



Departamento de Ciências Políticas e Políticas Públicas

Avaliação do Serviço de Biblioteca da Escola de Formação de Professores-Marista “São José” Kuito - Bié: O que precisamos melhorar?

José Ebo João Francisco

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em
Administração Escolar

Orientador

Professor Doutor Álvaro Augusto da Rosa, Professor Auxiliar do Departamento de
Marketing, Operações e Gestão Geral, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Junho, 2020

AGRADECIMENTOS

Começo por agradecer a Deus por me ter proporcionado imensurável amor nesta caminhada, pelas bênçãos e proteção durante a minha estadia em Portugal na Província Marista de Compostela. Agradeço de todo coração a muitos irmãos Maristas, sobretudo aqueles que apostaram e contribuíram nesta formação, para mencionar alguns: Irmão Joe Walton, Irmão Norberto Muila (Provincial da Província Marista da África Austral) e o meu saudoso e companheiro de luta de feliz memória Irmão Tomás Sawália Kapitango Sawaienga, por ser o primeiro a aceitar e diligenciar a sua efetivação. Por todos os irmãos Marista de Angola na pessoa do Irmão Euclides Cuvalela Júnior Nangolo e Irmão Jesus Sanchez, bem como os irmãos da Província de Compostela na pessoa do irmão Tomás (Provincial da Província Marista de Compostela) e Irmão António Leal (Superior dos Irmãos Maristas em Portugal), a minha comunidade marista de Lisboa em particular, representada pelos meus superiores Irmãos Domingos Lopes e Diamantino Duque, por todo apoio, encorajamento e por terem acreditado que era possível consumir este projeto formativo.

Vai o meu mais profundo agradecimento a todos os meus professores do ISCTE-IUL, em particular ao meu orientador Professor Doutor Álvaro Augusto da Rosa, pelo seu esforço e abnegação em orientar-me e proporcionar-me diretrizes claras para consumação desta obra.

Um grande reconhecimento e agradecimento ao Doutor Francisco Vieira e Sousa (Administrador do Externato Marista de Lisboa), meu amável colega, que nunca mediu esforço em ajudar-me e encorajar-me a não desistir e encontrar soluções para todos os obstáculos académicos com que deparei-me.

E por fim, um agradecimento especial a amiga e Professora Elsa Santos (Professora do Externato Marista de Lisboa) que mesmo com o seu estado débil de saúde nunca poupou forças para ajudar-me em tudo que foi preciso na consumação deste trabalho.

ABSTRACT

The purpose of this work is to evaluate the services offered by the library of the Marist College “São José” Kuito Bié, from the perception of its clients. The model ServQual was utilized through a structured questionnaire of twenty-two closed questions, on a scale of Likert with five marks, in order to measure the satisfaction of its clients for the service received. In fact this tool helped to identify the difference between the expectation of the clients concerning an ideal library and the perception of the service offered as well as received by them.

The data collection was done during the last trimester of the academic year 2019 by myself, on 150 students of the Marist College “São José”. Through a patronized technique of data collection, it was possible using descriptive searching method with a quantitative approach.

This investigation enlightens the quality of the service offered by the library of Marist College “São José” which is closely responding to the expectation of its clients, even though, there are few things needed to be improved.

The quartile analyses helped selecting the items that present the gaps with higher discrepancy, which are the items with critical and high priorities according to the aim of the investigation. These are the items that need corrective action and measures of improvement. It is important highlighting also other positive elements in the library to be taken into account, that have impacted to the success of the client’s investigation; and on the other hand, to consider also other elements that require some attention of improvement for the betterment of client’s investigation.

Key words: Quality, Quality of service, Library and Angola.

RESUMO

O propósito deste trabalho é avaliar os serviços prestados pela biblioteca da Escola de Formação de Professores Marista “São José” Kuito Bié, a partir da percepção dos seus estudantes. Foi utilizado o modelo avaliativo de ServQual, através de um questionário estruturado de vinte e duas questões, numa escala de Likert de cinco valores, de formas a medir a satisfação dos utentes pelos serviços oferecidos. Assim, este instrumento ajudou a identificar a diferença entre a expectativa dos utentes em relação a biblioteca ideal e a percepção do serviço prestado e evidenciado pelos mesmos utentes.

A pesquisa foi realizada no último trimestre de 2019 de forma presencial, que incluiu 150 estudantes da E.F.P. Marista “São José”. Recorreu-se a uma abordagem quantitativa classificada por pesquisa aplicada, uma pesquisa descritiva, com técnica padronizada de coleta de dados.

O trabalho espelhou que a qualidade dos serviços oferecido pela biblioteca da E.F.P. Marista está muito próxima da expectativa destes utentes, pesa embora houver pequena margem de necessidade de melhoria em alguns aspetos.

Utilizou-se a análise de quartis, uma ferramenta que possibilitou selecionar as questões que apresentam os gaps mais discrepantes, e que são as questões de prioridade críticas e prioridade alta, que merecem ações corretivas de melhoria. Importa salientar também outros elementos positivos da biblioteca, que mais impactam no sucesso investigativo dos utentes, bem como as questões que requerem alguma atenção de melhoria.

Palavras-chaves: Qualidade, Qualidade de Serviço, Biblioteca e Angola.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	i
ABSTRACT	ii
RESUMO	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABELAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE QUADROS	ix
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO II – REVISÃO DE LITERATURA.....	5
2.1. Qualidade definição.....	5
2.2. Prestação de serviço da biblioteca.....	7
2.3. Avaliação dos serviços	8
2.4. Pressupostos das bibliotecas modernas	9
2.5. O Modelo ServQual.....	11
CAPÍTULO III – METODOLOGIA	19
3.1. População e amostra.....	19
3.2. Aplicação do questionário	20
3.3. Instrumento e análise dos dados	20
CAPÍTULO IV – CONTEXTO DO ESTUDO	22
4.1. Campo Empírico	22
4.2. Angola e seu historial bibliotecário.....	22
4.3. A Biblioteca da E.F.P Marista “São José”.....	24
CAPÍTULO V – APRESENTAÇÃO DE DADOS.....	26
5.1. Análise dos dados e sua classificação	26

5.2. Análise dos Quartis	27
5.3. Identificação e classificação das questões críticas	28
CAPÍTULO VI – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	31
6.1. Descrições das prioridades críticas das questões e sugestões corretivas	31
6.2. Considerações Finais.....	37
CAPÍTULO VII – CONCLUSÃO.....	39
BIBLIOGRAFIA.....	41
ANEXOS	A

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Dimensões do ServQual (Zeithaml, Parasuraman e Berry, 1990)	13
Tabela 2 – Resultados da avaliação das Expetativas, Perceções e os Gaps.....	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - A percepção da qualidade do serviço pelo consumidor (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990).....	12
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Resultados da avaliação das Expetativas, Percepções e os Gaps	26
Gráfico 2 – Descrição das prioridades críticas.....	31

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - As dimensões de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988).....	11
Quadro 2 - Cinco dimensões do modelo ServQual (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988).....	14
Quadro 3 – Gaps do Modelo ServQual (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)	16
Quadro 4 - Caraterísticas sociodemográficas.....	20

INTRODUÇÃO

Angola é um país que tem atravessado momentos difíceis na implementação e manutenção das políticas educativas nacionais e internacionais. Os setores mais importantes da sociedade têm vindo a enfrentar inúmeros problemas de sustentabilidade económica e financeira, mas o setor da educação tem sido afetado de forma notória.

A educação é um dos principais setores que serve como elemento impulsionador de vida e empoderamento profissional para todos os setores de uma determinada sociedade. Assim, o professor distingue-se como um profissional que tem em suas mãos a garantia da vida profissional dos membros da sociedade.

A escola de formação de professores tem uma responsabilidade acrescida pelo seu contributo na transmissão e fortalecimento de conhecimentos, criação de hábitos investigativos e emancipação da cultura do saber – fazer, saber – ser, e saber – estar na sociedade. A educação passa a ser um setor de maior exposição dos ingredientes para o sucesso (Barrs, 2005).

Contudo, fruto das observações e experiências vivenciadas pelos utentes, e não só, correlação aos serviços de biblioteca da E.F.P. Marista “São José”, conduziram a proposta deste tema investigativo, que requer, por sua vez, medidas interventivas, com vista a melhorar os seus serviços. Assim, o propósito deste estudo é avaliar a qualidade do serviço desta Biblioteca, tendo em conta as expectativas e as perceções de sua comunidade académica e demais utentes que beneficiam da mesma.

A escolha desta temática vem como um auxílio na necessidade da melhoria da qualidade do serviço de biblioteca na E.F.P. Marista “São José”. Primeiro, por ser a biblioteca mais antiga da província. Em segundo lugar, pela necessidade de autoavaliação do serviço institucional, respondendo às exigências dos novos estilos e propósitos educativos. Por último, sendo uma escola vocacionada para a formação de professores, pesa sobre ela a formação adequada dos seus estudantes e o aprimoramento dos seus docentes, através de um lugar adequado de pesquisa e serviço eficaz de oportunidade investigativa, neste caso, pela biblioteca escolar.

A “biblioteca Marista”, assim designada pelos munícipes em reconhecimento do seu valor em tempo difícil, é pioneira na província do Bié, conservando uma ampla tradição de “*lugar do saber*”. Além disso, a procura dos seus serviços pelos utentes externos, quer por

necessidade investigativa, quer por tradição, fá-la ter um lugar de destaque na província, obrigando os gestores a proporcionar cada vez mais serviços de qualidade, no intuito de poder satisfazer sempre mais os seus utentes.

Por esta razão, a biblioteca escolar apresenta-se como espaço privilegiado para difundir as aprendizagens, devendo, para isso, apresentar as condições necessárias para esta tarefa e integrar as suas atividades no projeto educativo estabelecido previamente pela comunidade escolar (Antunes, 2016). Na mesma senda, o manifesto da Biblioteca Escolar (UNESCO, 1999) estipula a missão da biblioteca escolar como um espaço de serviços, recursos e informações para o desenvolvimento de competências para a aprendizagem, por forma a despertar a imaginação. E como tal, a leitura necessita de prática, treino, motivação e de um clima propício que só será devidamente facultado pelos familiares e professores que tenham em si a mesma paixão pelos livros. Este processo coletivo e contínuo requer esforços, estratégias diversificadas e motivadoras (Santos, 2000).

Assim, o trabalho colaborativo entre os professores e os profissionais da biblioteca escolar contribui para o sucesso das aprendizagens dos alunos, nomeadamente o favorecimento de níveis elevados de literacia, de capacidade de resolução de problemas, de comunicação e de competências ao nível das tecnologias de informação (UNESCO, 1999).

Embora, e por muito tempo, a conceção grega consigne os livros como os únicos divulgadores culturais de memória que deviam manter-se escrupulosamente guardados, foi a partir desta ideia que a biblioteca e os livros passaram a ser considerados instrumentos valiosíssimos que deviam manter-se guardados e afastados dos olhares mais curiosos (Calixto, 1996). A ideia sofreu várias alterações ao longo dos tempos devido à mudança de pensamento, mas sobretudo pela forma como os meios tecnológicos e de informação emergiram, deixando de ser vista apenas como um espaço para a consulta de material impresso (Antunes, 2016), mas passando a incluir toda a coleção organizada de livros e periódicos impressos ou de outros documentos, nomeadamente: gráficos e audiovisuais, e ainda os serviços que concorrem para o acesso fácil a estes documentos por utilizadores com fins de informação, pesquisa, educação, ou recreação (Prates, 1985, citado por Calixto, 1996).

Mais importante ainda, o papel da biblioteca torna-se mais desafiador, como diz Cardoso: “o desafio da biblioteca de hoje está na adaptação aos novos tempos e às novas tecnologias. Esse espaço potencial de sonhos e de saberes veiculados por esses meios são complemento

das funções tradicionais do livro. Continuam a ser “transmissoras” da herança do saber construído pela humanidade. Não é por acaso que a internet, inovação tecnológica para informação e comunicação, é referido como “uma grande biblioteca universal” (Cardoso *et al.*, 2008).

Este projeto de pesquisa está vinculado na área da Gestão da Qualidade de Ensino, abordando o tema: “*Avaliação do Serviço da Biblioteca na Escola de Formação de Professores-Marista “São José” Kuito - Bié: O que precisamos melhorar?*”, uma abordagem que, para sua efetivação, requer o uso do modelo ServQual, modelo distinguido pelo seu efeito avaliativo internacional, uma vez que o mesmo regista-se como eficaz em vários estudos de avaliação da qualidade de serviços de bibliotecas e não só, com grande realce na perspicácia de Gaps, isto é, “falhas” no seu esquema avaliativo.

Por ser a primeira vez, tendo em conta as lacunas de dados de pesquisa sobre o serviço da biblioteca a ser avaliado, e sobretudo, pelo uso do instrumento avaliativo em causa, algumas questões poderão ser analisadas à luz desta investigação: Como os utentes percebem a qualidade dos serviços da biblioteca na E.F.P. Marista “São José”? Que importância têm os serviços prestados na biblioteca da E.F.P. Marista “São José” para o aperfeiçoamento académico dos utentes? Poderão os utentes serem capazes de identificar as cinco dimensões do modelo ServQual, e dentro destas cinco, quais as que mais precisam de aprimoramento para chegar a uma qualidade de serviço da biblioteca? Será que os utentes têm mentes claras e disponíveis em avaliar a qualidade do serviço da biblioteca sem preconceitos nem pressões internas ou externas?

O estudo em causa tem como objetivos: examinar o serviço da Biblioteca da E.F.P. Marista “São José”, através do modelo ServQual de acesso ao serviço de qualidade; identificar a satisfação dos utentes da biblioteca, com as cinco dimensões da qualidade de serviço: *tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia*. Com estes objetivos gerais, emanam outros específicos para sua concretização: identificar os gaps entre as expectativas e as perceções dos clientes, utilizando o modelo ServQual de Parasuraman, Zeithaml e Barry (1988); ajudar os gestores escolares através desta avaliação implementar políticas e práticas que asseguram um serviço da biblioteca de qualidade; encorajar as bibliotecárias a melhorar o seu serviço, de forma a encorajar a prática da leitura e pesquisa aos utentes.

No que diz respeito à estrutura, este trabalho está organizado em sete capítulos, além da introdução, somatizada como o primeiro. O segundo capítulo retrata a revisão de literatura com o enquadramento teórico do estudo, abordando a qualidade de serviço, a prestação de serviços, pressupostos teóricos de uma biblioteca moderna e o modelo ServQual. O terceiro capítulo refere-se à Metodologia, que elucida a via usada para o estudo, o instrumento utilizado, a população e amostra, bem como o método de análise. O capítulo quarto retrata o contexto onde se descreve o campo empírico em estudo, a realidade da biblioteca em causa e os serviços prestados nesta biblioteca. O quinto capítulo aborda a apresentação dos dados recolhidos pelo uso do instrumento ServQual, através do questionário de 22 questões fechadas, numa escala de tipo Likert de cinco valores. O sexto capítulo discute os resultados, e através de análise de quartis, as questões consideradas críticas são enfatizadas, com propostas de ações corretivas e de melhoria. As considerações finais neste capítulo ilustram a importância deste estudo, bem como as suas debilidades, de modo a entender a restrição e especificidade do instrumento com o propósito da avaliação da qualidade do serviço da biblioteca. No sétimo capítulo, segue-se a conclusão do estudo. Finalmente, surge a bibliografia e anexos dos vários autores citados cujas ideias ajudaram à estruturação e cumprimento dos objetivos deste trabalho.

CAPÍTULO II – REVISÃO DE LITERATURA

2.1. Qualidade definição

A qualidade é um conceito importante não só para os investigadores académicos que se debruçam sobre as avaliações dos serviços para os utentes ou clientes, mas também para os profissionais que estudam formas de acrescentar valor aos seus produtos e, conseqüentemente, fidelizar clientes. Daí que, todo o profissional defina a qualidade de acordo com o seu interesse, ponto de vista ou propósito, o que reflete uma atitude perante o fenómeno que pode passar por posições em que é assumida uma maior quebra como passado ou a adoção de uma linguagem que faça a ponte entre duas ou mais posições (António *et al.*, 2016).

Apesar do conceito ser definido de várias formas entre os vários autores, a abordagem escolhida será definida de acordo com Parasuraman, Berry e Zethaml (1988): “a diferença entre a percepção e a expectativa em relação ao serviço ofertado.”

No entanto, julgo que seria enriquecedor destacar de forma breve alguns pareceres apesar de existirem muitos mais. Para Slack (2002), Qualidade significa “fazer de modo correto, sem cometer erros durante o processo de produção e simultaneamente, fornecer bens ou serviços que satisfaçam as necessidades dos clientes.” Na visão de Oakland (1995), refere-se a uma “melhoria contínua, que são a focalização no cliente, a compreensão do processo e assumir que todos os empregados estão empenhados na qualidade”, ou seja, qualidade é uma abordagem para melhorar a competitividade, eficácia e flexibilidade da totalidade de uma organização. A qualidade é tipicamente definida como satisfazer ou exceder as expectativas dos consumidores (Groonroos, 1983; Parasuraman *et al.*, 1985).

De forma muito sucinta, salientam-se ainda as perspetivas de António *et al.*, (2016: pg.31) para quem a noção de qualidade é a adaptação ao uso (Juran); para Crosby, é a conformidade de acordo com os requisitos; Ishikawa define-a como a ausência de variação nas características da qualidade; é um processo que conduz a resultados através de produtos/serviços que possam ser vendidos a consumidores que ficarão satisfeitos (Demin); e por último, Shigeo Shingo visualiza-a como um processo de monitorização contínua e instrumentação de feedback potencial.

A importância da qualidade deixou de estar focada somente nos produtos, abrangendo também, os serviços prestados, os quais são de difíceis de avaliação, uma vez que implicam

as expectativas de clientes que os adquirem (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985). A avaliação de serviços é algo complexo devido à sua intangibilidade, pois ao contrário dos produtos concretos, as suas características não são facilmente determináveis antes e mesmo depois da utilização.

Portanto, em termos de prestação de serviços, o fenómeno da qualidade manifesta-se somente quando é estabelecido contato entre o cliente e o prestador (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2000).

Pelo facto da qualidade se tratar de um conceito multidimensional (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985), não existe unanimidade quanto à sua natureza ou conteúdos subjacentes. Trata-se de uma conceção que pode assumir diferentes perspetivas de análise dada a sua natureza complexa e multifacetada (António *et al.*, 2016). A ideia de qualidade constitui uma obrigação da humanidade; a qualidade tradicionalmente compreendida como um processo, um resultado ou uma consequência que transporta consigo a ideia de uma coisa; implica uma ação, um verbo¹

Por outro lado, tanto Grönroos (1982) como Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), consideram que a qualidade de um serviço resulta de um processo de avaliação, no qual são comparadas as expectativas e as perceções dos clientes face à sua prestação. Se as expectativas se revelarem superiores à perceção, a qualidade é considerada insatisfatória para o cliente (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985; Slack, 2002). Desta forma, a qualidade de um serviço reside na capacidade de atender ou exceder as expectativas de um cliente (Grönroos, 1982; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Na mesma vertente, Grönroos (1982), considera duas dimensões: a *técnica*, que corresponde ao serviço que é fornecido; e a *funcional*, relacionada com a forma como o serviço é fornecido. Além disso, o mesmo autor enfatiza a importância da imagem em termos da experiência da qualidade de um serviço: se a imagem for positiva pequenos erros serão perdoados; no entanto, se a imagem for negativa, o impacto de qualquer erro, ainda que seja insignificante, provavelmente será ampliado pelo cliente.

Dado que os serviços são destinados aos clientes, são eles que estabelecem as condições e que controlam a estruturação dos processos (António *et al.*, 2016). Portanto, sendo os clientes quem avalia a qualidade de um serviço, este fenómeno deve ser compreendido a

¹ Ibid., p.33

partir do seu ponto de vista. Logo, a qualidade de um serviço deve ser construída com base no julgamento do cliente sobre a sua excelência ou superioridade geral (Zeithaml, 1987, apud Kang & James, 2004).

De acordo com Sahu (2006), a qualidade pode ser reconhecida pelos clientes em termos de rapidez ou ausência de erros na oferta do serviço, podendo também ser entendida como adaptabilidade do serviço ao objetivo que se pretende, tendo em conta as expectativas dos utentes. Além disso, também tem de estar em conformidade com a solicitação dos clientes, pela sua percepção positiva.

2.2. Prestação de serviço da biblioteca

De acordo com Leitão (2005), as bibliotecas não existem de forma independente da sociedade e das instituições a elas vinculadas. Isto é, elas existem para servir de suporte ao desenvolvimento e produção de conhecimento, bem como fontes de investigação e pesquisa para a sustentação do ensino. Portanto, pode-se intender que elas existem para servir a sociedade e moldar a aquisição de conhecimento dos seus usuários. Contudo, as bibliotecas devem ter as seguintes características, segundo Schultz-Jones & Oberg, (2015): um espaço físico e digital aberto e acessível a todos, um espaço de informação proporcionando um acesso equitativo e aberto as fontes de informação de qualidade em todos os suportes e media, incluindo coleção impressas, multimédia e curadoria de conteúdos digitais; um espaço seguro onde são incentivadas e apoiadas a curiosidade individual, a criatividade e o desejo de aprender e onde os usuários podem explorar diversos assuntos, inclusive temas controversos, em privacidade e segurança; um espaço educativo onde os utilizadores aprendem as capacidades e atitudes para lidar com a informação para a criação de conhecimento, um espaço tecnológico fornecendo uma gama diversificada de ferramentas tecnológicas, software e conhecimentos para a criação, representação e partilha de conhecimentos; um centro de literacia, onde a comunidade educativa desenvolve a leitura e a literacia, um centro de cidadania digital, onde a comunidade educativa aprende a usar ferramentas digitais, de forma adequada, ética e segura e aprende estratégias para proteger a identidade e informações pessoais, um ambiente de informação para todos os elementos da comunidade através do acesso equitativo aos recursos, tecnologia e desenvolvimento de competências de informação que nem sempre têm disponíveis em casa e um espaço social aberto a eventos culturais,

profissionais e educativos (por exemplo, efemérides, encontros, exposições) para a comunidade em geral.

Num contexto escolar, as Bibliotecas são alvo de frequência pela satisfação dos utentes. As expectativas dos utentes partem da informação boca-a-boca e pelos custos do serviço (Oliver, 1997). Uma vez que os serviços se constituem essencialmente por processos, interações e atividades (Gronroos, 1990), a imagem entre os usuários propaga-se de tal forma que a procura destes serviços se torna cada vez mais solicitada. Por outro lado, é de realçar que é através da concretização destas experiências que a sua materialização da natureza interpessoal e relacional vai determinar o que os vários autores designam por encontro ou experiência de serviço, pressupondo que a produção e consumo implicam a interação entre o utilizador, o prestador e a organização (Surprenant et Solomon, 1987). É no encontro de serviço que o cliente experiencia as interações com os funcionários, com as condições do espaço, mobiliários e decorações, limpeza, etc.. Em suma, são todos estes elementos físicos (Neves & Vinagre, 2018), que proporcionam uma adequação indubitável dos utentes ao espaço e, conseqüentemente, aos serviços.

Por outro lado, através dos encontros sucessivos com o serviço, formam-se as experiências, por outras palavras, a experiência de serviço será considerada como o resultado de um ou de uma sequência de encontros que já tiveram lugar e nos quais se produziram múltiplas interações, incluindo as relativas ao ambiente, regras, normas e serviços efetivamente fornecidos, pressupondo processos interativos consecutivos.²

2.3. Avaliação dos serviços

O suporte empírico sobre a avaliação dos serviços nas instituições teve o seu início na primeira metade do século XX (Mc Keachie, 1990). Na perspetiva moderna do sistema educativo, a escola configura-se como provedor de serviço e os alunos-estudantes como recipientes ou beneficiários. Daí que a escola deve ser avaliada em alguns parâmetros da qualidade do serviço, podendo estes resultados serem usados para sugerir um progresso desejado dentro do ambiente escolar (Chatterjee *et al.*, 2009).

Na visão de Arambewela & Hall (2009), um estudante satisfeito é fonte de vantagem competitiva, aspeto confirmado por Cronin & Taylor (1992) quando afirmam que a busca

² Ibid., p.30

pela excelência em serviços e a mensuração da qualidade dos serviços têm sido uma estratégia efetivamente utilizada por organizações para a obtenção da “vantagem competitiva”.

Todavia, segundo Lancaster, (1996), existem várias razões que levam um gestor de biblioteca a querer fazer uma avaliação dos serviços prestado. Poder-se-á querer: estabelecer uma escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento, comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços (menos usual e somente válido se adotado padrão idêntico de avaliação), simplesmente a de justificar a sua existência, identificar possíveis causas de ineficiência do serviço ou ainda uma análise da relação custo-benefício. Lancaster alerta-nos para o facto da avaliação de um serviço de informação ser um exercício estéril se não tiver o objetivo específico de identificar meios de melhoria do desempenho. Na mesma linha, Sampaio (2004), reforça que o desconhecimento das necessidades dos usuários pode causar prejuízo para as atividades académicas, comprometendo o ensino e a pesquisa”.

2.4. Pressupostos das bibliotecas modernas

Freitas *et al.*, (2006) referem que num mundo cada vez mais globalizado e competitivo, a capacidade de extrair informações relevantes a partir de uma base de dados é um dos principais elementos que contribuem para o sucesso na gestão das organizações. Esta visão, porém, nos leva a questionar quais os pressupostos básicos para uma biblioteca moderna? Em contrapartida, devemos reconhecer que, em grande medida, muitos são os fatores que afetam o desempenho das bibliotecas: as políticas governamentais, o surgimento de novas tecnologias para o tratamento da informação, a mudança da demanda de informação por parte do usuário, as restrições orçamentárias (Hernon, McClure, 1990).

Assim sendo, é importante realçar que dentro dos novos padrões bibliotecários e com a evolução da área de conhecimento denominada tecnologia da informação, novos serviços têm sido disponibilizados aos usuários de bibliotecas, entre os quais o serviço de reservas de livros pela internet, o serviço de empréstimo domiciliar, o serviço de consulta à base de dados das bibliotecas (consulta ao acervo realizada *in loco* ou pela internet, utilizando recursos de busca por título, por autor, por palavras-chave, etc.), consulta ao portal de periódicos de coordenação de aperfeiçoamento pessoal de nível superior (capas) e também o acesso à internet para fins de pesquisa (Freitas, *et al.*, 2008).

Todavia, as novas tecnologias de informação e comunicação avançadas (TIC) levaram ao aparecimento renovado de diferentes modelos de bibliotecas. Estas ligadas à internet exercem uma função importante na concretização da informação e da preservação do conhecimento. As bibliotecas eletrónicas, digitais e virtuais associadas à internet, emergem como algo novo, que implicam inovações nas formas de organização e acesso ao saber (Aparício, 2013).

Na modernidade, a biblioteca escolar deve estar direcionada para apoiar, favorecer e enriquecer o trabalho docente, contribuindo para trabalhar com professores e alunos e não apenas para ela. É encarada como um anexo das escolas, quando, na verdade, deveria ser a sua alma (Neto, 1998). Ela deve dispor de espaços, materiais/recursos que possibilitem aos professores a renovação dos seus métodos de ensino, para passar de uma aula expositiva baseada no saber absoluto do professor e do livro, para um exercício de ensino e aprendizagem que incentiva à descoberta, ao espírito crítico, à construção do próprio conhecimento, transformando os alunos em construtores autónomos do seu saber (Aparício, 2013). Segundo Alçada (1996), as bibliotecas devem ser centros de recurso multimédia com jornais, revistas registos áudio, vídeo, diapositivos e CD-Roms entre outros, dispondo de espaços e equipamentos onde são recolhidos e disponibilizados todo o tipo de documentos.

Na visão de vários autores, a biblioteca deve ser um espaço amplo de alfabetização informática que propicia um aprofundamento da cultura cívica, científica, tecnológica e artística (RBE, 1996); ela é a cura da ignorância, a mais perigosa das enfermidades e a origem de todas outras (Diniz *et al.*, 1992). A biblioteca escolar não é apenas um espaço, mas uma “auto estrada” de informação, de inovação, uma janela aberta sobre o mundo, pois a inovação não se decreta. A inovação não é produto. A inovação não se impõe. É um processo, uma atitude. É a maneira de ser e estar na educação (Nóvoa, 1998).

Todavia, apesar de tudo isto perfazer na biblioteca serviços que tendem a ser qualificados como eficaz, o padrão de qualidade é subjetivo, uma vez que todo o profissional define qualidade de acordo com o seu interesse, ponto de vista de propósito (António *et al.*, 2016). Pires (2012), ao afirmar que as políticas de qualidade devem ser de orientações de carácter permanente, apenas alteráveis em função do mercado, da concorrência, de exigências dos clientes ou de reorientação dos negócios relevantes para a qualidade, subentende qualidade dentro de um contexto e de uma situação em causa ou ainda dentro de uma exigência de

mercado. Daí que, o apetrechamento bibliotecário (tabletes e computadores para investigação com acesso à internet), espaços e salas para discussão e trabalhos de grupo e salas de vídeo conferências são elementos suplementares que podem ou não dar destaque à qualidade do serviço. Assim, é importante dizer que as bibliotecas modernas, expressas por Freitas *et al.* (2008), são meios, dispensáveis, para chegar a uma gestão de um serviço de qualidade, sem descorar o elemento comum, que é observável, tangível, concreto que é o *Indivíduo - a pessoa*, assume o papel de principal autor nos grupos (António *et al.*, 2016). De acordo com os vários autores como Juran, Crosby, Deming, Shigeo Shingo, Ishikawa, Taguchi, o foco na pessoa é algo indispensável para a gestão total da qualidade; o compromisso com a qualidade é para com o cliente, a cultura das organizações, as crenças e os valores comuns a todos os atores³. Lean, por sua vez, dá ainda mais realce na gestão da pessoa, esta é a questão maior: satisfação do cliente = melhores processos + melhores colaboradores⁴.

2.5. O Modelo ServQual

O instrumento SERVQUAL foi introduzido em 1985 por Parasuraman, e tem sido muito eficiente na validade dos serviços em setores da hotelaria, viagem e turismo e ainda nos serviços de manutenção de transportes, hospitais e escolas (Buttle, 1996).

De acordo com Buttle (1996), as cinco dimensões da qualidade de serviço são:

	Dimensões
1	Tangibilidade
2	Confiabilidade
3	Capacidade de Resposta
4	Segurança
5	Empatia

Quadro 1 -As cinco dimensões de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988)

³ Ibid., p.32

⁴ Ibid.,p.160

No processo levado a cabo de inquirir os clientes para aferir a qualidade do serviço prestado, os investigadores constataram não só as dimensões que possibilitavam a qualidade do serviço, mas também outros fatores importantes que diferenciavam a qualidade da expectativa do cliente e a qualidade percebida pelos mesmos, como se observa no quadro da figura 1:

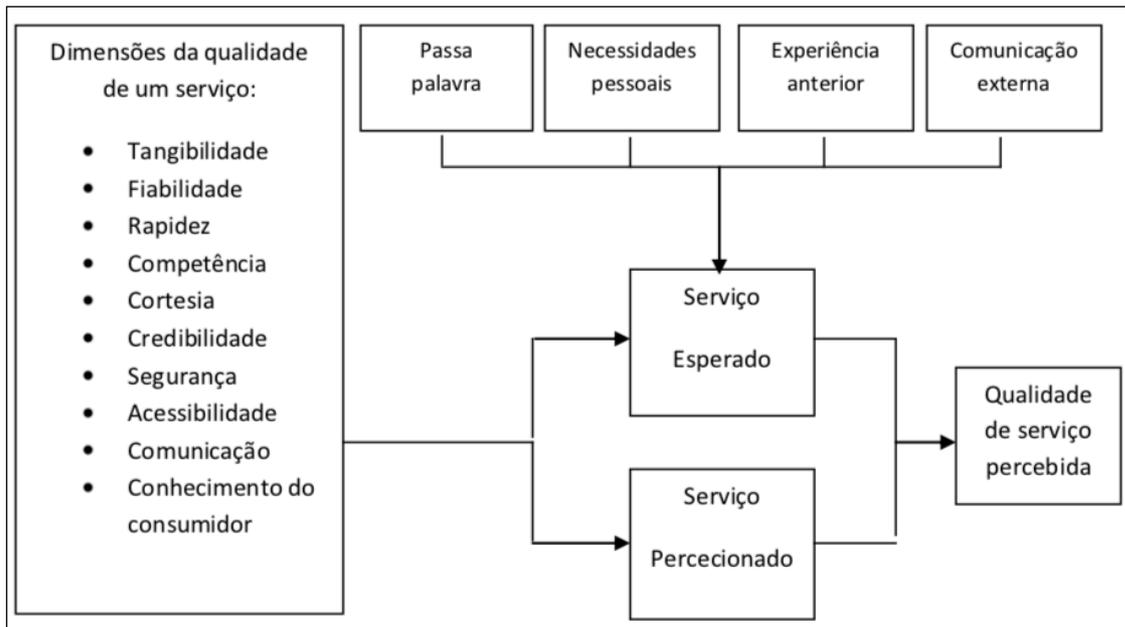


Figura 1 - A percepção da qualidade do serviço pelo consumidor (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990)

A partir do quadro perceptivo acima referenciado, surgiu a construção da ferramenta que permitisse a sua avaliação, tendo em conta as dimensões e os fatores chave identificados. Na sua estruturação, foram detetadas no modelo correlações relevantes entre as dez dimensões para qualidade de serviço, conforme consta na tabela 1:

	Tangibilidade	Confiabilidade	Capacidade de Resposta	Segurança	Empatia
Tangibilidade					
Confiabilidade					
Capacidade de Resposta					
Competência Cortesia Credibilidade Segurança					
Acessibilidade Comunicação Conhecimento Empatia					

Tabela 1 – Dimensões do ServQual (Zeithaml, Parasuraman e Berry, 1990)

Este exercício de correspondência, além de permitir integrar as respostas às questões que os investigadores inicialmente não conseguiram solucionar durante a revisão de literatura, também possibilitou obter as atuais cinco dimensões consolidadas da escala ServQual, assentes nos princípios expostos no quadro 2.

Dimensão	Características
Tangibilidade	Aparência das instalações físicas, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação
Confiabilidade	Habilidade para desempenhar o serviço prometido com segurança e precisão
Capacidade de resposta	Disposição para ajudar os consumidores e para fornecer serviço rápido
Segurança	Conhecimento e cortesia dos funcionários, bem como a sua habilidade para inspirar confiança e responsabilidade
Empatia	Cuidado e atenção individualizada prestada aos consumidores

Quadro 2 - Cinco dimensões do modelo ServQual (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988)

Posteriormente, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) completaram este modelo, concebido para medir a qualidade de serviços através da comparação entre as expectativas e as percepções manifestadas por clientes. O ServQual, provavelmente foi o primeiro modelo especializado em captar critérios para a avaliação da qualidade de serviços, através do qual os clientes podem comparar o que desejam com o que obtêm.

Neste arquétipo, são consideradas *Gaps* ou lacunas, esquematizados na figura 2 e explicadas de forma sintetizada no quadro 3, que emergem quando a percepção de um serviço não corresponde às expectativas de um cliente, constituindo, assim, grandes obstáculos para atingir a excelência na prestação de serviços (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985). Com este modelo, através das *Gaps* é possível identificar cinco situações de contentamento ou descontentamento de clientes perante o serviço prestado por uma determinada entidade:

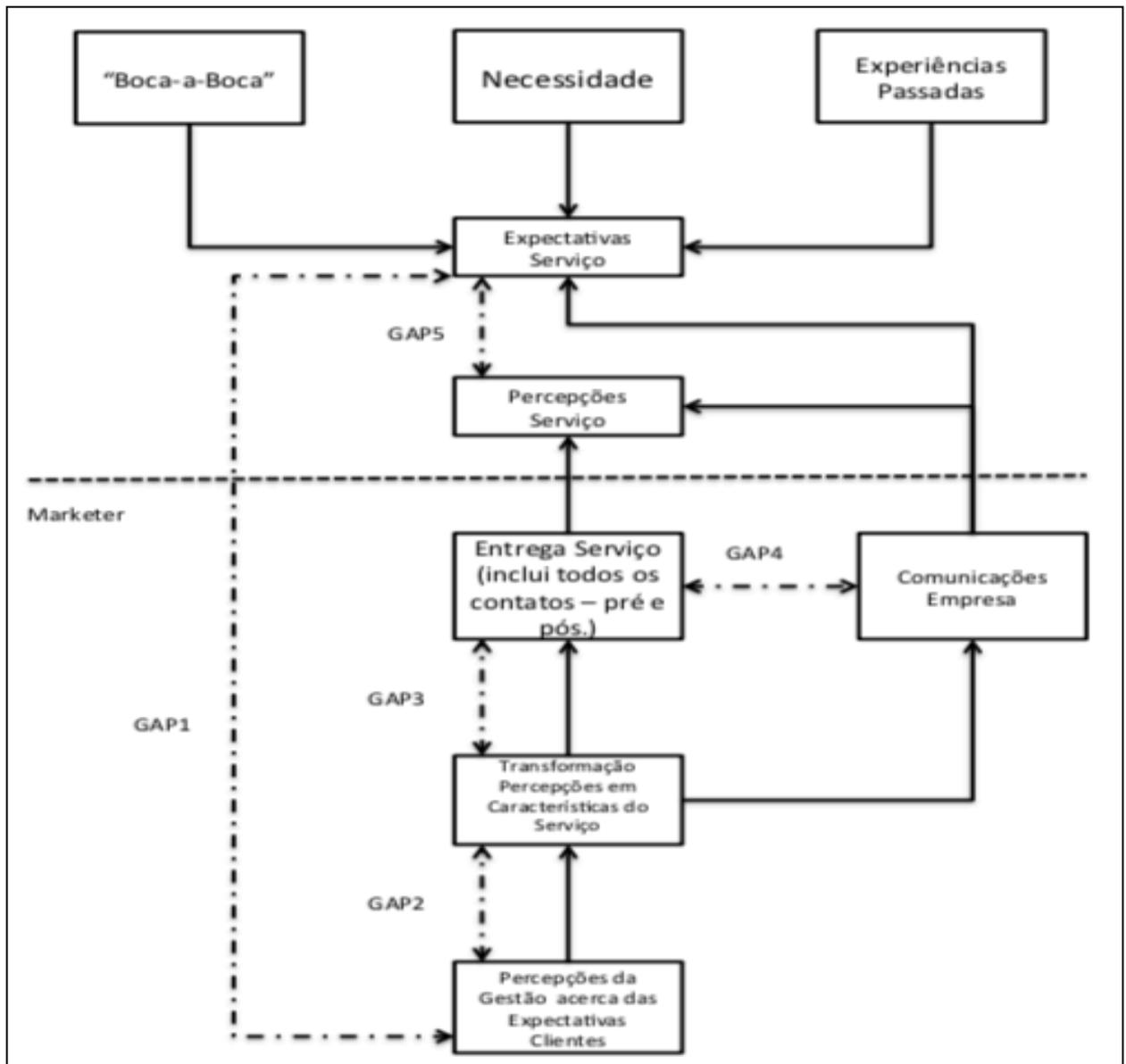


Figura 2 – Modelo Gaps (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

Situação	Definição
Gap 1	Discrepância entre as expectativas dos utilizadores e as perceções dos gestores
Gap 2	Discrepância entre as perceções dos gestores e as especificações ou normas de qualidade
Gap 3	Discrepância entre as especificações de qualidade do serviço e a prestação do serviço
Gap 4	Discrepância entre a prestação do serviço e a comunicação externa
Gap 5	Discrepância entre o serviço esperado e o serviço percebido

Quadro 3 – Gaps do Modelo ServQual (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

Este projeto basear-se-á no uso do modelo SERVQUAL (Parasuraman, 1985) que assinala cinco dimensões: Tangibilidade, Confiabilidade, Capacidade de Resposta, Segurança e Empatia. De acordo com a sua eficácia até então registada, classifica-se como o modelo com melhor instrumento de perceção usado, no setor da educação, para medir a qualidade dos serviços em vários sectores sociais, sobretudo em avaliações da qualidade dos serviços em bibliotecas. São diversos os autores que subscrevem esta opinião: Chang & Hsieh (1997) identificam este modelo como “um artigo que busca identificar o perfil dos usuários das bibliotecas em Taiwan e determinar o grau de envolvimento destes com os serviços prestados pelas bibliotecas, uma abordagem para facilitar a divulgação do uso das bibliotecas no país”. Andaleeb & Simmonds (1998) referem-no como “um artigo que propõe e testa um modelo de cinco fatores para explicar a satisfação dos usuários com bibliotecas universitárias. A identificação de uma nova dimensão denominada “*demeanor*” é um importante aspeto dos serviços em biblioteca e surge como uma combinação de duas dimensões do ServQual (segurança e empatia) e vários outros itens”. Nitecki & Herson (2000) apontam-no como “um instrumento para identificar os critérios mais importantes segundo a opinião dos usuários e as perceções desses em relação aos serviços prestados. Afirmam que o ServQual não é adequado para avaliar a satisfação dos usuários, mas é relevante para avaliar o desempenho das bibliotecas segundo a opinião destes.”. Snoj &

Petermanec (2001) indicam-no como um artigo que avaliou “o nível da qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária na Eslovénia, reportando as principais ações que devem ser implementadas para a melhoria da qualidade dos serviços.” Vergueiro e Carvalho (2001) identificam que é possível discutir “a proposição de indicadores de qualidade para serviços de informação que incorporem, simultaneamente, os pontos de vistas de administradores e de clientes de bibliotecas universitárias”. Satoh *et alli* (2005) mencionam a identificação de “quatro dimensões e seus indicadores que melhor se adequam à avaliação dos serviços em bibliotecas universitárias segundo a opinião dos usuários”.

Alguns autores utilizaram outros instrumentos para avaliar a percepção dos utentes bibliotecários, como por exemplo: Gate (2004) que utilizou “o libQUAL para avaliar o impacto de um consórcio de bibliotecas académicas sobre as percepções dos serviços experimentados pelos usuários membros das instituições participantes. Santos *et alli* (2003) utilizou “a proposta da técnica Servpro com o objetivo de dar suporte à melhoria da qualidade em serviços, em especial os serviços de bibliotecas (...). Sampaio *et alli* (2004) descreve a experiência de implantação do PAQ – Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade de São Paulo e apresenta parte dos resultados obtidos na pesquisa fundamentada no emprego do modelo ServQual.

Porém, outros usam o modelo para avaliação de outros serviços nas instituições educativas: Oldfield and Baron (2000), fala sobre “o modelo de qualidade de serviço na faculdade de negócio e management”; Douglas, Douglas & Barnes (2006) transmitem a importância do serviço de ensinar para os estudantes, considerando a universidade como um “provedor de vários serviços”. Yeo (2008) estudou em profundidade o papel do estudante, como cliente, ou produto do serviço e a importância do seu papel formal na instituição educativa. Meirovich and Romar (2006) descreveram o papel do professor no controlo e avaliação dos estudantes (cliente)...que difere dos processos convencionais de prestação de serviços onde todos contribuíram de uma ou outra forma na melhoria da qualidade de serviços nas instituições educativas.

Alguns autores implementaram o conceito de qualidade de serviço no setor da educação à semelhança de outros serviços no setor da indústria (Ahmed *et al.*, 2010), enquanto outros sentiram a necessidade de reorientar a examinação da qualidade particularmente para os

colégios (Mizikaci, 2006). Muitos investigadores adotaram vários modelos para ter acesso à qualidade de serviço no setor da educação, entre os quais, SERVQUAL (PARASURAMAN *et alii*, 1988) e SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992), usados frequentemente pela sua alta capacidade de fiabilidade.

CAPÍTULO III – METODOLOGIA

A Metodologia é uma estratégia ou plano de ação que liga o método e o resultado da investigação, nas palavras de Crotty (1998), *o que governa as nossas escolhas no uso dos métodos*.

Para este estudo, recorreu-se a uma abordagem quantitativa classificada como pesquisa aplicada voltada para fins práticos (Andrade, 2001). Quanto aos seus objetivos, tem a forma de pesquisa de tipo descritivo, por ter como principal característica a utilização de técnica padronizada de coleta de dados (Gil, 1999).

A pesquisa teve como base a utilização do modelo ServQual, um questionário estruturado e fechado de vinte e duas (22) perguntas adaptadas para o estudo, por um procedimento de pesquisa, utilizando a escala de Likert (Andrade, 2001). Para a análise dos dados, foi usada a análise de quartis que possibilita a identificação das questões mais críticas e de prioridade alta, os que mais requerem ações corretivas e preventivas de melhoria.

O instrumento é aplausível na recolha de informações detalhadas com fim de averiguar a percepção dos utentes sobre o serviço da biblioteca, neste caso o da E.F.P. Marista “São José”, num sustentável período de três dias. O questionário foi aplicado em duas fases: na primeira avaliou-se as expectativas dos clientes relativamente à prestação de serviços; na segunda, foi avaliada as percepções relativamente aos serviços recebidos (Parasuraman, Berry e Zeithaml, 1988).

3.1. População e amostra

Foi decidido em conformidade com a direção de escola avaliar os estudantes da 12^a classe da E.F.P. Marista “São José”, das seis opções existentes: Biologia/Química, História/Geografia, Matemática/Física, Ensino Primário, Educação Física, e Língua Portuguesa/Educação Moral e Cívica, por serem os estudantes intermediários entre as classes, e também por ser a classe com maior frequência e exigência de pesquisa bibliotecária na instituição.

Assim sendo foram avaliados os estudantes da 12^a classe, com as seguintes características sociodemográficas:

12ª Classe Opções/Cursos	Total Masc.	Total por%	Total Femin.	Total por%	Idade Masc.	Idade Femin.	Total
Biologia/Química	12	24%	13	26%	17-22	17-22	25
História/Geografia	12	24%	13	26%	17-24	17-23	25
Matemática/Física	20	40%	5	10%	17-23	17-23	25
Ensino Primário	13	26%	12	24%	17-23	17-22	25
Educação Física	18	36%	7	14%	17-21	17-20	25
Língua Portuguesa/ Educação Moral e Cívica	10	20%	15	30%	17-24	17-23	25
Total	85	58%	65	43%			150

Quadro 4 - Características sociodemográficas

Participaram no processo 150 estudantes, dos quais, 87 do sexo masculino, que corresponde a 58% com idade compreendida entre os 17-24 anos, e 65 do sexo feminino, que corresponde a 43% com idade compreendida entre os 17- 23 anos de idade. A escolha dos alunos foi feita aleatoriamente por mim e com ajuda dos coordenadores de turnos sob a orientação do diretor da escola.

3.2. Aplicação do questionário

Por motivos de confiabilidade do processo de coleta de dados, eu com ajuda dos coordenadores de turnos fiz a listagem e a aplicação dos questionários. Todos os utentes previamente selecionados compareceram e participaram do processo, com exceção de dois (2) que não se fizeram presentes e foram substituídos por outros dois.

Os utentes foram orientados a responder as questões da primeira folha sobre a avaliação da expectativa (E) e, em seguida, a responder as questões referentes a avaliação da percepção (P) numa segunda folha. Portanto, o questionário foi aplicado a uma amostra de 150 utentes da biblioteca da E.F.P. Marista “São José”, durante três dias.

3.3. Instrumento e análise dos dados

Em paralelo ao instrumento ServQual para recolha de dados, foi utilizado também a análise dos quartis, para classificar a prioridade de cada questão em regiões críticas, pelos valores da percepção (P), expectativa (E) e Gap (G) sobre cada questão. Assim sendo, das 22 questões do questionário ServQual, distribuídas de acordo com as cinco dimensões de

Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), foram selecionadas aquelas que apresentam prioridades altas e críticas, pertencentes ao terceiro e quarto quartil. Estas questões são as que requererão maior intervenção e ações corretivas de melhoria no âmbito deste estudo:

Questão 5 – As bibliotecárias preocupam-se com o sucesso dos utentes durante as suas investigações

Questão 6 – Sois informados regularmente sobre as atividades efetuadas pela biblioteca

Questão 7 – A biblioteca sempre realiza atividades programadas dentro do prazo

Questão 8 – As bibliotecárias contactam a direção de escola sobre o seu comportamento enquanto investiga

Questão 10 – As bibliotecárias têm em consideração as sugestões dos utentes

Questão 11 – As bibliotecas estão sempre disponíveis para diálogo e resolução de problemas

Questão 14 – Quando contactas as bibliotecárias és tratado com rapidez e respeito

Questão 17 – Quando procuras informações a partir das bibliotecárias sempre tens todas as informações de que precisas

Questão 19 – Quando ficas por algum tempo sem frequentar a biblioteca, as bibliotecárias mostram interesse em saber o porquê

Questão 20 – As bibliotecárias são flexíveis perante atitudes incorretas dos utentes

Questão 21 – As bibliotecárias conhecem e dominam os talentos e as limitações dos que a frequentam

CAPÍTULO IV – CONTEXTO DO ESTUDO

4.1. Campo Empírico

A Escola de Formação de Professores Marista “São José” em Angola, sita na Província do Bié, na cidade do Kuito, dista 800Km da cidade Capital de Angola, Luanda, com uma população de aproximadamente 1.500.000 (um milhão e quinhentos mil) habitantes (INE, 2016) . Foi criada em 1995, sob o Decreto n.º 003/95, de 23 de outubro, que desde então, se encarregou da formação de professores para o ensino primário e 1º ciclo respetivamente.

As atividades letivas acontecem em dois períodos, matinal e vespertino, com uma separação das classes iniciais (10ª e 11ª classes) no primeiro período e as classes terminais (12ª e 13ª classes) no segundo período.

É uma escola participada de cariz cristã e católica pertencente à Congregação dos Irmãos Maristas e por ela administrada, com um universo com mais de 1000 (mil) alunos provenientes de todos os estratos sociais e de todas as artérias da província, e com um universo docente de 65 (sessenta e cinco).

A escola funciona com seis opções ou áreas de formação para os discentes: Matemática-Física; Biologia-Química; História-Geografia; Educação Primária; Educação Física; Língua Portuguesa e Educação Moral e Cívica. Portanto, o perfil de saída dos alunos é de professores do ensino primário (dos 6 -11 anos de idade e que corresponde 1ª à 6ª classe) e 1º ciclo (dos 12 -14 anos de idade e corresponde 7ª à 9ª classe), numa das áreas acima referenciadas.

A Escola dispõe-se de vários serviços, tais como: secretaria geral, laboratórios (informática, música, Biologia e Química, Matemática e Física), um cyber (sala de computação com acesso à internet), uma academia desportiva, uma reprografia, e uma biblioteca escolar.

4.2. Angola e seu historial bibliotecário

Embora os estudos sobre as bibliotecas possam estar mais vinculados com aperfeiçoamento tecnológico e informático, sobretudo nos países desenvolvidos, a pretensão para tal perspetiva não está descurada nos países menos desenvolvidos, como é o caso de Angola.

Angola é um país da África Austral. Está limitada ao Norte pela República Democrática do Congo e Congo Brazzaville; ao Leste pela Zâmbia; ao Sul pela Namíbia e ao Oeste pelo Oceano Atlântico. Obteve a sua independência a 11 de novembro de 1975, como antiga colónia portuguesa. Tem uma população estimada em 29.817.000 (vinte e nove milhões, oitocentos e dezassete mil)⁵ habitantes. Angola está com uma população maioritariamente pobre e iliterata, com uma predominação de mais de 10 grupos étnicos principais.

O percurso histórico educativo data desde a era colonial, mas no que tange aos sistemas de reformas educativos, Angola regista dois momentos singulares de reforma. A primeira aconteceu em 1977 ao abrigo do Decreto Lei 1/75, de Novembro, que impulsionou o começo da Universidade de Angola (1976), originária da Universidade de Luanda existente no tempo colonial e que, posteriormente, se mudou para a atual Universidade Agostinho Neto (1985) em homenagem ao primeiro presidente de Angola⁶. A estrutura política educativa emana do Decreto Lei 1/75, e o Decreto 26/77 que apela ao princípio da universalidade, livre acesso, igualdade de oportunidades e a gratuidade de ensino. No entanto, as expectativas educativas não foram alcançadas, pois a expansão da rede escolar e os serviços ficaram condicionados devido à guerra que se generalizou por todo o país.

A segunda reforma educativa veio a ser materializada em 2001, com a publicação do Decreto Lei 13/01, 31 de dezembro, que não só reforça os princípios delineados na primeira reforma, mas também dá destaque aos aspetos importantes inerentes à educação: expansão da rede escolar, melhoria da qualidade de ensino e serviços. Com este último, o estado propôs a criação de mediatecas (bibliotecas digitais e interativas) em todo país e melhorar a manutenção dos serviços escolares. Assim sendo, as bibliotecas a nível das escolas públicas, municípios, escolas privadas e comparticipadas não só são subsidiadas, mas também são encorajadas a melhorar os seus serviços.

Na perspetiva educativa, a disponibilidade bibliotecária no país nunca foi prioridade entre os fazedores de política a nível nacional. O estado angolano preocupou-se mais com as estruturas físicas escolares primárias (salas de aulas e seu apetrechamento, gabinetes, WC

⁵ *Unesco Institute for Statistics, Angola, disponível em: <http://uis.unesco.org/en/country/ao> consultado em 24.09.2019*

⁶ Liberato, E. (2014) *Avanços e Retrocessos da Educação em Angola* (Revista brasileira de Educação)

e espaços de recreação e desporto) em detrimento dos espaços bibliotecários reservados à leitura e investigação.

4.3. A Biblioteca da E.F.P Marista “São José”

A Biblioteca da E.F.P Marista “São José” remonta o seu começo no princípio da década 90 com a devolução da estrutura escolar à Congregação dos Irmãos Marista pelo governo angolano. Desde a independência em 1975, as dependências desta instituição escolar pertencente à Igreja Católica sob a orientação dos Irmãos Maristas, tinha sido tomada pelo estado Angola, que fez da mesma uma escola pública de cariz governamental, situação esta que vigorou até finais dos anos 80, com a queda do sistema comunista da Rússia.

Em 1994, através de uma concordata assinada pelo representante do governo angolano, o então Governador da Província do Bié e o Bispo Católico da Igreja Local, foi possível reaver a Instituição à favor da Igreja. No ano seguinte, o imóvel foi devolvido aos Irmãos Maristas num estado precário de degradação devido à guerra que assolou aquela região do país entre 1992 a 1994.

Tudo tinha de ser reconstruído e fruto da necessidade gritante da comunidade educativa, os Irmãos Maristas tiveram que numa primeira fase conceder a funcionalidade da Biblioteca num contentor. Assim, o contentor era o lugar propício para a conservação dos livros e o relento como o espaço aplausível para as leituras. Na verdade, foi a primeira biblioteca existente naquela província a partir do período pós-guerra. Até hoje, apesar de várias universidades e instituições de ensino médio disporem de bibliotecas, e uma mediateca, a biblioteca em referência acumula por tradição muitos fiéis leitores e investigadores que a consideram como a maior herança de conhecimento na província.

Em 2013, com a exigência do processo de reconstrução, reabilitação e expansão da estrutura escolar, por iniciativa dos Irmãos Maristas e por eles financiada, a biblioteca Marista foi refeita. As novas estruturas bibliotecária ocupa o rés de chão do novo edifício, com uma área de 40m² de salão de leitura, um espaço das bibliotecárias para atendimento, correspondente a 5m² e uma área de 20m² de conservação e arquivo do material bibliotecário de consulta (livros, mapas, fichas lúdicas, discos e cassetes de projeção, filmes), espaço reservado exclusivamente de acesso às bibliotecárias.

A biblioteca alberga três bibliotecárias que estão divididas em dois turnos: uma bibliotecária trabalha no período matinal das 8 horas até as 12 horas, e as outras duas das

12 horas às 17 horas, no período vespertino. Este horário é rotativo, pois anualmente tendem a mudar a distribuição das bibliotecárias por turno, em atenção às exigências familiares e académicas (as bibliotecárias também são estudantes do nível superior).

A biblioteca recebe mais de 50 leitores diários, sendo o acesso grátis para os alunos e funcionários da instituição. Estes devem exibir o passe de identificação da instituição (cartão de estudante ou funcionário da instituição). Para os utentes externos, a instituição pede a aquisição de um cartão provisório por um valor simbólico para garantir o controlo dos investigadores.

Os materiais de consultas, organizados nas prateleiras por áreas de estudo, estão arquivados numa área de limitado acesso, acessível somente para as bibliotecárias.

A limpeza do recinto bibliotecário é feita pelas auxiliares de limpeza, ao menos três vezes por semana, e quatro quando requerido pelas bibliotecárias.

O facto de ser uma Biblioteca escolar faz com que os seus serviços sejam generalizados e se disponham para qualquer eventual necessidade de pesquisa, beneficiando todos os utentes que a frequentam, professores, alunos, ou ainda utentes externos que tenham interesses investigativos e mentes ansiosas de conhecimento.

CAPÍTULO V – APRESENTAÇÃO DE DADOS

5.1. Análise dos dados e sua classificação

Neste capítulo começo por apresentar os resultados da avaliação dos utentes, sobre as suas expetativas, perceções e os gaps derivado da relação entre as duas:

Resultados da Avaliação																						
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22
P	4,13	3,38	3,50	3,46	2,58	2,39	2,76	2,63	3,19	2,86	2,74	3,61	3,16	3,13	2,96	3,40	2,80	2,95	2,28	2,84	2,28	3,49
E	4,57	3,88	3,88	4,26	4,14	3,81	3,85	3,85	4,05	3,85	3,81	4,37	4,06	4,10	3,79	4,19	3,90	3,84	3,78	3,78	3,68	4,19
G	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	0,44	0,50	0,38	0,80	1,56	1,42	1,09	1,21	0,86	0,98	1,07	0,75	0,90	0,98	0,83	0,79	1,10	0,89	1,50	0,94	1,40	0,71

Tabela 2 – Resultados da avaliação das Expetativas, Perceções e os Gaps

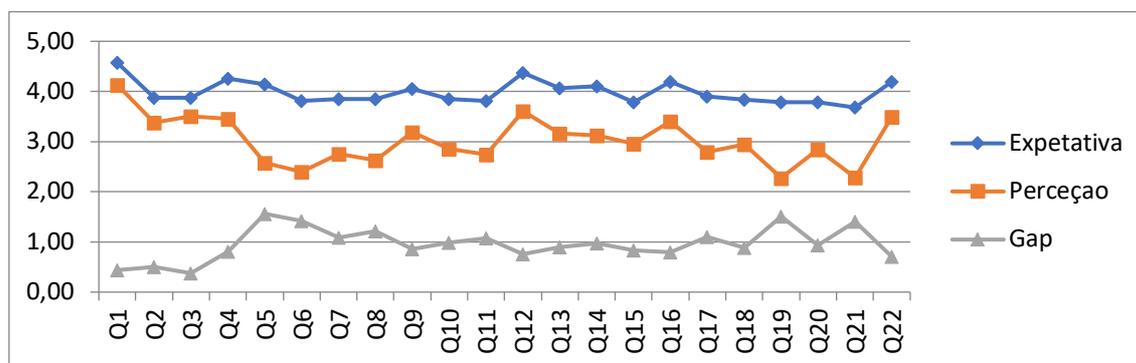


Gráfico 1 - Resultados da Avaliação das Expetativas, Perceções e os Gaps

A tabela 2 e o gráfico 1 apresentam a perceção média (P), a expetativa média (E) e o Gap Médio (G) das questões, segundo os utentes avaliados. Assim sendo, consideram-se mais críticos as questões que apresentam maiores Gaps negativos (questões que a perceção dos serviços foi menor que as expetativas). Para uma questão de interesse interventivo do serviço bibliotecário em estudo, cabe-me decidir quais das ações a priorizar que, neste caso, serão as questões com maior Gap, questões que apresentam expetativas elevadas, e questões que apresentam menores perceções.

Portanto, é a figura 2 que ilustra a existência dos Gaps nas questões, podendo ainda verificar-se que as questões Q5, Q19, Q6 apresentam Gaps mais discrepantes, no grupo

correspondente do resultado obtido. As questões em causa estão relacionadas com a dimensão da Confiabilidade (Q5, Q6), no que se refere à habilidade para desempenhar o serviço prometido com segurança e precisão, e com a dimensão da Empatia (Q19), relacionada com o cuidado e atenção individualizada prestada aos utentes.

Para uma melhor identificação das questões que podemos considerar mais críticas, que carecem assim de carácter prioritário e possam vir a comprometer a prestação de serviço de qualidade na instituição, achei por bem fazer a *Análise dos Quartis*.

5.2. Análise dos Quartis

Segundo Freitas *et alii* (2006), a análise utiliza a medida de tendências central denominada Quartil para classificar a prioridade de cada questão em regiões críticas, pelos valores da percepção (P), expectativa (E) e Gap (G) sobre cada questão. Exemplificando, a questão em que a percepção média (P) for menor que o valor do primeiro quartil corresponde a 25% do total das questões, caracterizados como questões de “*prioridade crítica*”: Estas questões merecem atenção redobrada para ações corretivas de melhoramento. A seguir a estas questões, estariam as outras críticas cujos valores da percepção (P) estariam entre o primeiro e o segundo quartil, consideradas questões de “*alta prioridade*”, e sucessivamente.

Por outro lado, as questões em que a expectativa média (E) é maior que o resto das questões corresponde a 25% do total das questões do quarto (último) quartil, caracteriza-se como questões de “*prioridade crítica*”; a seguir estariam as questões consideradas de “*alta prioridade*”, situadas entre o quarto e o terceiro quartil.

Por fim, e como elemento mais alarmante da investigação são as questões que o Gap médio nos apresenta. As questões com valores do Gap (G) mais negativos que corresponde a 25% do total das questões pertencem ao quarto (último) quartil, caracterizam-se como questões de “*prioridade crítica*”, que requerem ações corretivas e preventivas para a melhoria dos serviços. As questões de “*alta prioridade*” são aquelas cujo valor do Gap (G) se situam entre o quarto e o terceiro quartil. As questões cujos valores do Gap (G) estariam entre o terceiro e o segundo quartil, caracteriza-se como questões de “*prioridade moderada*”: e as questões de “*prioridade baixa*” aqueles cujos valores do Gap (G) se situam entre o segundo e o primeiro quartil.

5.3. Identificação e classificação das questões críticas

Portanto, para uma abordagem mais específica, segue-se a descrição das questões consideradas de prioridade crítica, segundo a opinião dos utentes avaliados, com análise das suas expectativas correlação aos serviços de uma biblioteca “imaginária” ou “ideal”, a perceção do serviço oferecido pela mesma biblioteca e o Gap (falha) que é a diferença entre a expectativa e a perceção.

Classificação das prioridades das Questões																						
Perceção	Q19	Q21	Q6	Q5	Q8	Q11	Q7	Q17	Q20	Q10	Q18	Q15	Q14	Q13	Q9	Q2	Q16	Q4	Q22	Q3	Q12	Q1
	2,28	2,28	2,39	2,58	2,63	2,74	2,76	2,80	2,84	2,86	2,95	2,96	3,13	3,16	3,19	3,38	3,40	3,46	3,49	3,50	3,61	4,13
	<i>1º Quartil= 2,71</i>						<i>2º Quartil= 2,95</i>						<i>3º Quartil= 3,42</i>									
Expectativa	Q21	Q19	Q20	Q15	Q6	Q11	Q18	Q7	Q8	Q10	Q2	Q3	Q17	Q9	Q13	Q14	Q5	Q16	Q22	Q4	Q12	Q1
	3,68	3,78	3,78	3,79	3,81	3,81	3,84	3,85	3,85	3,85	3,88	3,88	3,90	4,05	4,06	4,10	4,14	4,19	4,19	4,26	4,37	4,57
	<i>1º Quartil= 3,81</i>						<i>2º Quartil= 3,88</i>						<i>3º Quartil= 4,15</i>									
Gap	Q3	Q1	Q2	Q22	Q12	Q16	Q4	Q15	Q9	Q18	Q13	Q20	Q14	Q10	Q11	Q7	Q17	Q8	Q21	Q6	Q19	Q5
	0,38	0,44	0,50	0,71	0,75	0,79	0,80	0,83	0,86	0,89	0,90	0,94	0,98	0,98	1,07	1,09	1,10	1,21	1,40	1,42	1,50	1,56
	<i>1º Quartil= 0,78</i>						<i>2º Quartil= 0,92</i>						<i>3º Quartil= 1,13</i>									
Prioridades		Crítica				Alta				Moderada				Baixa								

Tabela 3 - Classificação das prioridades das Questões

As Expetativas

Constata-se que as questões mais críticas estão relacionadas com a questão higiénica, no que diz respeito à limpeza e arrumação do espaço da biblioteca (Q1, Q4). Um outro elemento destacado prende-se com a pouca facilidade de contato aos serviços da biblioteca, com as bibliotecárias, requerendo um tratamento mais rápido, com alguma medida de respeito e preocupação para com os utentes ao longo do seu trabalho investigativo, bem como a existência de possível flexibilidade do horário de funcionalidade (Q5, Q12, Q14, Q22); num bom tom importa salientar a atenção pela segurança dos utentes no espaço bibliotecário (Q16).

As Percepções

As questões onde a biblioteca da E.F.P. Marista apresenta piores resultados, de acordo com visão dos utentes, refere-se sobretudo às dimensões da Confiabilidade e da Empatia. De acordo com os utentes, os desempenhos relativos à confiabilidade tem a ver com “*pouca ou nenhuma*” informação relacionada com as atividades efetuadas pela biblioteca, a “*pouca ou falta*” de preocupação com o sucesso dos utentes durante o tempo de investigação e a “*falta*” de comunicação das bibliotecárias com a direção de escola sobre o comportamento dos utentes enquanto investigam (Q5, Q6, Q8). As questões relacionadas com a empatia têm a ver com a “*falta*” de interesse ou “*despreocupação*” das bibliotecárias pela ausência dos utentes em tempo indeterminado e a falta de conhecimento pelas bibliotecárias das habilidades, talentos e “*limitações*” que os utentes apresentam (Q19, Q21). As bibliotecárias estão “*limitadas*” em manter diálogo aberto com os utentes, assim como também se mostram “*indisponíveis*” em resolver problemas (Q11).

Os Gaps

Os Gaps (falhas) são os resultados da aplicação do modelo ServQual que espelha a essência do estudo. Assim sendo, os Gaps mais negativos são aqueles que se consideram mais críticos e que são prioritários para ações interventivas. Isto significa que a diferença entre as percepções do serviço oferecido e as expectativas do serviço esperado apresentam valores mais negativos. Nesta vertente, para fins de análise e procedimentos interventivo, priorizo as questões que são descritas como prioridade crítica e prioridade alta, pois estes representam os valores mais negativos que requerem a devida atenção e, posteriormente, ações corretivas na melhoria da qualidade do serviço da biblioteca da E.F.P. Marista “São José”. Portanto, as questões que considero de prioridade críticas têm a ver com a preocupação com o sucesso dos estudantes durante a sua investigação (Q5), o interesse em saber do bem estar dos utentes durante o tempo de ausência e de frequência à biblioteca (Q19), informações regulares sobre atividades a serem efetuadas (Q6), o conhecimento e domínio dos talentos e limitações dos utentes (Q21), o contato com a direção de escola sobre o comportamento dos utentes enquanto investigam (Q8), aquisição de informações plausíveis sempre que se precisa (Q17). Para complementar seguem-se também as questões de prioridade alta que se refere à realização de atividades programadas e dentro dos prazos (Q7), a disponibilidade para o diálogo e resolução de problemas dos utentes

(Q11), a rapidez e respeito no tratamento dos utentes (Q14), e por fim, a aceitação das sugestões dos utentes (Q10).

CAPÍTULO VI – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

6.1. Descrições das prioridades críticas das questões e sugestões corretivas

A análise de quartis, tem por objetivo identificar os elementos que se situam nos quartis de maior incidência de prioridade crítica e alta, que mais têm necessidades de ações corretivas e de melhoria. Portanto, neste estudo, e a partir dos resultados constantes na tabela 3, e descritos no gráfico 2, as questões 5, 6, 8, 19, 21 são elementos pertencentes ao quarto quartil de prioridade crítica; e as questões 7, 10, 11, 14, 17, 20, são elementos pertencentes ao terceiro quartil de prioridade alta. Contudo, as questões 5, 6, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 19, 20, 21, são os elementos que apresentam grau de discrepância elevado e carecentes de atenção redobrada de correção e de melhoria.

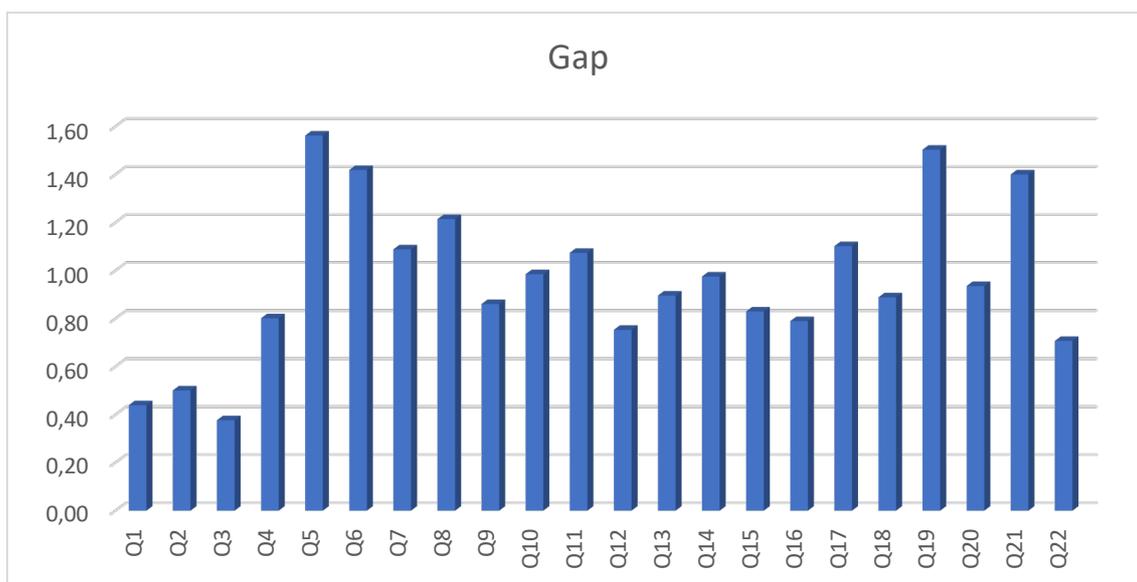


Gráfico 2 – Descrição das prioridades críticas

Depois da identificação e classificação das questões críticas e altas, para efeito de análise crítica destas questões que apresentam graus de discrepância elevados, e ao mesmo tempo no intuito de sugerir ações de melhorias ou corretivas, reuni-me com as professoras funcionárias da biblioteca (bibliotecárias) da E.F.P. Marista “São José” Kuito-Bié. Desta reunião, resultaram as seguintes sugestões e informações que serão reportadas a seguir:

Questão 5 – As bibliotecárias preocupam-se com o sucesso dos utentes durante as suas investigações: Este ponto vem como elemento em destaque por muitas vezes entrando em conflito com problemas pessoais ou divergências em termos de

personalidade. Segundo as bibliotecárias, é o interesse do sucesso dos utentes que lhes dá garantia do sucesso laboral. Daí que o tratamento para todos os utentes é imparcial. Todavia, esse ponto é coagido por algumas partilhas das bibliotecárias, que alegam para alguns utentes que são professoras de carreira e que são bibliotecárias por exigência da direção da escola. Com esta questão, a possível ação de melhoria, seria a colocação de bibliotecárias com vontade, zelo e dedicação por bibliotecas. Como nos reforça Silva (2000) “o papel de professor bibliotecário deve ser conferido a um professor da própria escola, com conhecimento aprofundado do projeto educativo da instituição que tenha inclusive participado no seu planeamento, conhecendo as práticas pedagógicas dos professores titulares e as motivações dos alunos participantes. Pede-se a este profissional o máximo de empenho e competências adequados aos serviços prestados, bem como formação especializada”. É necessário selecionar funcionários que queiram ter formação de bibliotecárias ou bibliotecários e que tenham gosto pela prestação de serviços bibliotecários.

Questão 6 – Sois informados regularmente sobre as atividades efetuadas pela biblioteca: Segundo as bibliotecárias, a atividade mais ressaltada é a limpeza à biblioteca. Muitas vezes os avisos são passados em salas de aula pelos coordenadores de turno, muitas vezes sem o consentimento organizativo das bibliotecárias. Assim sendo, é muito difícil passar a informação aos utentes de forma antecipada e concisa. Salienta-se a importância da direção da escola trabalhar em consonância com as bibliotecárias, deixando à cargo das bibliotecárias a organização das atividades da biblioteca, e que as mesmas sejam diversificadas.

Questão 7 – A biblioteca sempre realiza atividades programadas dentro do prazo: conforme referido no *item 6* a atividade com maior destaque na biblioteca é a limpeza. Como as bibliotecárias são informadas tardiamente, algumas atividades ficam comprometidas relativamente ao cumprimento dos horários. É importante rever a programação das atividades atempadamente e, como outra ação de melhoria, incentivar outras atividades bibliotecárias como publicitação de novas obras literária, dia de leitura e publicação de obra literárias, como nos sugere Antunes (2016) “as atividades dinamizadas pela biblioteca não devem ser destinadas apenas ao espaço que esta ocupa,

mas ser transversais a todos os espaços da instituição, inclusive o da sala de aula. A divulgação de atividades, livros e autores em posters espalhados pelos edifícios da escola, atividades realizadas por animadores de leitura durante os intervalos, as bancas de livros, entre outros”. Encorajar a cultura do cumprimento de tempo e hora, isto é, sempre que se programa alguma atividade, manter o rigor de começa-la na hora estipulada no aviso.

Questão 8 – As bibliotecárias contatam a direção de escola sobre o seu comportamento enquanto investiga: De acordo com as bibliotecárias, são várias vezes que tiveram que reportar a direção de escola comportamentos desajustados do recinto bibliotecário à direção de escola. Porém, muitas vezes, não reportaram porque acharam que os incidentes não são de dimensões alarmantes com necessidades de reportar à direção. Por outro lado, fica muito difícil propiciar um clima mais silencioso, pois a biblioteca Marista só tem um salão de leitura e os alunos não podem levar o objeto de leitura para o exterior da biblioteca. Por vezes, os utilizadores querem discutir sobre um determinado tema e, como não há um espaço adequado, torna-se perturbador para os leitores que estudam individualmente. Assim, muitos utentes sentem-se incomodados com os comportamentos de alguns colegas e esperam que as bibliotecárias deem conhecimento à direção de escola. Por vezes, os utentes acham as bibliotecárias permissivas, o que causa não só desconforto em muitos, como também permite a instauração de clima desagradável, de sussurros e toques telefónicos durante o tempo de investigação na biblioteca. Como medida de melhoria, sugere-se que se intensifiquem os cartazes com pedidos de silêncio, desligar de telemóveis e desencorajar de conversas ou discussões em grupo no salão de leitura. Na mesma senda, torna-se imperioso rever espaços de discussão grupal na biblioteca.

Questão 10 – As bibliotecárias têm em consideração as sugestões dos utentes: numa biblioteca com vários frequentadores, com muita procura e com inúmeras dificuldades, nem sempre os utentes sentem-se dignificados, respeitados e ouvidos, uma vez que as suas preocupações e inquietações não são solucionadas conforme as suas expectativas. A semelhança do ditado: “na casa onde não há pão, todos ralham, mas ninguém tem razão”. Assim é a biblioteca da E.F.P. Marista “São José” onde todos se queixam sobre a mesma dificuldade, todos sugerem, mas a direção tem dificuldades de resolver todas estas

inquietações. Este estudo também nos ajuda a perceber a importância e relevo deste aspecto para que a direção de escola como órgão máximo tenha em vista muitas destas dificuldades e, dentro das suas competências, ter capacidade de tomar decisões assertivas para a melhoria dos serviços da biblioteca escolar. O ponto de melhoria seria a inserção da caixa de sugestões na biblioteca para os utentes. Trimestralmente, a direção de escola revissasse as opiniões e sugestões lá colocadas e, de acordo com as suas possibilidades e competências, poder implementar ações de melhorias.

Questão 11 – As bibliotecárias estão sempre disponíveis para diálogo e resolução de problemas: Muitas vezes, as bibliotecárias não cedem à pressão dos utentes para não comprometer nem violar as orientações superiores, como por exemplo, empréstimo de livros pelos utentes discentes e externos, não permitir a entrada na biblioteca sem o cartão de estudante ou cartão provisório de investigador, não permitir tempo extra de leitura. Estes elementos constituem empecilhos para abertura de diálogo e resolução de problemas. Portanto, importa salientar que é necessário que a direção de escola reajuste as suas normas e flexibilize as ações dos funcionários. Mas tudo isso deve passar pela melhoria dos espaços e recrutamento de funcionários com perfil laboral de bibliotecária.

Questão 14 – Quando contatas as bibliotecárias és tratado com rapidez e respeito: a biblioteca da E.F.P. Marista “São José” acarreta uma longa tradição. Além dos utentes da escola Marista e outros provenientes das várias instituições educativas, ela conserva inúmeros e fiéis leitores que a frequentam com certa regularidade. É de reconhecer que, muitas vezes, as bibliotecárias não conseguem dar respostas rápidas aos utentes devido à exigência e fluidez dos utentes, e à escassez do material disponível, havendo por vezes vários utentes necessitando do mesmo livro para consulta. Daí que muitos utentes consideram esta morosidade no atendimento como desrespeito e ineficácia. Por outro lado, são três bibliotecárias trabalhando em dois turnos. Um dos turnos é sacrificado com simplesmente uma, que por sua vez, encontra imensas dificuldades em responder satisfatoriamente às exigências de todos os utentes. Portanto, as ações corretivas e de melhoria que propomos é o aumento das horas de funcionamento da biblioteca (criar três períodos em vez de dois); aumentar o número de bibliotecárias para responder a demanda dos utentes que procuram os serviços. Portanto, é imperioso a inserção de mais

bibliotecárias (ao menos dois por turno) ou que se criem outros espaços de consulta ou de estudo adjacentes; e aumentar o número dos materiais de consulta que escasseiam. Desta forma, apela-se à direção de escola que opte por consultas *via web* (internet) através de inserção de computadores com internet na biblioteca. Esta medida aliviaria os constrangimentos de restrições em pesquisas nos livros e materiais disponíveis, e daria uma outra alternativa para os utentes relativamente à diversidade de outros materiais de pesquisa.

Questão 17 – Quando procuras informações a partir das bibliotecárias sempre tens todas as informações de que precisas: A biblioteca marista surgiu nos anos 90, tendo já sido frequentada por inúmeros utentes, entre os quais estudantes e ex-estudantes da E.F.P. Marista e utentes de outras instituições de ensino médio e universitário. Várias vezes, não se consegue dar a informação que se procura por falta de material disponível de pesquisa. A única fonte de pesquisa são os livros e estes carecem de atualizações temporárias. Muitos destes livros já não são referenciados pelos novos conteúdos e docentes. A carência registada prende-se com a falta de material de consultas e pesquisa. Portanto, a ação corretiva e de melhoria tem a ver com a obtenção de livros atualizados, colocação de computadores com internet para navegar, possibilitando dar aos utentes uma alternativa investigativa, com aumento de livros de textos, materiais lúdicos e interativos, mapas e gravuras.

Questão 19 – Quando ficas por algum tempo sem frequentar a biblioteca, as bibliotecárias mostram interesse em saber o porquê: as bibliotecárias conhecem a maior parte dos alunos, especialmente os utentes mais frequentes na biblioteca, tendo inclusivamente, criado uma relação que quando os utilizadores ficam por algum tempo sem aparecer, as bibliotecárias se questionam sobre o paradeiro do utente. Quando o utente volta a aparecer, as bibliotecárias perguntam sobre as possíveis causas do seu desaparecimento. É evidente que isto não acontece com todos os utentes, sobretudo aqueles de menor frequência ou desconhecidos. Mas mesmo assim, deve servir de interesse conhecer os utentes e esforçar-se por conhecê-los pelo nome. Isto pode ajudar no melhoramento das relações e pode suscitar interesse investigativo nos mesmos.

Questão 20 - As bibliotecárias são flexíveis perante atitudes incorretas dos utentes:

Depende da atitude. Existem atitudes que são fáceis de notar e de resolver. Existem outras que são mais graves e devem ser abordadas, requerendo uma chamada de atenção ou um repúdio. Por exemplo, se o telefone tocar e o utente se aperceber e desligá-lo de imediato. É uma atitude menos grave que não tem necessidade de abordagem pela bibliotecária. Mas se for conversa entre pares ou grupos na biblioteca enquanto os demais trabalham individualmente, dentro de um clima de silêncio, aí é importante a intervenção da bibliotecária para exigir silêncio. Portanto, depende muito da situação. É importante que os utentes tenham bem presente o regulamento interno da biblioteca para evitar embaraços. Por outro lado, conforme a ação de melhoria na *questão 8*, sugere-se que se intensifiquem os cartazes de pedido de silêncio, desligar os telemóveis e desencorajar conversas ou discussões em grupo no salão de leitura. Além disso, importa salientar que deve haver sensibilização e momento de exposição do regulamento da biblioteca, sobretudo na primeira semana de aulas aos novos alunos, para se acautelarem situações desfavoráveis e integrá-los nas boas práticas, tanto na biblioteca como na utilização do material.

Questão 21 – As bibliotecárias conhecem e dominam os talentos e as limitações dos que a frequentam: é muito difícil conhecer todos os utentes da mesma maneira. As bibliotecárias acham que conhecem o suficiente, sobretudo os utentes mais frequentes. Conhecem os mais dedicados nos trabalhos investigativos e sabem como este esforço se reflete nas suas notas e no seu percurso do sucesso escolar. Por outro lado, sabem também como muitos utentes pouco ou menos frequentadores (sobretudo aqueles utentes que só aparecem na biblioteca quando orientados pelos professores para um trabalho específico e tema direcionado, ou ainda que só frequentam quanto têm provas) têm desempenho pouco proveitoso. Muitas vezes dá para perceber que o sucesso ou insucesso dos alunos está no esforço que cada um faz e na vontade investigativa para o enriquecimento do seu conhecimento.

6.2. Considerações Finais

Este trabalho ajudou-me a avaliar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca da E.F.P. Marista “São José” através do uso do modelo ServQual, a partir do ponto de vista dos utentes, estudantes da escola marista.

Através deste exercício, foi possível averiguar a perceção dos utentes quanto ao serviço oferecido pela biblioteca escolar, as expetativas destes mesmos utentes em relação à prestação de serviço de uma biblioteca ideal, e a obtenção dos Gaps (falhas) resultantes da diferença entre as expetativas e as perceções.

Optei pela análise de Quartis, que espelha claramente a diferença entre as expetativas e as perceções para obtenção dos Gaps (falhas), de formas a seleccionar as questões mais críticas com prioridade mais elevadas que requerem ações corretivas, com objetivos de melhoria dos serviços bibliotecários, bem como a satisfação dos utentes.

Uma das limitações do modelo reside no fato da estrutura do questionário pressupor perguntas fechadas, retirando a possibilidade de os utentes aludirem suas sugestões ou opiniões, uma vez que os dados são meramente quantitativos.

Embora esta análise seja muito proveitosa para que os gestores, a comunidade educativa e os prestadores de serviço tenham uma visão sobre a necessidade de melhoria dos serviços, e neste contexto serviços da biblioteca, os resultados delineiam simplesmente a avaliação da qualidade dos serviços prestados por esta biblioteca a partir do ponto de vista dos utentes envolvidos no processo. Estes mesmo resultados não podem ser generalizados para outros níveis ou situações. Mais intensivamente, podem ser feitas outras avaliações internas, entrevistando outros intervenientes da instituição, como os funcionários, professores, para auferir mais dados de sugestões de melhoria com vista à eficiência dos serviços prestados na biblioteca.

Importa elucidar que alguns elementos não podem ser analisados através do modelo, e isto tem a ver com a limitação do modelo, os funcionários da biblioteca enumeram questões relacionadas com o espaço do trabalho das bibliotecárias (balcão de atendimento); a conservação e qualidade dos livros; a existência de material específico de cursos que sirvam para atender projeto pedagógico institucional e o estado motivacional dos funcionários bibliotecários. Portanto, acho importante a existência

destas questões neste processo, pois uma vez investigadas, podem fornecer informações relevantes para a melhoria dos serviços.

O modelo ServQual é um instrumento simples e de fácil manejo. A sua capacidade prática de utilização possibilita aos avaliadores empregá-lo para obter resultados a partir do ponto de vista de inúmeros clientes e auxiliar os gestores no constante processo de monitorização e melhoria da qualidade de serviços em ambiente grupal. Conforme nos esclarece Freitas *et alli* (2008), o modelo destaca-se ainda no seu impacto na avaliação da qualidade de serviços, pois chega a ser o modelo mais amplamente aplicado em diversos setores, com resultados positivos, satisfatórios e práticos.

Contudo, a recolha de dados através do instrumento ServQual possibilitou que os resultados obtidos sejam disponibilizados e usados pela direção da E.F.P. Marista “São José” para eventual tomada de decisão sobre o aspeto da melhoria dos serviços e qualidade na prestação destes serviços, de maneira a auxiliar os utentes no seu desenvolvimento académico, na emancipação da cultura de leitura, do autodidatismo, bem como impulsionar a cultura de pesquisa e investigação entre os frequentadores da biblioteca.

CAPÍTULO VII – CONCLUSÃO

Mais do que nunca, a melhoria dos serviços nas instituições públicas e privadas tem sido uma das grandes apostas de muitos gestores. Os padrões de serviço podem ser tanto mais adequados, quanto maior for o compromisso dos dirigentes e coordenadores com a qualidade e quanto maior for a sua percepção das capacidades da sua biblioteca, condições necessárias para que os dirigentes procurem implementar serviços de qualidade (Neves & Vinagre, 2018).

A escolha desta temática veio como auxílio na necessidade da melhoria da qualidade do serviço bibliotecário na E.F.P Marista “São José”, a partir da percepção dos seus frequentadores.

Esta pesquisa visou avaliar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca da E.F.P. Marista “São José”, sendo a mais antiga da província e tendo uma adesão acima da média dos utentes que a frequentam. Trata-se de uma biblioteca escolar vocacionada para o saber, mas apresenta inúmeras dificuldades relacionadas com a atualização dos materiais e a insuficiência de professores bibliotecários, o que tem vindo a dificultar a prestação de seus serviços, conforme esperado por muitos.

O emprego do modelo ServQual, para esta avaliação, segundo o ponto de vista de uma amostra de utentes, entre eles alunos da 12ª classe, possibilitou a extração de dados relevantes sobre as expetativas dos usuários quanto aos serviços idealizados por eles, numa biblioteca “ideal”, tendo em conta o conceito de qualidade de serviços; entender o grau de percepção dos mesmo sobre os serviços prestados pela biblioteca escolar e delinear os gaps que emergem da diferença entre as percepções e as expetativas destes utentes.

Os valores das questões nos gaps resultantes, foram analisados à luz da análise de quartis e foram classificados de acordo com o nível de prioridades críticas e de prioridade alta. A estes foram dados tratamentos de melhoria com ações corretivas e preventivas de formas a melhorar os serviços prestados pela biblioteca Marista.

Este tema destaca-se como o primeiro trabalho avaliativo de um serviço específico bibliotecário na província e os resultados colhidos servirão para ajudar gestores de várias índoles sociais e económicos, não só no encorajamento do uso desta ferramenta para avaliação de seus serviços, mas também de forma a apostar na qualidade permanente dos serviços nas suas instituições.

Em acréscimo, esta investigação vem como uma resposta ao grito incessante da administração escolar e da comunidade educativa, para saber a satisfação dos clientes pelos serviços bibliotecário oferecido por esta instituição, que determina o interesse da direção da instituição de encontrar formas e descrições de atualização e melhoria da biblioteca escolar, a partir dos exemplos descritos por vários autores relacionados com as bibliotecas modernas.

É sempre importante parar e rever o que se faz com vista a melhorar os procedimentos institucionais. Daí que a necessidade das instituições de se auto avaliarem, torne-se imperiosa e necessária para manter o nível aceitável dos seus serviços e corresponder as exigências da sociedade, do mercado, de formas a credenciem-se num patamar recomendado e aceite a nível das instituições educativas nacionais e não só.

Contudo, apesar de não existir ainda pesquisa de avaliação bibliotecária em Angola, o modelo ServQual proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), por mim escolhido, foi adequado para o propósito desta temática. Pois, por se tratar de autoavaliação, as recomendações resultantes deste processo serão disponibilizadas aos órgãos competentes na esperança de impulsionar melhorias na qualidade de serviço desta biblioteca da E.F.P. Marista “São José” kuito-Bié.

BIBLIOGRAFIA

- Alçada, I. (1996). *As Novas Bibliotecas Escolares*. Brasil: Noeses.
- António, N. S., Teixeira, A., Rosa, A. (2016). *Gestão da Qualidade: de Deming ao Modelo de Excelência da EFQM*, Lisboa: Edições Sílabo (2ª ed.)
- Pires, R. A. (2016). *Sistema de Gestão da Qualidade*, 2ª ed., Edições Sílabo, Lisboa
- Antunes, L. F.T. (2016). *A Dinamização Da Biblioteca Escolar – Um Contributo Para a Promoção da Literatura*, monografia de mestrado pelo ISEC - Instituto Superior de Educação e Ciências
- Aparício, T. M. L. (2013), *Biblioteca Escolar: Espaço de Conservação Preventiva*. Monografia de Mestrado pela IPG – Instituto Politécnico da Guarda.
- Arambewela, R., and Hall, J., (2009). *TITLE, Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4), 555- 569
- Buttle, F. (1996). *SERVQUAL: review, critique, research agenda*. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Caetano, M., (1996). *Princípios Fundamentais do Direito Administrativo*, Almedina, Coimbra.
- Calixto, J. A. (1996). *A Biblioteca Escolar e a Sociedade de Informação*. Lisboa: Editorial Caminho.
- Cardoso, A. M., Mineiro, I. B., e Benfica, J. D. (2009). *Bibliotecas para a Vida II – bibliotecas e leitura*. Do “livro de areia” à “sopa de letras luminosas”: Apontamento sobre as práticas de leitura. Évora, Colibri
- Cronin JR, J. J., Taylor, A. S. (1992). *Measuring Services Quality: A Reexamination and an Extension*. *Journal of Marketing*. New York
- Crotty, M. (1998). *The foundations of social march: Meaning and perspective in the research process*. London: Sage.
- Diniz, M. E., Tavares, A., & Caldeira, A. (1992). *História 7 – História com História*. Lisboa, Editorial o livro.
- Douglas, J., Douglas, A., and Barnes, B. (2010). *TITLE, Quality Assurance in Education*, 14(3), 251-267
- Hsu, M. K., and Udo. G. J., (2006). *TITLE, Journal of Services Marketing*, 20(1), 59–72.
- Ferry, G. (1991). *El trayecto de la Formación*. Madrid: Paidós.

- Formosinho, J. (2005). *Centralização e descentralização na Administração da Escola de Interesse Público*, Administração da Educação, Porto: Edições ASA.
- Freitas, P. L. A., Bolsanello, C. M. F., & Viana, G. N. R. N. (2008). Biblioteca Universitária: um estudo de caso utilizando o modelo ServQual, consultado aos 28 de Fevereiro de 2020, disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019652008000300007&script=sci_abstract&tlng=pt
- García, C., M. (1999). *Formação de Professores – Para uma Mudança Educativa*, 2ª Edições, Porto Editora.
- Grönroos, Ch. (1982). *Strategic Management and Marketing in Service Sector*, Marketing Science Institute, Cambridge, Apud Kang, Gi-Du & Jeffrey James (2004). *Service quality dimensions: an examination of Gronroos's service quality model*, *Managing Service Quality* 14,4.
- Honoré, B. (1980). *Para una Teoría de la Formación*. Madrid: Narcea.
- IFLA – Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas (1999). Manifesto da biblioteca escolar. A biblioteca escolar no ensino-aprendizagem para todos. UNESCO. Consultado aos 03 de Março de 2020, pelo site:
http://www.espa.edu.pt/ExtraJoomla/RBE/Manifesto_Biblioteca_Escolar.pdf
- James, F., & Fitzsimmons, M. (2000). *Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação*, Porto Alegre, Bookman (2ª edição).
- McKeachie, W.J. (1990). *Research on college teaching: The historical background*. In: Chatterjee, A., Ghosh, C., & Bandyopadhyay, S. (2009). *Assessing students' rating in higher education: A SERVQUAL approach*, *Total Quality Management and Business Excellence*, 20(10), 1095-1109.
- Medina, A., Dominguez, C. (1989), *La Formación del Profesorado en una Sociedad Tecnológica*. Madrid: Cincel.
- Meirovich, G., & Romar, E. J., (2006). *TITLE, Quality Assurance in Education*, 14(4), 324-337.
- Mizikaci, F., (2006). *TITLE, Quality Assurance in Education*, 14(1), 37-53
- Nóvoa, A. (1998). *As Organizações Escolares em Análise*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.

- Oldfield, B., M., & Baron, S., (2000). *Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty*. *Quality Assurance in Education*, 8(2),85-95.
- Parasuraman, P., Berry, L., e Zeithaml V., (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, *Journal of Retailing*, 67, 4.
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L., (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64,1
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry. L., (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, *Journal of Marketing*, 49, 4.
- Pariseau, S. E., (1997). *TITLE, International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), 204-218,
- RBE. (1996). *Ministério da Educação*. Consultado aos 03 de Março de 2010, no site: <https://www.rbe.mec.pt/np4/programa.html>
- INE (2016). *Resultados Definitivos do Recenseamento Geral da População e da Habitação de Angola 2014*. Consultado aos 09 de Junho de 2020, no site: http://www.embajadadeangola.com/pdf/Publicacao%20Resultados%20Definitivos%20Censo%20Geral%202014_Versao%2022032016_DEFINITIVA%2018H17.pdf
- Santos, C. E. G. (2013). *Avaliação da Qualidade de Serviços no Comércio Retalho – O Caso Pingo Doce. Escola Superior*, Dissertação de Mestrado, Porto, IPAM The Marketing School.
- Santos, E. M. D. (2000). *Hábitos de leitura em crianças e adolescentes*. Coimbra: Quarteto Editorial.
- Schultz-Jones, B., & Oberg, D. (2015), *Diretrizes da IFLA para a Biblioteca Escolar*, artigo do International Federation of Library Associations and Institutions (IFLAI)- Netherlands
- Silva, L. M. (2000). *Bibliotecas escolares: um contributo para sua justificação, organização e dinamização*. Braga: Livraria Minho
- Slack, Nigel (2002). *Administração de Produção*, São Paulo: Atlas.
- Vinagre, M. H., & Neves, J. (2018). *Qualidade de Serviço – Diagnosticar para intervir - O Gap Model*, Lisboa, edições Sílabas
- Yeo, R. K., (2008). *TITLE, Quality Assurance in Education*, 16(3), 266-286

Zeithaml, V., Parasuraman P., & Berry, L., (1990). *Delivering Quality Service*, New York, The Free Press.

ANEXOS

QUESTIONÁRIO APLICADO

Com este questionário pretende-se recolher informações acerca da qualidade de serviço da biblioteca da E.F.P. Marista “São José” Kuito- Bié, através:

- **A EXPETATIVA** que tiveste antes de frequentar a Biblioteca Marista. Isto é, o que esperavas encontrar na Biblioteca Marista antes de começar o seu atendimento regular.

Ao preencher este questionário classifique assinalando com X na escala de 1 a 5, consoante o seu grau de concordância ou discordância: **(1-2) Discordo** **(3-5)Concordo**

Sexo: M/F _____ Idade _____ Escola que frequenta _____

		1	2	3	4	5
1	As instalações da biblioteca encontram-se limpas	1	2	3	4	5
2	Os equipamentos e os materiais da biblioteca são atrativos	1	2	3	4	5
3	As bibliotecárias têm boa apresentação e estão bem identificadas	1	2	3	4	5
4	Achas que a biblioteca é um lugar agradável e lhe é aprazível	1	2	3	4	5
5	As bibliotecárias preocupam-se com o sucesso dos utentes durante as suas investigações	1	2	3	4	5
6	Sois informados regularmente sobre as atividades efetuadas pela biblioteca	1	2	3	4	5
7	A biblioteca sempre realiza atividades programadas dentro do prazo	1	2	3	4	5
8	As bibliotecárias contactam a direção de escola sobre o seu comportamento enquanto investiga	1	2	3	4	5
9	No geral, confia nas bibliotecárias e nunca teve situação de reclamação	1	2	3	4	5
10	As bibliotecárias têm em consideração as sugestões dos utentes	1	2	3	4	5
11	As bibliotecárias estão sempre disponíveis para diálogo e resolução de problemas	1	2	3	4	5
12	Existe facilidade em contactar as bibliotecárias	1	2	3	4	5
13	As bibliotecárias dão informação clara e precisa	1	2	3	4	5
14	Quando contactas as bibliotecárias és tratado com rapidez e respeito	1	2	3	4	5
15	As atitudes das bibliotecárias, deixam-te confiante	1	2	3	4	5
16	Sentes segurança com o desempenho das bibliotecárias para contigo	1	2	3	4	5
17	Quando procuras informações a partir das bibliotecárias sempre tens todas as informações de que precisas	1	2	3	4	5
18	As bibliotecárias demonstram simpatia e são amáveis contigo	1	2	3	4	5
19	Quando ficas por algum tempo sem frequentar a biblioteca, as bibliotecárias mostram interesses em saber o porquê	1	2	3	4	5
20	As bibliotecárias são flexíveis perante atitudes incorretas dos utentes	1	2	3	4	5
21	As bibliotecárias conhecem e dominam os talentos e as limitações dos que a frequentam	1	2	3	4	5
22	O horário de funcionamento da biblioteca é flexível aos investigadores	1	2	3	4	5

QUESTIONÁRIO APLICADO

Com este questionário pretende-se recolher informações acerca da qualidade de serviço da biblioteca da E.F.P. Marista “São José” Kuito- Bié, através:

- **A PERCEPÇÃO que tens sobre a Biblioteca Marista, agora que conheces e frequentas.**

Ao preencher este questionário classifique assinalando com X na escala de 1 a 5, consoante o seu grau de concordância ou discordância: **(1-2) Discordo** **(3-5) Concordo**

Sexo: M/F _____ Idade _____ escola que frequenta _____

		1	2	3	4	5
1	As instalações da biblioteca encontram-se limpas	1	2	3	4	5
2	Os equipamentos e os materiais da biblioteca são atrativos	1	2	3	4	5
3	As bibliotecárias têm boa apresentação e estão bem identificadas	1	2	3	4	5
4	Achas que a biblioteca é um lugar agradável e lhe é apazível	1	2	3	4	5
5	As bibliotecárias preocupam-se com o sucesso dos utentes durante as suas investigações	1	2	3	4	5
6	Sois informados regularmente sobre as atividades efetuadas pela biblioteca	1	2	3	4	5
7	A biblioteca sempre realiza atividades programadas dentro do prazo	1	2	3	4	5
8	As bibliotecárias contactam a direção de escola sobre o seu comportamento enquanto investiga	1	2	3	4	5
9	No geral, confia nas bibliotecárias e nunca teve situação de reclamação	1	2	3	4	5
10	As bibliotecárias têm em consideração as sugestões dos utentes	1	2	3	4	5
11	As bibliotecárias estão sempre disponíveis para diálogo e resolução de problemas	1	2	3	4	5
12	Existe facilidade em contactar as bibliotecárias	1	2	3	4	5
13	As bibliotecárias dão informação clara e precisa	1	2	3	4	5
14	Quando contactas as bibliotecárias és tratado com rapidez e respeito	1	2	3	4	5
15	As atitudes das bibliotecárias, deixam-te confiante	1	2	3	4	5
16	Sentes segurança com o desempenho das bibliotecárias para contigo	1	2	3	4	5
17	Quando procuras informações a partir das bibliotecárias sempre tens todas as informações de que precisas	1	2	3	4	5
18	As bibliotecárias demonstram simpatia e são amáveis contigo	1	2	3	4	5
19	Quando ficas por algum tempo sem frequentar a biblioteca, as bibliotecárias mostram interesses em saber o porquê	1	2	3	4	5
20	As bibliotecárias são flexíveis perante atitudes incorretas dos utentes	1	2	3	4	5
21	As bibliotecárias conhecem e dominam os talentos e as limitações dos que a frequentam	1	2	3	4	5
22	O horário de funcionamento da biblioteca é flexível aos investigadores	1	2	3	4	5



Exmo. Sr. Diretor da Escola de
Formação de Professores – Marista
“São José” Kuito Bié

Angola

Assunto: Pedido de autorização para realização de investigação científica

Estando na fase final do curso de Mestrado em Administração Escolar, na área de especialidade em Gestão da Qualidade de Ensino, no Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), o procedimento de recolha de dados constitui um elemento indispensável para compilação, elaboração e conclusão da dissertação exigida.

Assim sendo, a minha dissertação sobre a temática “Avaliação do Serviço de Biblioteca da Escola de Formação de Professores-Marista “São José” Kuito - Bié: O que precisamos melhorar?”, Requer a envolvimento do coletivo docente e discente desta Instituição para responder ao questionário de perguntas do modelo SerQual, a fim de averiguar as expectativas e perceções destes usuários sobre os serviços prestados pela Biblioteca desta Instituição.

É de realçar também, que as informações recolhidas serão usadas exclusivamente para fins investigativos e seus resultados poderão constituir um material de pesquisa para Instituição, com a autorização da direção da Escola.

Contudo, solicito a Vossa Excelência que se digne autorizar a efetivação da recolha de dados durante este último trimestre do ano letivo 2019.

Grato, pela vossa atenção, e esperando a vossa homologação, despeço-me com elevada consideração.

Lisboa, 15 de Novembro de 2019

Subscrevo-me



CONGREGAÇÃO DOS IRMÃOS MARISTAS
Escola de Formação de Professores - Marista "São José"
Caixa Postal 208 - Tel.: +244 928 61 89 72- KUITO-BIÉ - ANGOLA

Assunto: Resposta da Solicitação do Sr. José Ebo João Francisco

Cordiais Saudações!

Tendo a Direção da Escola acima mencionada recebida a solicitação do Sr. José Ebo João Francisco – Estudante de mestrado do Instituto Universitário de Lisboa – IUL, recaído no dia 22 de Novembro de 2019 para recolha de dados, como procedimento investigativo de dissertação para o grau de mestre em Administração Escolar, a Direção da Escola de Formação de Professores (EFP)- Marista "São José" dá o seu parecer positivo, para a efetuação do trabalho de pesquisa durante o terceiro e último trimestre do ano letivo 2019.

Sem mais assunto, reiteremos votos de boa continuação e sucesso laboral.

Kwito Bié aos 25 de Novembro de 2019

Euclides Cavaleira Junior Nangolo

ANEXO 5 – Fotos das Estruturas da EFP-Marista “São José” Kuito Bié

