:

Esta seção visa levantar a literatura científica existente na área de avaliação de serviços em corporações e, particularmente, em bibliotecas e unidades de informação, no sentido de se estabelecer um estado da arte referente aos métodos utilizados para a avaliação do atendimento nos SRI's das bibliotecas, dando subsídio teórico à pesquisa no SIBI-SC.

Para facilitar o desenvolvimento das argumentações e, conseqüentemente, o entendimento do que está seção trata, ela será desenvolvida em dois tópicos básicos, a saber:

- A avaliação de serviços em corporações (e unidades de informação) e os interesses do(a)s usuário(a)s (ou clientes);
- As metodologias de avaliação utilizadas – com especial enfoque para o LIBQUAL+® (foco principal desta pesquisa), o SERVQUAL (método que originou o anteriormente citado) e as entrevistas direcionadas que tem por base as premissas do software Benevox® (nesta monografia denominadas como Abordagem Benevox®), utilizadas no programa de qualidade do Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo – USP (SIBI-USP, como será denominado daqui em diante) que é objeto do artigo de Sampaio et al (2004) e teve aplicação como método auxiliar na presente pesquisa sobre o SIBI-SC

O primeiro dos dois itens busca fixar as questões mais gerais relativas aos atuais paradigmas da avaliação de serviços, tratando sobre a priorização do público que se vale dos serviços e as características destes em relação à produção de bens. Feito este levantamento conceitual e contextual, será feito, no segundo ítem, o levantamento dos métodos de avaliação abordados na literatura científica.

Nestes dois itens, uma referência importante para a construção da presente revisão será o recente artigo de Furnival, Pinto e Ouchi (2012). Na ocasião em que colaborei com a produção deste artigo junto com a orientadora da presente monografia e um aluno do do segundo ano do curso de Bacharelado de Biblioteconomia e Ciência da

Informação (DCI) de nossa universidade, tive a oportunidade de fazer um levantamento preliminar dos métodos de avaliação de serviços sob o ponto de vista do(a)s usuário(a)s – visando neste caso subsidiar o tipo de avaliação utilizada na pesquisa do artigo em questão, conhecida como Cliente Oculto, ou, em língua inglesa, *Mystery Shopping*. Muito desta revisão, contudo, acabou sendo resumida na ocasião para atender às exigências editoriais da revista em que foi publicada. Como o contexto teórico em que surge o Cliente Oculto é o mesmo do qual emerge o LIBQUAL+®, este último método se legitima neste mesmo contexto, observada apenas uma diferença de enfoque entre os dois métodos. Assim, boa parte desta revisão de literatura terá por base versões do referido artigo anteriores à publicação na revista – nas quais o levantamento das metodologias de avaliação aparece mais detalhado – seguindo-se uma maior explanação sobre o SERVQUAL e o LIBQUAL+® e uma parte falando especificamente sobre o Cliente Oculto, além de algumas notas sobre a Abordagem Benevox®.

2.2 O serviço nas corporações: características e relação com usuário(a)s

Pode-se dizer que, desde as últimas duas décadas do século XX até hoje, o universo da Biblioteconomia – e, por extensão, o contexto das profissões que trabalham com informação como elemento central – vem passando por profundas transformações. A implementação dos recursos eletrônicos – dada a partir dos anos 60 do século supracitado – influenciou e transformou os meios de lidar com a informação, tanto no sentido de tornar mais rápido(a)s seu processamento e sua divulgação (passando-se dos catálogos de ficha em grandes gavetas às atuais bibliotecas e bases digitais) como no sentido de tratar a informação de modo mais amplo – hoje em dia a informação não se encontra somente em livros e folhas impressas, mas em diversos formatos de mídias e formatos eletrônicos, sendo disponibilizadas tanto em equipamentos locais como remotamente via rede.

Não pretendo aprofundar-me neste histórico da evolução das fontes de informação aqui, uma vez que este assunto já é objeto de uma literatura científica específica. Contudo, é preciso ter esse contexto em mente para situar, de modo específico, as mudanças que os SRI's das bibliotecas vem tendo no sentido de dar um foco maior aos públicos que se servem de seus serviços, mudanças essas que se

encaixam nas alterações que, de modo geral, vem se passando no próprio universo corporativo das empresas e organizações.

Antes de nos determos no(a) usuário(a), vale uma explanação sobre o conceito de serviços no universo corporativo e suas características particulares. Berry e Parasuraman (1992) *apud* Silva e Ribeiro (2000) aludem, no contexto da gestão de qualidade à busca do “defeito zero” na produção de bens em geral; entretanto, uma dificuldade que se levanta em relação à produção de serviços a clientes (usuário(a)s) está relacionada a seu caráter de intangibilidade: por não ser um bem ou produto que pode ser mensurado materialmente, a produção do serviço pela corporação e o seu uso pela pessoa a quem aquele se destina, na prática, se confundem, impossibilitando um controle efetivo de qualidade por produção, diferente do que ocorre na fabricação de bens tangíveis, na qual o controle de qualidade – feito no processo de fabricação do produto – é anterior a sua disponibilização ao(à) usuário(a) final.

Assim, o controle de qualidade, no caso da avaliação de serviços, passa a ser centrado no estudo do perfil do(a) usuário(a) de tais serviços. Isso envolve necessariamente três elementos passíveis de avaliação: 1) as expectativas que as corporações tem em relação a seus(suas) usuário(a)s ou clientes ao produzir produtos e/ou serviços; 2) o que o(a)s clientes (usuário(a)s) esperam das corporações e dos serviços e produtos que por elas são oferecidos; 3) as discrepâncias (*gaps*) existentes entre as duas perspectivas anteriores.

As pesquisas de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) *apud* Sampaio *et al* (2004) apontaram nas corporações em geral a existência de cinco discrepâncias (*gaps*), a saber:

- *Gap 1* = discrepância entre as expectativas dos usuários e as percepções dos gerentes sobre essas expectativas.
- *Gap 2* = discrepância entre a percepção dos gerentes em relação às expectativas dos usuários e a especificação de qualidade nos serviços.
- *Gap 3* = discrepância entre a especificação de qualidade nos serviços e os serviços realmente oferecidos.
- *Gap 4* = discrepância entre os serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário.
- *Gap 5* = discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos. (SAMPAIO *et al*, 2004, p.143)

A busca, feita por esses mesmos três autores, por meios de mensurar essas três discrepâncias, acabaria por resultar na construção daquele que hoje é um dos métodos

de avaliação de serviços mais referenciais no mundo corporativo, o SERVQUAL, o qual analisaremos com detalhe adiante, juntamente com outras metodologias de avaliação.

A tendência estabelecida no universo das empresas para o enfoque central à satisfação dos anseios do(a)s usuário(a)s finais dos serviços por elas prestados veio a acarretar mudanças na própria estrutura organizacional daquelas; passa a haver um investimento em organogramas com menos influência das hierarquias, os quais buscam privilegiar uma maior autonomia de decisão de todos os membros do quadro funcional da empresa, com maior rotatividade de funções. Um exemplo prático disso é o gradativo desaparecimento das antigas empresas de base familiar, em que uma pessoa de cunho patriarcal (normalmente masculina por razões sócio-históricas, embora não se descarte a existência de matriarcas), cedendo lugar a logomarcas que, por mecanismos de organização horizontal, se difundem para além de fronteiras geográficas sem se centrar numa única pessoa proprietária. Dentro dessas novas estruturas, contrapondo-se à concentração de conhecimentos em poucos cargos com alta responsabilidade e poder de decisão, privilegia-se o compartilhamento de competências dentro do quadro funcional e a manutenção de boas práticas, a qual caracteriza o mecanismo de aprimoramento de serviços conhecido como *benchmarking*:

A mudança de foco das empresas que se restringem a um anseio institucional interno àquelas que efetivamente se focam no usuário implica mudanças na postura profissional do quadro funcional e na estrutura organizacional, envolvendo organogramas pautados menos na sobreposição de funções hierárquicas e mais na autonomia de gestão do quadro funcional. Neste sentido, a responsabilidade pela qualidade de serviço prestado pela empresa chega ao nível operacional, recaindo sobre os funcionários que se encontram na linha de frente, interagindo diretamente com os usuários e clientes finais do serviço. Tal postura organizacional possibilita a melhoria dos serviços pela identificação e manutenção das boas práticas, que caracteriza a técnica de gestão conhecida como *benchmarking*, que constitui uma forma de se comparar com o que se reconhece como a “melhor prática” (o *benchmark*) num dado ramo de serviços. (FURNIVAL, PINTO e OUCHI, 2012, p. 3)

Conforme já foi mencionado anteriormente, a prática da avaliação de serviços em bibliotecas é relativamente recente no Brasil – principalmente no caso das bibliotecas públicas – diferentemente de outros países onde a prática de avaliar SRI's é mais consolidada (FURNIVAL, PINTO e OUCHI, 2012, p. 4). No contexto de nossas

bibliotecas universitárias temos alguns registros de experiências em avaliação de SRI's, tal como no caso do SIBI-USP (SAMPAIO *et al*, 2004); contudo, tal prática não encontra registros significativos no corpo das bibliotecas públicas brasileiras, especialmente as de cunho mais tradicional. Segundo Almeida Júnior (2003, p.15-18; 27-31; 44-53), um forte entrave que se encontra ao aprimoramento da realização dos serviços voltados aos usuários é a estrutura hierárquica característica das instituições pertencentes ao setor público, estrutura esta que privilegia, no interior do quadro funcional, uma postura paternalista – expressa numa política preservacionista e tecnicista de materiais de um acervo de livros, que atua em detrimento de uma postura mais voltada ao atendimento direto das demandas informacionais dos usuários, bem como à identificação e legitimação de boas práticas (*benchmarking*). Esse autor faz forte crítica à postura assumida pelas bibliotecas públicas de estilo mais tradicional, apontando a inadequação da composição do quadro funcional, a postura apática de grande parte do(a)s bibliotecário(a)s deste setor e o descaso a que vem sendo relegadas, ao longo dos anos, as atividades dos chamados Serviços de Referência e Informação (SRI's) – os quais, muitas vezes, não são nem sequer estruturados, ficando o atendimento ao(à) usuário(a) a encargo de auxiliares e funcionário(a)s de função deslocada na estrutura pública, geralmente sem preparo adequado. Tal panorama, oriundo de uma estrutura funcional que, pautada no problema sociológico das questões trabalhistas, privilegia uma estabilidade de funções e cargos, mostra-se uma clara contraposição ao contexto de proatividade e compartilhamento de conhecimentos profissionais que hoje é visto no mundo corporativo.

2.3 Métodos de Avaliação Utilizados nas Corporações e Bibliotecas

O surgimento das metodologias de avaliação que se conhecem atualmente foi fortemente motivado pelas mudanças na área da gestão empresarial, que visam uma maior autonomia de atuação do corpo funcional, com uma estrutura mais horizontalizada e um maior enfoque no cliente (usuário(a)), especialmente na área da prestação de serviços, sendo considerado o caráter intangível de tal atividade. Tratava-se (e ainda trata-se) de se buscar parâmetros que permitam mensurar, por indicadores e por referências qualitativas, a qualidade do atendimento prestado pelas corporações a

seus clientes (usuário(a)s), visando a maximização do grau de satisfação destes. No desenvolvimento de tais metodologias de avaliação – de modo visível nas análises quantitativas, mas também presente nas qualitativas – vemos a conceituação destes parâmetros.

a) *Balanced Scorecard (BSC)*

Num artigo que trata sobre indicadores de desempenho em bibliotecas, Melo e Sampaio (2010) citam um mecanismo de avaliação antigo – o Balanced Scorecard (BSC) – cujo uso, segundo as autoras, ainda é bastante corrente entre as bibliotecas. Tal metodologia, que se reporta a diretrizes colocadas pela International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), surgiu em 1992 e utiliza 40 indicadores que tratam de quatro dimensões referentes às bibliotecas, a saber:

- Os recursos e infra-estruturas: serviços que uma biblioteca pode oferecer;
- Utilização: aceitação dos serviços pelos utilizadores;
- Eficiência: custo-eficiência dos serviços – critério importante na justificação de investimento a órgãos fomentadores;
- Potencial e desenvolvimento: conjunto de recursos suficientes para o desenvolvimento da qualidade na biblioteca ao longo do tempo.

Entretanto, ainda que a utilização do BSC tenha uma escala relevante, é preciso considerar, para o caso das bibliotecas públicas, o tipo de usuário(a) que as frequenta – ou, ainda, os seus usuário(a)s potenciais. Tal tipo de biblioteca é concebido para atender a um público amplo, com interesses de leitura e graus de letramento os mais diversos possíveis¹, diferentemente das bibliotecas universitárias – mais voltadas para um público com interesses de leitura especializados – para as quais os mecanismos de avaliação de bibliotecas normalmente tem se voltado. Assim, para o caso das bibliotecas públicas, o fato de existirem tantos indicadores de avaliação – como é o caso do BSC – pode dificultar – ou até mesmo impossibilitar – a abordagem de usuário(a)s no momento da pesquisa. Faz-se necessário um mecanismo de avaliação com interface mais simplificada e versátil, para considerar uma diversidade de público maior e mais

1 Uma questão importante que Almeida Júnior (Op. Cit., p. 39) enfatiza é o fato de muitas de nossas bibliotecas públicas atenderem a demandas educacionais de alunos dos ensinos fundamental e médio, suprimindo em grande parte a ausência de bibliotecas escolares.

diversificada.

b) Avaliação Contingencial

Outro método de avaliação, também citado por Melo e Sampaio (2010), e bastante utilizado no meio empresarial atual – especialmente em estudos que envolvem inteligência competitiva – é a Avaliação Contingencial. Esse método consiste na avaliação de um produto ou serviço situado num mercado hipotético, dentro do qual se avaliam duas disposições dos usuários:

- A disposição de pagar a mais por um serviço em função de melhorias que aumentam seu valor agregado (*willingness to pay* - WTP);
- A disposição de ter um serviço de qualidade limitada em prol da manutenção do custo do mesmo (*willingness to accept* - WTA).

Através destas duas medições, avalia-se a possibilidade de um incremento, ou de um novo serviço (ou produto) ser aceito por um determinado perfil de público.

Todavia, no caso das bibliotecas públicas, há que se avaliar a característica de abrangência de público delas e sua missão institucional enquanto pertencentes ao setor público. Se o propósito primordial de tais bibliotecas é o de abranger a maior diversidade de usuários possível em prol do ideal do acesso universal ao conhecimento (propósito que nem sempre é realizado, como sabemos), uma avaliação deste tipo só teria lógica seguindo-se a pressuposição de um perfil de usuário(a)s que pudesse pagar por incrementos nos serviços das bibliotecas; isso criaria uma distinção entre pessoas que podem pagar para ter acesso aos serviços e aquelas que não podem, configurando uma desigualdade social que contradiz o princípio da universalidade do acesso ao conhecimento, que é próprio da missão institucional da biblioteca pública.

Assim, tendo em vista as premissas acima, o uso da Avaliação Contingencial em bibliotecas públicas só seria admissível no caso de uma parceria público-privado – ainda que com prejuízo da universalidade do uso da biblioteca – ou como ferramenta de gestão pública, para avaliar a sustentabilidade econômica do incremento de serviços a um universo de usuários socialmente diversificado.

c) *Question Point*

Método utilizado por Olszewski e Rumbagh (c2010), o *Question Point* tem seu uso caracterizado pela grande abrangência, tanto na interatividade do levantamento das questões relevantes nas bibliotecas em estudo como na diversidade destas. Em relação à diversidade, é importante salientar que o estudo dos autores acima é um dos poucos existentes na literatura de avaliação de serviços que envolvem um número substancial de bibliotecas públicas (além das universitárias), dado que se torna ainda mais relevante se forem considerados a diversidade da procedência das bibliotecas (foram envolvidos 10 países de continentes diversos) e o propósito manifesto dos autores de avaliar como as diferenças de contexto cultural afetam o funcionamento dos Serviços de Referência e Informação nas bibliotecas em questão.

Tendo sido envolvidas 19 bibliotecas² entre públicas e acadêmicas, nas quais foram avaliadas modalidades remotas de SRI's, a pesquisa, realizada em duas fases, consistiu no levantamento de questões recorrentes nos SRI's envolvidos (mediante contatos via e-mail com as bibliotecas envolvidas), seguido da apuração quantitativa de tais questões. Desta forma, levantaram-se dados estatísticos diversos sobre a demanda de atendimento dos SRI's, tais como: tipos de material procurados por assunto; tipos de busca por material (aberta ou fechada); perfis de usuários que utilizam o serviço; reações a certos tipos de questão do atendimento, entre outras questões.

A possibilidade de se levantar uma gama detalhada de dados sobre um conjunto de bibliotecas é um aspecto bastante virtuoso do *Question Point*; contudo, é preciso salientar que é um método que exige um grande dispêndio de recursos logísticos e tecnológicos para ser executado; considerando-se o contexto de escassez de recursos tecnológicos e as questões organizacionais presentes nas bibliotecas públicas brasileiras – retomando-se os argumentos de Almeida Júnior (2003) – a execução desse método de avaliação naquelas acaba sendo impossibilitada ou, na melhor das hipóteses, bastante dificultada.

2 Inicialmente seriam avaliadas 23 bibliotecas; contudo, uma biblioteca alemã foi excluída por questões técnicas, enquanto em outras três o acesso eletrônico foi indisponibilizado durante a pesquisa, razão pela qual a avaliação destas não pode ser completada. (Op. Cit.)

d) Cliente Oculto (*Mystery Shopping*)

O método de avaliação conhecido como *Mystery Shopping* (ou método do Cliente Oculto) vem sendo bastante aplicado no universo das empresas e corporações para avaliação e aprimoramento de seus serviços, bem como no ramo da competição entre corporações (inteligência competitiva), avaliando-se os serviços de empresas rivais (CALVERT, 2005). Tal método consiste na vivência *in loco* de um atendimento, no qual um avaliador não identificado se faz passar por um cliente que solicita o serviço da empresa, avaliando itens como a cortesia e eficiência de quem atende e as condições de infraestrutura e limpeza do local, entre outros itens que podem ser inseridos.

Calvert (2005) levanta alguns aspectos considerados vantajosos na aplicação do Cliente Oculto, tais como o fato do trabalho se dar em condições normalmente agradáveis, facilitando o aspecto motivacional, e de sua aplicação não exigir um treinamento muito especializado - uma vez que se simula uma situação corriqueira de atendimento - reduzindo-se, por consequência, os gastos com recursos humanos. Pode também ser levantada como vantagem o fato da avaliação ser dar em contexto e tempo real, diferentemente dos *surveys*, nos quais se coloca o entrevistado numa situação artificialmente criada para captar suas opiniões. Por outro lado, um aspecto desvantajoso deste método é que a avaliação é elaborada com base nas impressões subjetivas de quem está avaliando, podendo haver variações individuais no registro dos dados. A análise do Cliente Oculto pode, ainda, ser prejudicada por condições pontuais envolvendo o contexto do trabalho (estado de ânimo dos prestadores de serviço no dia da avaliação, por exemplo).

No ramo das bibliotecas, o uso do Cliente Oculto ainda é bastante recente, sendo que praticamente inexitem relatos na literatura científica. O próprio Calvert (op. cit.) cita duas experiências de avaliação de bibliotecas, uma em Michigan (EUA) e outra na nova Zelândia, enfocando a avaliação do atendimento e da infraestrutura das bibliotecas e levantando questões referentes ao foco que a avaliação assume, dependendo do tipo de instituição avaliado. Em 2011, uma turma de biblioteconomia da UFSCar realizou uma atividade de aplicação do Cliente Oculto num sistema de bibliotecas públicas, tema do artigo de Furnival, Pinto e Ouchi (2012). Um aspecto metodológico positivo que pode ser levantado nesta experiência é a associação da avaliação dos clientes ocultos a indicadores pré-determinados sobre as principais funções da biblioteca e seus

respectivos desempenhos, possibilitando a avaliação estatística de tais itens; tal metodologia de tratamento e análise de dados sugere a tradução de dados qualitativos em indicadores quantitativos, tendo uma funcionalidade similar à que ocorre nos processos de indexação que conhecemos. Desta, forma, abre-se a possibilidade de se associarem dados qualitativos a dimensões consideradas importantes de se avaliar nas bibliotecas, de modo análogo ao que outros métodos (como o próprio LIBQUAL+®) fazem com dados quantitativos.

e) SERVQUAL e LIBQUAL+®

O desenvolvimento do método SERVQUAL pela equipe de Parasuraman – e o posterior desenvolvimento do LIBQUAL+® - são uma consequência direta da busca, dentro do contexto da Teoria dos Gaps, de se estabelecerem parâmetros referentes a fatores que comumente comprometem a qualidade da prestação de serviços nas corporações em geral (e nas bibliotecas e unidades de informação em particular), tendo por diretriz o pleno atendimento das demandas do(a)s clientes (ou usuário(a)s) dos serviços prestados.

Conforme já foi citado em momento anterior, as pesquisas de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) *apud* Sampaio *et al* (2004) apontaram um conjunto de 5 discrepâncias (*gaps*) entre as expectativas de usuário(a)s de serviços prestados por corporações e os objetivos destas em relação a estes(as) mesmo(a)s usuário(a)s (infra p.6). Tais discrepâncias seriam a base para o estabelecimento dos indicadores de qualidade de serviços que constituem o SERVQUAL. De modo semelhante ao Balanced Scorecard, o SERVQUAL pauta-se na medição de indicadores agrupados em dimensões (relativas à percepção dos serviços pelos usuários ou clientes):

- Tangibilidade – Facilidades e aparências físicas das instalações, equipamentos, funcionários e material de comunicação.
- Credibilidade - Habilidade em oferecer o serviço prometido com confiança e precisão.
- Receptividade - Tendência para ajudar o utilizador e fornecer um serviço com rapidez e presteza.
- Garantia – Conhecimento e cortesia do funcionário e a sua capacidade em

transmitir segurança.

- Empatia – Cuidado ao disponibilizar atenção individual aos utilizadores.

Em 1999, a Association of Research Libraries (ARL), em parceria com a Texas A&M University, fez uma adaptação do SERVQUAL voltada especialmente para a avaliação de bibliotecas, como forma de “apoiar os bibliotecários e gestores de informação a conhecer a percepção dos utilizadores” (MELO e SAMPAIO, 2010). Surgia desta maneira a ferramenta LIBQUAL+®. Esta metodologia mantém basicamente os mesmos pressupostos de aplicação utilizados para o SERVQUAL; porém, alude a dimensões diretamente relacionadas a bibliotecas e as simplifica, adaptando-se os indicadores de desempenho conforme o contexto das bibliotecas. As versões mais atuais do LIBQUAL+® utilizam em torno de 20 indicadores, agrupados em três dimensões fundamentais:

- Valor afetivo do atendimento;
- Biblioteca como local;
- Controle (acesso) da informação

O que caracteriza estes dois métodos – o SERVQUAL e o LIBQUAL+® - é, basicamente, a avaliação de índices aferidos a partir da diferença de valores entre o que os usuários consideram adequado nos atributos do serviço prestado e o que este precisa ter para ser de qualidade – o que conceitua a chamada Zona de Tolerância do serviço (ou do ítem considerado), alusiva ao grau de exigência dos usuários. A diferença entre o Valor Observado pelos usuários sobre o item medido e o valor mínimo da Zona de Tolerância caracteriza o Grau de Adequação do item – o quanto aquele atributo está ou não dentro das especificações mínimas; já a diferença entre este Valor Observado e o Valor Desejado pelos usuários para o atributo medido define a Superioridade do item do serviço – a qual indica o grau de qualidade daquele serviço (item), ou o quanto falta para atingir o padrão de qualidade almejado pelos usuários.

A grande capacidade de adaptação desses dois *surveys* a situações diversas acabou contribuindo para a utilização de ambos em larga escala. No caso do SERVQUAL, são diversos os ramos de atividade que o utilizam para avaliar seus serviços, incluindo-se algumas bibliotecas universitárias; temos como forte exemplo o programa de qualidade do SIBI-USP (SAMPAIO *et al*, 2004). Quando à aplicação do

LIBQUAL+®, os exemplos de utilização em bibliotecas são bastante variados, incluindo: estudos de caso esporádicos; aplicação em lugares múltiplos (HERRERA-VIEDMA; LOPES-GIJON; AVILA-FERNANDEZ, 2009); estudos de qualidade ao longo de um período (GREENWOOD; WATSON; DENNIS, 2011) e aplicações socialmente estratificadas (HARIRI; AFNANI, 2008).

O grande uso do SERVQUAL e do LIBQUAL+® não impediu, contudo, o surgimento de várias críticas em relação aos dois métodos. As críticas direcionadas ao SERVQUAL dizem respeito ao questionamento da real necessidade dos índices de expectativa dos usuários, bem como de sua interpretação e operacionalização. Buscando agrupá-las, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994) acabaram por desenvolver formas alternativas de aplicação do SERVQUAL com o uso de índices de duas tabelas – por atribuição direta do valor de adequação e de superioridade – e de uma tabela – dividindo-se questionários separados para a adequação e a superioridade dos serviços – visando simplificar a sua aplicação.

Contudo, uma crítica mais contundente e estrutural viria do artigo de Edgar (2006), direcionado especificamente à aplicação do LIBQUAL+®. Tomando como ponto de partida quatro questionamentos relacionados à variedade e ao valor dos serviços oferecidos aos usuários, esse autor aborda aspectos a serem avaliados nas bibliotecas que, segundo ele, não são tratados de maneira aprofundada pelo LIBQUAL+®, tal como a questão da similiaridade intelectual de determinados usuários por materiais específicos, ou o atendimento da demanda de uso de certos materiais ao longo de um tempo determinado; Edgar identifica, ainda, lacunas relativas à avaliação da leitura como elemento de formação do usuário; por outro lado, acha o LIBQUAL+® adequado com relação à avaliação da biblioteca enquanto local.

Há ainda que se considerar as limitações inerentes aos *surveys* com relação à abordagem das pessoas entrevistadas, relativas à receptividade destas e à consequente veracidade dos dados declarados.

f) sobre a Abordagem Benevox®

Benevox® Public Satisfaction System é um software desenvolvido por John Whitman para a Surveytools Coop., utilizado para avaliação de serviços. Sua operação tem por base três perguntas chave, referentes à visão do(a)s usuário(a)s de um

atendimento ou serviço:

- Do que o(a) usuário(a) menos gosta;
- Do que o(a) usuário(a) mais gosta;
- O que o(a) usuário(a) mudaria no serviço (atendimento) se pudesse.

Estas três questões foram tomadas como base para a montagem das entrevistas semiabertas que fizeram parte da implantação do Programa de Avaliação de Qualidade do SIBI-USP (SAMPAIO et al, 2004, p.146). Os resultados da aplicação de tais entrevistas trouxeram grande incremento à implantação de melhorias imediatas nas bibliotecas acima citadas, e tal aplicação foi bem avaliada, conforme comenta o artigo:

“A entrevista foi considerada pela maioria das equipes das bibliotecas como o melhor momento do PAQ, permitindo que fossem tomadas medidas de imediato para a adequação da qualidade na prestação de serviço.” (SAMPAIO et al, 2004, p. 147)

No contexto da presente pesquisa, interessará não o uso do software, mas a utilização de suas perguntas-chave como referência para a realização de entrevistas semiabertas, em analogia ao que foi feito na USP. Assim, o que chamamos aqui de Abordagem Benevox® trata justamente desta modalidade de entrevista semiaberta, utilizando-se aquelas três questões como uma forma de entrada (ou *input*) dos dados. Conforme será visto na seção Metodologia, o uso de tal abordagem na presente pesquisa foi inicialmente vislumbrado para a abordagem do público infantil da biblioteca do Carmine Botta, dadas as dificuldades próprias desse perfil de leitor(a)s para a aplicação do *survey*; entretanto, por razões próprias do contexto da biblioteca acima (que também serão detalhadas adiante), o uso do LIBQUAL+® acabou sendo inviabilizado; assim, a utilização da Abordagem Benevox® foi estendida aos demais estratos de público da biblioteca, garantindo desta forma a avaliação da biblioteca através da coleta de dados qualitativos.

2.4 Sobre o SIBI-SC: breve histórico

A experiência da implantação do Sistema Integrado de Bibliotecas em São Carlos se encontra devidamente descrita no relato de experiência de Moraes (2008). Por

outro lado, tal implantação confronta o contexto geral das bibliotecas públicas e escolares brasileiras que é objeto de crítica do livro de Almeida Júnior (2003). Assim, limitar-me-ei a reproduzir sucintamente os princípios gerais nos quais o SIBI-SC se pauta – os quais foram base para sua implantação – e o contexto geral de sua existência e manutenção, tendo por diretriz os(as) dois autore(a)s acima, além da própria vivência que posuo por trabalhar com as referidas bibliotecas desde 2010.

O descaso a que as bibliotecas públicas e escolares normalmente são relegadas foi um fator considerado na implantação do SIBI-SC. Dentro do conceito de cidade educadora no qual São Carlos se norteava – o qual tende a enxergar o espaço da própria cidade enquanto potencial educativo – houve a preocupação de se conceber a biblioteca escolar sob um conceito novo, visando a integração desta com a comunidade em geral, diferentemente do isolamento ao contexto escolar comumente visto. Dentro desta perspectiva, o projeto das Escolas do Futuro, visou, desde o princípio, integrar biblioteca escolar e comunitária num conceito único, englobando ainda a existência de sala multiuso e de um espaço para informática. Pretendia-se efetivamente transformar tais unidades de informação em referências culturais nos bairros nas quais se situam, abrigando inclusive eventos e projetos relacionados à educação e ao incentivo à leitura. Com esse propósito Moraes, ao enumerar os princípios norteadores do projeto das Escolas do Futuro, afirma enfaticamente:

“A biblioteca escolar é **para** a comunidade e não é **da** escola – é preciso negar esse conceito errado de pertencimento que a comunidade escolar tem da biblioteca e do bibliotecário. (...)

“A biblioteca escolar não é somente um espaço de busca, acesso e uso da informação, mas um espaço de expressão, de produção do conhecimento, assim recai sobre ela a responsabilidade do processo de produção do conhecimento, por meio da apropriação da informação.” (MORAES, 2008, p. 27. Grifos da autora)

Uma outra característica importante do SIBI-SC foi a implantação da administração por projetos. Desta forma, as bibliotecas passaram a ser geridas por um conjunto de projetos que constituem eixos de Programas previstos no Plano Plurianual (PPA) da Secretaria de Educação do município. Essa forma de gestão foi responsável pelas ações culturais e eventos que até hoje permanecem sendo realizadas e envolvem as bibliotecas – em geral coordenadas pela Divisão de Incentivo à Leitura do SIBI-SC – tais como: Barganha Book (feira de troca de livros); Sala Verde (que trabalha com a área

ambiental e mantém uma coleção fixa na Biblioteca Amadeu Amaral) e Estação Leitura (evento dedicado à Semana Nacional do Livro que envolve atividades ligadas à leitura com os(as) aluno(a)s das escolas do município e sempre homenageia escritor(a)s de literatura infantojuvenil influentes em São Carlos e no contexto nacional), dentre vários outros projetos.

Entretanto, a implantação do SIBI-SC não deixou de exigir o enfrentamento de questões relativas ao contexto profissional comumente existente dentro do setor público em geral – e das bibliotecas públicas e escolares, mais especificamente – as quais são objeto das críticas feitas por Almeida Júnior (2003, p.17-26; 39-44). São questões que até a atualidade envolvem tanto o contexto dos recursos humanos dentro das próprias bibliotecas em si como a relação delas com as escolas as quais estão vinculadas, afetando internamente a gestão das unidades de informação. Um dos recursos que tem se utilizado para assegurar estruturalmente a consolidação do SIBI-SC são os investimentos que tem sido feitos na parte técnica, através da informatização da base de dados e das medidas de padronização da representação temática e da catalogação para todas as bibliotecas – sob a justificativa de se facilitar a busca de materiais pelo público.

Podemos verificar que, sob o ponto de vista técnico, o SIBI-SC se encontra bastante consolidado, e até mesmo consegue ter notada visibilidade, se considerarmos o que normalmente vimos quando se trata de bibliotecas públicas em nosso país (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 15-18). Entretanto, desde que o sistema de bibliotecas foi implantado, não se tem notícia, ao longo da história de seu desenvolvimento, de avaliações que tivessem por enfoque mais específico o atendimento aos usuários. Trata-se de um setor dentro do SIBI-SC que envolve especificidades marcantes, uma vez que envolvem: a característica diversificada do público e a variação do perfil em função da tipologia das bibliotecas e do contexto em que estão inseridas; a integração das atividades do SIBI-SC com atividades do campo educacional e cultural que ocorrem na cidade; no caso das bibliotecas escolares, a delicada questão da integração da biblioteca com o contexto das escolas municipais as quais estão associadas; e, num âmbito mais interno, a atuação diversa das(os) bibliotecárias(os) em cada biblioteca com seu respectivo público e a rede de relações de trabalho envolvidas. São justamente essas questões – que tem relação direta com os princípios que nortearam a implantação do SIBI-SC – que motivam mais fortemente a realização da avaliação de seus serviços

através da percepção de seus (suas) leitore(a)s, pois dizem respeito a questão capital de avaliar o quanto tais serviços estão realmente sendo satisfatórios ao público que frequenta as bibliotecas.

3 Metodologia

3.1 Versão do LIBQUAL+® para a presente pesquisa: limitações e adaptações

Ao se aplicar um instrumento de pesquisa que visa a opinião de leitor(a)s de um conjunto de bibliotecas, há que se considerar de antemão perspectivas sobre as características desse público, particularmente no que diz respeito às técnicas de abordagem e à receptividade do público alvo para responder às entrevistas.

Vale lembrar que o LIBQUAL+® teve seu desenvolvimento essencialmente pautado no contexto atual da avaliação de serviços em corporações (particularmente em bibliotecas) – tendo o ponto de vista dos usuário(a)s desses serviços como foco central – e nos casos de aplicação centrados principalmente em bibliotecas universitárias e, em alguns casos, em bibliotecas públicas de países com uma tradição de leitura bem determinada. Em outras palavras, estamos falando de unidades de informação com perfis de público de características bem delineadas. Mas quando falamos de bibliotecas públicas brasileiras, contamos com uma diversidade de perfis de leitor(a)s bem maior; há a possibilidade de encontrarmos a criança que deseja ouvir uma historinha, o idoso que vai para ler jornais, uma mulher que lê romances, uma pessoa universitária que procura assuntos científicos, jovens que querem saber sobre hip-hop e leem histórias de terror e aventuras, dentre outros perfis de leitor(a)s que poderiam ser citados. Assim, estamos lidando com um público bem mais diverso que aquele no qual, na literatura científica, vemos o LIBQUAL+® ser aplicado. Tal diversidade certamente afeta a formulação das estratégias de abordagem das entrevistas, bem como a maneira como a abordagem é recebida e os dados são retornados a quem está pesquisando, exigindo adaptações do instrumento de pesquisa utilizado.

A discussão das premissas acima foram base fundamental para a construção do formulário utilizado na presente pesquisa. A fonte para constituí-lo foi a versão do LIBQUAL+® utilizada em 2005 para avaliar o desempenho da biblioteca da Universidade de Duke – versão essa que deu fomento às críticas de Edgar (2006). Consideradas as perspectivas em relação ao público das bibliotecas do SIBI-SC aqui pesquisadas, os itens foram editados: algumas perguntas das dimensões Atendimento (Valor Afetivo) e Biblioteca como Lugar foram fundidas e/ou simplificadas, enquanto alguns itens de Controle da Informação foram suprimidos, por se entender que aludiam

a uma conjunto de serviços próprios de bibliotecas universitárias cuja existência não é observável nas bibliotecas públicas e escolares aqui estudadas (exemplificando, não há sentido em manter um ítem que avalia o serviço de cópias reprográficas – como o que temos em bibliotecas universitárias – quando se sabe pelas observações cotidianas de trabalho que, no SIBI-SC, isso não é uma prática corrente). Além disso, na dimensão Biblioteca como Lugar, foi acrescentada uma questão (inexistente na versão da Universidade de Duke) para avaliar a qualidade dos eventos realizados nas bibliotecas, em virtude da importância dada às políticas de ação cultural e incentivo à leitura dentro do SIBI-SC. Ponderou-se, ainda, a existência de um espaço para que as pessoas entrevistadas pudessem fazer comentários livres sobre as bibliotecas para além dos itens abordados pelo *survey*, servindo os mesmos como complemento aos dados numéricos levantados (tais comentários constituem uma técnica de abordagem qualitativa que trataremos adiante).

Assim, a versão do LIBQUAL+® utilizada na pesquisa do SIBI-SC contém 16 itens ao todo: 7 itens sobre Atendimento, 4 sobre Controle de Informação e 5 sobre Biblioteca como Lugar (dos quais um deles alude especificamente sobre Eventos e Ações Culturais), incluindo, ainda, um espaço para a anotação dos comentários abertos das pessoas entrevistadas. Tal formulário consta da Figura 1 (ver página seguinte).

Uma outra questão relevante diz respeito aos índices normalmente utilizados no LIBQUAL+®. As versões mais correntes desse *survey* – conforme consta em Herrera-Viedma, Lopes-Gijon e Avila-Fernandez (2009) – costumam trabalhar com o levantamento, junto a(o)s entrevistado(a)s, de três notas para cada quesito (ou ítem): o valor mínimo (VM), definido como a nota abaixo da qual a existência daquele ítem é considerada insustentável; o valor observado (VO), que é a nota que o ítem de fato possui segundo a pessoa entrevistada; e o valor desejado (VD) pelo(a) leitor(a) para o ítem. O desempenho dos itens da biblioteca analisada são normalmente definidos pela Zona de Tolerância atribuída pelo(a)s entrevistado(a)s (diferença entre VD e VM), intervalo de valores que serve de referência para o Índice de Adequação (diferença entre VO e VM) – que mede o quanto o ítem considerado é adequado – e o Índice de Superioridade (diferença entre VO e VD) – que diz o quanto o ítem é considerado de qualidade superior.

Analisando-se a diversidade do público das bibliotecas do SIBI-SC já citada

Contudo, ao se fazerem as entrevistas, percebeu-se no(a)s entrevistado(a)s a tendência de se darem pontuações altas para as Notas Ideais em função da falta de compreensão do papel das mesmas, seguindo-se o senso comum, afirmado em muitas entrevistas, de que “bom é dez”, ou “bom é a maior nota”. Desta forma, caso os Índices de Superioridade fossem apurados para fins de análise, eles trariam a impressão de um público com níveis de exigência extremamente elevados, induzindo uma inferência sobre o público das bibliotecas avaliadas que não corresponderia à verdade, conforme o próprio contexto da coleta de campo e as impressões sobre as entrevistas puderam demonstrar. Em função dessas observações, a Nota Ideal acabou sendo um dado descartado no momento da apuração dos dados.

Assim, a análise dos itens do LIBQUAL+® – no caso desta pesquisa – foi feita apenas em função da frequência estatística dos Valores Observados (VO). Entretanto, buscou-se dar maior precisão à apuração dos dados através da análise conjunta de diversos índices estatísticos que medem tanto a tendência central dos dados (médias e medianas) como a dispersão dos mesmos (coeficientes de variação, amplitudes e a própria mediana). Além disso, o tratamento dado aos comentários das entrevistas (por frequência de descritores) e às impressões sobre o(a)s entrevistado(a)s (através da atribuição de pesos aos questionários) também atuam no sentido de gerar outros dados que dão maior subsídio às análises sobre o desempenho das bibliotecas, conforme veremos nos itens seguintes. Por outro lado, é importante colocar que não foram realizados testes estatísticos específicos de verificação de dados (tais como os que envolvem intervalos de confiança e a variável *t de Student*), uma vez que a aplicação de tais testes exigiriam um tempo maior de qualificação na área de estatística que o cronograma previsto para a execução da presente pesquisa não abrangia. Contudo, são feitas inferências sobre a confiabilidade dos dados através da análise da coerência entre os indicadores levantados.

3.2 Métodos complementares de abordagem e apuração de dados

No intuito de acrescentar dados de maior precisão à análise dos índices numéricos gerados pela aplicação do LIBQUAL+®, e de, com aqueles dados, criar subsídios à avaliação da própria eficácia do *survey* enquanto instrumento de avaliação

de qualidade num contexto de bibliotecas públicas brasileiras, fez-se nas entrevistas o uso de perguntas sobre a biblioteca que permitiam respostas abertas do(a)s entrevistado(a)s; tais perguntas, dependendo da característica das entrevistas, podiam ser formuladas como a solicitação de um comentário livre sobre a biblioteca e suas dimensões (Atendimento, Controle de Informação, Local e Eventos), ou por perguntas dirigidas, alusivas a características positivas e coisas a serem aprimoradas ou melhoradas.

Em contrapartida, o procedimento de anotar impressões sobre as pessoas que deram entrevista e seus estados de ânimo subsidiou a apuração da relevância das respostas de cada entrevista, permitindo a avaliação de como tal relevância afeta as análises realizadas com relação às bibliotecas.

3.3.1 Comentários abertos

Após se perguntarem todos os itens do LIBQUAL+®, foi procedimento comum na parte final das entrevistas perguntar às pessoas entrevistadas se desejavam fazer algum comentário adicional referente ao atendimento ou à estrutura e local da biblioteca. Essa possibilidade dada aos(às) leitore(a)s de fazer comentários adicionais visou a obtenção de dados mais precisos que complementassem a avaliação feita pelos itens do *survey*. Trata-se de um mecanismo tanto para incrementar a avaliação das bibliotecas como para subsidiar a análise da eficácia do próprio LIBQUAL+®, através da confrontação de seus dados numéricos (quantitativos) com aqueles oriundos dos comentários (de natureza qualitativa).

Porém, o pedido de tais comentários foi também utilizado como recurso alternativo nos casos em que a pessoa abordada para a entrevista mostrava algum tipo de resistência a responder os itens do LIBQUAL+® (obstrução da abordagem, pressa por motivos diversos, inibição, etc.). Quando aconteceram tais casos, os comentários foram normalmente anotados sem que se considerasse qualquer dado numérico do *survey*, sendo incluído por escrito nos formulários o rótulo “somente qualitativo”. Desta forma, tornou-se possível apurar dados qualitativos adicionais independentemente (mas complementarmente) aos dados gerados pelo LIBQUAL+®.

3.3.2 Abordagem Benevox®

Conforme anteriormente explicado na seção referente aos métodos de avaliação de serviços presentes na literatura científica, o que aqui chamamos de Abordagem Benevox® se refere à técnica de entrevista semiaberta, utilizada inicialmente no PAQ-USP, que teve por base as perguntas utilizadas pelo software de mesmo nome criado por John Whitman (SAMPAIO et al, 2004, p.146).

O interesse por tal modalidade de entrevista surgiu durante o período de campo na Euclides da Cunha, diante da demanda de se avaliar turmas escolares - que envolviam um público infantil – as quais faziam visitas à biblioteca. Já se vislumbrava, também, a avaliação posterior do mesmo tipo de público na biblioteca da escola Carmine Botta. As características próprias deste tipo de público tornavam de antemão temerária a aplicação de um survey como o LIBQUAL+®, com o refinamento de dados que tal instrumento de avaliação solicita; assim, buscava-se um instrumento de avaliação complementar, de aplicação mais simplificada, que permitisse coletar os dados do público infantojuvenil e traduzí-los nas dimensões de avaliação que o LIBQUAL+® utiliza.

O teste feito na biblioteca da Vila Prado demonstrou a capacidade de gerar dados qualitativos semelhantes aos dos comentários abertos das entrevistas, permitindo o processamento desses dois tipos de dados com o mesmo procedimento de indexação, como se fossem, na prática, de um único tipo. Apenas uma alteração foi introduzida em relação ao modo de aplicação original das perguntas dirigidas: diante da inibição que se manifestou na primeira abordagem em relação ao quesito “do que a pessoa menos gosta”, ele acabou por ser fundido, nas outras abordagens, com o quesito “o que se mudaria na biblioteca se pudesse”. Desta forma, a Aplicação Benevox® passou a ser feita com duas questões, uma referente ao apontamento de qualidades da biblioteca e outra referente a críticas.

Quando iniciou-se a coleta de campo na biblioteca Carmine Botta, a intenção inicial era de se fazer a Aplicação Benevox® somente com as turmas infantis de segundo e quarto ano (conforme anteriormente acordado com a direção da escola e informado às(aos) docentes responsáveis por tais turmas). Porém, ao se abordarem de modo avulso os estudantes de anos posteriores e o público adulto da comunidade local, verificou-se uma resistência à abordagem de *survey* consideravelmente maior do que a

vista nas duas bibliotecas anteriormente avaliadas.

Conforme será detalhado na seção Princípios de Abordagem, uma regra fundamental seguida nas entrevistas é a de se respeitar a espontaneidade da pessoa abordada ao dar a entrevista; assim, nos casos em que a pessoa opunha impedimentos à continuidade da abordagem, ela foi interrompida ou, caso fosse possível, simplificada através das abordagens mais abertas.

No caso dos estudantes jovens do Carmine Botta, a tendência à inibição impossibilitava a abordagem individual; no caso do público adulto da comunidade foram fatores dificultantes a resistência característica das pessoas do bairro e a menor frequência de tal estrato de leitor(a)s na biblioteca. Já no caso das pessoas do público docente, o fato daquelas estarem sempre em atividade pela escola fazia com que sempre estivessem com pressa, tornando difícil uma abordagem mais longa.

Assim, as características do público da biblioteca criavam claramente um contexto que, na prática, impossibilitava a aplicação eficaz do LIBQUAL+®. Era necessário se fazerem abordagens mais ágeis e pontuais, perante as características particulares do público que ali se encontrava. Assim, a solução utilizada para garantir a coleta de dados e assegurar a avaliação da biblioteca foi estender a Aplicação Benevox® a todos os públicos, razão pela qual, neste caso, a análise foi feita somente com dados qualitativos (descritores).

3.3.3 Impressões de entrevista e níveis de relevância (ponderação)

Após a realização de cada entrevista, foram feitas anotações referentes aos(às) entrevistado(a)s, descrevendo tanto o estado de ânimo – inibição, atenciosidade, reflexividade, irritação, etc – como o grau de seriedade e de senso crítico das respostas dadas. Essas impressões serviram de subsídio para se atribuir níveis de relevância – numa escala de 1 à 3 – às entrevistas realizadas, os quais serviram como ponderação nas análises de índices estatísticos, referentes tanto aos dados quantitativos do LIBQUAL+® como aos dados de origem qualitativa expressos pelos descritores.

O uso de tal ponderação visa a neutralização de uma distorção inerente aos *surveys* e aos dados estatísticos em geral, que é a de colocar respostas com diferentes níveis de senso crítico sob a representação de um mesmo dado numérico. Entretanto, é

preciso considerar que a atribuição dos pesos também não está livre da vinculação à subjetividade do julgamento do autor da presente pesquisa, o que pode abrir precedente à críticas referentes a uma suposta manipulação de dados.

Assim, entre a limitação dos dados numéricos e a subjetividade da ponderação, optou-se por uma solução intermediária, que é a de se comparar as frequências estatísticas normais (ou brutas) e os índices por elas gerados com os índices obtidos com a aplicação da ponderação. Desta forma, a ponderação é analisada em função do efeito que a sua aplicação causa nos índices, variando-os.

Entretanto, a ponderação não foi utilizada na análise direta da frequência dos descritores – medida utilizada para a verificação dos aspectos positivos e negativos mais citados – para se evitar um tratamento desigual e tendencioso das demandas e dos pontos positivos levantados.

As impressões de entrevista e os pesos atribuídos constam do Anexo II. Os pesos relacionados em azul claro indicam abordagens “somente qualitativas”; os indicados em marrom são abordagens de classes infantis e grupos de pessoas (somente no caso do Carmine Botta); os questionários anulados tem peso 0 (zero), anotado em vermelho.

3.4 Princípios de abordagem – entrevistas

Com a finalidade de se preservar o livre arbítrio das pessoas entrevistadas e garantir a fidedignidade dos dados coletados, a realização da coleta de campo buscou seguir alguns princípios de abordagem. Tais princípios tiveram por propósito permitir a realização das abordagens e das entrevistas valorizando a criação de uma atmosfera de cordialidade que permitisse que o(a) leitor(a) se manifestasse da maneira mais espontânea possível; também houve a preocupação de realizar a coleta em condições que garantissem imparcialidade nos dados obtidos, evitando-se fatores que pudessem causar interferência nas respostas.

- *Abordar o(a) leitor(a) na saída da biblioteca (nunca entrando), após ele(a) ter feito uso de todos os serviços do atendimento. É preciso permitir que a pessoa que vem à biblioteca faça pleno uso de sua infraestrutura e de seu atendimento, para que, após realizado o serviço, ela tenha condições de opinar a respeito. Além disso, tal medida visou possibilitar que a coleta dos dados se realizasse em local relativamente distante do*

balcão de atendimento, evitando-se, assim, uma tendenciosidade nos dados apresentados.

A infraestrutura da biblioteca Amadeu Amaral possibilitou plenamente a prática desse princípio (nela a entrevista foi realizada na rampa de acesso ao segundo piso), bem como na Euclides da Cunha (onde as entrevistas se deram no topo da escada de entrada da biblioteca, tendo o clima do período da abordagem favorecido a realização da coleta em ambiente externo). Somente no caso do Carmine Botta o local em que confluíam as duas entradas (da escola e do acesso da comunidade) ficava muito próximo do atendimento; assim, no caso desta biblioteca, preferiu-se fazer a abordagem nos momentos em que as pessoas entrevistadas estavam relativamente longe das atendentes, fazendo pesquisa ou atividades nas mesas, ou procurando materiais no acervo, ou utilizando computadores (este último caso com o atendimento ausente, uma vez que os computadores de pesquisa ficam próximos ao balcão).

- *Tratar a pessoa abordada para entrevista cordialmente, explicando a ela o motivo da abordagem com a maior clareza possível.* É necessário que a pessoa tenha esclarecimento sobre a razão pela qual está sendo entrevistada e sobre os objetivos da pesquisa, dando a ela uma sensação de cordialidade que a deixe à vontade para responder.

Tal cuidado, contudo, não impede a interferência de fatores externos ao entrevistador que podem influir na abordagem, tais como o estado de ânimo da pessoa entrevistada, o interesse, a pressa, o grau de atenciosidade, etc. Nestes casos, o recurso dos comentários abertos e da ponderação (já antes mencionados) criam alternativas e subsídios para lidar com a variabilidade das situações.

- *A entrevista deve se dar com o pleno consentimento da pessoa abordada; caso ela não permita a abordagem, ou alegue pressa, a entrevista não deve ter sequência.* Tal medida visa evitar aquelas entrevistas em que a pessoa responde sem seriedade, ou “por responder”, garantindo a confiabilidade dos dados gerados. Visa, ainda, a preservação do direito da pessoa de aceitar ou não a abordagem, de participar ou não da pesquisa.

- *Explicar à pessoa entrevistada cada item claramente, e dar à pessoa a liberdade de responder no tempo e da forma que ela achar conveniente.* A compreensão adequada dos itens perguntados por parte do(a) entrevistado(a) também é uma maneira

de garantir a fidedignidade dos dados levantados; uma questão mal compreendida pode gerar distorções na constituição dos dados, abrindo precedentes à análises que não correspondem a uma real avaliação das bibliotecas e de suas condições.

- *Entrevistar a pessoa na medida em que seja possível conseguir dela, espontaneamente, todos os dados possíveis.* Devem ser dadas condições para que a pessoa entrevistada possa dizer tudo o que deseja a respeito da biblioteca, até que ela declare não haver mais nada a ser dito.

Todavia, houve casos de pessoas que acabaram se alongando muito nas falas – em alguns casos falando sobre assuntos além dos propósitos da presente pesquisa – o que acabava impedindo, no tempo da entrevista, a realização de novas abordagens. Porém, mesmo nesses casos, a cortesia foi mantida para se interromper a entrevista, alegando-se algum motivo de procedimento da pesquisa ou, simplesmente, pedindo licença atenciosamente.

- *Encerrar a entrevista após conseguir-se todos os dados relevantes, sempre agradecendo à pessoa entrevistada.* Não se deve prolongar a entrevista mais do que o necessário, apenas o suficiente para conseguir os dados que serão fundamentais para análise.

- *Horários de entrevista:* procurou-se, na medida do possível, abranger todo o período de atendimento ao público das três bibliotecas, no intervalo de uma semana para cada uma delas, contado de segunda até sábado. As semanas de abordagem de cada biblioteca foram devidamente combinadas com a direção do SIBI-SC, sendo de acordo das respectivas bibliotecárias responsáveis; no caso do Carmine Botta, houve também a anuência da direção da escola, por razão das entrevistas com as classes infantis e o corpo docente.

O período de abordagem foi apenas interrompido (nas três bibliotecas) por ocasião do intervalo de almoço, durando esse intervalo o tempo necessário para a compra da marmita e a realização da refeição, com retorno imediato ao trabalho de coleta de dados. Nas duas bibliotecas públicas (Amadeu Amaral e Euclides da Cunha) esses intervalos foram alternados ao longo dos dias da semana, a fim de permitir a cobertura de diferentes faixas de horário com seus respectivos públicos, considerando-se a perspectiva de movimento da biblioteca na determinação da pausa para a refeição. Já no caso do Carmine Botta, o intervalo de almoço foi fixo, em função do

funcionamento do refeitório da escola, onde as refeições foram realizadas neste caso.

Houve, ainda, reduções do período de abordagem no turno noturno da Amadeu Amaral e no último dia de abordagens no Carmine Botta, por se entender que o menor movimento das duas bibliotecas nos respectivos períodos não influenciaria significativamente no número de abordagens realizadas.

Assim, as coletas de campo foram realizadas nos dias e horários relacionados abaixo:

Amadeu Amaral:

26/3 à 30/3 das 8h às 19h

31/3 das 8h às 12h

Euclides da Cunha:

9/4 à 13/4 das 8h às 18h

14/4 das 8h às 12h

Carmine Botta:

14/5 à 18/5, das 8h às 17h

19/5, das 8h30' às 11h30'

• *Da abordagem de grupos:* sem incluir os casos de abordagens de classes escolares infantis – as quais tiveram planejamento prévio – uma questão que surgiu nas coletas de campo se refere a entrevistas de pessoas que se encontravam em grupos – turmas de jovens (buscando materiais na biblioteca, utilizando computadores ou fazendo pesquisa escolar), casais, profissionais em reunião e outros casos semelhantes.

O contexto de pesquisa apresentado por cada uma das bibliotecas demandou modos diferentes de lidar com a abordagem desses grupos de pessoas. No caso da Amadeu Amaral e da Euclides da Cunha havia a preocupação de se preservar a autenticidade das respostas individuais, observando-se a influência de outras opiniões que pudessem viciar os dados gerados (principalmente os quantitativos). Assim, recomendava-se, ao se abordar um grupo, que apenas uma pessoa respondesse, anotando-se as respostas desta pessoa. Quando, entretanto, notou-se uma insegurança nas respostas de tal pessoa e/ou se percebeu que ela se reportava demais às outras pessoas do grupo para responderem – de modo a caracterizar um dado viciado, o questionário correspondente a essa entrevista foi anulado ou, quando se entendeu que alguns comentários abertos sobre a biblioteca poderiam ter alguma relevância,

considerou-se o questionário como “somente qualitativo”, descartando-se os dados numéricos do LIBQUAL+®. Entretanto, no Carmine Botta, a resistência apresentada pelo público – em especial pelo(a)s estudantes jovens – criou dificuldades às abordagens individuais. Assim, foi feita a opção, em algumas entrevistas, de se coletar, pela Abordagem Benevox®, os comentários de grupos inteiros, ao invés da abordagem de uma única pessoa; tais questionários, contudo, constituem um tipo de abordagem diferente das individuais (conforme detalhado na seção Processamento de Dados), sendo identificados na lista de impressões de entrevistas (Anexo II) com o indicador do nível de relevância em cor ocre, especificando-se, com a mesma cor, a composição do grupo entrevistado. Nesta modalidade de abordagem, os dados são atribuídos a todo o grupo – e não a uma pessoa individualmente.

3.5 Processamento de dados

Pelo que vimos até aqui a respeito da coleta de campo, foram gerados dados tanto de natureza quantitativa – aqueles oriundos da atribuição direta de valores aos itens do LIBQUAL+® - como de natureza qualitativa – os comentários abertos e as respostas aos itens da Abordagem Benevox®. Cada um desses dois tipos de dados teve tratamento diferenciado – envolvendo procedimentos estatísticos e a geração de índices apropriados – possibilitando a comparação entre as duas tipologias dentro de parâmetros analíticos semelhantes.

3.5.1 Dados quantitativos do formulário LIBQUAL+®

Tais dados foram diretamente inseridos na folha de dados tipo .sav do software PSPP devidamente configurada para o formulário da presente pesquisa (falaremos mais sobre esse software na seção 3.5.3). Os dados foram inseridos à razão de um caso por questionário válido. Cada nota foi inserida na variável correspondente ao ítem ao qual se referia. Após a inserção, foram tiradas as frequências dessas variáveis, obtendo-se através desse procedimento os índices utilizados, tanto em abordagem bruta como ponderada, sendo que a inserção dos pesos se deu pela ativação da função “dar peso” (“*weight cases*”) do programa, aplicada em função da variável “Peso (Ps)”, inserida na folha de dados.

Além da inserção avulsa dos 16 itens do formulário de pesquisa, foram criadas – através da função de cálculo existente no programa – mais três variáveis, correspondentes às médias de notas por caso obtidas para os itens de cada uma das três dimensões avaliadas pelo LIBQUAL+® - Atendimento, Controle de Informação e Biblioteca como Lugar/Eventos. Esse cálculo foi feito com a planilha em estado bruto (sem ativação de pesos, e sem se inserir divisão de dados por grupos estratificados). Também destas três variáveis foram tiradas as frequências, brutas e ponderadas, e extraídas as medidas estatísticas.

Isso significa dizer que foram analisados, nas estatísticas feitas, tanto as dimensões da biblioteca de uma maneira global como cada ítem das dimensões separadamente, permitindo um aprofundamento sobre os fatores que interferem na qualidade dos serviços das bibliotecas avaliadas.

Os dados relativos às duas bibliotecas em que a avaliação do LIBQUAL+® foi efetivamente feita – Amadeu Amaral e Euclides da Cunha – foram inseridas num mesmo arquivo de folha de dados, sendo a separação dos dados de cada biblioteca – para fins de apuração – feita através da função “Dividir Arquivo” (“*Split File*”), usando-se como delimitador dos grupos de dados a variável “Biblioteca”.

Foram utilizadas, na análise quantitativa que aqui tratamos, as seguintes medições estatísticas:

- *Médias aritméticas*: matematicamente definida como a razão entre a soma dos valores de uma variável e o número de casos que essa variável abrange, representa, em termos práticos, o valor para o qual as notas atribuídas à variável tendem; assim, a média aritmética é considerada uma medida da tendência central de um conjunto de dados.

No caso da média ponderada, cada caso de peso n é repetido n vezes no cálculo (ou seja: um caso de peso 3 é considerado triplamente, por exemplo).

Tal medida tem aplicação consagrada nos cálculos estatísticos para se analisar a tendência central de um conjunto de dados. Contudo, as médias possuem o aspecto negativo de serem demasiadamente influenciadas por valores extremos, tornando a análise sobre elas tendenciosa quando analisadas isoladamente – especialmente em análises de conjuntos de dados com alto grau de dispersão.

- *Desvio padrão/Coefficiente de variação*: não será abordada aqui a definição

matemática do desvio padrão, por ser de complexidade grande que foge ao foco da presente pesquisa; importa-nos aqui sua função prática. Essa medida pode ser definida simplificada como um índice que mede a dispersão de dados relativa a uma média aritmética, expresso na mesma unidade de medida desta. É uma medida importante da dispersão de dados, sendo bastante utilizada; contudo, a dependência desse índice em relação à média – e à unidade de medida utilizada – torna subjetiva e complexa a operação desse valor de dispersão: um desvio padrão de valor 2 tomado numa escala de 10000 unidades tem relevância bem diversa de um desvio padrão de mesmo valor referente a uma escala de 10 unidades.

O coeficiente de variação é utilizado como uma forma de corrigir essa dificuldade do desvio padrão; sendo matematicamente expresso como a razão entre esse índice e a média ao qual ele se refere, se caracteriza como uma escala entre 0 (zero) e 1 (um) que vai da dispersão nula à infinita. Tal escala também pode ser expressa em termos de porcentagem – bastando multiplicar seu valor de origem por 100 (cem). Como esse coeficiente independe do valor da média (bem como das unidades de medida utilizadas), permite a comparação da dispersão de dados com unidades de medida distintas sob um mesmo parâmetro numérico, sendo, portanto, de operacionalização mais prática que o desvio padrão.

- *Mediana*: índice de tendência central definido como o valor que divide um conjunto de dados de uma variável exatamente ao meio; ou seja, metade dos valores ficam acima da mediana, metade ficam abaixo. Por ser um índice menos influenciável por valores extremos do que a média aritmética, é considerado uma medida mais robusta que esta.

Por outro lado, a mediana também pode ser considerada uma medida de dispersão, em função de sua propriedade de dividir os dados, sendo bastante eficaz para medir a concentração de dados num certo intervalo de valores, especialmente quando analisada em conjunto com outros índices de variação de dados, tais como a amplitude, que veremos a seguir.

- *Amplitude (valores mínimos e máximos)*: a diferença entre o valor máximo e o valor mínimo de um conjunto de dados define a sua amplitude. Pode ser considerada uma medição de dispersão que complementa a mediana, pois enquanto essa mede a variabilidade dos dados por uma tendência central, a amplitude determina o limite de

expansão dos dados numa escala de valores.

Entretanto, a amplitude não é capaz de, sozinha, descrever a concentração diferencial dos dados dentro do intervalo de valores que ela abrange, definindo apenas sua expansão. Tal concentração só consegue ser visualizada quando a amplitude é analisada em conjunto com outras medidas estatísticas.

• *Dados não respondidos (valores discretos)*: uma diferenciação importante que se fez foi a dos dados não respondidos, em relação aos dados válidos de valor nulo, ou 0 (zero). Tal procedimento é feito para evitar que os dados não respondidos possam gerar, matematicamente, inferências errôneas relativas ao desempenho das bibliotecas avaliadas – uma vez que, numericamente, não se pode diferenciar o valor nulo de uma questão não respondida do valor idêntico oriundo da má avaliação de um(a) leitor(a) sobre um ítem. Assim, para que na planilha de dados do PSPP esses dois tipos de dados fossem devidamente diferenciados, estabeleceu-se como critério adotar 0,1 como o menor valor válido, de modo que todas os quesitos que tiveram nota 0 (zero) por atribuição da pessoa entrevistada foram tabulados no programa estatístico como 0,1; o valor 0,0 passou, então, a indicar que aquele ítem não foi respondido, sendo esse valor configurado como discreto (ou seja, que não é considerado na estatística enquanto um dado válido)³.

Entretanto, o procedimento acima torna a porcentagem de formulários em que um determinado ítem não foi respondido um fator crítico de redução da amostragem; um índice de formulários não respondidos muito alto – referente a um ítem – pode até mesmo comprometer a confiabilidade dos dados⁴. Por outro lado, a abstenção em relação a um quesito de avaliação pode também ser reveladora de um desconhecimento do público entrevistado em relação àquele quesito, ou mesmo uma indicação de que aquele ítem ou serviço não é considerado, pelo público, relevante para a biblioteca.

Pela importância do que foi colocado acima, o índice percentual de formulários não respondidos – tomado em relação a cada ítem do LIBQUAL+® - é utilizado como parâmetro estatístico para a análise do desempenho das bibliotecas, juntamente com os

3 Evidentemente, o uso de um valor um décimo acima do original para indicar a nota nula gera uma distorção matemática nos cálculos, ainda que pouco significativa; contudo, a própria análise que é feita dos dados busca considerar tal discrepância em prol de inferências devidamente coerentes que traduzem com veracidade o desempenho das bibliotecas avaliadas. (N.A.)

4 Vale considerar – por analogia – a lei eleitoral vigente no Brasil que anula a eleição para um determinado cargo quando a quantidade de votos nulos ultrapassa uma determinada margem percentual, obrigando a realização de novo pleito. (N. A.)

demais índices já descritos, sendo um indicador tanto da importância dada pelo público de cada biblioteca a um item considerado como da própria confiabilidade dos dados levantados.

3.5.2 Dados qualitativos (descritores)

Conforme já dito anteriormente, foram obtidos, além dos índices numéricos relativos ao LIBQUAL+®, dados qualitativos oriundos dos comentários que os(as) leitore(a)s entrevistado(a)s fizeram sobre as bibliotecas, tanto de maneira aberta como através da Abordagem Benevox®. Entretanto, aqui nos deparamos com um problema muito recorrente que surge quando nos deparamos com uma massa de dados qualitativos grande, a saber: como lidar com um conjunto de dados de características tão dispersas de modo a tirar informações coerentes, sob parâmetros que possam ser mensurados e comparados?

As linguagens documentárias tem se mostrado – na história da Biblioteconomia em particular, e da Ciência da Informação em geral – um eficiente instrumento para transformar os dados oriundos de uma linguagem natural (tipicamente qualitativos) em índices (ou categorias) constituintes de uma linguagem controlada, sendo esses índices quantitativamente mensuráveis.

O estudo mais específico das linguagens documentárias não será o nosso foco aqui, pois fugiria demais ao tema de nossa pesquisa. Vale entretanto citar, dentro da literatura científica relativa ao LIBQUAL+® que foi estudada na constituição do marco teórico do presente trabalho, um estudo de caso importante, objeto do artigo de Greenwood, Watson e Dennis (2011), que trata da avaliação que foi feita ao longo de dez anos (entre 2001 e 2010) nas bibliotecas da Universidade do Mississippi, EUA – na qual se utilizou para avaliação, além do próprio LIBQUAL+®, a apuração de comentários do(a)s entrevistado(a)s pela categorização em indicadores (*tags*) preestabelecidos, subordinados às três dimensões de avaliação do *survey* original (Atendimento, Controle de Informação e Biblioteca como Lugar).

O processo de indexação que foi utilizado na pesquisa com o SIBI-SC para tratar os comentários de entrevista e as respostas às questões da Abordagem Benevox® segue o mesmo tipo de procedimento utilizado no estudo de caso acima, mas de um modo

mais aprimorado. Ao invés de se utilizarem categorias ou rótulos estabelecidos *a priori*, optou-se por criar os descritores à medida que os formulários foram sendo apurados, adotando-se em contrapartida o procedimento de, a cada novo questionário com comentários que vinha a ser indexado, pesquisar a existência de termos já criados que correspondessem adequadamente àqueles comentários. Dessa forma, comentários referentes a questões semelhantes foram representados com os mesmos termos, criando-se índices novos somente no caso daquele assunto ser inédito, não havendo termo adequado para representá-lo, buscando-se desta forma garantir o controle da linguagem dos descritores.

Assim, por esse mecanismo de apuração dos dados qualitativos, foi sendo estruturado um minitesouro, em três níveis hierárquicos básicos. A estrutura hierárquica desse minitesouro consta do Anexo III. As três dimensões do LIBQUAL+® constituem o topo da linguagem documentária, sendo termos associados entre si. Subordinam-se aos três termos do topo a qualificação de desempenho bom e mau de cada uma das dimensões; assim, temos “bom atendimento” (ou AT+) e “mau atendimento” (ou AT-) subordinados a “Atendimento (Valor Afetivo)”; “bom controle” (ou CI+) e “mau controle” (ou CI-) subordinados a “Controle da Informação”; e “bom lugar” (ou BL+) e “mau lugar” (ou BL-) subordinados a “Biblioteca como Lugar”. Os demais termos – que são os descritores que efetivamente qualificam os comentários – são subordinados aos termos qualificadores de desempenho correspondentes à dimensão que aqueles aludem. Exemplificando: um comentário classificado como “Melhorar rede (Internet)” se refere à uma deficiência nos computadores, qualificada dentro da dimensão “Controle da Informação”; assim, esse descritor é subordinado à “mau controle” (CI-); já um elogio referente a “Atendentes atencioso(a)s” é considerado um bom atributo de “Atendimento (Valor Afetivo)”, sendo o descritor subordinado à “bom atendimento” (AT+).

Essa estrutura hierárquica do microtesouro visa facilitar uma contagem bibliométrica dos termos; desta forma, consegue-se mensurar tanto a referência a cada uma das dimensões analisadas nas bibliotecas – considerados os respectivos desempenhos – como a ocorrência de cada descritor, bem como a frequência em relação a outros descritores que se referem à mesma dimensão, o que permite uma análise refinada do desempenho das bibliotecas avaliadas – inclusive no sentido de dar um

caráter mais específico à análise que é feita pelos itens do LIBQUAL+®.

Como todo tesouro, a linguagem documentária da presente pesquisa também se utiliza de relações de equivalência (envolvendo um termo preferido e suas remissivas) e associativas. Embora tais relações não tenham tido uma influência mais direta nas análises dos dados, elas revelam as proximidades entre os termos e, em alguns casos, até influências dos fatores subordinados a uma dimensão avaliada em outra dimensão. Exemplificando: as críticas e os elogios ao empréstimo de materiais do acervo são contemplados por dois descritores respectivamente subordinados a “mau controle” e “bom controle”, mas podem também influenciar a percepção do(a) usuário(a) em relação ao atendimento; assim, ambos os descritores são também termos associados a “Atendimento (Valor Afetivo)”, embora a frequência dos mesmos seja computada dentro da dimensão Controle da Informação. Já nos casos de relações de equivalência, um comentário passível de ser representado por um termo que remete a outro será indexado com o termo preferido, computando-se este para efeitos de estatística. Por exemplo: comentários relativos a “aumentar acervo” serão considerados como “atualizar acervo”, que é o termo adotado como preferido neste caso.

Há ainda alguns descritores utilizados para indexar os comentários que, por possuírem itens específicos, contêm termos subordinados a eles correspondentes a esses itens. Por exemplo: o descritor relativo às demandas da infraestrutura do local pode ter um termo subordinado relativo à falta de bebedouros, assim como o descritor sobre elogios aos materiais do acervo pode ter um subtermo relativo à existência de jornais. Esses termos que possuem nível hierárquico abaixo dos descritores principais – os quais caracterizarei neste trabalho como *subdescritores* – foram registrados no sentido de qualificar os termos principais; contudo, não foram computados para efeitos de estatística – pois isso exigiria um procedimento específico de apuração de dados que demandaria, para ser feito, um tempo maior do que o previsto – ficando como uma pendência⁵.

O Anexo I lista os descritores que foram atribuídos a cada um dos questionários, em ordem crescente de identificação, sendo os descritores relacionados por dimensão e pelo termo qualificador de desempenho a que estão subordinados (AT+; AT-; CI+; CI-; BL+; BL-). Descritores relativos ao mesmo termo qualificador se situam na mesma

5 Ver também a seção “Pendências” (N.A.)

célula, separados por ponto e vírgula. Os subdescritores relacionados a um descritor são escritos em verde, sendo precedidos por dois pontos após o descritor de origem; dois subdescritores são separados entre si por vírgula. Quando houver o caso da alusão a uma dimensão sem se precisar um descritor (por exemplo, uma pessoa que opina que gosta do atendimento da biblioteca mas não detalha a razão pela qual o acha bom), coloca-se o termo qualificador na coluna correspondente (neste caso, “Atendimento (+)”), escrevendo no campo dos descritores a expressão “não consta” em vermelho. Questionários sem comentários recebem “não consta” em vermelho nas duas colunas (do termo qualificador e do descritor); questionários invalidados possuem a palavra “anulado” nas mesmas duas colunas e em vermelho, sendo também marcado com a mesma cor o número de identificação do questionário que sofreu a invalidação.

Há ainda casos de questionários em que os comentários possuem alguma observação adicional relevante, mas de caráter demasiadamente específico para ser indexada. Nesses casos, a observação se encontra transcrita no campo de impressões (Anexo II) correspondente a esse questionário, em azul claro. Note-se que, embora tais observações detalhem a informação dos descritores, elas se diferenciam dos subdescritores por não serem processadas pela indexação, correspondendo a um dado qualitativo não tratado. Da mesma forma que os subdescritores, as observações não são computadas estatisticamente, sendo registradas como um metadado adicional para fomentar críticas e análises futuras a partir do presente trabalho.

Após o processo de indexação, os dados qualitativos foram tabulados no PSPP, em folhas de dados especialmente configuradas para inserir os descritores e as respectivas qualificações das dimensões. No caso desses dados optou-se por fazer um arquivo para cada biblioteca. A variável “dimensão/qualidade” abriga valores numéricos que correspondem às dimensões de avaliação das bibliotecas (Atendimento = 1; Controle da Informação = 2; Biblioteca como Lugar/Eventos = 3); o sinal (+/-) junto aos números indicam se o descritor é de bom ou mau desempenho. Na mesma linha de caso colocou-se o descritor correspondente àquela dimensão e o respectivo desempenho.

Portanto, diferentemente dos dados quantitativos, adotou-se o processamento de um caso por descritor; significa dizer que as estatísticas são feitas aqui em função da quantidade de descritores, e não de questionários apurados. Dessa forma, um formulário indexado com n descritores terá n casos na planilha.

Isso afeta o processamento dos dados qualitativos de duas maneiras. O primeiro efeito é que o desempenho bom ou mau das dimensões avaliadas será computado em função do número total de descritores associados àquele desempenho; portanto, se por exemplo o termo qualificador AT+ tiver num questionário a indicação de m descritores, esse qualificador será computado m vezes. De modo semelhante – como segundo efeito – a aplicação dos pesos dos questionários para a verificação da influência da relevância das respostas nos índices de desempenho incidirá sobre cada descritor, potencializando o efeito da ponderação em razão diretamente proporcional ao número de descritores que o questionário apurado possuir.

A forma de processamento de dados descrita acima tem como vantagem permitir visualizar quantos comentários positivos ou negativos foram feitos para cada dimensão da biblioteca, através da apuração do número de descritores que aquela dimensão possui, com a indicação do bom ou do mau desempenho. Permite também, pelo número de descritores, avaliar qual dimensão é mais (ou menos) comentada pelo(a)s entrevistado(a)s.

Na análise de desempenho das dimensões em termos de dados qualitativos, foram gerados e utilizados os seguintes índices:

- *Frequência e porcentagem de termos qualificadores (brutas)*: medida de frequência estatística da ocorrência dos termos que qualificam o desempenho das três dimensões das bibliotecas (AT+/-; CI+/-; BL+/-), sendo as porcentagens atribuídas pela razão entre o número de ocorrências do qualificador e o total de descritores atribuídos para a biblioteca considerada. Tem como representação visual gráficos tipo “pizza”, nos quais cada área representa a qualidade boa ou má de cada dimensão.

- *Porcentagem ponderada/variação percentual bruto-ponderada*: com a aplicação da variável “peso” a cada planilha qualitativa de cada biblioteca, obteve-se a porcentagem ponderada de ocorrência dos termos qualificadores. A diferença entre essa porcentagem ponderada e a porcentagem bruta descrita no item anterior determina a variação percentual bruto-ponderada; através de sua medida, é possível visualizar o efeito que as respostas de maior relevância tem sobre as frequências dos termos qualificadores e, conseqüentemente, sobre o desempenho das dimensões, de modo análogo ao visto na apuração dos dados quantitativos oriundos do LIBQUAL+®.

- *Saldo de desempenho das dimensões*: diferença percentual entre a frequência

dos termos qualificadores de bom e de mau desempenho, relativos a uma dimensão. É um indicador que mensura diretamente o desempenho das dimensões das bibliotecas, tendo grande utilidade para a avaliação através dos dados qualitativos. Quando esse índice é positivo, significa que a biblioteca teve bom desempenho naquela dimensão, ao passo que o índice com valor negativo indica mau desempenho. Esse saldo foi obtido tendo por base tanto a estatística bruta como a ponderada, o que também permite avaliar a influência da relevância das respostas sobre este índice.

Além das medições acima, foi tirada, ainda, a frequência bruta dos descritores diretos dos comentários (somente os gerais, sem incluir subdescritores). Relembramos que, neste caso, não foram usadas medições ponderadas, para não criar privilégios arbitrários de críticas e elogios às bibliotecas, dando a todo(a)s o(a)s entrevistado(a)s igual voz. Para tirar tais frequências no PSPP, foi usada a divisão do arquivo em função da variável “dimensão/qualidade”, obtendo-se as porcentagens dos descritores dentro de cada termo qualificador, as quais foram transcritas e ranqueadas em planilha de arquivo Excel, posteriormente convertida para Acrobat (pdf). Desta forma podemos verificar, em relação a cada biblioteca, os principais pontos elogiados pelos respectivos públicos, bem como as principais críticas e demandas, permitindo uma avaliação mais aprofundada, para além do nível das dimensões avaliadas.

3.5.3 Programas (softwares) utilizados no processamento dos dados

a) PSPP:

Software para processamento de dados estatísticos. Trabalha através da tabulação em folhas de dados (arquivos SAV), as quais podem ter suas variáveis configuradas com o uso de parâmetros diferenciados, conforme as necessidades da pesquisa. Quando se solicitam medidas estatísticas sobre o conjunto de dados tabulados, o programa gera tabelas com essas medidas, numa janela de visualização (*output viewer*).

Esse programa é, na verdade, uma versão em código de programação aberto (*open source*) do similar proprietário *Statistics Plain for Social Sciences* (SPSS). Os desenvolvedores do PSPP tiveram o propósito de produzir um software de disponibilização mais fácil do que o anterior, face ao uso difundido dos arquivos SAV

em pesquisas de natureza estatística (BOAVENTURA, 2012).

Para processar os dados gerados na coleta de campo do presente trabalho, foram configurados dois tipos de folha de dados, um para os dados numéricos do LIBQUAL+® e outro para os descritores dos dados qualitativos oriundos dos comentários e das Aplicações Benevox®. Foram configuradas as seguintes variáveis:

➤ Para ambas as planilhas:

- *Biblioteca*: identificada por números (1=Amadeu Amaral; 2=Euclides da Cunha; 3=Carmine Botta).
- *Identificação*: cada questionário foi identificado por um número no formato X.Y.ZZ, sendo X a biblioteca, Y uma variável de controle e ZZ o número do questionário dentro dessa variável. Vale lembrar que nenhuma pessoa entrevistada teve sua identidade revelada, sendo esse número de controle o único diferenciador dos dados. No PSPP esse número foi transcrito nos formatos XYZZ para a planilha quantitativa e XYZZVV nas qualitativas – VV atua para diferenciar os casos de descritores atribuídos a um mesmo formulário. Em cada planilha, foram processados somente os formulários em que constavam dados válidos. Assim, na planilha quantitativa, não se processaram formulários anulados e “somente qualitativos”, assim como na planilha qualitativa não se processaram formulários nos quais não constavam comentários, nem questionários anulados.
- *Peso (nível de relevância)*: os pesos atribuídos a cada questionário com base na análise das impressões de entrevista.

➤ Planilha qualitativa:

- *Dimensão/qualidade*: referente aos termos que qualificam o desempenho das dimensões. (1=Atendimento; 2=Controle de Informação; 3=Biblioteca como Lugar/Eventos.) Os sinais de (+) e (-) junto aos valores indicam respectivamente se o descritor correspondente traz desempenho bom ou mau à dimensão.
- *Descritores*: tabulados com base no Anexo I (sem, contudo, os subdescritores respectivos)
- *Tipo de usuário(a)s*: variável existente somente na planilha do Carmine

Botta, é utilizada como referência para dividir os dados, a fim de se fazer a análise estratificada por tipo de público. (1=Aluno(a)s; 2=Docentes e profissionais da escola; 3=Comunidade)

➤ Planilha quantitativa (LIBQUAL+®):

❖ *Dados referentes a Atendimento:*

- Confiança passada pelo(a)s atendentes;
- Atenção individual;
- Disposição para o atendimento;
- Conhecimento para responder perguntas;
- Cortesia (simpatia);
- Entendimento das demandas (necessidades) do(a)s leitore(a)s
- Independência do(a)s leitore(a)s em relação ao atendimento

❖ *Dados referentes ao Controle da Informação:*

- Existência de equipamentos eletrônicos (computadores);
- Qualidade dos equipamentos eletrônicos (computadores) existentes;
- Ferramentas de busca aos materiais do acervo;
- Facilidade para encontrar os materiais do acervo (organização física)

❖ *Dados referentes à Biblioteca como Lugar e Eventos*

- Silêncio para concentração;
- Conforto;
- Possibilidade para estudo (individual);
- Possibilidade para reuniões em grupo;
- Realização de eventos (ação cultural)

❖ *Médias:*

- Atendimento;
- Controle da Informação;
- Biblioteca como Lugar/Eventos

Nas páginas seguintes, as figuras 2-A1 e 2-A2 mostram, respectivamente, a interface das planilhas quantitativa e qualitativa. Já as figuras 2-B1, 2-B2 e 2-B3 são um tutorial gráfico sobre como é gerada a frequência de uma variável, com suas respectivas

medidas estatísticas: a partir do menu “analisar”, na função “estatísticas descritivas”, ativa-se o subcomando “frequências” (“*frequencies*”); a caixa de diálogo dará opções para inserir variáveis sobre as quais se quer tirar a frequência, bem como as medições estatísticas que se deseje numa lista de opções; ao se executar com o botão “OK”, o resultado aparece em tabelas, na janela de resultados (*output viewer*).

Figura 2-A1: Planilha para dados quantitativos no PSPP

*dados quanti.sav [DataSet1] — PSPP/IRE Data Editor

Arquivo Editar Ver Dados Transformar Analisar Utilidades Janelas Ajuda

Open... Salvar Go To Case... Variables... Find... Inserir Casos Inserir Variáveis Split File... Weight Cases... Labels

	BCA	ID4	Ps	AT1	AT2	AT3	AT4	AT5	AT6	AT7	CI1	CI2	CI3	CI4	BL1	BL2	BL3	BL4	BL5
1	1	1101	1	Atenção Ind. (AT)	9,0	9,0	10	8,0	7,0	10	10	10	9,0	10	10	10	10	10	
2	1	1102	2	9,0	10	10	9,0	10	9,0	10	10	9,0	9,0	10	10	10	10	9,0	10
3	1	1103	2	10	8,0	9,0	8,0	10	8,0	5,0	8,0	6,0	8,0	8,0	7,0	6,0	5,0	5,0	7,0
4	1	1104	2	10	8,0	10	6,0	8,0	5,0	6,0	5,0	5,0	6,0	6,0	7,0	7,0	6,0	6,0	5,0
5	1	1105	2	8,0	8,0	8,0	9,0	8,0	9,0	9,0	6,0	6,0	6,0	8,0	9,0	7,0	7,0	8,0	8,0
6	1	1106	1	10	9,0	9,0	9,0	6,0	6,0	10	1,0	,1	7,0	10	1,0	8,0	5,0	1,0	8,0
7	1	1107	1	9,0	10	10	10	8,0	9,0	10	8,0	9,0	9,0	10	10	8,0	10	8,0	7,0
8	1	1108	1	10	8,0	10	8,0	10	10	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	10	10	10	8,0	10
9	1	1109	2	6,0	10	8,0	6,0	9,0	7,0	,1	9,0	10	10	10	10	8,0	10	10	5,0
10	1	1110	1	8,0	8,0	5,0	8,0	8,0	5,0	6,0	9,0	9,0	8,0	9,0	10	10	10	9,0	8,0
11	1	1113	2	7,0	5,0	4,0	8,0	5,0	3,0	8,0	2,0	3,0	7,0	1,0	9,0	9,0	10	10	4,0
12	1	1114	2	7,0	6,0	6,0	6,0	7,0	7,0	8,0	8,0	8,0	9,0	10	8,0	7,0	7,0	8,0	7,0
13	1	1115	1	10	10	10	8,0	10	9,0	8,0	10	10	,0	10	7,0	10	7,0	10	,0

Tabela 2-A2: Planilha para descritores qualitativos no PSPP

*dados quali 3 e 4.sav [DataSet2] — PSPP/IRE Data Editor

Arquivo Editar Ver Dados Transformar Analisar Utilidades Janelas Ajuda

Open... Salvar Go To Case... Variables... Find... Inserir Casos Inserir Variáveis Split File... Weight Cases... Labels

1: BCA 3

	BCA	Tp	ID6	Ps	Dm	INDEX
1	0	310311	2	-2	Atualizar acervo	
2	3	310303	2	-1	Demandas gerais	
3	3	310301	2	1	Atendentes atencioso(a)s	
4	3	310302	2	1	Atendentes simpática(o)s	
5	3	320801	2	2	Facilidade para encontrar livros/materiais	
6	3	330712	2	-3	Demandas gerais - local	
7	3	410523	3	-3	Demandas gerais - local	
8	3	410621	1	-3	Demandas gerais - local	
9	3	310212	2	-3	Falta de limpeza no local	
10	3	410212	2	-3	Falta de limpeza no local	
11	3	310512	2	-3	Falta de local - estudo em grupo	
12	3	310511	2	-3	Falta de local - estudo/leitura individual	
13	3	310711	3	-3	Falta de silêncio	

Tabela 2-B1: Tutorial gráfico do PSPP – Função “Frequência”: menu principal

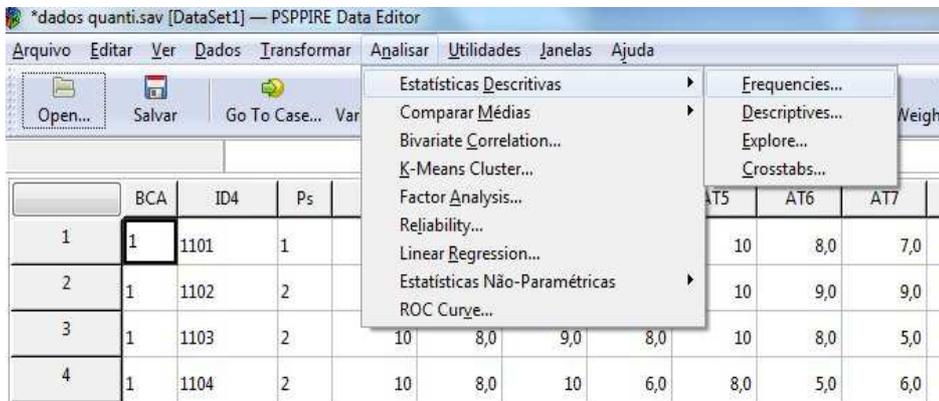


Tabela 2-B2: Tutorial gráfico do PSPP – Função “Frequência”: caixa de diálogo -

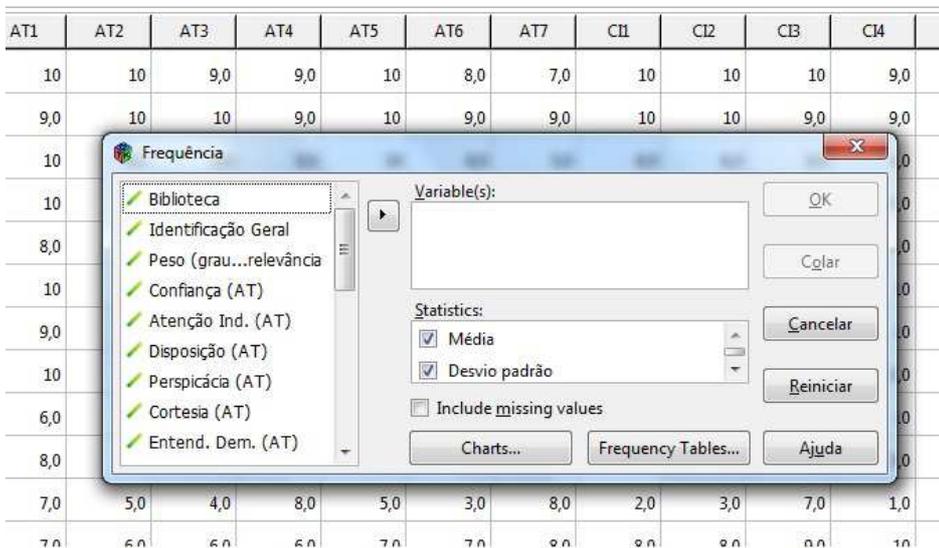
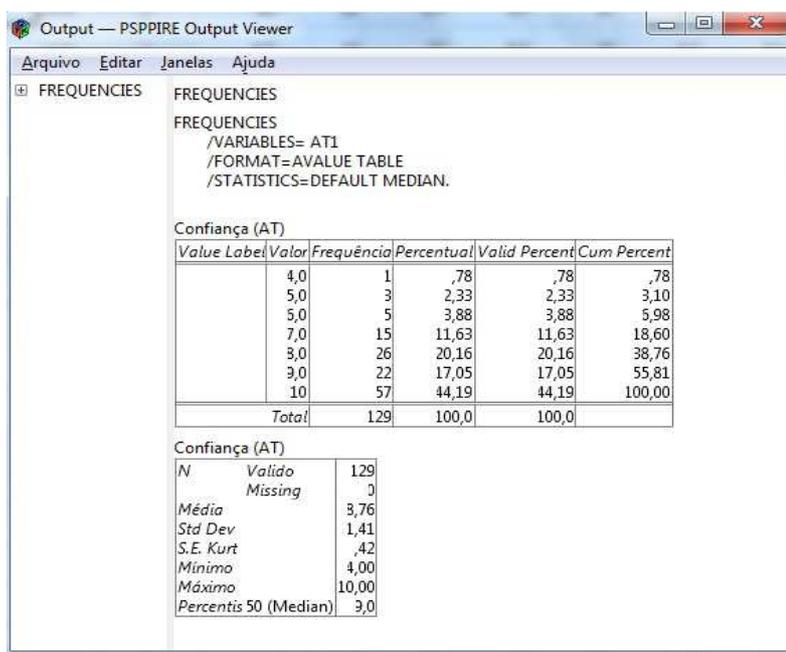


Tabela 2-B2: Tutorial gráfico do PSPP – Função “Frequência”: janela de resultados (*output viewer*)



FREQUENCIES

FREQUENCIES
/VARIABLES= AT1
/FORMAT=AVALUE TABLE
/STATISTICS=DEFAULT MEDIAN.

Confiança (AT)

Value Label	Valor	Frequência	Percentual	Valid Percent	Cum Percent
	4,0	1	,78	,78	,78
	5,0	3	2,33	2,33	3,10
	5,0	5	3,88	3,88	5,98
	7,0	15	11,63	11,63	18,60
	3,0	26	20,16	20,16	38,76
	3,0	22	17,05	17,05	55,81
	10	57	44,19	44,19	100,00
Total		129	100,0	100,0	

Confiança (AT)

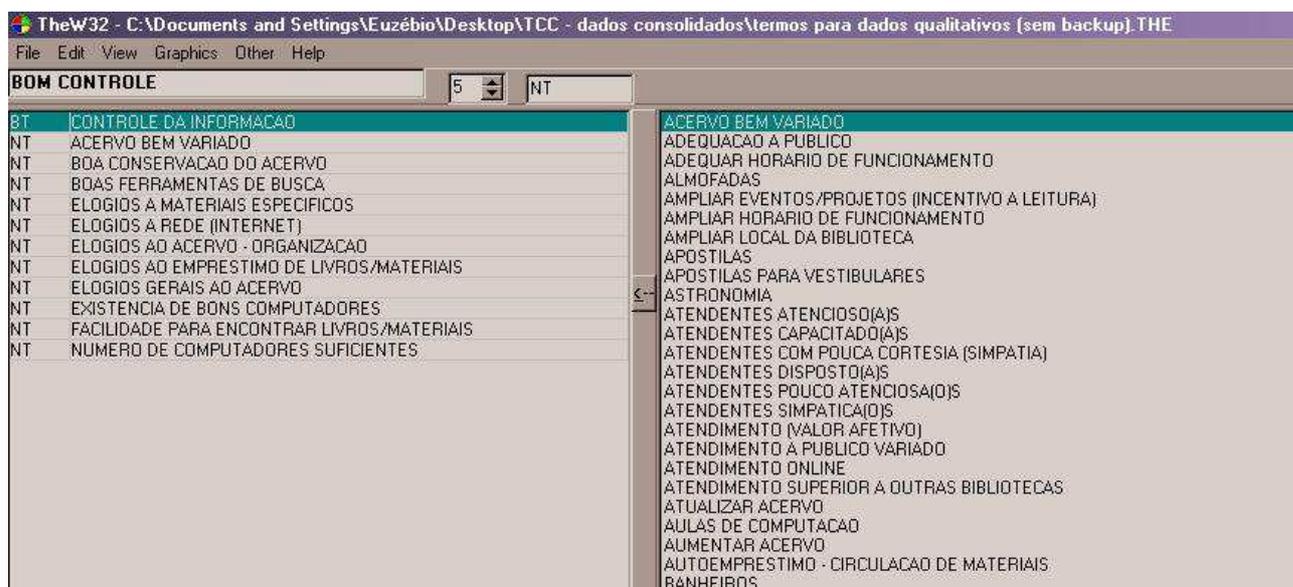
N	Valido	129
	Missing	0
Média		3,76
Std Dev		1,41
S.E. Kurt		,42
Mínimo		4,00
Máximo		10,00
Percentis 50 (Median)		3,0

b) The W32:

Antigo software de acesso livre, trata-se de um editor de tesouros, desenvolvido para ser usado em Windows XP⁶. Esse programa permite tanto inserir termos que servirão como descritores como gerenciar as relações entre esses termos, sejam elas hierárquicas (superordenado/subordinado), de equivalência (termo preferido/remissivo) ou de associação. Foi o software usado no processo de indexação dos dados qualitativos, para fazer o controle dos descritores atribuídos aos comentários do(a)s entrevistado(a)s. A Figura 3 mostra a interface principal do programa.

6 Esse programa não funciona em versões mais recentes do Windows, como Vista e Windows 7. (N.A.)

Figura 3: Programa TheW32 – interface principal



c) Microsoft Excel e BrOffice Calc:

Ambos programas que trabalham com arquivos em forma de pasta de planilhas (xls), sendo o primeiro software proprietário e o segundo de acesso aberto. Os arquivos xls foram utilizados para se construir as tabelas de dados – em função da facilidade de criar automações de índices pelo recurso das fórmulas, e também para fazer a apresentação dos dados com uma interface mais amigável do que a que o PSPP oferece. A partir dessas tabelas, também foram gerados nos arquivos os gráficos correspondentes.

A organização dos dados foi feita em um arquivo para cada biblioteca analisada. As tabelas com cada tipo de dado foram organizadas em abas (contendo cada uma a tabela referente a uma modalidade de dados, com os gráficos respectivos). Cada arquivo de dados possui as seguintes abas, abaixo discriminadas:

➤ Amadeu Amaral e Euclides da Cunha:

- Variáveis – Dimensão Atendimento (quantitativo)
- Variáveis – Dimensão Controle da Informação (quantitativo)
- Variáveis – Dimensão Biblioteca como Lugar/Eventos (quantitativo)

- Gráfico – Índice de itens não respondidos (quantitativo)
 - Índices das médias das dimensões (quantitativo)
 - Frequências das dimensões a partir dos descritores (qualitativo)
 - Frequências dos descritores por termo qualificador (qualitativo)
- Carmine Botta (dados qualitativos):
- Frequências gerais
 - Frequências – Estrato 1 (aluno(a)s)
 - Frequências – Estrato 2 (docentes e profissionais da escola)
 - Frequências – Estrato 3 (comunidade)
 - Frequências dos descritores por termo qualificador (índice geral).

d) PDF Creator:

Programa de acesso aberto, consiste num aplicativo que converte arquivos diversos (texto, apresentação, imagem, página de Internet, etc) em arquivos Acrobat (pdf) pelo mecanismo da impressão de imagem em arquivo. Usado para processar em arquivos autônomos as tabelas de dados e os gráficos produzidos.

4 Resultados

4.1 Preliminares: sobre a apresentação dos dados

Os dados serão apresentados por cada biblioteca. As tabelas indicam os índices especificados na seção 3.5 (p.31-33; 38-39) sendo organizadas segundo a descrição dada na explicação sobre o uso dos programas Microsoft Excel e BrOffice Calc (p.45-46).

A descrição e análise dos dados seguirá a seguinte ordem, por razão de facilitar o entendimento dos mesmos:

- Dados quantitativos (ítems do LIBQUAL+®)
 - Descrição geral dos dados;
 - Descrição da dimensão Atendimento
 - Descrição da dimensão Controle da Informação
 - Descrição da dimensão Biblioteca como Lugar/Eventos
- Dados qualitativos:
 - Índices gerais
 - Frequências dos descritores

Lembrando que, na descrição dos dados do Carmine Botta, só entrarão os dados qualitativos, acrescentando-se uma parte sobre a análise por estratos de leitor(a)s.

As tabelas e os gráficos referentes a cada biblioteca constam do Apêndice existente ao final da monografia – na versão impressa – e em arquivos Acrobat (pdf) na versão em CD-Rom; no caso da versão em papel, o Apêndice é impresso em folhas de cor diferenciada. O texto, quando necessário, fará as remissivas a cada tabela, para que o(a) leitor(a) do presente trabalho possa acompanhar. As tabelas são organizadas nas folhas diferenciadas numeradas em ordem crescente no formato alfanumérico T-b-DDn, onde (b) é a numeração da biblioteca (1=Amadeu Amaral; 2=Euclides da Cunha; 3=Carmine Botta), (DD) indica dimensão e tipo de dados (sendo Md=Média das dimensões dos dados quantitativos; QL=Dados qualitativos) e (n) é o número da tabela. Em analogia, os gráficos usarão a alfanumeração G-b-DDn.

4.2 Descrição de dados: Biblioteca Amadeu Amaral

4.2.1 Tendências gerais

Ao se observar a tabela T-1-Md e o gráfico correlato G-1-Md1 – relativos às dimensões gerais, tomadas em suas notas médias – a primeira tendência notável que surge é o efeito das respostas de maior relevância (representado pela ponderação dos índices) sobre as médias e, ainda que em menor grau, nas medianas. Houve queda nestes índices nas três dimensões com a aplicação dos pesos – variação de média de -0,20 pontos para o Atendimento, -0,35 para o Controle da Informação e -0,23 para Biblioteca como Lugar/Eventos. Essa tendência aponta uma maior relevância das entrevistas que fizeram críticas à biblioteca, em detrimento daquelas que a elogiaram.

Trata-se, pois, de um indicativo geral de mau desempenho, que se torna ainda mais acentuado quando observamos conjuntamente a faixa de variação dos dados (amplitudes) relativamente alta (vide tabela supracitada e gráfico G-1-Md2): entre 3,86 e 9,86 para Atendimento, entre 0,0 e 10,0 (amplitude máxima) para Controle da Informação e entre 3,02 e 10,0 para Biblioteca como Lugar/Eventos. Mesmo o fato das médias e medianas se situarem em notas aparentemente altas não contribuiu para minimizar o indicativo acima, frente às já mencionadas amplitudes e aos coeficientes de variação também altos (situados na faixa entre 15% e 32%, com destaque para Controle da Informação, na qual esse coeficiente variou entre 28,73% no índice bruto e 31,77% com a ponderação).

4.2.2 Dimensão Atendimento (Valor Afetivo)

Conforme mostram a tabela T-1-AT e o gráfico G-1-AT1, a atuação da ponderação sobre os itens da dimensão Atendimento manteve a tendência central de reduzir as médias, além de causar redução drástica nas medianas dos quesitos “Confiança” (AT-1), “Perspicácia”, ou “Conhecimento para responder perguntas” (AT-4) e “Cortesia” (AT-5). As demais medianas mantiveram a estabilidade.

As medidas de dispersão também mantiveram as tendências centrais a serem índices relativamente altos: a amplitude dos itens (visível na tabela supracitada e no gráfico G-1-AT2) teve as notas mínimas entre 3,0 e 4,0 em geral, com máximas estáveis

em 10,0; já os coeficientes de variação dos itens ficaram em torno de 20%.

As medidas de tendência central (médias e medianas), em contrapartida, apontam para uma concentração em notas moderadamente altas. A média geral da dimensão variou de 8,0 na contagem bruta para 7,8 na ponderada, sendo que os itens ficaram na faixa entre 7,80 e 8,45; já as medianas se situaram geralmente entre 8,0 e 9,0.

Analisando o conjunto de dados acima na totalidade de seu contexto estatístico, percebe-se a contradição entre uma concentração de notas altas (representada principalmente pelas medianas) e uma alta dispersão de dados abrangendo notas bem inferiores (visível pelas amplitudes e reforçado pelos coeficientes de variação). Em termos práticos, muito(a)s leitor(a)s tem uma boa percepção sobre o atendimento da biblioteca, mas há também outro(a)s que lhe opõem críticas ásperas, demandando melhorias.

Os itens “Entendimento das demandas do(a)s leitor(a)s” (AT-6) e “Independência em relação aos(às) funcionário(a)s para resolver problemas” (AT-7) foram, no caso da Biblioteca Amadeu Amaral, os maiores destaques negativos dentre os índices quantitativos da dimensão Atendimento. Tiveram médias bem inferiores aos outros itens (na faixa entre 6,6 e 7,6), o mesmo ocorrendo com as medianas (entre 7,0 e 8,0), com coeficientes de variação maiores (entre 25% e 34%) e altas amplitudes (entre 3,0 e 10,0 para AT-6, máxima para AT-7 – entre 0,0 e 10,0). Nesste caso, nota-se de fato uma maior tendência à existência de notas mais baixas, caracterizando um desempenho desse dois quesitos bem inferior aos demais itens da mesma dimensão. Significa que há, de modo manifesto, deficiência do atendimento em suprir as demandas e necessidades do público da biblioteca, bem como a falta de autonomia de seus leitor(a)s em relação ao atendimento para conseguir suprir suas demandas informacionais.

4.2.3 Dimensão Controle d^o Informaç^o

No caso desta dimensão, as medidas da tendência central apontam um desempenho claramente inferior, se comparada à dimensão Atendimento, vista na subseção anterior. Conforme vemos nas tabelas T-1-Md e T-1-CI, além do gráfico G-1-CII, a média da dimensão variou de 7,38 na medição bruta para 7,02 com a ponderação,

tendo as médias dos itens se situado na faixa entre 6,6 e 7,8. A aplicação dos pesos também causou uma variação maior nas médias, na faixa entre -0,26 e -0,43 – maior variação foi do item “Ferramentas de busca” (CI-3). As medianas ficaram entre 7,0 e 8,0, com queda dentro desta faixa (de 8,0 no índice bruto para 7,0 no ponderado) para o item “Qualidade de equipamentos eletrônicos existentes” (CI-2); as demais medianas ficaram estáveis com a ponderação.

Esta impressão de um pior desempenho da presente dimensão se acentua quando analisamos os índices de dispersão, bem maiores que a tendência geral. Todas as amplitudes foram máximas (entre 0,0 e 10,0, razão pela qual o gráfico relativo a esta medida para CI nem chegou a ser feito), e os coeficientes de variação ficaram na faixa entre 28% e 42%.

Analisando o contexto estatístico acima, observamos uma percepção, em relação a esta dimensão da biblioteca, de maior crítica por parte do público – tendência claramente indicada pelas médias e medianas. Por outro lado, os altos índices de dispersão apontam também uma alta divergência de opiniões sobre o Controle da Informação, variando de leitor(a)s que tem percepção excelente aos(às) que criticam asperamente tal dimensão. Porém, no contexto estatístico geral (envolvendo os índices de tendência central e o efeito das respostas de maior relevância), aponta-se um mau desempenho acentuado do Controle da Informação.

Também é importante observar que a redução que os pesos causam na média de “Ferramentas de busca” (CI-3) e na mediana de “Qualidade de equipamentos eletrônicos existentes” (CI-2) reforçam o mau desempenho, na dimensão Atendimento, de “Independência em relação aos(às) funcionário(a)s para resolver problemas” (AT-7), uma vez que tal redução aponta a falta de recursos na biblioteca para dar maior autonomia ao(à) leitor(a) para buscar informação.

4.2.4 Dimensão Biblioteca como Lugar/Eventos

Foi, das dimensões, a que teve o desempenho mais disperso entre os itens. Olhando a tabela T-1-BL e os gráficos G-1-BL1 e G-1-BL2, percebe-se um claro contraste entre itens que concentraram notas moderadas e altas nos indicadores de tendência central e itens que tiveram alta dispersão de dados para as notas mais baixas.

Os dados gerais da dimensão (constantes em T-1-Md, G-1-Md1 e G-1-Md2) não servem como parâmetro eficaz, pois neste caso não descrevem devidamente a variedade dos perfis estatísticos dos ítems. Assim, será necessário analisar cada ítem com mais profundidade.

A variável “Silêncio para concentração” (BL-1) resume de uma só vez esses dois perfis de dados acima descritos: teve mediana 10,0 estável com a ponderação (o que significa que em metade das entrevistas válidas os(as) entrevistado(a)s atribuíram essa nota), mas também teve amplitude máxima (de 0,0 até 10,0), com coeficiente de variação de 24,08% bruto para 25,41% ponderado, e médias 8,68 bruta e 8,54 ponderada. Há nesses dados um indicativo de que a questão do quanto o ambiente da biblioteca é ou não silencioso não apresenta consenso entre os(as) leitore(a)s que a frequentam.

As variáveis “Conforto” (BL-2) e “Possibilidade para estudos” (BL-3) tiveram desempenho mais estável para as notas altas. Tiveram médias na faixa entre 8,15 e 8,51. No caso das medianas houve estabilidade em 9,0 para BL-3 e queda com a ponderação de 9,0 para 8,0 em BL-2; essa queda, contudo, pode ser considerada um fato isolado no contexto estatístico das duas variáveis. Os índices de amplitude legitimam a tendência para as notas altas no caso desses dois ítems: BL-3 teve a maior concentração nas notas altas (entre 5,0 e 10,0), enquanto que em BL-2 a amplitude ficou entre 3,0 e 10,0. Mesmo os coeficientes de variação relativamente altos (entre 19,62% e 23,07%) não contribuem para neutralizar a tendência para as notas altas neste caso, a qual indica uma percepção do público de um espaço relativamente confortável e propício para o estudo individual.

Em contrapartida, o ítem “Possibilidade para reuniões em grupo” (BL-4) teve um desempenho inferior tendendo para a alta dispersão de dados, com amplitude máxima, e coeficiente de variação entre 32,70% na contagem bruta e 35,85% na ponderada. Os pesos mantiveram a mediana estável em 8,0, mas fizeram a média baixar de 7,40 para 7,03 (um índice de variação de -0,37 bem maior que a faixa das variáveis anteriores da mesma dimensão – entre -0,14 e -0,23). A falta de locais para se estudar em grupo na biblioteca surge como uma visível demanda.

Contudo, a variável relativa a eventos (BL-5) é a que chama mais a atenção. Ela também teve dispersão alta para as notas inferiores, com amplitude máxima, coeficiente

de variação indo de 31,04% brutos para 34,97% ponderados, medianas estáveis em 8,0 e médias caindo com a ponderação de 7,57 para 7,35 (variação de -0,22). Mas, além disso, o índice de questionários em que esse ítem não foi respondido é destacadamente alto (conforme vemos no gráfico G-1-Md3), atingindo 22,99% na contagem bruta e 23,12% na ponderada (esse índice, nas outras variáveis que tiveram dados não respondidos, foi inferior a 10%). Tal abstenção, ainda que não seja tão crítica a ponto de comprometer seriamente a legitimidade dos dados relativos a esse ítem, é um claro indicativo de que boa parte do público não sabe dos eventos que a biblioteca realiza, e/ou que tais eventos não estão tendo suficiente visibilidade, demonstrando uma necessidade de mudança de estratégia nas políticas de Ação Cultural (ou Incentivo à Leitura).

4.2.5 Dados qualitativos (descritores dos comentários)

Observando a tabela T-1-QL1 e o gráfico G-1-QL1, vemos que os qualificadores de mau desempenho referentes à Biblioteca como Lugar/Eventos (BL-) e Controle da Informação (CI-) foram os que tiveram mais ocorrências. O indicador BL- teve 60 casos (33,52% brutos), enquanto CI- teve 53 casos (29,61% brutos). Também chama a atenção a presença inexpressiva do indicador de “Bom Lugar” (BL+), que teve apenas 5 ocorrências. Tais dados, por si só, reforçam os maus desempenhos verificados nos dados quantitativos – tanto da dimensão Controle da Informação como um todo, como de ítems de Biblioteca como Lugar/Eventos que tiveram alta dispersão de dados para as notas inferiores. Já a dimensão Atendimento teve desempenho mais estável, com leve vantagem para o indicador positivo AT+ (24 casos, ou 13,41% brutos) em relação ao negativo AT- (22 casos, ou 12,29% brutos). É um resultado que não representa excelência no atendimento, mas que se mostra num patamar mais aceitável e menos criticável que as demais dimensões.

A descrição dos dados acima se materializa perfeitamente na análise dos saldos percentuais de desempenho das dimensões (diferença entre indicador positivo e o negativo). Conforme se observa na mesma tabela T-1-QL1 e está ilustrado no gráfico G-1-QL3, a dimensão Atendimento comprova sua estabilidade, variando com a ponderação seu saldo de +1,12% para -2,28%, o que é praticamente inexpressivo, se

comparado com a variação de -21,23% bruto para -22,84% ponderado para Controle da Informação, e de -30,73% bruto para -34,26% ponderado para Biblioteca como lugar/Eventos.

Note-se, porém, que todos os saldos dimensionais caíram com a ponderação, refletindo outro índice: o das variações percentuais entre as porcentagens brutas e ponderadas dos termos qualificadores. Analisando o gráfico G-1-QL2, vemos que AT- e BL- cresceram com os pesos, AT+, CI+ e CI- diminuíram (sendo o decréscimo de CI+ maior que o de CI-) e BL+ não variou (o que não chega a ter relevância, em vista da frequência inexpressiva desse qualificador). Portanto, a ponderação favoreceu mais os indicadores negativos do que os positivos, o que comprova a principal tendência geral mostrada pelos índices quantitativos: os comentários e respostas mais relevantes são os que fazem críticas à biblioteca, e não os que a elogiam. Tal constatação só vem reforçar o desenho de uma percepção ruim da biblioteca por parte do público, de um modo geral.

Aprofundando a análise para a frequência bruta dos descritores subordinados aos termos qualificadores, vemos os seguintes resultados (mostramos somente as frequências maiores; os resultados completos constam da tabela T-1-QL2):

AT-:

FALTA DE ATENDENTES (4/22 casos ou 18,18%)
 FALTA DE DISPOSICAO DO(A)S ATENDENTES (4/22 casos ou 18,18%)
 ATENDENTES POUCO ATENCIOSA(O)S (3/22 casos ou 13,64%)
 DEMANDAS GERAIS (3/22 casos ou 13,64%)

AT+:

ATENDIMENTO SUPERIOR A OUTRAS BIBLIOTECAS (4/24 casos ou 16,67%)
 ATENDENTES CAPACITADO(A)S (2/24 casos ou 8,33%)
 ELOGIOS GERAIS AO ATENDIMENTO (2/24 casos ou 8,33%)

CI-:

ATUALIZAR ACERVO (11/53 casos ou 20,75%)
 DEMANDA POR MATERIAIS ESPECIFICOS (7/53 casos ou 13,21%)
 FALTA DE EQUIPAMENTOS (7/53 casos ou 13,21%)

CI+:

EXISTENCIA DE BONS COMPUTADORES (5/15 casos ou 33,33%)
 ACERVO BEM VARIADO (2/15 casos ou 13,33%)
 ELOGIOS AO ACERVO - ORGANIZACAO (2/15 casos ou 13,33%)

BL-:

AMPLIAR EVENTOS/PROJETOS (INCENTIVO A LEITURA) (12/60 casos ou 20,00%)
 MELHORAR/REFORMAR LOCAL DA BIBLIOTECA (12/60 casos ou 20,00%)
 FALTA DE LOCAL - ESTUDO EM GRUPO (7/60 casos ou 11,67%)

BL+:

ELOGIOS A INFRAESTRUTURA (2/5 casos ou 40,00%)
 LOCALIZACAO BOA (2/5 casos ou 40,00%)

LOCAL PROPICIO A ESTUDO/LEITURA (1/5 casos ou 20,00%)

Os descritores de AT- apontam prioritariamente para críticas diretamente endereçadas à equipe de atendimento, denunciando a necessidade de uma maior preocupação em relação à qualificação do quadro funcional desta biblioteca. Todavia, o fator acima não impede que outro(a)s leitor(a)s elogiem o atendimento, considerando-o, inclusive, melhor que o de outras bibliotecas, conforme mostram as frequências de AT+.

No caso de Controle da Informação, as demandas relativas ao acervo que aparecem no qualificador CI- tiveram peso notável, seguidas em relevância pela crítica à falta de recursos eletrônicos na biblioteca. Há o contraponto de elogios a esses mesmos dois elementos nos descritores de CI+, mas são menores numericamente, fazendo as críticas prevalecerem.

Com a fraca frequência de BL+, os descritores do qualificador BL- assumem grande relevância na dimensão Biblioteca como Lugar/Eventos. A alta frequência relativa à ampliação dos eventos – ou ações culturais – reforça o dado referente à alta abstenção do ítem correlato (BL-5) verificada nos dados quantitativos, comprovando a necessidade de dar a tais eventos maior visibilidade – possivelmente com maior divulgação. O dado sobre a necessidade de reformas na biblioteca também é significado, sendo qualificado pela demanda pelos espaços para estudo em grupo – em reforço ao desempenho inferior da variável BL-4 nos dados quantitativos.

4.3 Descrição de dados: Biblioteca Euclides da Cunha

4.3.1 Tendências gerais

Os índices gerais que constam da tabela T-2-Md e dos gráficos G-2-Md1 e G-2-Md2 sobressaem pela excelência que mostram. As dimensões Atendimento e Biblioteca como Lugar/Eventos se destacam sobretudo pelas altas médias (na faixa entre 8,87 e 9,22) e medianas (entre 8,80 e 9,40). A tendência às notas altas demonstrada pelos índices de tendência central nestas duas dimensões é plenamente reforçada pelos índices de dispersão: todos os coeficientes de variação ficaram abaixo de 10%, e as amplitudes tem expansão notavelmente baixa e favorável às maiores notas (de 6,0 até 10,0 para

Atendimento, e de 7,0 até 10,0 para Biblioteca como Lugar/Eventos). Assim, a concentração dos dados nas notas maiores é muito expressiva, caracterizando uma percepção de superioridade em relação tanto ao atendimento quanto à infraestrutura e aos eventos da biblioteca por parte de seu público.

Outro dado relevante aqui é que a ponderação teve, no caso desta biblioteca, pouco efeito sobre os índices. As médias variaram -0,03 para Atendimento e -0,08 para Biblioteca como Lugar/Eventos; as medianas ficaram praticamente estáveis. Assim, todas as respostas tiveram, aproximadamente, um nível equivalente de relevância.

A dimensão Controle da Informação teve médias (8,24 bruta e 8,25 ponderada) e mediana (estável em 8,50) no mesmo patamar das outras dimensões, mas com índices de dispersão mais altos: coeficientes de variação entre 17,11% bruto e 16,48% ponderado, e amplitude entre 3,8 e 10,0. Entretanto, a credibilidade dos dados referentes a esta dimensão se encontra comprometida em função de índices críticos de abstenção em duas de suas variáveis, conforme veremos adiante, na análise específica (subseção 4.3.3).

4.3.2 Dimensão Atendimento (Valor Afetivo)

O desempenho desta dimensão representa enfaticamente a percepção de excelência dos serviços da biblioteca pelo público que a utiliza. Vendo a tabela T-2-Md, observa-se na medida geral da dimensão que tanto a mediana (estável em 9,40) como a média (variando de 9,22 bruta para 9,17 ponderada) estão num patamar alto, legitimado pelo baixo coeficiente de variação (oscilando entre 9,22% bruto e 9,47% ponderado), em uma amplitude de 6,0 para 10,0.

Essa excelência tem reflexo em quase todos os itens dessa dimensão. Conforme a tabelas T-2-AT e o gráfico G-2-AT1, um dado bastante notável é que a mediana ficou estável em 10,0 em 5 dos 7 quesitos (somente “Entendimento das demandas do(a)s leitor(a)s” (AT-6) e “Independência do(a)s funcionário(a)s para resolver problemas” (AT-7) tiveram medianas menores – 9,0 estável para AT-6, e queda com a ponderação de 8,5 para 8,0 em AT-7). Entretanto, no caso de AT-6, a grande concentração de notas altas apontada pela amplitude (de 7,0 até 10,0, segundo tabela T-2-AT e gráfico G-2-AT2) acaba neutralizando o efeito da mediana menor. As médias (na faixa entre 9,11 e

9,51) e os coeficientes de variação (entre 9,80% e 13,61%) mantiveram a tendência geral. As notas mínimas variaram entre 4,0 e 7,0, sendo todas as notas máximas 10,0.

Além da variável AT-6, o desempenho de “Cortesia” (AT-1) também se destaca por seu excelente desempenho. A amplitude também foi entre 7,0 e 10,0 com coeficiente de variação entre 9,95% bruto e 10,05% ponderado, com média entre 9,45 (bruta) e 9,42 (ponderada), com mediana estável em 10,00 (conforme já citado anteriormente).

Tais resultados mostram que o público desta biblioteca tem suas demandas atendidas ao ponto de se sentir contemplado, tendo a sensação de uma forte empatia com quem está no balcão prestando atendimento, de que está recebendo a devida atenção, o que é um ótimo indicativo.

Por outro lado, a variável “Independência do(a)s funcionário(a)s para resolver problemas” (AT-7) teve novamente um desempenho inferior em relação aos outros quesitos da mesma dimensão, com média entre 8,42 bruta e 8,29 ponderada; a mediana (já citada) caiu de 8,50 bruta para 8,00 ponderada; teve coeficiente de variação num patamar maior (14,96% bruto, 15,68% ponderado), e amplitude entre 5,0 e 10,0. Ainda que sejam indicadores moderados, desenham para esse ítem o contrapeso da empatia na relação atendimento-público: a mesma interação que traz aos(às) leitore(a)s a sensação de cortesia e atenciosidade torna os mesmos demasiadamente dependentes do atendimento para solucionar suas demandas e necessidades informacionais.

4.3.3 Dimensão Controle da Informação

As variáveis referentes à existência de recursos eletrônicos (CI-1) e à qualidade dos mesmos (CI-2) chamam a atenção por um indicador bastante alarmante: a porcentagem de questionários em que estes itens não foram respondidos. De acordo com a tabela T-2-CI e o gráfico G-2-Md3, o ítem CI-1 teve 35,71% de abstenção na contagem bruta e 39,29% na contagem ponderada, enquanto CI-2 teve 42,86% de abstenção bruta e 46,43% ponderada.

Esses índices altos de abstenção criam um entrave para a análise estatística desses dois itens, pois os índices de tendência central e dispersão (referentes aos dados considerados válidos) não representarão a totalidade da amostragem da entrevista, mas

apenas um grupo reduzido de leitor(a)s, de modo que qualquer inferência generalizada sobre esses dois ítems se torna temerária.

De modo semelhante, a análise da dimensão como um todo (pelos dados gerais da tabela T-2-Md) também fica comprometida se considerarmos apenas as medições de tendência central (médias e medianas) e de dispersão (amplitudes e coeficientes de variação), pois também não abrangerão uma parcela significativa dos dados. Tal análise global só será possível com o incremento da análise qualitativa sobre os descritores dos comentários das entrevistas, os quais poderão dar subsídio.

A conjuntura acima não nos impede, contudo, de fazer inferências sobre a existência (ou a ausência) de equipamentos eletrônicos. Analogamente ao que se deu com a variável referente a eventos na análise da Biblioteca Amadeu Amaral (p.53-54) a ausência de respostas sobre recursos eletrônicos pode significar que os mesmos não estão tendo visibilidade junto ao público da biblioteca; esse fator pode ainda estar correlacionado ao desempenho de menor porte da variável de independência do(a)s leitor(a)s (AT-7), indicando, por parte do público, uma falta de perspectiva de sanar suas demandas informacionais por meios que não passem pelo intermédio do atendimento. Tudo isso demonstra fortemente a necessidade de maior investimento em recursos eletrônicos e, possivelmente, em capacitação de leitor(a)s para a utilização daqueles.

Quanto às variáveis “Ferramentas de busca” (CI-3) e “Facilidade para encontrar materiais no acervo” (CI-4), os desempenhos foram mais estáveis, mas não chegaram a apresentar a mesma excelência da dimensão atendimento. CI-3 teve médias estáveis em 8,25 e mediana subindo com a ponderação de 8,50 para 9,00, com amplitude entre 5,0 e 10,0 e coeficiente de variação moderado (20,97% bruto, 21,45% ponderado). Já CI-4 teve médias estáveis em 8,88, mediana também estável em 9,0, amplitude de 5,0 para 10,0, e coeficiente de variação entre 14,53% bruto e 13,63% ponderado.

4.3.4 Dimensão Biblioteca como Lugar

Em relação a três ítems – referentes a possibilidade para estudos individuais (BL-3) e de grupos (BL-4), e à realização de eventos (BL-5) – voltamos a observar altos índices de abstenção nos questionários – mais atenuados do que o visto na dimensão CI,

mas não desprezíveis. Conforme vemos na tabela T-2-BL e no gráfico G-2-Md3, tal índice se situa na faixa entre 17,86% e 23,81% (no caso de BL-5 é um pouco mais crítico, indo de 26,19% bruta para 32,14% ponderada). Podemos novamente analisar tais abstenções como um sinal de que tanto os espaços de estudos da biblioteca como os eventos por ela realizados não estão tendo a devida visibilidade para uma parcela considerável do público da biblioteca. Entretanto, essa inferência encontra contraponto com os dados (referentes aos questionários válidos) relativamente estáveis dos três ítems em questão. Em BL-4 e BL-5 ocorreram médias na faixa entre 8,29 e 8,89, com medianas estáveis em 8,0 para BL-4 e 9,0 para BL-5; as notas mínimas foram respectivamente 6,0 e 5,0, com nota máxima 10,0 para os dois ítems; já os coeficientes de variação ficaram na faixa entre 12,06% e 14,77%. Já em BL-3 a tendência para notas altas se acentua: média subindo com a ponderação de 9,06 para 9,12; mediana estável em 9,0; amplitude entre 6,0 e 10,0 e coeficiente de variação caindo com a aplicação de pesos de 12,03% para 11,07%. Assim, tendo em vista os dados acima, podemos inferir que há opiniões muito positivas de leitor(a)s sobre os eventos e os espaços de estudo da biblioteca, mas ainda sim ambos podem ser melhorados e mais divulgados.

Contudo, o maior destaque positivo apontado pelo público nos dados quantitativos da presente dimensão foi o silêncio para concentração (BL-1). Esse ítem foi o único da dimensão cuja mediana atingiu a nota máxima (10,0), estável com a ponderação; teve médias altas, 9,45 bruta e 9,40 ponderada, com coeficiente de variação oscilando de 10,69% bruto para 10,85% ponderado, e amplitude entre 6,0 e 10,0. Configura-se, assim, uma clara tendência para as notas altas, combinada a uma dispersão baixa. É importante notar que o bom desempenho do quesito do silêncio da biblioteca acaba, indiretamente, favorecendo a possibilidade para estudo e leitura individual, o que legitima ainda mais os bons índices de BL-3, à despeito da alta abstenção deste ítem.

4.3.5 Dados qualitativos (descritores dos comentários)

O conjunto de dados referentes à frequência de termos qualificadores e aos saldos dimensionais que aparecem na tabela T-2-QL1 e nos gráficos correlatos G-2-QL1 e G-2-QL3 mostram um contexto estatístico claramente favorável às dimensões

Atendimento e Biblioteca como Lugar/Eventos, reforçando a análise mais geral observada nos dados quantitativos. Para AT+ (bom atendimento) houve 54 casos (32,34% bruto), enquanto para BL+ (bom lugar) foram 39 casos (23,35% bruto); a menor ocorrência foi para AT- com 9 casos (5,39% bruto). Tais índices geraram para a dimensão Atendimento um saldo percentual bruto de +26,95% (na frequência ponderada esse saldo sobe para +27,14%); para Biblioteca como Lugar/Eventos, esse índice foi de +14,97% bruto e +13,85% ponderado.

Na análise da variação bruto-ponderada (visível na tabela supracitada e no gráfico G-2-QL2), vemos que houve, no caso de Atendimento e Controle da Informação um certo equilíbrio (vê-se desprezível vantagem dos qualificadores positivos sobre os negativos). Em Biblioteca como Lugar/Eventos, o qualificador positivo foi prejudicado em relação ao negativo; contudo, não chega a ser um dado significativo, em vista do bom índice de BL+ em relação aos outros qualificadores.

A dimensão Controle da Informação foi aqui o destaque negativo, materializado principalmente nos saldos dimensionais (-6,59% bruto, -5,81% ponderado). Esse índice torna mais concreta à análise de um desempenho inferior desta dimensão no caso da presente biblioteca, respaldando a omissão dos dados quantitativos em função das altas abstenções de CI-1 e CI-2.

Na frequência dos descritores em função dos termos qualificadores, tivemos os seguintes resultados (conforme tabela T-2-QL2; constam aqui somente os descritores mais cotados):

AT-:

FALTA DE ATENDENTES (4/9 casos ou 44,44%)

AT+:

BOM ENTENDIMENTO DAS DEMANDAS DO(A)S LEITORE(A)S (14/54 casos ou 25,93%)

ATENDENTES ATENCIOSO(A)S (12/54 casos ou 22,22%)

ATENDENTES DISPOSTO(A)S (5/54 casos ou 9,26%)

CI-:

ATUALIZAR ACERVO (5/31 casos ou 16,13%)

FALTA DE EQUIPAMENTOS (5/31 casos ou 16,13%)

MELHORAR EQUIPAMENTOS (4/31 casos ou 12,90%)

MELHORAR ORGANIZACAO DO ACERVO (4/31 casos ou 12,90%)

CI+:

ELOGIOS AO ACERVO - ORGANIZACAO (7/17 casos ou 41,18%)

EXISTENCIA DE BONS COMPUTADORES (3/17 casos ou 17,65%)

BL-:

MELHORAR/REFORMAR LOCAL DA BIBLIOTECA (3/14 casos ou 21,43%)

BL+:

ELOGIOS A EVENTOS/PROJETOS (INCENTIVO A LEITURA) (9/39 casos ou 23,08%)

ELOGIOS A INFRAESTRUTURA (6/39 casos ou 15,38%)

ELOGIOS GERAIS - LOCAL (5/39 casos ou 12,82%)

Observa-se na dimensão Atendimento a preponderância de descritores de qualificação positiva referentes ao bom atendimento das demandas do público e à atenciosidade do atendimento – confirmando o bom desempenho desses fatores já evidente nos dados quantitativos. Esse panorama é, por outro lado, complementado pela demanda referente à falta de atendentes que surge no qualificador negativo da dimensão, a qual pode ser interpretada como uma necessidade de ampliar os serviços ao público.

Na dimensão Biblioteca como Lugar/Eventos, o grande destaque foi a visibilidade que os eventos e as ações do Incentivo à Leitura tiveram nos comentários; tal dado dá maior sustentação à avaliação de um bom desempenho nesse quesito, em contraposição à abstenção alta do dado quantitativo correlato (correspondente a BL-5). Já em relação ao local da biblioteca, os elogios à infraestrutura sobressaem, fazendo frente às demandas por reformas, em termos numéricos.

Os dados dos descritores de Controle da Informação são os mais controversos. Percebe-se a existência de opiniões divididas entre críticas e elogios referentes ao acervo e aos recursos eletrônicos. No caso destes últimos, as críticas à existência e à qualidade de tais recursos são numericamente maiores que os elogios. Tal dado preenche a lacuna estatística deixada pelas abstenções altíssimas dos dados quantitativos correspondentes à esses ítems (CI-1 e CI-2), ao mesmo tempo que reforçam o desempenho negativo global da dimensão. Já os comentários referentes ao acervo ficaram mais divididos em termos de qualificação de desempenho, não permitindo uma análise mais conclusiva.

4.4 Descrição de dados: Biblioteca Carmine Botta

4.4.1 Dados gerais

Não é demais lembrar que no caso desta biblioteca não teremos análise de dados quantitativos, em vista da impossibilidade de aplicação do LIBQUAL+® já

especificada no capítulo sobre metodologia (p. 23-25). Assim, vamos direto às análises referentes aos descritores e seus respectivos termos qualificadores. Os dados serão considerados conjuntamente, independentemente da forma de abordagem utilizada (individual ou em grupo); no caso das abordagens coletivas, cada grupo (classe ou turma de pessoas) representará um sujeito de entrevista, correspondente a um único conjunto de comentários válidos para todo o grupo.

A tabela T-3-QL1 e o gráfico G-3-QL1 mostram que a dimensão Controle de Informação foi a mais comentada, tendo seus qualificadores concentrado metade de todos os casos. O qualificador de mau desempenho CI- prevaleceu sobre o termo positivo CI+: o primeiro teve 49 casos (27,68% bruto), enquanto o segundo teve 40 (22,60% bruto). O equilíbrio entre as variações bruto-ponderadas de CI- e CI+ (constantes da tabela supracitada e do gráfico G-3-QL2) contribuiu para a estabilidade do saldo dimensional negativo da dimensão (ilustrado no gráfico G-3-QL3): teve índice de -5,08% bruto e -5,07% ponderado.

A dimensão Biblioteca como Lugar/Eventos também teve mau desempenho: BL- teve 35 casos (19,77% bruto), enquanto BL+ teve 22 (12,43% bruto). Contudo, a variação bruto-ponderada de BL- teve um índice negativo drástico (conforme gráfico G-3-QL2), indicativo de que há comentários considerados de relevância alta que atenuam o desempenho negativo desta dimensão; porém a percepção ruim ainda permanece. O saldo dimensional, neste caso, variou de -7,34% para -6,04%.

Já a dimensão Atendimento (Valor Afetivo) teve menos visibilidade do que as dimensões anteriores, embora tenha sido a única com desempenho positivo. AT+ teve 20 casos (11,30% bruto), superando AT- com 11 casos (6,21% bruto). A variação bruto-ponderada causou maior aumento em AT-, mas ainda sim pouco significativo. O saldo dimensional oscilou de +5,08% bruto para +4,83% ponderado.

Na análise detalhada da frequência bruta dos descritores por termo qualificador, temos os seguintes resultados (conforme tabela T-3-QL2; constam aqui somente os descritores mais cotados):

AT-:

DEMANDAS GERAIS (5/11 casos ou 45,45%)

FALTA DE ATENDENTES (3/11 casos ou 27,27%)

AT+:

ATENDENTES ATENCIOSO(A)S (3/20 casos ou 15,00%)

BOM ENTENDIMENTO DAS DEMANDAS DO(A)S LEITORE(A)S (3/20 casos ou 15,00%)
 ATENDENTES SIMPATICA(O)S (2/20 casos ou 10,00%)

CI-:

ATUALIZAR ACERVO (12/49 casos ou 24,49%)
 DEMANDA POR MATERIAIS ESPECIFICOS (11/49 casos ou 22,45%)
 FALTA DE EQUIPAMENTOS (9/49 casos ou 18,37%)
 MELHORAR ORGANIZACAO DO ACERVO (9/49 casos ou 18,37%)

CI+:

ELOGIOS GERAIS AO ACERVO (12/40 CASOS ou 30,00%)
 ACERVO BEM VARIADO (5/40 casos ou 12,50%)
 ELOGIOS A MATERIAIS ESPECIFICOS (5/40 casos ou 12,50%)
 ELOGIOS AO ACERVO – ORGANIZACAO (5/40 casos ou 12,50%)

BL-:

MELHORAR/REFORMAR LOCAL DA BIBLIOTECA (7/35 casos ou 20,00%)
 DEMANDAS GERAIS - LOCAL (5/35 casos ou 14,29%)
 FALTA DE LIMPEZA NO LOCAL (4/35 casos ou 11,43%)
 FALTA DE LOCAL - ESTUDO/LEITURA INDIVIDUAL (4/35 casos ou 11,43%)
 REFORMAR/TROCAR MOBILIARIO (4/35 casos ou 11,43%)

BL+:

LOCAL AGRADAVEL/CONFORTAVEL (8/22 casos ou 36,36%)
 ELOGIOS A EVENTOS/PROJETOS (INCENTIVO A LEITURA) (4/22 casos ou 18,18%)
 ELOGIOS GERAIS – LOCAL (3/22 casos ou 13,64%)

Na dimensão Controle da Informação, os descritores referentes a acervo tiveram grande visibilidade, estando as opiniões bem divididas entre elogios e críticas; contudo, as demandas específicas relacionadas a materiais do acervo tiveram destaque numérico, indicando necessidade de maior atenção com a aquisição de materiais. A falta de recursos eletrônicos também teve destaque no qualificador negativo.

Em Biblioteca como Lugar/Eventos, vemos que as demandas por reestruturações no local da biblioteca tiveram grande papel no desempenho ruim da dimensão. Particularmente, o apontamento sobre a falta (ou deficiência) na limpeza é um dado que chama a atenção, juntamente com a demanda referente ao mobiliário da biblioteca. Mas houve também opiniões de leitor(a)s que consideraram o local da biblioteca agradável e confortável. Os elogios aos eventos do Incentivo à Leitura também entram como destaque positivo.

Na dimensão atendimento preponderaram positivamente junto ao público a atenciosidade e o entendimento das demandas informacionais, fatores que, contrapostos à menção da falta de atendentes, desenharam um perfil estatístico desta dimensão praticamente análogo ao observado na frequência de descritores da Biblioteca Euclides da Cunha. Trata-se, portanto, de um reforço, tanto aos elogios à atenciosidade do

atendimento nas bibliotecas do SIBI-SC como um todo, como da necessidade de aumentar o quadro de atendentes.

4.4.2 Dados estratificados

Além dos dados gerais, foram também feitas frequências dos termos qualificadores das dimensões com os dados separados por estratos de leitor(a)s. Buscou-se desta forma abranger, no caso dessa biblioteca escolar, o perfil dos seus três tipos de público institucionalmente delimitados, a saber: 1) o(a)s aluno(a)s da escola; 2) o corpo docente (neste caso acrescido de funcionário(a)s e profissionais que desenvolvem trabalhos e serviços na escola); 3) a comunidade local.

A análise dos estratos aqui realizada buscará, prioritariamente, se focar em particularidades e diferenças notáveis de seus dados em relação às tendências dos dados gerais.

a) estrato 1: aluno(a)s

Observando a tabela T-3-QL1-e1 e o gráfico G-3-QL1-e1, notam-se duas particularidades importantes.

A primeira é que o desempenho da dimensão Controle da Informação – ao contrário dos dados gerais – foi pior do que o da dimensão Biblioteca como Lugar/Eventos (embora essa dimensão também tenha tido desempenho ruim), o que é comprovado pela diferença entre os saldos dimensionais (constantes da tabela supracitada e ilustrados pelo gráfico G-3-QL3-e1: a primeira teve -7,25% bruto e -7,01% ponderado, contra -5,80% bruto e -5,73% ponderado da segunda.

Porém, o dado mais impressionante se refere à dimensão Atendimento: ela praticamente não foi citada por esse estrato (teve, ao todo, apenas 4 ocorrências!). Se considerarmos que o marco teórico dos modernos métodos de avaliação de serviços em bibliotecas (e corporações em geral) centra-se no ponto de vista de quem se utiliza de tais serviços – focando-se no atendimento às necessidades de quem os solicita, o dado acima pode representar uma quebra de paradigma. Efetivamente se desenha um cenário em que, para um determinado estrato de público, a organização e a infraestrutura da biblioteca tem mais relevância que o atendimento em si; trata-se de um fato que merece ser investigado mais aprofundadamente.

b) estrato 2: docentes e profissionais da escola

Também aqui temos duas particularidades importantes.

A primeira, relacionada ao Controle da Informação: houve desempenho estável, com o número bruto de ocorrências de CI+ e CI- rigorosamente igual (conforme tabela T-3-QL1-e2) – na ponderação o indicador positivo foi desfavorecido, resultando saldo dimensional de -1,21%.

No caso desse estrato, o desempenho mais negativo ficou com a dimensão Biblioteca como Lugar /Eventos, mas com uma ressalva: a ponderação teve o efeito de atenuar o saldo dimensional negativo drasticamente (variou de -7,46% para -4,25%). Isso indica uma dissiparidade entre uma percepção geral ruim do(a)s docentes e profissionais sobre o local da biblioteca e a existência, no interior desse estrato, de opiniões de maior relevância que valorizam esse mesmo espaço.

c) estrato 3: comunidade

Teve um numero de casos reduzido em relação aos outros dois estratos (36 num total de 177). O atendimento mostrou um desempenho mais positivo que nos outros estratos, mas num universo pequeno de ocorrências: 6 casos (16,67% bruto) para AT+, e apenas 2 casos (5,56% bruto) para AT-. As outras dimensões seguiram as tendências gerais.

4.5 Discussão dos resultados

4.5.1 Quanto ao desempenho das bibliotecas

Observando toda a descrição dos dados feita nas seções anteriores sob o ponto de vista do desempenho de cada biblioteca analisada, não é difícil constatar a clara superioridade da Biblioteca Euclides da Cunha. O público desta unidade de informação tem uma marcante percepção de um atendimento que prima pela atenciosidade e cortesia, criando uma proximidade sinérgica que viabiliza plenamente a satisfação das demandas e necessidades informacionais apresentadas pelo(a)s leitore(a)s. Contam também como pontos positivos para esta biblioteca a manutenção de um espaço bem estruturado, além da boa visibilidade dos eventos do Incentivo à Leitura junto ao

público local – embora tais eventos tenham necessidade de ter mais divulgação.

Por outro lado, há uma demanda pela ampliação da equipe de atendimento (conforme mostrou a análise dos descritores), e a grande omissão do público entrevistado em relação aos recursos eletrônicos, aliada à dependência desses(as) leitor(a)s em relação ao atendimento, indica a necessidade de um maior investimento na capacitação desse público no uso da biblioteca – incluindo-se a oferta de cursos de informática. Por outro lado (conforme mostram os descritores) houve apontamentos positivos à organização do acervo, mas também críticas – especificamente no sentido de atualizar suas coleções.

Já a Biblioteca Amadeu Amaral, em contrapartida, teve um desempenho inferior. A dimensão Controle da Informação foi a que teve pior desempenho global, com índices relativamente baixos tanto nos ítems qualitativos como na frequência dos descritores qualitativos, sendo as demandas relativas a materiais do acervo e a falta de recursos eletrônicos os ítems mais apontados. A dimensão Biblioteca como Lugar/Eventos também teve desempenho ruim, sendo notável o saldo dimensional baixíssimo obtido na contagem dos termos qualificadores dos descritores, o qual é reforçado pela dispersão alta de dados – vista na análise quantitativa – dos dados relativos a espaços de estudo em grupo (BL-4) e eventos (BL-5). Esses dois ítems também foram os mais cotados na frequência dos descritores desta dimensão; sendo que, no caso dos eventos e ações do Incentivo à Leitura, fica evidente uma falta de visibilidade junto ao público (demonstrada tanto pela preponderante frequência do descritor específico como pelo alto índice de abstenção apurado) – a qual indica a necessidade de maior divulgação e de mudanças de estratégia para atrair leitor(a)s e espectador(a)s; a demanda sobre espaços para estudo em grupo também é bastante cotada nos descritores, juntamente com a questão da necessidade geral de melhorias e reformas no espaço da biblioteca.

O Atendimento foi a dimensão que, na Biblioteca Amadeu Amaral, teve desempenho acima das outras, mas não o suficiente para ser um indicador de qualidade superior. As recorrentes críticas à falta de atenciosidade do atendimento surgem como um fator negativo muito marcante. Em contrapartida, há leitor(a)s que consideram positivamente o atendimento, considerando-o até mesmo superior ao de outras bibliotecas.

A Biblioteca Carmine Botta, por sua vez, teve desempenho mediano, dividido

entre o bom desempenho do Atendimento e os baixos índices de Controle da Informação e Biblioteca como Lugar/Eventos.

Na dimensão Controle da Informação (que concentrou a maior parte dos comentários do público entrevistado), teve alta cotação as demandas relativas ao acervo (embora também tenham ocorrido elogios), seguidas pela crítica à falta de recursos eletrônicos. Já em Biblioteca como Lugar/Eventos, pesaram de forma muito forte as reclamações à infraestrutura e à manutenção do local da biblioteca – sendo particularmente citada a questão da limpeza. Houve, em contrapartida, parte do público que fez elogios ao local da biblioteca e apontamentos positivos aos eventos do Incentivo à Leitura; contudo, a percepção negativa sobre o local prevaleceu. Merece destaque o alto índice de críticas que essa dimensão recebeu no estrato de público relativo aos(as) docentes e profissionais da escola.

No desempenho positivo da dimensão Atendimento, houve novamente forte apontamento à atenciosidade da equipe de atendentes. Certamente um dado marcante para a biblioteca, ainda que o número de ocorrências dessa dimensão tenha sido menor neste caso. Em contrapartida, o fato do estrato de público relativo aos (às) aluno(a)s praticamente não ter citado o Atendimento demonstra a necessidade de se utilizarem políticas e estratégias diferenciadas para lidar com esse público – diferentemente do(a)s adulto(a)s, para os quais quem atende tem maior visibilidade.

4.5.2 Quanto ao desempenho das dimensões do LIBQUAL+® nos ítems do survey e na contagem dos descritores

Analisando a descrição dos dados agora sob o enfoque do desempenho das dimensões, uma conclusão fica bastante evidente: o Controle da Informação é, das três dimensões avaliadas nas bibliotecas, a que demanda maiores melhorias, concentrando uma má percepção pelo público das três bibliotecas, de modo geral. As referências ao acervo e a seus materiais foram recorrentes; isso demonstra a necessidade de mudanças nas políticas de aquisição e de desenvolvimento de coleções, no sentido de considerar mais apuradamente as demandas do público das bibliotecas. As críticas à falta de recursos eletrônicos também foram numerosas, demandando maiores investimentos em relação aos mesmos.

Em contrapartida, o Atendimento (Valor Afetivo) foi a dimensão que teve a

melhor percepção do público; sobressairam os comentários positivos às equipes de atendentes das bibliotecas – sendo que, no caso da Euclides da Cunha, tais comentários ressaltaram no atendimento um nível de excelência digno das unidades de informação mais conceituadas. Somente no caso da Biblioteca Amadeu Amaral a qualidade do atendimento sofreu maiores críticas – particularmente endereçadas à equipe de atendentes, o que não impediu parte do público de considerar, mesmo com as demandas, o atendimento desta biblioteca melhor que a de outras. Mais particularmente, no caso do Carmine Botta, a não visibilidade do atendimento no caso do público do(a)s aluno(a)s é um dado cujo estudo precisaria ser aprofundado.

Já o desempenho da Biblioteca como Lugar/Eventos ficou dividido entre a ótima percepção do público na Biblioteca Euclides da Cunha em relação ao local e a alta incidência de críticas aos espaços de reuniões em grupo e infraestrutura nas outras duas bibliotecas. Os eventos do Incentivo à Leitura, por sua vez, tiveram percepção positiva na Euclides da Cunha e no Carmine Botta mas, no geral, precisam ser melhor divulgados e aumentar a visibilidade em relação ao público (principalmente na Amadeu Amaral).

4.5.3 Quanto à eficácia dos métodos de avaliação utilizados

Não se pode dizer, efetivamente, que o LIBQUAL+® repetiu, nas bibliotecas do SIBI-SC, a eficácia que os estudos de caso citados na seção 2.3 (supra p.14-15) mostram. Ainda que os dados levantados tenham traduzido detalhadamente as condições do atendimento, infraestrutura e realização de eventos nas bibliotecas avaliadas, isso não se deveu exclusivamente ao instrumento acima, mas ao incremento de outras metodologias – tanto de abordagem do(a)s leitor(a)s a entrevistar como de processamento e análise dos dados. Considerados tanto os impedimentos à aplicação da escala tripla de atribuição de valores - ou seja, a que inclui Valor Observado, Valor Mínimo e Valor Desejado – conforme idealizado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, *apud* HERRERA-VIEDMA; LOPES-GIJON; AVILA-FERNANDEZ, 2009) como as dificuldades de abordagem, o LIBQUAL+® se mostrou um instrumento limitado e pouco autossuficiente; ainda que tenha conseguido levantar dados úteis sobre alguns ítems, não se mostrou capaz de, sozinho, fazer uma análise profunda de

bibliotecas que, como as do SIBI-SC, possuem um público de características mais diversificadas que o presente nas universitárias, comprovando desta forma as críticas feitas por Edgar (2006) e outros pesquisadore(a)s. O uso da escala tríplice acima referida acabou sendo muito bem substituído pelas medidas de tendência central e dispersão oriundas da Estatística, as quais geraram dados que, em conjunto, propiciaram uma grande capacidade de inferência nas análises feitas.

Por outro lado, a Abordagem Benevox® mostrou-se uma metodologia simples, ágil e capaz de atuar em contextos de difícil abordagem de maneira versátil, gerando dados consistentes. Os comentários de leitor(a)s gerados por este método, juntamente com as técnicas de entrevista aberta, foram decisivos para preencher as lacunas deixadas pelas dificuldades com o LIBQUAL+®, enquanto o uso da indexação – aqui reaplicada após ter sido utilizada com sucesso na Universidade do Mississippi (GREENWOOD; WATSON; DENNIS, 2011) permitiu, de modo eficaz, transformar tais comentários em índices quantificáveis, viabilizando uma análise devidamente profunda sobre as bibliotecas.

5 Conclusão

Pode-se dizer que foi cumprido plenamente o propósito de levantar do público das três bibliotecas avaliadas – Amadeu Amaral, Euclides da Cunha e Carmine Botta – a percepção sobre o atendimento realizado e a infraestrutura mantida por aquelas. A excelência da Biblioteca Euclides da Cunha foi ressaltada tanto quanto os pontos falhos da Amadeu Amaral; por outro lado, o atendimento, em linhas gerais, mostrou bom desempenho em duas das bibliotecas quanto à atenciosidade de quem atua dando suporte aos(às) leitore(a)s, fazendo emergir a demanda pela ampliação do quadro de atendentes. Já o acervo suscita no público das bibliotecas demandas por melhorias nas políticas de desenvolvimento de coleções, enquanto a falta de recursos eletrônicos é uma questão que permanece pendente. Os projetos e eventos encabeçados pelo Incentivo à Leitura tem certa visibilidade, mas necessitam melhor divulgação, envolvendo o aprimoramento quanto à captação de novos públicos. O espaço da Biblioteca Euclides da Cunha é bem elogiado, enquanto o das outras duas bibliotecas precisam de melhores cuidados. Finalmente, a pouca visibilidade do atendimento para o público infantojuvenil – visível na análise do Carmine Botta é um dado surpreendente que demanda um trabalho diferenciado.

Assim, tudo o que está exposto acima fornece bastante subsídio para a elaboração das políticas relativas ao SIBI-SC pelo poder público, em prol de se legitimarem as boas práticas que vem sendo feitas, corrigir o que está falho e, desta forma, aprimorar o sistema de bibliotecas como um todo.

Com relação ao propósito metodológico, a presente avaliação demonstrou que o LIBQUAL+® é um instrumento limitado para avaliar bibliotecas com grande variação de perfil de público, ao mesmo tempo que técnicas de entrevista dirigida, aliadas ao tratamento de dados qualitativos pela indexação, mostraram eficiência e versatilidade para avaliar a qualidade de serviços em unidades informacionais, podendo ser aprimoradas.

É certo que há pontos que demandam aprofundamento, os quais não foram abordados aqui por questões estruturais da realização da pesquisa. Um desses pontos diz respeito à história das bibliotecas do SIBI-SC e, mais particularmente, à relação entre as bibliotecas escolares e o contexto político e pedagógico, cujo aprofundamento poderia elucidar mais detalhadamente o próprio contexto no qual se situa o público que foi

abordado na pesquisa. Entretanto, tal ponderação não penaliza os resultados da pesquisa ora realizada, podendo ser tema de trabalhos posteriores.

Com os pareceres acima espera-se ter dado uma útil contribuição à gestão de bibliotecas públicas e aos estudos sobre qualidade de serviços.

Bibliografia

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Biblioteca Pública: avaliação de serviços*. Londrina (PR) : Eduel, 2003.

BERRY, Leonard L., PARASURAMAN, A. *Serviços de marketing: competindo através da qualidade*. São Paulo, Maltese-Norma, 1992. 238p.

BRUM, Marco Antonio Carvalho; BARBOS, Ricardo Rodrigues. Comportamento de busca e uso da informação: um estudo com alunos participantes de empresas juniores. *Perspectivas em Ciência da Informação*. v. 14, no.2, p. 52-75, 2009.

BOAVENTURA, Michel. *Blog do PSPP*. Disponível em: <http://pspp.michelboaventura.com/>. Acesso em: 1 Dez 2012.

BUENO, Rosangela Aparecida. *Cliente oculto: técnica de pesquisa e avaliação no atendimento*. [2009?]. Artigo de Iniciação Científica-curso de Ciências Contábeis das Faculdades Integradas “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente-Orientação: Rosangela Domaneschi Neves.

CALVERT, Philip. It's a mystery: mystery shopping in New Zealand's public libraries. *Library Review*, v. 54, n. 1, 2005.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*. v.32, p. 28-37, n.3, 2003.

CULLEN, Rowena. Perspectives of user satisfaction surveys. *Library Trends*. v. 49, n. 4, p.662-686, 2001.

EDGAR, Bill. Questioning LibQUAL+: Critiquing its Assessment of Academic Library Effectiveness. *Libraries and the Academy*, v. 6, n.4, 2006. Acesso mediante versão pré-print.

EMPRESAS usam cliente oculto para avaliar qualidade do atendimento. Disponível em <http://g1.globo.com/economia/pme/noticia/2011/09/empresas-usam-cliente-oculto-para-avaliar-qualidade-do-atendimento.html> . Acesso em 25 Set 2011.

FURNIVAL, Ariadne Chloe Mary; PINTO, Euzébio Luiz; OUCHI, Marcos Teruo. O uso da técnica cliente oculto como uma ferramenta de avaliação no atendimento aos usuários de bibliotecas públicas: uma experiência brasileira na graduação de Biblioteconomia. *Revista Interamericana de Bibliotecologia*, v.35, n.1, p.27-38, 2012.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. *Ciência da Informação*. v.32, no.3, p. 54-61, 2003.

GREENWOOD, Judy T., WATSON, Alex P. and DENNIS, Melissa. Ten Years of LibQual: A Study of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of

Mississippi 2001–2010. *The Journal of Academic Librarianship*. v. 37, no. 4, p. 312–318, 2011. Disponível online desde 23 Mai 2011.

GUIDELINES for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Disponível em:
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm> .
 Acesso em: Out 2011.

HARIRI, Nadjla; AFNANI, Farideh. LibQUAL+in Iran: a subgroup analysis by gender. *Performance Measurement and Metrics*. v. 9, no. 2, p. 80-93, 2008.

HENSLEY, Merinda Kaye. Citation management software. *Reference & User Services Quarterly*. v. 50, n. 3, p. 204-208, 2011.

HERRERA-VIDEAMA, Enrique; LOPES-GIJON, Javier; AVILA-FERNANDEZ, Belen. *Satisfacción de usuarios y calidad: El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas*. [2009?]. Disponível em:
http://eprints.rclis.org/handle/10760/12389?mode=simple&submit_simple>Show+simple+item+record. Acesso em 28 Mai 2012.

LOPEZ-GIJON, Javier *et al.* La calidad en las bibliotecas universitarias biomédicas según sus usuários. *El profesional de la información*. v.19, n. 3, p. 255-259, 2010.

MACGREGOR, Felicity. *Exploring the mystery of service satisfaction*. Durham, Inglaterra: University of Wollongong, 2005.

MARTINEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. *Ciência da Informação*. v.36, no.2, p. 118-127, 2007.

MELO, Luiza Baptista; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso. *Medição da Qualidade em Bibliotecas e Centros de Informação: Novos Indicadores de Desempenho*. [2010?].

MOON, Anne. LIBQUAL+ at Rhodes University Library: An overview of the first South African implementation. *Performance Measurement and Metrics*. v. 8, no. 2, p. 72-87, 2007.

MORAES, Lourdes de Souza. Bibliotecas escolares: leitura e informação para uma cidade educadora. *CRB-8 Digital*. São Paulo, v.1, n.2, p. 22-33, 2008.

MORIARTY, Helen; MACLEOD, Deborah; DOWELL, Anthony. Mystery Shopping in health service evaluation. *British Journal of General Practice*, n. 53, p. 942-946 2003.

OLSZEWSKI, Lawrence; RUMBAUGH, Paula. An international comparison of virtual reference services. *Reference & User Services Quarterly*. v. 49, n. 4, p. 360-368, c2010.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*,

vol. 49, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, v. 70, n. 3, p. 201-230, c1994.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso *et al.* PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. *Ciência da Informação*. v.33, no.1, p. 142-148, 2004.

SAUNDERS, E. Stewart. *The LIBQUAL+ phenomenon: who judges quality? Reference & User Services Quarterly*. v. 47, n. 1, p. 21-24, 2007.

SILVA, Sílvio Ceroni da; RIBEIRO, José Luis Duarte. *A qualidade assegurada através da prestação, recuperação e correção de serviços*. [2000?]. Acesso em versão pré-print