A OFERTA DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO POR SITUAÇÃO DE VIDA EM SÍTIOS *WEB* DE BIBLIOTECAS VIRTUAIS:
em busca da qualidade no atendimento

Marcelo Pupim Gozzi[*]

Resumo

Com o advento e o avanço das tecnologias, especialmente a Internet, cada vez mais estão sendo ofertados serviços eletrônicos aos clientes em todas as áreas de negócio, em especial na prestação de serviços de informação, como nas bibliotecas virtuais. Propõe-se, portanto, uma nova possibilidade de oferta de serviços aos clientes de bibliotecas virtuais, apresentando uma metodologia para a implementação de atendimento eletrônico orientado por situações de vida destes clientes. Através de observações analíticas de sítios de bibliotecas virtuais nacionais identifica-se que a oferta de serviços por situações de vida e situações de interesse de relacionamento pode favorecer o atendimento aos seus clientes, proporcionando maior satisfação e, conseqüentemente, melhorando a qualidade na prestação dos serviços de informação. As visitas a esses sítios e a análise crítica dos dados coletados durante essas visitas, apoiados com os resultados de pesquisas bibliográficas, possibilitou descrever essa metodologia, concluindo que a oferta de serviços isolados ou de acordo com o perfil do usuário em sítios de bibliotecas virtuais na Internet nem sempre é suficiente para garantir o atendimento às necessidades e expectativas de seus clientes, o que sugere a oferta destes serviços por situações de vida e situações de interesse de relacionamento como um complemento que agrega valor ao negócio da biblioteca virtual. O estudo torna-se relevante na medida em que indica novas possibilidades de prestação de serviços com qualidade em bibliotecas virtuais, servindo como guia para que os gestores destes provedores de informações possam proporcionar novos meios de acesso aos serviços de informação por parte de seus clientes, na busca da pró-atividade e da integração de serviços de modo a resolver problemas reais de modo completo.

Palavras-chave

SITUAÇÃO DE VIDA
QUALIDADE NO ATENDIMENTO
PACOTE DE SERVIÇOS
SERVIÇO ELETRÔNICO

[*] Doutorando na Faculdade de Educação da USP. Mestre em Educação, Arte e História da Cultura pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Professor titular do Centro Universitário Nove de Julho (UNINOVE).
E-mail: mgozzi@fundap.sp.gov.br

1 Introdução

O desenvolvimento da sociedade sofreu profundas e rápidas transformações no final do século XX e início do século XXI. A sociedade industrial, cujos valores estavam centrados nos bens e na mão-de-obra, concretizou a evolução da sociedade agrícola, antes baseada na agricultura, pesca e mineração. Os bens, por si só, passaram a não satisfazer todas as expectativas dos clientes, provocando o crescimento de um terceiro setor da economia, baseado na prestação de serviços. Considerando que nesta nova era "não existem indústrias de prestação de serviços; há apenas indústrias nas quais o componente de prestação de serviços é mais ou menos importante

do que em outras; todos nós prestamos serviços" (LEVITT, 1992 *apud* ALBRECHT, 2002, p.1), torna-se possível afirmar que os serviços representam o pilar de sustentação da economia no mundo contemporâneo.

O foco da sociedade baseada numa economia de serviços não fica restrito à produção de bens em conformidade com as especificações, onde modelos pré-concebidos e testados deveriam ser fielmente seguidos para a garantia da qualidade. Essa nova sociedade exige a valorização do ser humano que, sendo o elemento que presta serviço, é quem garante a satisfação dos clientes. Albrecht (2002, p.4) afirma que "um serviço é um resultado psicológico e fundamentalmente pessoal, ao passo que um produto físico é geralmente impessoal, quanto a seu impacto sobre o cliente". Daí a importância do ser humano nas relações comerciais na sociedade dos serviços. Portanto, somente o produto não é capaz de satisfazer todas as necessidades do cliente, sendo necessário que serviços agregados a ele venham complementar o atendimento.

Segundo Ballestero-Alvarez (2001, p.139), em épocas anteriores "a qualidade buscava fazer com que o produto final seguisse o padrão estabelecido no projeto. [...] A ênfase estava no controle do produto". Atualmente, o foco da qualidade está no cliente e nos serviços a ele prestados, que agregam valor às empresas e aos produtos por elas fabricados.

Oliveira afirma que

> os serviços apresentam as características de intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e simultaneidade. A característica da intangibilidade significa que os serviços são abstratos. [...] O aspecto da inseparabilidade refere-se à impossibilidade de se produzir ou estocar serviços como se faz com os bens. [...] A heterogeneidade trata da impossibilidade de se manter a qualidade constante dos serviços, pois são produzidos pelo ser humano, que é de natureza instável. [...] A característica simultaneidade está relacionada ao fato de a produção e o consumo do serviço ocorrerem ao mesmo tempo. (OLIVEIRA, 2004, p.11)

É impossível delimitar um serviço, bem como padronizá-lo e armazená-lo para oferta ao cliente quando necessário for, pois seus limites são intangíveis. A prestação de serviço acontece em cada contato do cliente com o prestador de serviço, sendo esses instantes muito importantes para a formulação, manutenção e melhoria do padrão de qualidade exigido pelo cliente e experimentado em cada um destes contatos. Esses momentos em que o cliente faz contato com a empresa e, através dele, estabelece sua impressão sobre a qualidade do serviço prestado, são conhecidos como "momentos da verdade" (ALBRECHT, 2002).

A qualidade em centros de informações (bibliotecas, arquivos etc) não ficam alheios aos conceitos discutidos, vez que sua base de negócio é o provimento de serviços de informação com qualidade. Para que sejam obtidos resultados positivos na prestação de serviços de informação é necessário, portanto, que todos que trabalham na unidade provedora destes serviços estejam envolvidos na criação e manutenção da qualidade ofertada; assumam a crença de que o foco deve estar no cliente, reconhecendo que a percepção do cliente identifica a qualidade; e mantenham a ênfase na melhoria contínua do sistema (St. CLAIR, 1996).

Os recursos humanos devem estar envolvidos no processo de prestação de serviços e, sendo as pessoas a chave fundamental para a garantia da qualidade na prestação de serviços, torna-se necessário considerá-las e investir em sua formação e qualidade de vida como forma de favorecer bons resultados. Paladini (2004) afirma que, apesar dos recursos humanos apresentarem características particulares por serem de difícil compreensão, difícil avaliação, requererem complicadas formas de envolvimento e investimento no seu processo de integração aos objetivos da empresa, eles representam os recursos com maior capacidade de oferecer retorno à organização, pois conseguem determinar formas mais eficientes de trabalho, direcionar seu trabalho para objetivos específicos, fazer diagnósticos e propor soluções criativas para os problemas da empresa.

A mesma atenção individual e pessoal destinada aos recursos humanos da empresa em busca de melhores resultados deve ser prestada ao cliente, sobre o qual deve-se conhecer as expectativas, anseios e desejos em relação aos serviços solicitados e ao seus padrões de atendimento, considerando todos os momentos da verdade envolvidos no contexto de relacionamento do cliente com a organização.

Quando St Clair (1996) discute os serviços prestados em bibliotecas, afirma que a grande

maioria dos bibliotecários não conhece as expectativas dos seus clientes, não assumindo responsabilidade pela qualidade da informação ofertada e não se preocupando em saber como essa informação será utilizada. Seus estudos complementares afirmam que as ações dos bibliotecários se limitam a mostrar aos clientes como encontrar as informações desejadas, ensinando-os como utilizar as diferentes ferramentas e recursos que podem habilitá-los a encontrar o que é desejado. Essa forma de ação dificulta o ajuste dos seus serviços e práticas (tradicionais e padrões) às necessidades desconhecidas dos clientes, constituindo uma barreira na busca da prestação de serviços com qualidade em bibliotecas.

Paralelamente às transformações econômicas na sociedade, ocorre um grande avanço tecnológico, principalmente no âmbito da tecnologia da informação e comunicação. Lévy (1999, p.26) considera que

> uma técnica não é nem boa nem má (isto depende dos contextos, dos usos e dos pontos de vista), tampouco neutra (já que é condicionante ou restritiva, já que de um lado abre e de outro fecha o espectro de possibilidades). Não se trata de avaliar seus "impactos", mas de situar as irreversibilidades às quais um de seus usos nos levaria, de formular os projetos que explorariam as virtualidades que ela transporta e de decidir o que fazer dela.

Considerando que os aspectos positivos e negativos proporcionados pelos avanços tecnológicos surgem em função das características da sua aplicação, esses avanços podem ou não representar benefícios aos provedores de serviços de informação. Os benefícios, por exemplo, podem estar associados à facilidade de acesso às informações, principalmente após o advento e popularização da Internet. Porém, os maus resultados aparecem com maior rapidez e intensidade, quando os serviços prestados não estão bem planejados, não são compostos por processos otimizados e as expectativas dos clientes não são conhecidas.

A nossa sociedade traduz essa situação de avanço tecnológico e podemos observar, dentre outros, o aparecimento crescente das bibliotecas virtuais, que prestam serviços de informações a distância, através do acesso a Internet.

A necessidade de agilidade nas tomadas de decisões para se manter o potencial de competitividade no atual contexto sócio-econômico, seja de ordem pessoal ou organizacional, associadas à facilidade de acesso às informações tem valorizado cada vez mais esse recurso. Isso pressupõe, segundo Flecha e Tortajada (2000, p.22), o desenvolvimento de um "novo setor, em que a informação é a matéria-prima e o seu processamento é a base do sistema econômico". St Clair (1996) afirma que a informação é um recurso que tem valor, pode ser gerenciado, deve estar disponível para o maior público possível, valoriza com o seu uso e deve estar organizada ao encontro das necessidades dos clientes. Kenski (2007) afirma que o avanço tecnológico, em especial no âmbito das telecomunicações e da Internet, favorece a valorização da informação, vez que facilita sua disponibilização e, conseqüentemente, seu uso, desde que ela seja realmente útil e confiável. A autora diz que

> O avanço das tecnologias digitais de informação e comunicação produz o aumento constante da presença de mensagens textuais, sonoras e visuais em nossas vidas. Passamos a ter uma relação mais pessoal e dinâmica com a informação e interação mais freqüente com as fontes, sejam elas pessoas ou bancos de dados localizados em qualquer lugar do mundo. Graças às articulações entre a informática e as telecomunicações, é possível, hoje, [...] o intercâmbio entre pessoas e máquinas a qualquer tempo, em qualquer lugar (KENSKI, 2007, p. 34).

Navegando e observando sítios de bibliotecas virtuais que disponibilizam serviços na Internet é possível perceber que a organização da oferta dos serviços de informação vem ao encontro dos preceitos descritos. Por ter valor, a informação mostra-se organizada, muitas vezes disponível em formato digital, facilitando o acesso e o uso por um grande número de pessoas dispersas geograficamente e sua oferta é, geralmente, realizada por tipo de serviço ou por perfil do cliente.

Essa observação permite levantar a seguinte questão: a oferta de serviços de forma isolada ou em função do perfil do usuário sempre atende as necessidades e expectativas do cliente de forma total? Essa questão de pesquisa emergiu durante as observações realizadas em visitas aleatórias a sítios de bibliotecas virtuais

disponíveis na Internet, quando foi possível observar os seguintes problemas, sob o foco do cliente dos provedores de informação visitados:

- dificuldade de identificação do serviço a ser prestado em relação à nomenclatura utilizada para denominar o serviço;
- falta de agrupamento dos serviços que poderiam resolver um problema do cliente na sua totalidade;
- dificuldade de localização de todos os serviços que poderiam satisfazer de forma total as necessidades dos clientes;
- falta de pró-atividade nos mecanismos e processos de oferta dos serviços eletrônicos.

Esses itens levantados justificam a realização deste trabalho, cujo objetivo é propor uma nova possibilidade de oferta de serviços de informação aos clientes de bibliotecas virtuais, trazendo uma metodologia para a implementação de uma forma diferenciada de agrupamento de serviços para atender as possíveis situações de vida dos clientes.

Suscita, portanto, a discussão do conceito da oferta de serviços por situação ou evento de vida e por situação de interesse de relacionamento com a biblioteca virtual. Durante essa discussão serão apresentados alguns exemplos genéricos e outros voltados a aplicações relativas à oferta de serviços eletrônicos por bibliotecas virtuais.

Ao final do artigo, será apresentada a metodologia para o desenvolvimento de um projeto de oferta de serviços eletrônicos em bibliotecas virtuais organizados por situação de vida dos seus clientes.

2 Situação de vida e situação de interesse de relacionamento

O conhecimento dos conceitos necessários para a compreensão do processo de oferta de serviços por situação de vida do cliente levanta a importância de imaginar como se processa a busca por serviços em bibliotecas virtuais e como esses serviços estão disponibilizados. Um cidadão torna-se cliente de uma biblioteca virtual quando ele resolve, por algum motivo, acessar o sítio desta biblioteca, mediante uma necessidade emergente. A partir deste acesso, o cliente passa por consecutivos momentos da verdade, onde faz contato com diversos serviços oferecidos pelo sítio, desde informações básicas até serviços mais complexos, como a busca por um título, a solicitação de um empréstimo de uma obra, etc.

Por exemplo, ao acessar o sítio da Biblioteca Virtual em Saúde, o cliente pode acessar serviços de informações relativos à saúde. O sítio disponibiliza os serviços de pesquisa bibliográfica, pesquisa de documentos, noticiário, informações sobre eventos, oferece acesso a comunidades virtuais, entre outros serviços, conforme pode ser notado na Figura 1.

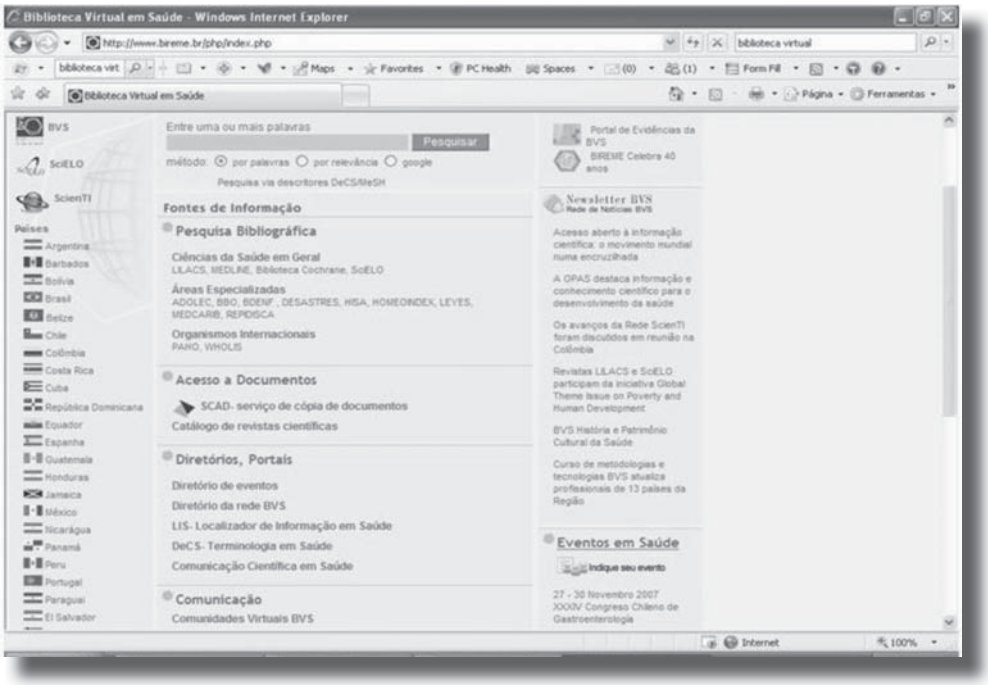

Figura 1: Biblioteca Virtual em Saúde
Fonte: www.bireme.br/php/index.php (2007)

Podemos perceber que o cliente deve escolher o serviço que melhor esteja adequado às suas necessidades na busca da solução do seu problema.

No sítio da Biblioteca Virtual da Educação (Figura 2) percebemos que a oferta inicial de serviços se concentra na busca por palavra chave, em informações sobre o órgão que mantém a biblioteca e em um serviço de "fale conosco".

Figura2: Biblioteca Virtual de Educação – BVE
Fonte: http://bve.cibec.inep.gobv.br/ (2007)

O cliente decide qual serviço atenderá sua necessidade e torna-se guia da sua pesquisa.

O sítio da Fundação Biblioteca Nacional (Figura 3) está organizado de forma a ofertar serviços por perfil de usuário, oferecendo serviços a profissionais e serviços a leitores, por exemplo. Paralelamente, oferece serviços de forma isolada, tais como: consulta a catálogos, fale conosco, informações sobre a biblioteca e visita virtual.

Figura 3: Fundação Biblioteca Nacional
Fonte: www.bn.br/site/default.htm (2007)

Essas rápidas análises e observações permitem concluir que os serviços de informação são ofertados aos clientes como se eles estivessem em uma ampla área de atendimento, com diversos guichês, onde cada um oferece um tipo de serviço, e o cliente deve escolher em qual ou quais guichê(s) ele deve ir para resolver seu problema. O máximo de ajuda que o cliente encontra, nestes casos, é quando lhe direcionam para outro ambiente mais adequado, onde lhe são ofertados os guichês que mais de adaptam ao seu perfil.

Em nenhum dos casos foi possível observar uma preocupação de oferecer pacotes de serviços que pudessem atender a uma real necessidade do cliente, como se ele estivesse em frente a um balcão de atendimento onde, explicando sua situação real, um atendente o direcionasse à seqüência ideal e adequada de guichês que ele deveria percorrer para resolver sua situação de modo completo. Esse conceito de atendimento público integrado pode ser exemplificado pela iniciativa do Governo do Estado de São Paulo relacionada à criação do padrão Poupatempo de atendimento.

Para que seja possível atender os clientes das bibliotecas virtuais deste modo, é necessário buscar uma forma de identificar as possíveis situações de vida em que um cliente possa estar capaz de gerar interesse dele em se relacionar com a biblioteca virtual e ofertar o pacote de serviços mais adequado para que ele tenha sua necessidade suprida por completo. Esse processo inicia-se com uma análise e avaliação dos serviços de informação ofertados pela biblioteca virtual, visando organizá-los em função das situações de interesse de relacionamento dos seus clientes, as quais devem ser levantadas mediante a identificação das situações reais de vida que possam gerar interesse dos clientes em relacionarem-se com a biblioteca, colocando-os em uma situação de atendimento.

A Figura 4 nos ajuda a entender o conceito de situação de vida, situação de interesse de relacionamento e situação de atendimento.

Figura 4: Diagrama de situações de vida do cliente
Fonte: Gozzi, Bolliger, Izumino (2006a)

Um cliente em uma determinada situação de vida genérica está sujeito à ocorrência de eventos de vida genéricos. Um determinado evento de vida relativo a essa situação genérica pode despertar seu interesse de relacionamento com a biblioteca virtual, o que o levará a uma situação de atendimento que atenderá sua necessidade, retornando-o à mesma ou à uma outra situação de vida.

Um outro exemplo genérico pode ser observado na Figura 5.

Figura 5: Diagrama de situação de interesse no relacionamento genérico

Fonte: Gozzi, Bolliger, Izumino (2006a)

Um cidadão pode se encontrar na situação de vida 1, não fomentadora de interesse de relacionamento com a biblioteca virtual, por exemplo. Ao ocorrer um evento de vida, ele passa a outra situação de vida 2, a qual gera interesse de relacionamento com o serviço de informação, tornando-o um cliente desta biblioteca. Ele ingressa, então, em uma situação de atendimento que tenderá a retorná-lo à outra situação de vida, porém com sua necessidade atendida.

Na Figura 6 observa-se um exemplo real de aplicação deste conceito a uma situação real de vida de um cidadão.

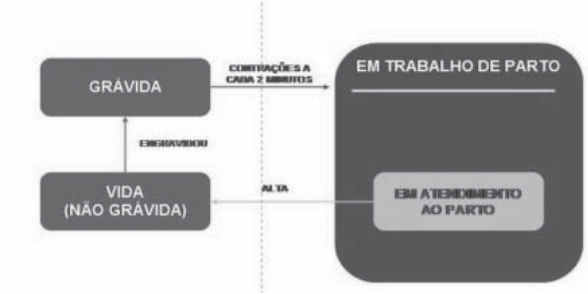

Figura 6: Situação de relacionamento – exemplo específico

Fonte: Gozzi, Bolliger, Izumino (2006a)

Uma cidadã encontra-se em uma situação de vida genérica em que ela não esteja grávida. Um determinado evento em sua vida proporcionou-lhe uma gravidez, levando-a para a situação de vida denominada "GRÁVIDA". Estando grávida, iniciaram contrações a cada dois minutos, evento que proporcionou-a o interesse pelo relacionamento com uma maternidade, por exemplo. Estando em trabalho de parto, ela entra em situação de atendimento pela maternidade. Após o nascimento do seu filho e a obtenção da "alta médica", a cidadã retorna a outra situação de vida genérica, com sua necessidade de atendimento atendida, considerando sua situação de vida anterior.

No caso de uma biblioteca virtual, o processo de oferta de serviços que caracteriza uma situação de atendimento desencadeada por determinada situação de vida e, conseqüentemente, uma situação de interesse de relacionamento, pode ser análoga ao exemplo anteriormente descrito. Considera-se, a título de exemplo, um cidadão estudante, que ainda não trabalha. Em determinado momento de sua vida ele começa a trabalhar, tornando-se empregado. Está imerso em diversas situações de vida, porém nenhuma capaz de gerar-lhe interesse em relacionar-se com uma biblioteca. Em certa ocasião, a empresa onde ele trabalha o dispensa, o que faz com que ele torne-se desempregado, ou seja, um evento de vida o levou a uma outra situação: desempregado. Esse evento de vida, a demissão, proporcionou-lhe o interesse pelo relacionamento com uma biblioteca virtual. Portanto, o desemprego conduziu-o à situação de interesse de relacionamento com esta biblioteca, que irá iniciar um processo de atendimento a esse cidadão, levando-o à situação de atendimento. A Figura 7 ilustra esse episódio narrado.

Figura7: Exemplo – Situação de vida – desempregado

Fonte: Gozzi, Bolliger, Izumino (2006a)

Portanto, esse cidadão estava em uma situação de vida inicial (empregado) e um evento de vida (demissão) colocou-o em uma situação problema (desempregado). Esta situação fez com que suscitasse seu interesse em relacionar-se com uma biblioteca virtual na esperança de que seus serviços pudessem ajudá-lo a voltar a uma situação de vida normalizada (empregado novamente).

Figura 8: Diagrama de resolução de uma situação problema
Fonte: Gozzi, Bolliger, Izumino (2006b)

Para realizar o atendimento a esse cidadão, a biblioteca virtual deve estar pronta para disponibilizar um pacote de serviços que estejam ajustados conforme a sua situação de vida, visando atender às suas necessidades, atendendo suas expectativas.

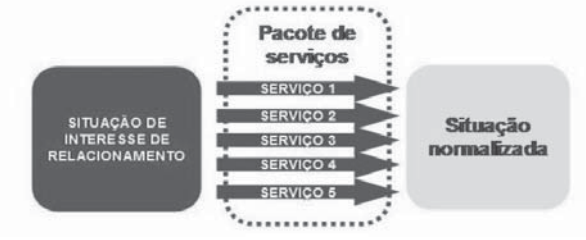

Figura 9: Pacote de Serviços
Fonte: Gozzi, Bolliger, Izumino (2006b)

Como exemplo da oferta de pacotes de serviços que atendam os clientes em bibliotecas virtuais de acordo com a situação de vida em que se encontram, pode-se verificar o sítio da biblioteca virtual do Governo do Estado de São Paulo (Figura 10).

Figura 10: Biblioteca Virtual do Governo do Estado de São Paulo
Fonte: www.bibliotecavirtual.sp.gov.br (2007)

Podemos perceber que na parte inferior da tela são ofertadas informações aos clientes por situações de vida que possam gerar interesse de relacionamento com a biblioteca, por exemplo: portadores de necessidades especiais, estudantes, mulheres, desempregados, entre outras.

Ao acessar, por exemplo, a situação de vida "desempregados", é feita uma busca e são ofertadas os seguintes links para serviços, tais como: programa emergencial de auxílio desemprego – frente de trabalho, postos de atendimento ao trabalhador, programa estadual de qualificação e requalificação profissional, entre outros, conforme demonstrado na Figura 11.

Figura11: Biblioteca Virtual do Governo do Estado de São Paulo – desempregados
Fonte: www.bibliotecavirtual.sp.gov.br (2007)

Utilizando os diagramas anteriores, pode-se representar a situação de atendimento por situação de vida neste sítio, conforme Figura 12.

Figura 12: Exemplo – pacote de serviços para a situação de desemprego
Fonte: Gozzi, Bolliger, Izumino (2006b)

Muito além de um serviço de busca de informações, um pacote de serviços deve ser composto por outros serviços prestados

em bibliotecas virtuais. No caso do cliente na situação de desemprego podem ser oferecidos serviços como: empréstimos, empréstimos entre bibliotecas, oferta de empregos, oferta de cursos de qualificação profissional, acesso a comunidades virtuais, etc.

3 Metodologia para o projeto de oferta de serviços por situação de vida

A oferta de serviços por provedores de informação organizados por situação de vida deve ser vista como mais uma possibilidade para o atendimento aos clientes em bibliotecas virtuais, no intuito de atendê-los de forma completa e adequada às suas necessidades, em busca da qualidade na prestação destes serviços.

Para que essa iniciativa venha favorecer a oferta de serviços com foco nos clientes, torna-se necessário organizar os pacotes de serviços capazes de atender às situações de vida que possam gerar interesse de relacionamento dos clientes com a biblioteca virtual. É preciso, então, conhecer os clientes e suas expectativas, visando entender o que os leva a procurar os serviços da biblioteca virtual, na tentativa de descobrir quais são as situações de vida em que essas pessoas podem se encontrar com potencial de gerar interesse de relacionamento com o provedor de informação.

Elencadas as situações de vida que possam gerar interesse de relacionamento dos clientes com a biblioteca virtual, devem ser listados todos os serviços prestados por esta biblioteca. Estes serviços devem ser organizados de forma a comporem pacotes capazes de atender por completo cada uma das situações de relacionamento levantadas anteriormente. Um serviço pode estar associado a mais de uma situação, desde que ele componha o pacote de serviços capaz de atender a todas as necessidades dos clientes. Essa composição pode ser realizada automaticamente, pelo próprio sistema de informações, mediante a identificação das reais necessidades do cliente. Uma vez identificadas essas necessidades e definidos os requisitos de cada serviço, o trabalho manual para composição dos pacotes de serviços torna-se dispensável. Um cruzamento estruturado e sistematizado destas informações de forma matricial é suficiente para estabelecer o relacionamento entre a demanda identificada do cliente e o conjunto de serviços que irá atendê-la.

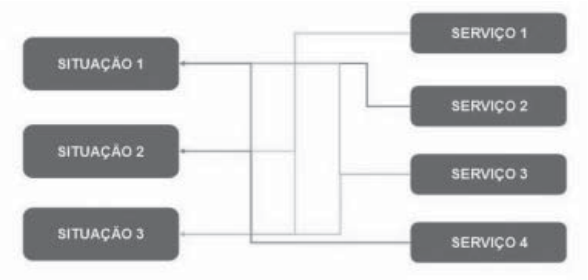

Figura 13: Serviços X Situações
Fonte: Gozzi, Bolliger, Izumino (2006b)

A seguir, os pacotes de serviços que atendem cada situação devem ser revistos, no intuito de descobrir se existe a necessidade de criar novos serviços que complementem cada atendimento.

Uma vez conhecidos os novos serviços identificados, estes devem ter seus processos definidos e desenhados com base nas necessidades e expectativas dos clientes. Os processos de atendimento dos serviços já existentes também deverão ser revisados e redesenhados, com base no conhecimento sobre as necessidades e expectativas dos clientes, visando otimizá-los e torná-los mais eficientes e eficazes. Essa etapa de desenho e redesenho dos processos dos serviços de atendimento, geralmente, é a fase mais trabalhosa do projeto e a que consome maior quantidade de recursos, em especial horas de trabalho de especialistas em levantamento e desenho de processos e dos recursos humanos da organização, havendo a necessidade do envolvimento de todos os funcionários da biblioteca e todos os demais colaboradores envolvidos nos processos, inclusive os clientes. Os especialistas em redesenho de processos sugerem a aplicação de técnicas e ferramentas de trabalho com grupos de foco, pesquisas, diagnósticos dos atendimentos etc nesta fase de elaboração do projeto. Cabe ressaltar que o envolvimento e comprometimento da alta administração neste processo é fundamental para a garantia do sucesso do projeto, visto que ela é sempre a base de sustentação de qualquer programa ou sistema de qualidade a ser implementado, conforme Vergueiro (2003). Do mesmo modo, St Clair (1996) afirma, ao estudar o gerenciamento da qualidade total em serviços de informação, que o entusiasmo e o apoio da alta administração é um valor fundamental para a implementação de programas de qualidade.

Os processos que desencadeiam os serviços a serem prestados pela biblioteca virtual devem ser elaborados de forma a permitir que todos os serviços possam trabalhar de forma integrada ao comporem os pacotes que resolverão as diversas situações de relacionamento do cliente com o provedor de informação. Os processos relativos aos serviços devem ser desenhados de forma a torná-los objetos possíveis de serem perfeitamente combináveis com os demais serviços, objetivando compor os pacotes que resolverão situações de vida dos clientes da biblioteca virtual, respeitando o princípio da integração.

Os mecanismos que permitirão efetuar as métricas de desempenho desta oferta de serviços não devem ser esquecidos, pois são fundamentais para identificar possíveis falhas nos sistema a ser implementado e oportunidades de melhoria em função do diagnóstico constante das necessidades e expectativas dos clientes.

Uma vez definidas as situações de vida dos clientes que possam desencadear situações de interesse de relacionamento com a biblioteca virtual, as situações de atendimento capazes de satisfazer as necessidades dos clientes e os serviços que favorecem a composição de pacotes suficientemente capazes de atender as expectativas já conhecidas dos clientes, todos revisados e redesenhados, este projeto deve ser submetido a uma equipe especializada de analistas de sistemas que irão analisar esses processos de negócio e viabilizar a implementação de códigos de programas e designs de interface tecnológica para disponibilizar a oferta destes serviços organizados por situação de vida dos clientes no sítio do provedor de informação na Internet.

4 Conclusão

A oferta de serviços isolados ou de acordo com o perfil do usuário em sítios de bibliotecas virtuais na Internet nem sempre é suficiente para garantir o atendimento às necessidades e expectativas dos seus clientes. Nesse sentido, torna-se necessário pensar em outras alternativas que complementem esta oferta de serviços, visando melhorar a qualidade na prestação de serviços de informação por parte dos provedores virtuais. A oferta de serviços por situação de vida vem agregar valor ao negócio que envolve a prestação de serviços de informações em bibliotecas virtuais, como forma de representar, analogamente à prestação de serviços de forma presencial, o balcão de atendimento de uma biblioteca, onde o cliente chega com determinada demanda originada por uma situação de vida em que se encontra e recebe o atendimento necessário para suprir suas necessidades.

Para que esse atendimento com elevado padrão de qualidade possa se concretizar em uma biblioteca virtual, torna-se importante ampliar o espectro das formas de oferta de serviços. Nesse sentido, sugerimos implementar um projeto de oferta de serviços organizados por situação de vida do cliente, observando com atenção aos seguintes requisitos:

- a alta administração do provedor de informação deve estar comprometida e envolvida com o projeto e sua implantação e implementação;
- todos os funcionários e colaboradores devem estar envolvidos no seu processo de construção, implantação e implementação;
- deve-se conhecer com detalhes as necessidades e expectativas dos clientes, envolvendo-os também neste processo;
- somente o conhecimento das necessidades e expectativas dos clientes permitirá a identificação das situações de vida que possam gerar interesse de relacionamento com a biblioteca virtual;
- todos os processos referentes aos serviços de atendimento que comporão os pacotes capazes de resolver as situações de vida dos clientes devem ser revisados e redesenhados, visando otimizá-los e torná-los mais eficientes e eficazes;
- novos serviços devem ser criados, quando necessário, para complementar o atendimento completo das situações de vida em que um cliente possa se encontrar;
- todos os valores e conceitos do gerenciamento da qualidade total devem ser relevados e deverão orientar todos os processos.

Segundo Ballestero-Alvarez (2001) e Vergueiro (2003), os valores e conceitos do gerenciamento da qualidade total têm como base o trabalho em equipe, baseado em fatos identificados através de métricas que geram indicadores de qualidade, com ênfase na prestação de serviços com foco no cliente e cujos

processos permaneçam buscando melhorias de modo constante e contínuo. St Clair (1996) complementa esta lista agregando a necessidade do entusiasmo e apoio da alta administração e o desejo constante por produzir qualidade, ampliando assim os valores e conceitos que devem embasar o gerenciamento com base na qualidade total.

Baseado nestes valores e conceitos e nos requisitos anteriormente elencados, este trabalho torna-se relevante na medida que indica novas possibilidades de prestação de serviços com qualidade em bibliotecas virtuais, servindo como guia para que os gestores destes provedores de informações possam proporcionar novos meios de acesso aos serviços de informação por parte de seus clientes, na busca da pró-atividade e da integração de serviços de modo a resolver problemas reais de modo completo. Ele indica também a importância de se enxergar o problema do atendimento eletrônico em bibliotecas virtuais de forma complexa e holística, exigindo a formação de equipes interdisciplinares para a elaboração, implantação e implementação do projeto de oferta de serviços por situação de vida, envolvendo profissionais que atuam em bibliotecas, outros especialistas em gestão de processos, analistas e desenvolvedores de sistemas, bem como todos os profissionais envolvidos direta e indiretamente com a prestação de serviços de informação.

THE OFFDERING OF INFORMATION SERVICES CONSIDERING LIFE SITUATION IN VIRTUAL LIBRARY WEB SITESTÍTULO

Abstract *With the advent and development of technology, mainly in the Internet, more and more electronic services are being offered to customers in all areas of business, especially in the offering of information services, as in virtual libraries. This article proposes a new opportunity to provide services to virtual libraries customers, presenting a methodology for the implementation of electronic services oriented by these customers´ life situations. Through analytical observations of some national virtual libraries sites, it could be identified that the offer of services considering life situations and relationship interest situations can promote the service to their customers, providing greater satisfaction and, consequently, improving quality in the offer of information services. The visits to those sites and the critical analysis of the data collected during these visits, supported by bibliographic researches results, have enabled the description of this methodology, concluding that the provision of services on an isolated way or in accordance with the user's profile on sites of virtual libraries is not always enough to ensure the attendance to the needs and expectations of its customers, which suggests the offering of these services considering life situations and relationship interest situations as a complement that adds value to the business of virtual library. This becomes relevant when indicates new opportunities to provide virtual libraries services with quality, serving as a guide to the information providers managers, enabling the offering of new means to access information services by such customers, looking for pro - activity and services integration, in order to solve definitely real problems.*

Keywords *LIFE SITUATION*
QUALITY
SERVICES PACKAGE
ELECTRONIC SERVICE

Artigo recebido em 30.11.2007 e aceito para publicação em 20.03.2008

Referências

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos serviços:** como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

BALLESTERO-ALVAREZ, Maria E. (Coord.). **Administração da qualidade e da produtividade: abordagens do processo administrativo.** São Paulo: Atlas, 2001.

FLECHA, R.; TORTAJADA, I. Desafios e saídas educativas na entrada do século. In IMBERNÓN, Francisco (Org.). **A educação no século XXI** – os desafios do futuro imediato. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. MANUAL DE IMPLEMENTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ELETRÔNICOS. Disponível em: <http://www.cqgp.sp.gov.br/manuais/servpublicos/servpublicos.htm>. Acesso em: 28 nov. 2007

GOZZI, Marcelo Pupim; BOLLIGER, Sérgio; IZUMINO, Eduardo. **Ofse1** – Categoria e encadeamento de situações – final.ppt. São Paulo, 16 de outubro de 2006a. 1 arquivo (351 Kbytes). CD-ROM. PowerPoint for Windows 2003.

____. **Ofse1** – Conceitos introdutórios.ppt. São Paulo, 16 de outubro de 2006b. 1 arquivo (303 Kbytes). CD-ROM. PowerPoint for Windows 2003.

KENSKI, Vani Moreira. Educação e tecnologias: O novo ritmo da informação. Campinas, SP: Papirus, 2007.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão da Qualidade:** tópicos avançados. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade:** teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2004.

ST. CLAIR, Guy. **Total Quality Management in information services.** United Kingdom: Browker-Saur, 1996.

VERGUEIRO, Waldomiro C. S. **Qualidade em serviços de informação.** São Paulo: Arte & Ciência, 2003.