

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ARARAQUARA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

TERESA LUZIA BESSI LOPES

Uma análise da percepção da qualidade do serviço prestado sob a ótica do usuário e do prestador de serviço: um levantamento realizado em uma Biblioteca Universitária Pública em São Carlos-SP

Prof. Dr. José Luis Garcia Hermosilla
Orientador

Araraquara, SP – Brasil

2012

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ARARAQUARA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Uma análise da percepção da qualidade do serviço prestado sob a ótica do usuário e do prestador de serviço: um levantamento realizado em uma Biblioteca Universitária Pública em São Carlos-SP

TERESA LUZIA BESSI LOPES

Orientador: Prof. Dr. José Luis Garcia Hermosilla

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Engenharia de Produção do Centro Universitário de Araraquara – UNIARA – como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, Área de Concentração: Gestão Estratégica e Operacional da Produção.

Araraquara, SP – Brasil

2012

FICHA CATALOGRÁFICA

L856a Lopes, Teresa Luzia Bessi

Uma análise da percepção da qualidade do serviço prestado sob a ótica do usuário e do prestador de serviço: um levantamento realizado em uma biblioteca universitária em São Carlos-SP/Teresa Luzia Bessi Lopes.- Araraquara: Centro Universitário de Araraquara, 2012.
82 f.

Dissertação (Mestrado)- Centro Universitário de Araraquara
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

Orientador: Prof. Dr. José Luis Garcia Hermosilla

1. Escala Servqual. 2. Qualidade em serviços. 3. Avaliação de Serviços. 4. Biblioteca universitária. I. Título.

CDU 62-1

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

LOPES, T. L. B. **Uma análise da percepção da qualidade do serviço prestado sob a ótica do usuário e do prestador de serviço:** um levantamento realizado em uma Biblioteca Universitária Pública em São Carlos. 2012. 82 f. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção – Centro Universitário de Araraquara, Araraquara-SP.

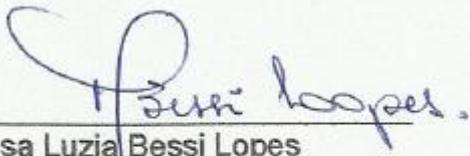
ATESTADO DE AUTORIA E CESSÃO DE DIREITOS

NOME DO AUTOR: Teresa Luzia Bessi Lopes

TÍTULO DO TRABALHO: Uma análise da percepção da qualidade do serviço prestado sob a ótica do usuário e do prestador de serviço: um levantamento realizado em uma Biblioteca Universitária Pública em São Carlos.

TIPO DO TRABALHO/ANO: Dissertação / 2012

Conforme LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998, o autor declara ser integralmente responsável pelo conteúdo desta dissertação e concede ao Centro Universitário de Araraquara permissão para reproduzi-la, bem como emprestá-la ou ainda vender cópias somente para propósitos acadêmicos e científicos. O autor reserva outros direitos de publicação e nenhuma parte desta dissertação pode ser reproduzida sem a sua autorização.



Teresa Luzia Bessi Lopes
Rua 13 de maio, 928 – Jardim São Carlos
13560-647 – São Carlos - SP
teresa@ufscar.br



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ARARAQUARA - UNIARA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Centro Universitário de Araraquara

Rua Voluntários da Pátria, 1309 - Centro - Araraquara - SP
CEP 14801-320 - Caixa Postal 68 - Fone/Fax: (16) 3301-7100

www.uniara.com.br

Dissertação aprovada em sua versão final pela banca examinadora:

Prof. Dr. José Luis Garcia Hermosilla

Orientador – UNIARA

Prof. Dr. Roniberto Morato do Amaral

UFSCAR – São Carlos

Prof. Dr. Jorge Alberto Achcar

UNIARA – Araraquara

Araraquara, 05 de outubro 2012

AGRADECIMENTOS

Um agradecimento especial ao meu orientador Prof. Dr. José Luis Garcia Hermosilla, por sua orientação, sua compreensão e incentivo sempre.

Ao meu marido e aos meus filhos pela compreensão da ausência.

Aos professores presentes nesta banca de defesa, pelo pronto aceite do convite.

Às minhas amigas e colegas de trabalho, pelo apoio e incentivo.

Um agradecimento especial à minha amiga Deise Fernandes Belisário pelo apoio e companheirismo.

À Biblioteca da UFSCar, onde aloco meus conhecimentos.

À secretaria de pós-graduação da UNIARA, pelo apoio recebido durante o curso.

"Inventar é imaginar o que ninguém pensou;
é acreditar no que ninguém jurou;
é arriscar o que ninguém ousou;
é realizar o que ninguém tentou.
Inventar é transcender."

Alberto Santos Dumont

(1873-1932)

Resumo

Um dos setores econômicos que mais tem crescido nos últimos tempos é o de prestação de serviços, mudanças rápidas e constantes devido à globalização, a pressão competitiva, avanço de novas tecnologias e a sofisticação dos consumidores, exigem dos gestores das organizações tomadas de decisões mais estratégicas. Sendo atualmente a qualidade um fator determinante e um investimento para a sobrevivência das organizações, é imprescindível que as mesmas se adaptem a novas formas de gestão, visando a satisfação das necessidades de seus clientes. Essa adaptação é essencial para a sobrevivência das organizações e não diferente, para as bibliotecas, que são organizações prestadoras de serviços e que tem conquistado cada vez mais espaço pela inovação dos seus serviços e produtos. Em bibliotecas, a avaliação qualitativa por meio de instrumentos gerenciais ainda é relativamente recente, com frequência são utilizados dados estatísticos que somente quantificam sua utilização, mas não dão evidências da qualidade da prestação do serviço ou produto ofertado. Este trabalho tem como objetivo diagnosticar e comparar a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca sob a ótica de seus usuários e de seus prestadores de serviço. A pesquisa foi realizada em uma Biblioteca Universitária Pública, da cidade de São Carlos, utilizando uma adaptação da ferramenta de mensuração da qualidade de serviços Servqual por meio de um questionário. Na análise dos resultados obtidos, observa-se pouca variação, constatando-se elevado grau de satisfação, porém, apresenta-se ao longo das respostas um mínimo de discordância. Sugere-se a necessidade de oferecer serviços adequados às diferentes categorias de usuários e prestadores de serviço, pois possuem necessidades e percepções diferenciadas. O uso de sistemáticas de identificação e mensuração da qualidade dos serviços prestados, seja na esfera pública ou privada, mostra-se elucidadora no tocante a compreensão dos julgamentos realizados pelos seus usuários.

PALAVRAS-CHAVE: 1. Escala Servqual. 2. Qualidade em serviços. 3. Avaliação de serviços. 4. Biblioteca Universitária.

Abstract

One of the economic sectors that have grown more lately is the services. Rapid and constant changes due to globalization, competitive pressure, advancement of new technologies, and sophistication of consumers require more strategic decision-making from the organization managers. Nowadays, quality is a determining factor and an investment to the organization survival; therefore, it is essential that those organizations adapt to new forms of management, aiming to satisfy the needs of their customers. That adaptation is essential to the survival of the organizations, particularly to libraries, which are organizations that have gained more space in the market due to the innovation of their services and products. In libraries, the qualitative assessment through management tools is still relatively recent; frequently, statistic data that just quantify their use but do not give evidence of the service quality or the product offered are used. The aim of this study is to diagnose and compare the quality of services provided by a library from the perspective of their users and their service providers. This study was held at a Public University Library, in the city of São Carlos, using an adaptation of the tool to measure service quality Servqual through a questionnaire. Analysing the obtained results, a little variation is observed, confirming a high degree of satisfaction; however, there is a minimal disagreement in the replies. It is suggested there is the need of offering adequate services to different categories of users and service providers, for they have distinguished perceptions and needs. The use of identifying systematic as well as measurement of provided service quality, whether in the public sphere or the private initiative, demonstrates to be enlightening regarding the comprehension of judgments made by their users.

KEYWORDS: 1. Servqual scale. 2. Quality in services. 3. Assessment of services. 4. University Library.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Conceitos e dimensões da qualidade	19
Figura 02: Qualidade em Serviços	22
Figura 03: Diferenças entre bens e serviços	23
Figura 04: Fatores influentes na formação da expectativa do cliente	24
Figura 05: Relação entre desejo e oferta	26
Figura 06: Reação em cadeia de melhoramentos da qualidade	28
Figura 07: Correlação entre expectativas e percepções dos clientes	30
Figura 08: Critérios de avaliação de qualidade e seus indicadores	35
Figura 09: Dimensões da Escala Servqual	40
Figura 10: Modelo de mensuração de 01 a 07	41
Figura 11: Modelo de mensuração de 01 a 05	42
Figura 12: Modelo conceitual da qualidade de serviços	43
Figura 13: Exemplo de afirmativas que podem ser utilizadas no questionário	46
Figura 14: Dimensões da qualidade relacionadas com as afirmativas do questionário	50

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Gênero	53
Gráfico 02: Faixa etária dos participantes da pesquisa	53
Gráfico 03: Percentual de respondentes considerando sua categoria	54
Gráfico 04: Percentuais de respondentes por curso	55
Gráfico 05: Relação graduação x cursos	55
Gráfico 06: Relação pós-graduação x cursos	56
Gráfico 07: Percentuais de respondentes por período do curso que frequentam	57
Gráfico 08: Freqüência na biblioteca	57
Gráfico 09: Importância das dimensões de qualidade para a categoria graduação	59
Gráfico 10: Importância das dimensões de qualidade para a categoria pós-graduação	60
Gráfico 11: Importância das dimensões de qualidade para a categoria funcionários	61
Gráfico 12: Grau de concordância sobre as características da biblioteca totalizado dos respondentes	62
Gráfico 13: Grau de concordância sobre as características da biblioteca na ótica dos funcionários	65
Gráfico 14: Grau de concordância sobre as características da biblioteca na ótica dos alunos (graduação e pós-graduação)	66
Gráfico 15: Importância das dimensões de qualidade para as 3 categorias	68
Gráfico 16: Percepção da qualidade do serviço prestado	69
Gráfico 17: Percepção da qualidade por gênero	71
Gráfico 18: Grau de freqüência para alunos graduação e pós-graduação	72
Gráfico 19: Percepção da qualidade do serviço prestado por freqüência à biblioteca	72

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Nível de significância na comparação entre categorias quanto a priorização das dimensões da qualidade	68
Tabela 2: Nível de significância na comparação entre categorias e suas percepções quanto às características da qualidade do serviço prestado	70
Tabela 3: Nível de significância na comparação por frequência à biblioteca	73

Lista de Abreviaturas e Siglas

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BCC	Bacharelado de Ciências da Computação
CCT	Centro de Ciência e Tecnologia
FECAP	Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado
IES	Instituição de Ensino Superior
MEC	Ministério da Educação e Cultura
NBR ISO 9004-2	Norma Brasileira de Gestão da qualidade
UENF	Universidade Estadual do Norte Fluminense
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
UNESP	Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
UNICAMP	Universidade Estadual de Campinas
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Contextualização e problema de pesquisa	12
1.2 Objetivo geral	14
1.2.1 Objetivos específicos	15
1.3 Justificativa	15
1.4 Apresentação das hipóteses	16
1.5 Procedimentos metodológicos	16
1.6 Estrutura do trabalho	17
2 QUALIDADE EM SERVIÇOS	19
2.1 Conceitos e abordagens de qualidade	19
2.2 Formas de mensuração da qualidade em serviços	26
2.3 Qualidade em Bibliotecas Universitárias	31
2.3.1 Uso da ferramenta Servqual em bibliotecas	34
3 ESCALA SERVQUAL	38
4 METODOLOGIA	47
4.1 Tipo de pesquisa	47
4.2 Sujeito da pesquisa	47
4.3 Universo da pesquisa	48
4.4 Fontes de dados	48
4.5 Técnica de coleta de dados	48
4.6 Aplicação do pré-teste	49
5 COLETA, TRATAMENTO E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	51
5.1 A unidade de investigação e os sujeitos	51
5.2 Instrumento de pesquisa e coleta dos dados	51
5.3 Tratamento dos dados	52
5.4 Apresentação dos resultados	52
5.5 Análise dos dados	58
5.6 Análise das hipóteses	67
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	74
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76

ANEXO A - BIBLIOTECA PESQUISADA	80
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PESQUISA DE CAMPO	82

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização e problema de pesquisa

A evolução da qualidade, do ponto de vista científico, teve seu início atrelado aos procedimentos empíricos e fabris do chão de fábrica, no entanto, tal processo, não se limitou ao interior das organizações. Este fato deve-se a própria natureza da qualidade, a qual busca a melhoria do processo produtivo de uma forma geral, para a melhoria dos padrões de desempenho de seus produtos fins. De um modo sucinto, não só o bem físico como também o serviço atrelado a ele, compõem o produto final como um todo. Desta forma, a avaliação dos serviços passou a ser considerada de grande importância para o desempenho global dos produtos e também para o processo de melhoramento contínuo dos mesmos (ALBRECHT; BRADFORD, 2000).

Segundo Paladini (2004) um dos setores econômicos que mais tem crescido nos últimos tempos é o de prestação de serviços; devido às mudanças rápidas e constantes, a pressão competitiva, o avanço de novas tecnologias e a sofisticação dos consumidores, exigindo dos gestores das organizações tomadas de decisões cada vez mais acertadas.

A importância da qualidade no setor de serviços é ressaltada por Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990, p. 2), enfatizando que a importância do processo e o oferecimento de serviços com qualidade superior é uma estratégia competitivamente vencedora. Ressaltam ainda que:

Em todos os cantos e brechas da economia em serviços, as companhias líderes são verdadeiramente obcecadas por excelência em serviço. Elas usam a excelência em serviço para serem diferentes. Elas usam os serviços para aumentar a produtividade, usam os serviços para ganhar a lealdade dos consumidores, usam os serviços para difundir positivamente sua propaganda de maneira boca-a-boca, elas usam os serviços para buscar algum tipo de proteção contra a competição por preço.

Os autores relatam que a avaliação da qualidade nesse setor se diferencia da avaliação utilizada na qualidade de produtos, pois os serviços são basicamente intangíveis, heterogêneos e sua produção e consumo são simultâneos, envolvendo a participação do cliente, tornando sua avaliação complexa e difícil de mensurar.

Paladini (2002, p. 19) enfatiza ainda que:

Já há algum tempo consagrou-se como verdadeira uma idéia simples e objetiva: tão importante quanto produzir qualidade é avaliá-la corretamente. De fato, a avaliação contínua da qualidade é um fator estratégico para a organização, já que da plena aceitação pelo mercado de seus produtos e serviços depende sua própria sobrevivência.

Esta análise é também compartilhada por Miguel (2001), Corrêa e Caon (2008) que ressaltam e enfatizam que a qualidade atualmente é um fator determinante e um investimento para a sobrevivência das organizações, sendo imprescindível que as mesmas se adaptem às novas formas de gestão, visando a satisfação das necessidades dos clientes permitindo um gerenciamento de serviços adequado.

Essa adaptação é essencial para a sobrevivência das organizações e não diferente, para as bibliotecas, que são organizações prestadoras de serviços e que tem conquistado cada vez mais espaço pela dinamização dos seus serviços e produtos, pelo uso das tecnologias de informação e comunicação e de indicadores na gestão estratégica e administrativa, o que as coloca no contexto contemporâneo.

As empresas vivendo um ambiente competitivo como o de hoje e do futuro, visam oferecer a seus clientes um “pacote de valor”. Esse pacote inclui parcelas normalmente consideradas como serviços e parcelas normalmente consideradas como bens físicos, ou “produtos” (CORRÊA; CAON, 2008, p. 51).

Segundo Lancaster¹ citado por Andrade (1998) as Unidades de informação² que compõem os Sistemas de Bibliotecas Universitárias³, enquadram-se no setor de prestação de serviços, visando suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica com produtos e serviços de qualidade e a satisfação dos usuários.

Teixeira e Farias Filho (2008, p. 02) afirmam que as bibliotecas são instituições milenares, criadas, a partir da expansão da cultura e do saber nas

¹ LANCASTER, F.W. (Ed). **Libraries and the future**: essays on the library in the twenty-first century. New York: Hawork Press, 1993.

² **Unidade de informação**: instituições voltadas para aquisição, processamento, armazenamento e disseminação da informação.

³ **Bibliotecas Universitárias**: Unidades de Informação de Instituições de Ensino Superior destinadas a suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica, no desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

sociedades antigas, com a finalidade de armazenar, organizar, controlar, recuperar e administrar as fontes de informações e impedir sua dispersão:

Conforme evolui o mundo contemporâneo e a sociedade se configura cada vez mais como sociedade da informação, cresce a responsabilidade da biblioteca na sua função de registrar e disseminar o volume progressivo de informações codificadas em meio eletrônico e impresso. A fim de garantir qualidade na prestação de serviços para professores e alunos, as bibliotecas universitárias devem estar devidamente equipadas com computadores de última geração para que o bibliotecário, possa atuar em condições ambientais favoráveis (ambiental e tecnológica) para exercer com eficiência a tarefa de facilitador da pesquisa científica.

As bibliotecas são organizações voltadas à prestação de serviços de informação e para Andrade (2004, p. 35) “os atributos de qualidade referem-se a satisfação das necessidades e expectativas dos usuários”.

Seguindo esta análise Teixeira e Farias Filho (2008, p.09) afirmam que para se obter qualidade nos serviços prestados, o caminho mais adequado é identificar junto ao usuário como atender às suas demandas, às expectativas para lhe proporcionar satisfação. Sendo assim, quem define a qualidade do serviço é o próprio usuário.

Por sua vez, a falta de mensuração adequada ou insuficiente pode significar gasto de recursos, tempo, retrabalho e até mesmo a não sobrevivência da organização em um mercado crescente e competitivo. Assim sendo, descobrir o que os clientes esperam, é essencial para a sobrevivência do setor de serviço (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1990).

Com este estudo, pretende-se identificar junto aos usuários e prestadores de serviço de uma Biblioteca Universitária Pública quais os principais aspectos e percepções de qualidade sobre os produtos e serviços oferecidos pela recepção da mesma.

1.2 Objetivo geral

O objetivo principal deste trabalho é diagnosticar a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca sob a ótica de seus usuários e de seus prestadores de serviço, utilizando uma adaptação da ferramenta de mensuração da qualidade de serviços Servqual. O delineamento desta pesquisa basear-se-á em um levantamento

envolvendo usuários e prestadores de serviço de uma Biblioteca Universitária Pública.

1.2.1 Objetivos específicos

- Descrever o perfil dos prestadores de serviço;
- Descrever o perfil dos usuários por categoria;
- Comparar a percepção da qualidade do serviço prestado sob a ótica do prestador de serviço com a do usuário;
- Analisar e responder as hipóteses.

1.3 Justificativa

A crescente globalização da economia tem ampliado o acesso a mercados pelo lado do consumidor e, ao mesmo tempo, aumentado a competição entre as empresas, forçando-as a se conscientizarem da necessidade de diferenciação na qualidade de seus produtos e/ou serviços.

Seguindo esta conceituação e baseando em autores como Corrêa e Caon (2008), Giansesi e Corrêa (2007), Miguel (2001) e Paladini et al (2006) enfatiza-se a necessidade de analisar, identificar, diagnosticar os principais problemas no oferecimento de serviços com qualidade, não se propondo apenas a qualidade do bem ou serviço, mais sim em satisfazer a organização e principalmente seus clientes/usuários.

A importância de se obter a satisfação dos clientes e mensurá-la corretamente é considerada uma estratégia fundamental no processo de conquista de novos clientes, bem como na fidelização destes.

Não basta somente ter clientes satisfeitos com determinado produto ou serviço; é necessário usar a criatividade e criar mecanismos para mantê-los fiéis. Mesmo que a empresa possua um sistema eficiente para medir a satisfação de seus clientes, e obtenha altos índices como resultado de suas pesquisas, somente tais práticas não são mais suficientes nos dias de hoje. O motivo pelo qual manter a fidelização é ponto essencial no ambiente competitivo atual é muito forte: custa de cinco a sete vezes mais para as empresas atrair um novo cliente do que manter um existente (MIGUEL, 2001, p. 252).

Essa satisfação de acordo com a ótica do usuário apresenta-se como uma iniciativa de se estabelecer contato para obtenção de dados (*feedback*) que contribuam para implantação de propostas de melhoria, corrigindo procedimentos e auxiliando de forma direta a administração da organização avaliada. A avaliação sob a ótica do prestador de serviço também pode contribuir neste processo de melhoria contínua, pois é o seu cotidiano e está sendo avaliado constantemente.

1.4 Apresentação das hipóteses

- A avaliação do usuário é voltada a aspectos tangíveis em detrimento das demais dimensões (confiabilidade, presteza, garantia e empatia).
- A percepção da qualidade do serviço prestado na ótica do prestador de serviço é compatível com a do usuário.
- O nível de escolaridade (graduação x pós-graduação) influencia a percepção da qualidade do serviço prestado.
- O gênero (masculino x feminino) influencia a percepção da qualidade do serviço prestado.
- A frequência com que o usuário utiliza os produtos e serviços da Biblioteca influencia na avaliação final.

1.5 Procedimentos metodológicos

Partindo do pressuposto de que a metodologia científica tem como objetivo ajudar a compreender não só o produto da pesquisa, mas todo o processo nela utilizado, servindo como um guia para o estudo do enunciado, compreensão e busca da solução de um problema (CASTRO, 1977; RUDIO, 1989), para o desenvolvimento deste estudo, optou-se pela revisão bibliográfica, com uma pesquisa do tipo descritiva, e de abordagem quantitativa. Essa opção deu-se frente ao tema e ao objetivo que se pretende alcançar.

A pesquisa descritiva tem como um objetivo primário, derivado da própria nomenclatura, descrever algo. Vergara (2005) define que a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou fenômeno, podendo estabelecer correlações entre variáveis, bem como definir a sua natureza.

Segundo Gil (1991), a abordagem quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-los e analisá-los. Requer o uso de recursos e técnicas estatísticas.

Quanto ao método de coleta de dados a pesquisa é classificada como levantamento, caracterizado pela coleta das informações de um grande número de pessoas e pela análise quantitativa dos dados (ACEVEDO; NOHARA, 2010).

Baseando-se no conceito de qualidade no setor de serviços e o levantamento das percepções do serviço prestado junto aos clientes/usuários, utilizam-se inúmeros métodos, dentre os quais destaca-se o modelo Servqual, elaborado por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1985, visando a avaliação das dimensões da qualidade, que será apresentado posteriormente.

Este modelo serviu como referência a este trabalho, tendo sido adaptado para a devida aplicação a clientes/usuários e prestadores de serviço de uma Biblioteca Universitária Pública.

Quanto aos aspectos metodológicos (seleção da população, definição do instrumento de coleta, forma de tratamento, período de coleta, amostra e etc) serão apresentados na seção 04.

A amostra considerada, corresponde à aproximadamente 9,2% da população de usuários (alunos regularmente matriculados e ativos do cadastro da biblioteca, pertencentes aos cursos de graduação e pós-graduação), além da totalidade dos servidores que atuam diretamente no setor de atendimento aos usuários.

1.6 Estrutura do trabalho

O trabalho apresenta-se em seis seções, sendo a primeira constituída pela: introdução, a problemática da pesquisa, o objetivo geral e os objetivos específicos, suas justificativas, hipóteses e os procedimentos metodológicos.

A seção dois trata da temática da qualidade, seus conceitos e abordagens e as formas de mensuração especificamente no setor de serviços. Retrata também a qualidade em bibliotecas universitárias, sua importância e contribuição no contexto acadêmico e o uso da ferramenta Servqual em bibliotecas.

A seção três apresenta a base teórica do modelo Servqual de mensuração da qualidade de serviços. Acredita-se que esses sejam os principais temas que serviriam como base para a elaboração da pesquisa.

A seção quatro apresenta os procedimentos metodológicos aplicados na pesquisa.

Na seção cinco são descritos a coleta, o tratamento e apresentação dos resultados e análise das hipóteses.

Por fim, na seção seis, são apresentadas as considerações finais da pesquisa realizada, indicando possibilidades de trabalhos futuros e as dificuldades encontradas para a efetivação do que foi proposto.

Além das seções descritas, relacionam-se também as referências do trabalho, o anexo e o apêndice.

2 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Pretende-se discutir nesta seção os principais conceitos sobre qualidade, enfatizando especificamente o setor de serviços, suas características, diferenciações e formas de mensuração.

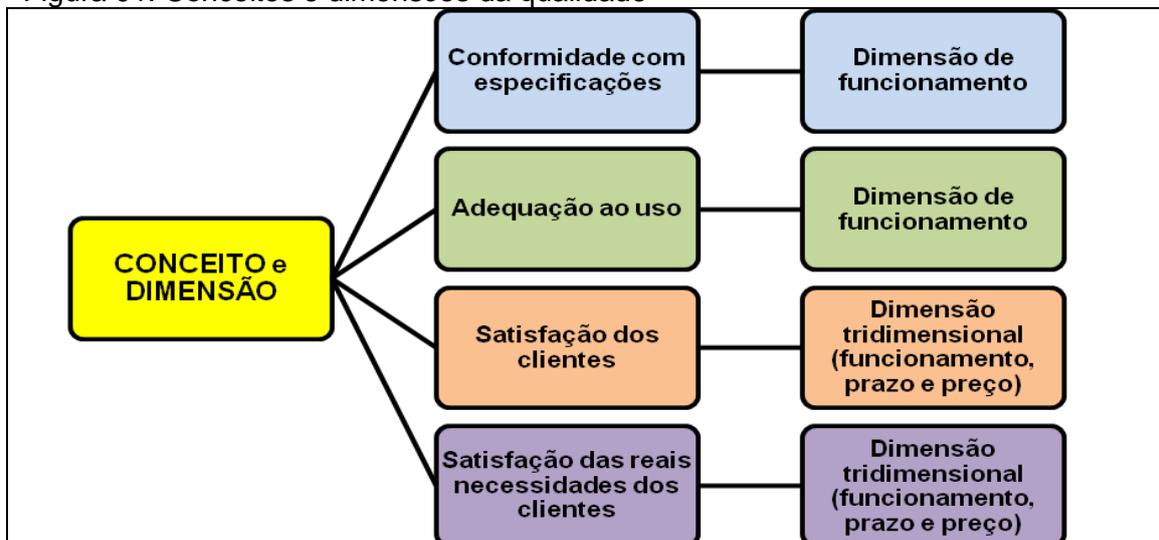
2.1 Conceitos e abordagens da qualidade

A necessidade e a adoção de abordagens da qualidade, difundidos a partir da Segunda Guerra Mundial proporcionaram uma verdadeira revolução no ambiente das organizações através da mudança nos valores, costumes, conceitos redefinindo a política e a filosofia da empresa, com o intuito de manterem-se produtivas e competitivas.

Segundo Soares e Côrrea (1994) qualidade inicialmente era apenas conformidade com as especificações, com o passar do tempo, houve então uma evolução para outra definição: adequação ao uso e posteriormente: satisfação do cliente. Atualmente evoluindo para um conceito mais avançado como: satisfação das reais necessidades do cliente.

Para melhor compreensão apresenta-se na Figura 01 a classificação e as dimensões desta evolução:

Figura 01: Conceitos e dimensões da qualidade



Fonte: Baseado em SOARES; CORRÊA, 1994, p. 13

Miguel (2001, p. 33) destaca que somente há poucas décadas o conceito qualidade passou formalmente para a função de gerenciamento, inicialmente sua forma original era voltada às funções de inspeção, e hoje se vincula ao conceito fundamental ao produto e ou serviço oferecido.

Segundo Paladini et al (2006, p. 11), qualidade é um conjunto de características contidas num serviço que, em conformidade com as especificações, atende e, por vezes, supera as expectativas dos clientes. Relata também as definições de diversos autores: "(...) Causar surpresas ao cliente, superando suas expectativas e também prestar o serviço no prazo combinado e sem erros" (GROHMANN, 1999, p. 07), ou seja, a capacidade do produto ou serviço de cumprir o objetivo ao qual se destina e ao que é esperado. Para Shewhart em uma de suas definições: "a qualidade é subjetiva e objetiva", para Deming, "qualidade é a satisfação das necessidades do cliente, em primeiro lugar", e segundo Juran "qualidade é uma barreira de proteção à vida" e "qualidade é adequação ao uso", conforme Feigenbaum "Qualidade é a composição total das características de marketing, projeto, produção e manutenção dos bens e serviços, através dos quais os produtos atenderão às expectativas do cliente", Ishikawa define que "Qualidade é satisfazer radicalmente ao cliente, para ser agressivamente competitivo".

De acordo com Soares e Corrêa (1994, p. 12) a norma ABTN 8402 de 2004, define oficialmente o termo qualidade como: "Qualidade é a totalidade de características de um produto ou serviço que satisfazem as necessidades estabelecidas ou implícitas".

Para Oliveira (1994, p. 9) a qualidade:

Passou a significar o atendimento de uma necessidade de quem utiliza o produto ou serviço. O produto passa a ser de qualidade se ele atender àquilo que se espera dele. Passa, então, a ser um conceito relativo, centrado na necessidade de quem avalia. Qualidade é aquilo que o cliente diz que é qualidade.

Segundo Paladini (2002, p. 14) "(...) produzir qualidade não deveria ser visto como esforço, mas como uma necessidade para quem desejasse permanecer ativo no mercado", o autor conclui ainda que: "É necessário produzir qualidade por questões de sobrevivência".

Daronco e Ghiggi (2007, p. 01) enfatizam que:

No âmbito de serviços, a qualidade tende a assumir um papel cada vez mais importante, capaz, inclusive de determinar o sucesso ou o fracasso da empresa. Portanto prestar ao cliente um serviço de qualidade não significa somente tratá-lo bem, com cortesia. Hoje é preciso mais do que isso. É necessário agregar benefícios objetivando superar expectativas.

Logo, pode-se compreender que ao longo do tempo, muitas são as iniciativas para aprimorar os conceitos relativos à qualidade no oferecimento de bens e serviços, bem como o desenvolvimento de instrumentos e técnicas de medição (SATOLO et al, 2005).

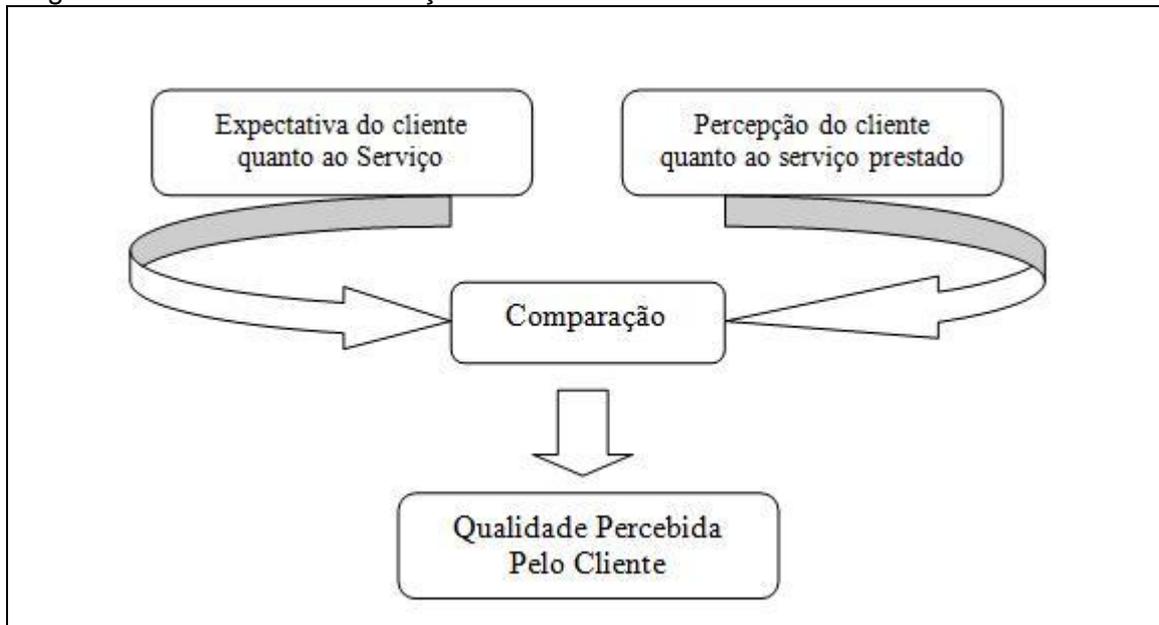
Sendo atualmente o setor de serviços uma área em crescente desenvolvimento, Satolo et al (2005, p. 1787) enfatizam que o setor de serviços tem assumido uma grande importância na atualidade, não somente pelo aumento da oferta de serviços no mercado, mas também por representar uma parcela significativa na economia, "(...) Essa importância cada vez mais acentuada induz à necessidade de se empreender esforços em relação à mensuração da qualidade nos serviços prestados".

Teixeira e Farias Filho (2008) afirmam que para se obter qualidade nos serviços prestados, o caminho mais adequado é identificar junto ao cliente como atender às suas demandas, às expectativas para lhe proporcionar satisfação, ou seja, quem define a qualidade do serviço é o próprio cliente.

Segundo Miguel (2001, p. 46), a definição de qualidade em serviços pode ser entendida como o índice de satisfação do cliente com relação a qualquer serviço, podendo esta satisfação ser medida por qualquer critério, incluindo fatores tangíveis e outros mais difíceis de serem mensurados, "(...) mesmo que inconscientemente, os serviços prestados estão sempre sendo avaliados pelos clientes".

Gianesi e Corrêa (2007, p. 196) analisam que a satisfação do cliente é resultado da comparação entre a expectativa que ele possui e o serviço recebido resultando na sua percepção final, conforme apresentado na Figura 02:

Figura 02: Qualidade em Serviços



Fonte: GIANESI; CORRÊA, 2006, p. 196

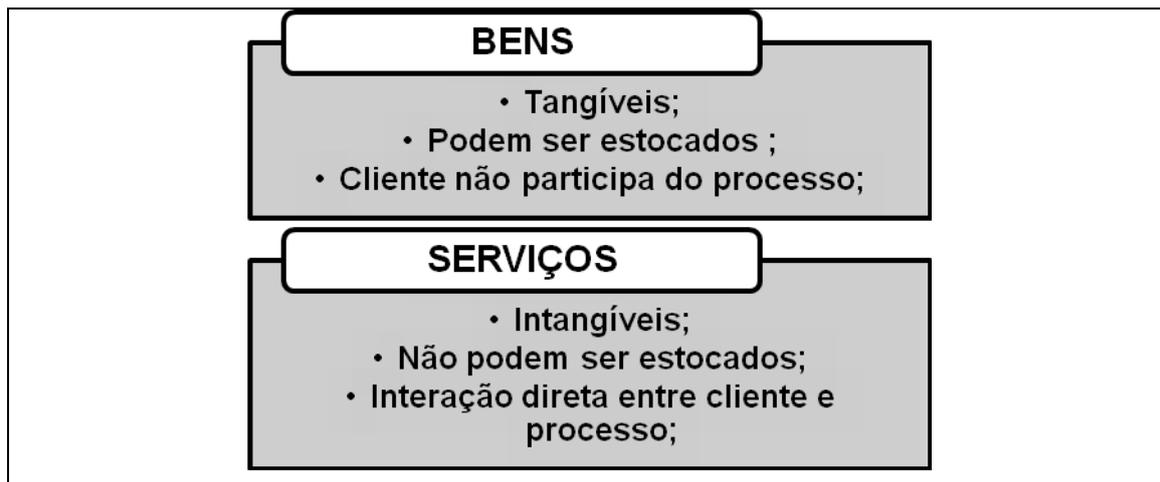
Carvalho e Paladini (2005, p. 332) relatam que existem inúmeras definições disponíveis sobre o termo serviço e destacam a NBR ISO 9004-2: “Serviço: resultado gerado por atividades na “interface entre fornecedor e cliente” e por atividades internas do fornecedor para atender às necessidades do cliente”. Outra definição apresentada é de Peter Hill: “Um serviço pode ser definido como uma “mudança” na condição de uma pessoa ou de um bem pertencente a um agente econômico, por acordo prévio, ou seja, solicitação da pessoa (...)”. Os autores destacam também a definição de Philippe Zarifian, que afirma: “Serviço é uma organização e uma mobilização, a mais eficiente possível, de recursos para interpretar, compreender e gerar a “mudança” nas condições de atividades do destinatário do serviço”.

Reforçando, Valls (2007, p. 74) define serviço como o resultado de pelo menos uma atividade desempenhada entre o fornecedor e o cliente e é geralmente intangível, e ainda:

As atividades realizadas por um serviço de informação podem ser consideradas como prestação de serviços, embora muitas vezes a concorrência de um produto tangível esteja presente, por exemplo, na elaboração de pesquisa, no empréstimo de uma obra, na manutenção de um arquivo, etc.

Para Corrêa e Caon (2008, p. 79), um serviço difere-se dos bens pois é um produto essencialmente intangível, que não pode ser estocado, possuído fisicamente, é produzido, e consumido simultaneamente envolvendo a participação do cliente. Esta diferenciação entre bens e serviços é demonstrada na Figura 03:

Figura 03: Diferenças entre bens e serviços



Fonte: CORRÊA; CAON, 2008, p. 79

Paladini (2004, p. 193), afirma que o setor de serviços envolve a produção de serviços propriamente ditos e a estruturação de métodos e as características gerais são as seguintes:

- Produção e consumo ocorrem de forma simultânea, não é possível dissociá-los;
- A gestão de processos deve ser flexível adaptando-se a situações, momentos, crises, dificuldades e etc;
- O processo de gestão de qualidade é direcionado à satisfação do cliente no atendimento de suas expectativas de forma eficiente, como por exemplo: como os interesses, as preferências, as conveniências, e outros;
- A avaliação da qualidade é preventiva, ou seja, baseia-se em fatos já ocorrido e busca-se a não repetição dos erros;
- O processo de gestão de qualidade na área de serviços objetiva a diferenciação, torna-se um modelo na área, para fidelizar o cliente e/ou usuário;

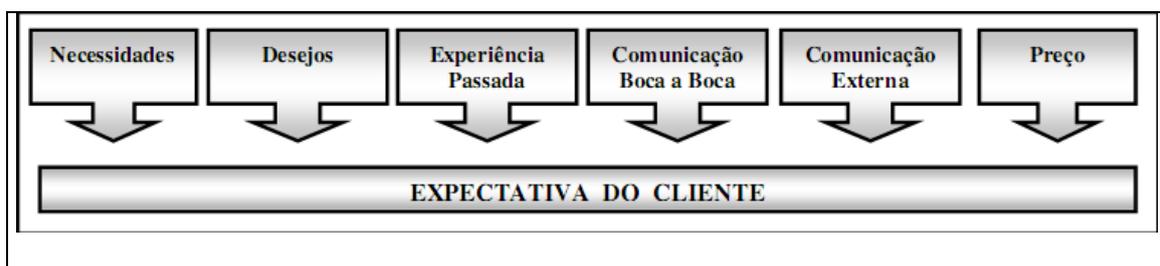
- Grande parte dos esforços de gestão de qualidade no setor de serviços, direcionam-se ao atendimento, com o intuito de oferecer o melhor;
- Ênfase à flexibilização, uma vez que no setor de serviços não é possível existir estocagem, e sim, a oferta adequada à demanda.

Seguindo a análise do autor, pode-se compreender que no setor de serviços é necessário desenvolver um processo de integração e controle interno para que cada indivíduo da organização contribua para o desempenho adequado e satisfação do cliente e/ou usuário.

O setor de serviços, apesar de já ter atentado para a importância estratégica da qualidade, encontra muitas dificuldades para obter e manter níveis de qualidade que satisfaçam o consumidor, especialmente, devido às características inerentes dos serviços, pois normalmente é produzido e consumido simultaneamente, não havendo tempo para inspeções de qualidade e correções de possíveis defeitos, ou seja, ele é intangível.

Quanto às expectativas dos clientes e/ou usuários em um setor de serviços Corrêa e Caon (2008, p. 94) ressaltam que as expectativas dos clientes são formadas seguindo os fatores, representados na Figura 04.

Figura 04: Fatores influentes na formação da expectativa do cliente



Fonte: CORRÊA; CAON, 2008, p. 94

Em análise às expectativas do cliente, o item necessidades e desejos do cliente: referem-se à satisfação de suas necessidades e o desejo de resolver de forma imediata seu problema, ou seja, ele tem uma expectativa, e quer solucioná-la.

No item experiência passada são indicadas as expectativas de atendimento, quanto melhor for o atendimento recebido, mais elevadas serão as futuras expectativas.

Corrêa e Caon (2008, p. 95) ressaltam que:

Um cliente encantado tenderá a elevar suas expectativas para a próxima vez que procurar o prestador. É conveniente, portanto, que o encantamento do cliente se dê de forma que o prestador possa sempre elevar correspondentemente o grau de percepção do cliente, de forma que a comparação entre a expectativa inflacionada do cliente e a percepção continue favorável ao prestador.

O item comunicação boca-a-boca é de grande importância, uma vez que as expectativas de um cliente, podem ser positivas ou negativas de acordo com o que ele escuta, observa ou é comunicado, ele baseia-se nas experiências de outras pessoas.

O item comunicação externa refere-se às propagandas de apoio, ao investimento nos meios de comunicação para divulgação dos serviços e produtos oferecidos, por exemplo, em uma biblioteca universitária, a divulgação do recebimento de novas obras, ou uma exposição itinerante de fotografias são um atrativo.

O item preço refere-se ao valor empregado em troca para o recebimento de um serviço e/ou produto.

Considerando-se os fatores influentes na formação da expectativa do cliente observa-se que “ser bem atendido é uma excelente ferramenta de marketing, de acordo com Rotondaro e Carvalho (2005, p.341). E para Miguel (2001, p.253), “(...) é importante enfatizar que clientes insatisfeitos multiplicam negativamente a imagem da empresa, assim como clientes satisfeitos multiplicam-na positivamente, através de boas recomendações”.

Corrêa (1994, p. 13) destaca também que serviços ofertados com qualidade possuem um enfoque tridimensional, isto é, adequação ao uso, preço e prazo, satisfazendo as reais necessidades dos clientes.

A satisfação do cliente depende de vários pontos de contato do cliente com a empresa, representam todo e qualquer episódio que transmita alguma impressão sobre a empresa, seu produto ou serviço, e que contribui para a formação da

imagem. Com foco nas reais necessidades dos clientes, apresenta-se a seguir um cruzamento dos desejos com a oferta:

Figura 05: Relação entre desejo e oferta

DESEJO OFERTA	NECESSITA	NÃO NECESSITA
RECEBE	Satisfação 	Desperdício 
NÃO RECEBE	Insatisfação 	Ok 

Fonte: CORRÊA, 1994, p. 13

Com relação à Figura 05, Corrêa (1994, p.14) observa que:

Na situação em que o cliente deseja e recebe e naquela em que ele não deseja e não recebe o serviço, a coisa está de bom tamanho. Quando ele deseja e não recebe, ocorre insatisfação (underquality) e, quando ele não deseja e recebe (overquality), acontece o desperdício.

De um modo sucinto pode-se afirmar que o desenvolvimento de novas práticas gerenciais atreladas a sistemáticas mais eficientes de avaliação dos serviços prestados, contribuem para a melhoria contínua do atendimento e dos níveis de satisfação dos clientes.

2.2 Formas de mensuração da qualidade em serviços

Atualmente, não se dedica muito tempo definindo o termo qualidade ou sua importância, mas sim as formas de avaliá-la, utilizando para isso métodos bem definidos e precisos, garantindo assim a confiabilidade de suas análises (PALADINI, 2002).

A importância da avaliação da qualidade fica evidente quando considerada a própria razão de ser do processo gerencial da qualidade, referindo-se a um conjunto de estratégias que visam acompanhar as ações em desenvolvimento na organização, exatamente para monitorá-las quanto ao alcance dos objetivos gerais, isto é, das próprias ações sob análise (CARVALHO; PALADINI, 2002).

Soares e Corrêa (1994, p. 10) consideram que:

A qualidade como agente de melhorias é um vetor na busca pela eficácia. As falhas devem ser evitadas e as atividades desnecessárias, eliminadas, para a economia de energia física e cerebral. As atividades devem ser redirecionadas para serviços que realmente alcancem a satisfação dos clientes.

Quanto a essa avaliação, Paladini (2002, p. 14) destaca:

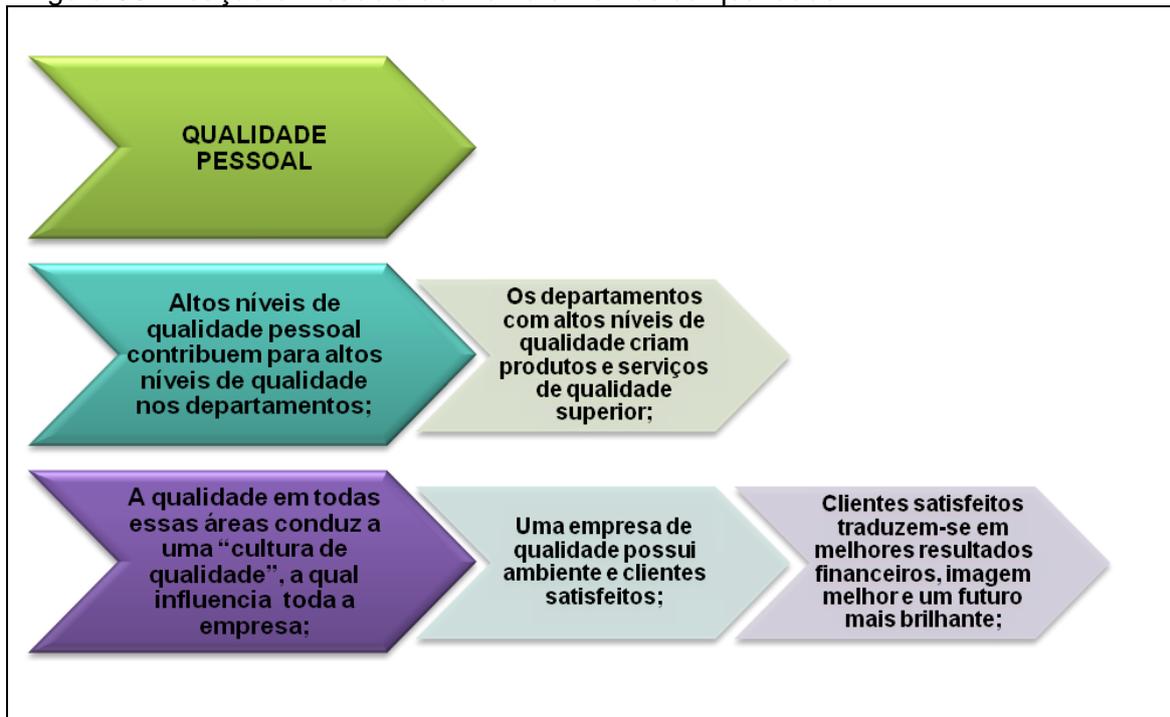
Avaliar níveis de qualidade de produtos, processos ou serviços intuitivamente ou sem fundamentação técnica é uma ação que fragiliza a empresa de forma considerável, à medida que seriam definidos componentes de produtos e serviços com base em opiniões pessoais ou sensibilidades, cuja confiabilidade é perfeitamente discutível. Isso sugere que a avaliação de qualidade requer o uso de métodos definidos e precisos.

Pode-se afirmar que há consenso entre os autores de que a qualidade aplicada ao setor de serviços está diretamente relacionada com o fornecimento do produto “serviço” com qualidade superior para os clientes internos e externos.

Longo (1995) ressalta que hoje não é mais possível garantir sobrevivência da empresa apenas exigindo bom desempenho e sim que são necessários métodos que possam ser utilizados por todos da organização, na busca do sucesso e do lucro.

Esta reação em cadeia de melhoramentos da qualidade pode ser observada na Figura 06:

Figura 06: Reação em cadeia de melhoramentos da qualidade



Fonte: MOLLER, 1997, p. 17

Demonstra-se na Figura 6, que em uma organização, os departamentos e os prestadores de serviços necessitam trabalhar de forma integrada para obtenção dos objetivos propostos (MOLLER, 1997).

Logo, afirma-se que a qualidade vem da necessidade de mudanças, da busca de melhor utilização da energia potencial das pessoas, das organizações, da incorporação de novos paradigmas, onde competitividade e satisfação sejam possíveis, visando oferecer o melhor e superar as expectativas do cliente final.

O setor de serviço diferencia-se do de bens físicos, por seu grau de abstração e subjetividade, destacando-se o relacionamento com o cliente como operação mais importante e delicada do processo de avaliação da qualidade.

Por sua vez, Corrêa e Caon (2008, p. 99) destacam os seguintes parâmetros utilizados pelos usuários para avaliar o desempenho em serviços:

- **Acesso:** acesso e facilidades arquitetônicas (proximidade, praticidade em chegar, em estacionar) e acesso remoto;
- **Velocidade:** rapidez no atendimento do início ao fim (tempo gasto pelo cliente para ser atendido, durante o atendimento até o seu término);

- **Consistência:** grau de variabilidade entre as especificações e a entrega do serviço;
- **Competência:** refere-se à capacitação técnica no oferecimento do serviço;
- **Atendimento:** grau de atenção dada pelos funcionários de contato, disposição para atender e auxiliar o cliente;
- **Flexibilidade:** grau de adaptação às exigências do cliente, relaciona-se à ajustes e desejos
- **Segurança:** margem de segurança durante a aquisição e recebimento do serviço;
- **Custo:** refere-se ao preço para obter os serviços, e ser cliente;
- **Integridade:** honestidade, sinceridade, justiça na forma que o cliente é tratado; confiança de que o prestador honrará a garantia do serviço caso alguma coisa saia errado;
- **Comunicação:** clareza nas informações e esclarecimentos de forma desejada;
- **Limpeza:** asseio e arrumação nas instalações;
- **Conforto:** nível de conforto das instalações;
- **Qualidade dos bens:** qualidade, durabilidade, confiabilidade no oferecimento dos serviços oferecidos;
- **Estética:** Aparência e instalações do ambiente (som, cheiro, atmosfera).

Observa-se que estes itens podem ser subjetivos e relacionam-se ao momento exato do atendimento, ou seja, o que importa para o cliente é o seu nível de satisfação:

A avaliação que o cliente faz do serviço recebido muitas vezes é difícil de ser “medida” objetivamente e pode ser bem diferente da dita qualidade “intrínseca” do serviço. A avaliação do cliente decorre da satisfação que o serviço propicia e resulta da comparação entre suas expectativas e suas percepções a respeito do próprio serviço (CORRÊA; CAON, 2008, p. 121).

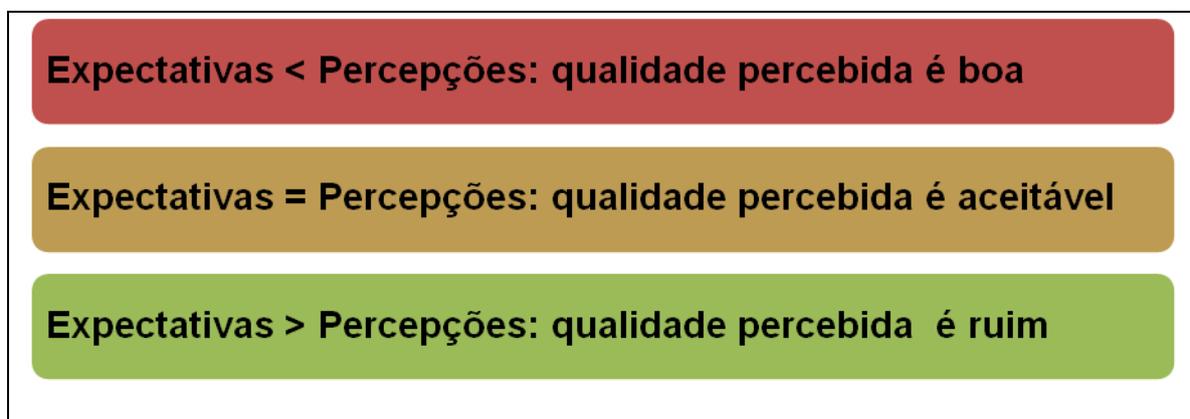
Para o processo de formação do nível de satisfação do cliente, os autores enfatizam a necessidade de analisar os aspectos e variáveis relacionadas ao grau de satisfação do cliente em relação à experiência e expectativa que ele tem antes de receber o serviço e a percepção do resultado do serviço recebido.

Analisando esta conceituação destacam-se:

Numa primeira abordagem, clientes cujas expectativas não são atendidas tornar-se-iam clientes insatisfeitos, enquanto clientes cujas expectativas atendidas tornar-se-iam clientes satisfeitos e clientes que têm suas expectativas em muito superadas (às vezes chamado de encantamento) tornar-se-iam clientes muito satisfeitos (CORRÊA; CAON, 2008, p. 94).

Portanto, pode-se afirmar que em um processo de mensuração de qualidade considera-se a prestação de serviços *a priori* e *posteriori*, ou seja, o ponto fundamental da prestação de serviço é atender e superar as expectativas dos clientes, na Figura 07, pode-se observar esta correlação:

Figura 07: Correlação entre expectativas e percepções dos clientes



Fonte: Baseado em FAZZA, 2010, p. 24

Seguindo esta análise Teixeira e Farias Filho (2008, p. 14) enfatizam que esta relação entre expectativas e percepções dos clientes indica os problemas e às possibilidades de melhoria do serviço/produto oferecido e ressalta-se que do ponto de vista do cliente, a qualidade pode ser definida como a discrepância entre as suas expectativas (ou desejos e anseios) e suas percepções.

Considerando as peculiaridades dos serviços, a qualidade torna-se difícil de ser avaliada quando comparada com a qualidade dos produtos manufaturados, reforçando esta conceituação Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990, p. 2) destacam que o critério que os clientes usam para avaliar a qualidade de serviço pode ser difícil para a empresa entender e ainda:

O único critério que conta em avaliação da qualidade do serviço é definido pelos clientes. Somente os clientes julgam a qualidade; especialmente, as relações entre as percepções, expectativas e superação da qualidade do serviço recebido. Todos os outros julgamentos são essencialmente irrelevantes.

Enfatiza-se que dentre as muitas dificuldades da mensuração da qualidade em serviços, observa-se a necessidade de compreender a razão para satisfação e insatisfação com os serviços, e a necessidade de exceder as expectativas e desejos dos clientes.

2.3 Qualidade em Bibliotecas Universitárias

Neste item é abordada a temática da qualidade em bibliotecas universitárias, sua importância e contribuição no contexto acadêmico.

A crescente preocupação com a qualidade dos produtos e serviços prestados, têm levado bibliotecas universitárias a tomarem iniciativas na implantação de ações visando a melhoria contínua de seus produtos e serviços e a satisfação de seus usuários.

Bibliotecas universitárias são organizações prestadoras de serviços, criadas e mantidas para dar sustentação aos programas de Ensino, Pesquisa e Extensão das Instituições de Educação Superior (IES), sendo periodicamente avaliadas pelo Ministério da Educação (MEC) para garantir ensino de qualidade à sociedade.

Essas avaliações possuem critérios e padrões rígidos e são utilizados para credenciamento institucional, autorização de cursos, reconhecimento e renovação de reconhecimento dos cursos superiores. Segundo Hernampérez e Blattmann (2007, p. 120) “A biblioteca ocupa nas avaliações do MEC o requisito de maior peso das instituições, conforme Portaria nº 563, de fevereiro de 2006”.

Segundo Hernampérez e Blattmann (2007, p. 126) os indicadores de qualidade exigidos pelo MEC para reconhecimento e/ou renovação do reconhecimento de cursos (realizados a cada 5 anos) relativos às bibliotecas são:

- Espaço físico da biblioteca;

- Acervo/livros (adequação dos títulos à organização curricular do curso e suficiência do número de exemplares à demanda real em um mesmo período letivo);
- Serviços de reprografia, catalogação, informação ao usuário, informatização, sistema de recuperação de informações, Internet, empréstimo, recursos audiovisuais e outros;
- Horário de funcionamento;
- Mecanismo e periodicidade de atualização do acervo;
- Recursos humanos

E ainda segundo as autoras:

A importância do processo de avaliação em bibliotecas do ensino superior no Brasil, possibilita a melhoria contínua de produtos e serviços de informação para atender adequadamente a comunidade (HERNAMPÉREZ; BLATTMANN, 2007, p. 130).

Reforçando a importância da avaliação em bibliotecas universitárias, Freitas, Bolsanello e Carneiro (2008, p. 2) observam que: “a avaliação de bibliotecas é de suma relevância na constituição do conceito final das avaliações de cursos de Graduação, devendo ser objeto de pesquisa de Instituições de Educação Superior e das coordenações dos cursos de graduação”.

Já Brito e Vergueiro (2010) afirmam que atividades formais para obtenção da opinião dos clientes sobre os serviços, ou até mesmo para o melhor entendimento de suas necessidades e demandas, já vêm sendo realizadas por bibliotecas universitárias como por exemplo: Universidade de São Paulo (USP), Universidade de Campinas (UNICAMP), Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP) entre outras.

Quanto à relação do grau de satisfação do serviço oferecido pelas bibliotecas, Maciel e Mendonça (2000, p.7) enfatizam:

Seja qual for a categoria e a realidade em que se enquadre, a Biblioteca deve ser vista como uma organização, como uma empresa, a maioria das vezes, com fins não lucrativos, com resultados programados e avaliados constantemente. Acredita-se que esta seja uma estratégia que possibilitaria à Biblioteca competir, com maior acerto, no ambiente de inovações e incertezas que caracterizam o período. Um modo de facilitar o seu

gerenciamento e acrescentar qualidade aos seus Produtos e Serviços, evidenciando o seu papel social junto às comunidades envolvidas.

E de acordo com Valls (2007, p.69):

Os serviços de informação, a partir de iniciativas de seus funcionários e dirigentes ou mesmo por influência de suas instituições mantenedoras, estão investindo cada vez mais recursos na modernização de suas práticas gerenciais, na melhoria de seus processos e na capacitação de seus colaboradores, visando principalmente oferecer produtos e serviços mais adequados a seus usuários, otimizando ao máximo os recursos disponíveis, sem perder o padrão de qualidade planejado.

Logo, analisa-se que uma biblioteca será de qualidade na medida em que responda às reais necessidades de seus usuários.

Seguindo esta conceituação, Igami³ citado por Valls e Vergueiro (2006, p. 128) afirma que “embora uma biblioteca possa operar continuamente em um nível aceitável de qualidade, a sobrevivência e validação do seu desempenho dentro da instituição dependerá, fortemente, do grau de qualidade que os seus usuários lhe atribuem”.

Atualmente, o interesse volta-se não somente aos serviços oferecidos em si, mas à qualidade percebida pelo cliente desses serviços e, principalmente aos recursos utilizados para mantê-lo em pleno funcionamento (incluindo infra-estrutura, pessoal, equipamentos, acervo, etc), por sua vez, o usuário satisfeito com a qualidade dos serviços é o maior desafio que a biblioteca universitária enfrenta para o seu reconhecimento, credibilidade e participação efetiva dentro do contexto universitário (VALLS; VERGUEIRO, 2006)

Segundo Leitão (2005, p. 20):

Todos os profissionais de informação necessitam estar preparados para esse novo paradigma, que envolve um radical abandono da idéia de prestação de serviço como um procedimento pronto, acabado, de tal forma que suas regras, procedimentos e padrões **não necessitem ser avaliados e modificados continuamente** (grifo nosso).

De acordo com Lancaster (2004) a avaliação dos serviços ofertados por bibliotecas e unidades de informação obteve crescente importância nos últimos

³ IGAMI, M. P. Z. et al. O uso da SERVQUAL na verificação da qualidade dos serviços de unidades de informação: o caso da biblioteca do IPEN. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: BCZM, 2004.

anos. Esse crescimento visa atender as demandas de uma nova realidade (econômica, tecnológica e social), ressaltando a importância de adaptação a escassez de recursos financeiros e a exigência de uma administração racional centrada no usuário, ou seja, alocando os recursos de modo mais eficiente e com qualidade.

Esta sub-seção é finalizada reforçando que as bibliotecas universitárias exercem um papel fundamental no contexto acadêmico, não apenas contribuindo com o processo de avaliação do MEC, mas também como colaboradoras no processo pedagógico, na pesquisa e extensão universitária ao disponibilizar produtos e serviços com qualidade.

2.3.1 Uso da ferramenta Servqual em bibliotecas

No processo de auto-avaliação institucional, as bibliotecas deparam-se, com a necessidade de aumento da eficiência e qualidade nos serviços, para serem competitivas, gerando qualidade para suas organizações.

Segundo Brito e Vergueiro (2010, p. 4): “Pelo que se pode depreender da literatura especializada e pela observação de experiências em outras bibliotecas, o modelo Servqual parece ser um dos mais apropriados para essa finalidade”. Os autores complementam ainda que:

No Brasil, o modelo tornou-se conhecido pela experiência do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade de São Paulo (SIBi/USP), que desenvolveu o Programa de Qualidade de Produtos e Serviços de Informação (PAQ), para ser implementado em suas bibliotecas.

Analisa-se que a diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço, diante deste contexto, apresentar-se-á de forma sucinta alguns trabalhos selecionados sobre estudos realizados em bibliotecas universitárias que utilizaram a ferramenta Servqual.

Na pesquisa realizada por Silva e Rados (2002, p. 204) desenvolvida na Biblioteca Setorial da Universidade Federal de Santa Catarina no período entre

Agosto/2001 a Julho/2002; utilizou-se um questionário como instrumento de coleta de dados aplicados em 100 usuários:

As entrevistas foram realizadas em três períodos: matutino, vespertino e noturno. Assim, optou-se em fazer uma pesquisa exaustiva, sendo público alvo: acadêmicos, professores ou servidores. O formulário foi estruturado com 13 perguntas para identificar os serviços prestados pela biblioteca. Pretendia-se, com cada pergunta, estabelecer indicadores de qualidade. Esses indicadores foram separados em categorias: conhecimento técnico, atendimento, cortesia, flexibilidade e tangíveis.

Foi utilizado como instrumento de análise, o modelo modificado da Escala Servqual de Parasuraman (1985), apresentada na Figura 08:

Figura 08: Critérios de avaliação de qualidade e seus indicadores

Critérios definidos por Ganesi (1996)	Critérios definidos por Parasuraman (1985)	Critérios propostos pela pesquisadora (2002)	Significado
Acesso	Empatia	Acesso	Horários de funcionamento convenientes
Atmosfera/ar	Empatia	Empatia	Atendimento individualizado, funcionários que lidam de maneira cuidadosa com os usuários
Competência	Confiabilidade	Conhecimento Técnico	Conhecimento técnico para responder as perguntas dos usuários
Consistência	Garantias	Garantias	Realização dos serviços no prazo prometido
Credibilidade e segurança	Confiabilidade	Credibilidade	Informação certa
Custo	-	-	
Flexibilidade	Garantias	Flexibilidade	Capacidade em se adaptar a mudanças
Tangíveis	Tangíveis	Tangíveis	Aspecto visível das instalações
Velocidade de Atendimento	Presteza	Rapidez de atendimento	Agilidade no atendimento ao usuário; presteza em atender aos pedidos e reclamações do usuário

Fonte: SILVA; RADOS, 2002, p.207

Como resultado, identificou-se os determinantes, os indicadores de qualidade de uma biblioteca e o grau de satisfação de seu usuário, com essa pesquisa verificou-se que o usuário muitas vezes desconhece o funcionamento de uma

biblioteca, por este motivo ele se fixa nos aspectos mais visíveis desta, como o atendimento, as instalações físicas e o produto que ele busca, no caso, os livros.

No trabalho de Freitas et al (2007, p. 05) descreve-se um estudo de caso realizado na biblioteca do Centro de Ciência e Tecnologia (CCT) da Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF), segundo o ponto de vista de seus usuários. A pesquisa de campo apresentou as seguintes etapas: desenvolvimento do questionário, aplicação do questionário e identificação de itens críticos e classificação de prioridades.

Na fase de desenvolvimento do questionário, elaborou-se um modelo de questionário para autopreenchimento, estruturado, não disfarçado e com questões fechadas, baseado nas dimensões e itens do modelo Servqual:

Sendo adaptado para a natureza do serviço avaliado e composto por duas partes com 22 itens cada. A primeira parte visava captar as “Expectativas” (*E*) dos usuários quanto ao serviço prestado por uma biblioteca considerada “ideal” e, a segunda parte, as “Percepções” (*P*) destes usuários quanto o desempenho da biblioteca do CCT (FREITAS et al, 2007, p. 05).

Realizou-se uma amostra com usuários da biblioteca durante quinze dias, que deveriam ser alunos de um dos cursos de graduação do CCT. A coleta de dados e sistematização dos *Gaps* evidenciaram:

A expectativa dos usuários quanto ao serviço prestado por uma biblioteca à luz das Dimensões e itens da Qualidade; o desempenho do serviço prestado pela biblioteca avaliada segundo a percepção de uma amostra de usuários; além de obter os *Gaps* provenientes da diferença entre as Percepções e Expectativas dos usuários, e a Análise dos *Quartis* (realizada a partir dos valores dos *Gaps*, Percepções e Expectativas) permitiu classificar os itens de acordo com um nível de Prioridade de ações corretivas e preventivas, com o intuito de melhorar a qualidade do serviço prestado pela biblioteca (FREITAS et al, 2007, p.05).

Em um trabalho posterior, Freitas et al (2008, p.89) enfatizam a importância destes estudos e análises, buscando compreender as percepções e significados dos serviços prestados por bibliotecas:

Nas últimas décadas, diversos modelos têm sido desenvolvidos com o intuito de mensurar a qualidade de serviços, considerando o cliente como foco principal destas avaliações, dentre os quais se destacam o modelo dos 5 *Gaps* (PARASURAMAN et alii, 1985), o modelo Servqual (PARASURAMAN et alii, 1988) e o modelo Servperf (CRONIN; TAYLOR, 1992). Apesar da existência de tais modelos, estes geralmente apresentam uma abordagem genérica, sendo essencialmente necessário adaptá-los para a natureza do serviço a ser avaliado.

Outros estudos de avaliação da qualidade de serviços, utilizando a Servqual em bibliotecas universitárias foram realizados na Universidade Federal Fluminense (UFF), na Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), na Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP), na Universidade de Campinas (UNICAMP) entre outras.

Os resultados obtidos por essas instituições demonstram que o modelo Servqual devidamente adaptado é um instrumento apropriado para mensurar as expectativas e as percepções dos usuários em relação aos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

As pesquisas anteriores contribuíram para a validação da Escala Servqual em bibliotecas, com diferentes objetivos: avaliação dos serviços, auto-avaliação, desempenhos, e outros.

A relevância da pesquisa em desenvolvimento está na contribuição da correlação entre as percepções dos sujeitos envolvidos no processo e na elaboração de um modelo Servqual adaptado, que se propõe a identificar o grau de importância de forma hierárquica das dimensões da qualidade (Aspectos tangíveis, Presteza, Confiabilidade, Garantia e Empatia) entre as categorias pesquisadas.

3 ESCALA SERVQUAL

O objetivo desta seção é apresentar a base teórica do modelo Servqual de mensuração da qualidade de serviços e sua importância.

Na década de 90, a preocupação com a importância da avaliação da qualidade de serviço tornou-se tema prioritário para a economia americana, pois segundo estudos, os serviços contabilizavam $\frac{3}{4}$ do produto interno bruto e 9 em cada 10 empregos criados na economia. Essa preocupação e a falta de estudos sobre o tema levaram os pesquisadores Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) a desenvolver um modelo conceitual de avaliação de qualidade em serviços e uma metodologia para medir a percepção do consumidor em relação a esse processo.

Esse modelo denominado Servqual define qualidade em serviço como a discrepância ou a diferença entre as expectativas e as percepções dos clientes formados por fatores como: necessidades, desejos, experiência passada, comunicação boca-a-boca, comunicação externa e preço (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1990).

De acordo com Teixeira e Farias Filho (2008, p.13):

Em 1988, os pesquisadores, Parasuraman, Berry e Zeithaml criaram a escala SERVQUAL, para avaliar a qualidade de serviço percebida pelos consumidores, ou como os clientes percebem a qualidade de serviços administrativos prestados. Segundo esta escala, a qualidade percebida pelo consumidor resulta do hiato entre as expectativas iniciais e desempenho percebido do serviço. Estes autores fizeram uma pesquisa exploratória e desenvolveram um modelo que aponta três características: intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade.

Segundo Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) a Servqual é uma escala de múltiplos itens, concisa, com boa confiabilidade e validade para mensuração das expectativas e percepções de qualidade do setor de serviços, podendo ser aplicada em diversas áreas do setor de serviços.

Portella (2008) enfatiza que a primeira versão da escala Servqual, elaborada por Parasuraman em 1988, consistiu em um questionário com 97 itens representando as várias facetas das dez dimensões de qualidade, dividindo-se em duas seções:

- A primeira seção tratou das expectativas dos clientes, visando identificar o nível de serviço que as empresas daquela categoria deveriam oferecer;
- A segunda seção tratou das percepções dos clientes sobre o mesmo conjunto de atributos;

Portela (2008, p. 66) destaca que:

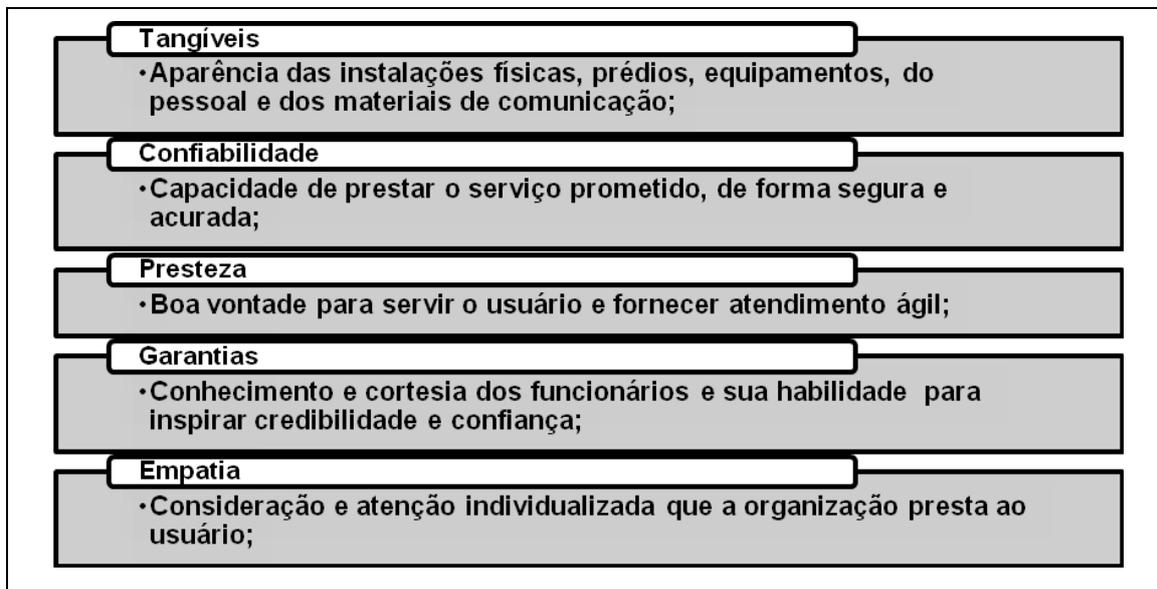
Depois de diversas aplicações e análises, a escala Servqual foi aprimorada. Utilizando-se de procedimentos de validação, os autores verificaram ser possível a redução de 97 itens para 22 itens distribuídos em apenas cinco dimensões, pois havia significativa correlação estatística entre algumas das dez dimensões originais.

Após sucessivas aplicações a Escala Servqual aprimorou-se, e as dez dimensões de qualidade, definidas inicialmente pelos autores (Confiabilidade, Presteza, Competência, Acesso, Cortesia, Comunicação, Credibilidade, Segurança, Compreensão do Cliente e Tangibilidade) foram substituídas por cinco, apresentadas a seguir:

- Tangíveis;
- Confiabilidade;
- Presteza;
- Garantias (este item é o agrupamento das seguintes dimensões: competência, cortesia, credibilidade e segurança);
- Empatia (é o agrupamento das dimensões acessibilidade, comunicação e compreensão do cliente).

Essas dimensões de classificação da Escala Servqual podem ser observadas na Figura 09:

Figura 09: Dimensões da Escala Servqual



Fonte: REIS, 2011, p. 53.

Reis (2011, p. 23) observa que os procedimentos de refinamento e validação da escala tiveram por objetivo a obtenção de uma escala confiável que pudesse ser aplicada em diversas categorias de serviço:

A confiabilidade da consistência interna avalia a confiabilidade de uma escala somada, em vários itens para formar o escore total. Em uma escala como a Servqual, cada item mede algum aspecto do construto medido por toda a escala, e os itens devem ser consistentes na sua indicação da característica.

Seguindo a análise de importância deste instrumento, Salomi, Miguel e Abackerli (2005, p. 280) ressaltam que o trabalho pioneiro desenvolvido por Parasuraman é uma ferramenta que visa avaliar a qualidade dos serviços prestados por setores das empresas e que vem sendo utilizada de forma crescente na literatura nacional e internacional.

Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) enfatizam que com uma adaptação adequada, a Servqual pode ser usada pelos clientes internos (prestadores de serviços) da organização para determinar a qualidade dos serviços prestados.

Reforçando, Salomi, Miguel e Abackerli (2005, p. 280) destacam que:

A idéia inicial é que ações gerenciais que se baseiem na satisfação dos clientes internos venham a proporcionar incrementos de satisfação dos

clientes externos, tornando-se a base de um diferencial competitivo, alcançando um aumento de participação no mercado e maior lucratividade.

Dalazana et al (2008) destacam que o instrumento desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry, inicialmente após a construção da definição conceitual da qualidade em serviços e da proposta das dez dimensões resultantes da pesquisa exploratória, houve a necessidade de desenvolver um instrumento para medir as percepções dos clientes em relação à qualidade dos serviços e correlacioná-las, em uma escala de valores de 1 a 7, e atualmente sendo utilizada a escala de 1 a 5, facilitando assim o processo de análise.

Gianesi e Corrêa (2007, p.221) afirmam que:

As escalas de Likert podem ter 3, 5, 7, 9 ou mais pontos, que representam um contínuo dentro do qual o cliente vai expressar sua percepções. Normalmente usam-se números ímpares de pontos, pois isso permite que o avaliador demonstre a sua indiferença quanto ao quesito analisado. A experiência com o uso desse tipo de instrumento mostra que os respondentes tendem a evitar os extremos da escala; daí serem raros os casos de uso de escalas de Likert de 3 pontos, sendo as mais comuns as de 5 e 7 pontos.

Na Figura 10, pode-se observar uma estrutura de mensuração e classificação numérica:

Figura 10: Modelo de mensuração de 01 a 07

Discordo fortemente	Discordo parcialmente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo parcialmente	Concordo fortemente
01	02	03	04	05	06	07

Fonte: Baseado em PARASURAMAN et al, (1988) citado por PORTELLA, 2008

Justificando a escolha pela utilização da escala de 1 a 5, apresenta-se na Figura 11, a estrutura de mensuração e classificação numérica:

Figura 11: Modelo de mensuração de 01 a 05

Discordo fortemente	Discordo	Nem discordo nem concordo	Concordo	Concordo fortemente
01	02	03	04	05

Fonte: Baseado em PARASURAMAN et al (1988) citado por PORTELLA , 2008

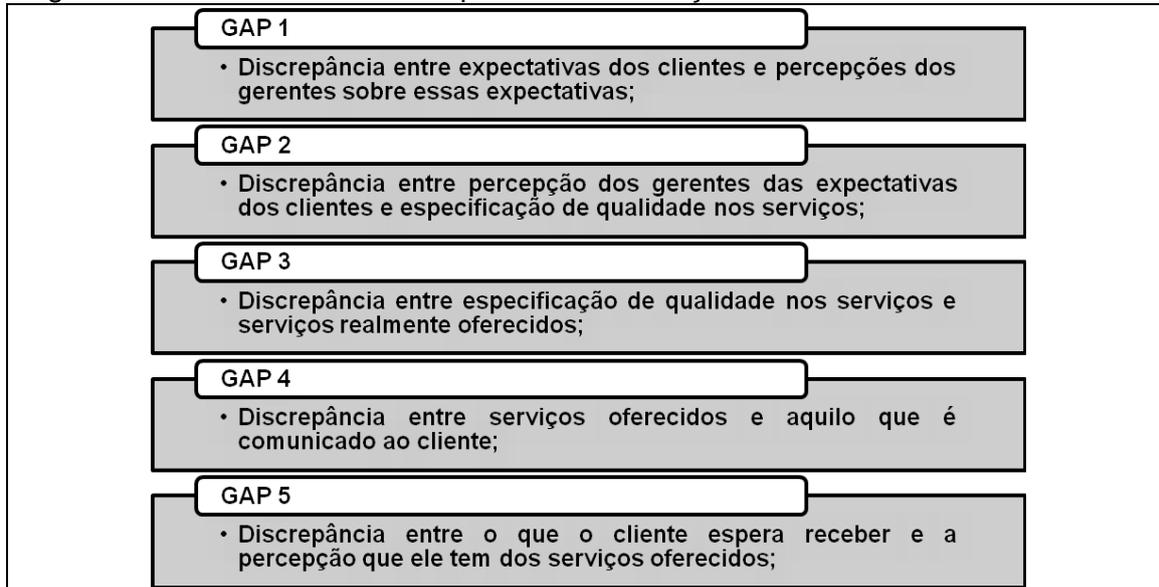
Tal escala, tem como objetivo estabelecer uma escala numérica para a mensuração de dados intangíveis e cada resposta um valor (de 1 a 7 ou de 1 a 5) que representa a posição ordenada das respostas, ou seja, a partir de uma avaliação de vários itens, onde a resposta mais favorável recebe o valor mais alto da escala e a mais desfavorável recebe o valor mais baixo, e, por meio de testes estatísticos de correlação, pode-se determinar ou identificar o nível de relação entre elas (PORTELLA, 2008, p. 66).

A adaptação do modelo Servqual atende a realidade do serviço em análise, elencando-se as dimensões da qualidade em um questionário, cujos valores mensuram-se em uma escala de acordo com Stefano et al (2008, p. 08):

Desta forma, para não comprometer a confiabilidade das escalas de medição, a atenção deve voltar-se à elaboração de um número suficiente de perguntas para representar a totalidade dos atributos que contemplam o conceito de determinantes escolhidos. O número insuficiente de perguntas ou falta de abrangência dos conceitos utilizados, podem prejudicar a confiabilidade das escalas.

Teixeira e Farias Filho (2008, p.12) esclarecem que para a utilização deste instrumento, houve a necessidade de definição dos cinco *gaps* (teoria de satisfação do consumidor) identificados como expectativas e percepções dos clientes, através dos níveis de qualidade do serviço, sendo que quanto maior a discrepância, menor a qualidade, como se pode observar na Figura 12:

Figura 12: Modelo conceitual da qualidade de serviços



Fonte: TEIXEIRA; FARIAS FILHO, 2008, p.12

Para Teixeira e Farias Filho (2008) esta estrutura em um primeiro momento visa registrar as expectativas dos usuários e a segunda parte a avaliação do que lhe foi oferecido.

Por sua vez, ressalta-se a necessidade de apresentar algumas críticas e limitações apontadas por Portella (2008, p.67):

Carman (1990)⁴ replicou e testou o modelo de Parasuraman *et al* (1988) no ambiente de varejo em quatro diferentes categorias (clínica odontológica, escola de administração, loja de pneus e hospital). Com este propósito, o autor realizou modificações no questionário e na quantidade de itens dentro das dimensões de acordo com a importância relativa de cada atributo.

Para Tureta et al (2006, p. 38) este instrumento representa o eixo inicial para a análise da qualidade do serviço e não uma resposta final para todas as questões que a envolvem. Ressaltando-se como crítica a necessidade de adaptação à realidade do serviço oferecido. Os autores identificaram ainda problemas de adaptações, ou seja, o modelo não pode ser adequado a qualquer tipo de serviço, gerando possíveis falhas de consistência e validade.

⁴ CARMAN, J.M. Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. **Journal of Retailing**, v.66, n.1, p. 33-55, Spring 1990.

Outro ponto discutido e apresentado por Portella (2008, p. 68) é o fato das dimensões causarem divergências, demonstrando a necessidade de dimensões próprias:

O autor sugere que as dimensões do estudo de 1988 não devem ser tão genéricas, mas sim, devem ser acrescidas de novos itens e fatores, caso se demonstre ser relevantes para a equação qualidade. Ele ainda estimula que nos casos em que determinadas dimensões sejam particularmente importantes aos clientes, elas devem ser desdobradas em sub-dimensões.

Brito e Vergueiro (2010, p. 05) ressaltam como limitação, a necessidade de que os respondentes tenham certo conhecimento e/ou experiência do serviço. Dessa forma pode-se dizer que a Servqual está limitada a clientes atuais ou antigos.

Barbêdo (2004, p.56) enfatiza a necessidade de levar em consideração a realidade cultural para se obter resultados satisfatórios:

Pesquisas recentes também sugerem que a cultura pode ter um papel fundamental na determinação de como os clientes percebem a qualidade em serviços. Afirma que em culturas muito diferentes, o conceito de Zeithaml; Parasuraman; Berry de avaliação de qualidade em serviços pode não capturar adequadamente as dimensões usadas pelos clientes, para avaliar a qualidade de um serviço. Por isso é importante que as organizações definam os fatores a serem avaliados, considerando as características próprias da organização, as características dos clientes, a sociedade onde a organização se encontra a fim de obter resultados positivos, utilizando o instrumento.

Freitas, Bolsanello e Carneiro (2007, p. 91) enfatizam que:

Apesar das críticas e deficiências creditadas ao modelo Servqual, é inquestionável o impacto no âmbito da avaliação da qualidade de serviços, sendo o modelo mais amplamente aplicado em diversos setores, com resultados positivos, satisfatórios e práticos.

Freitas, Bolsanello e Carneiro (2007, p. 8) em outro estudo, consideram ainda que “este modelo é uma ferramenta simples e prática, contribuindo para auxiliar gestores e administradores na avaliação e no monitoramento da qualidade de serviços” e que os itens pertencentes ao questionário devem ser adaptados à natureza do serviço a ser avaliado. Estes itens devem ser bem redigidos para assegurar a compreensão dos usuários (avaliadores do serviço).

Andrade (2004, p. 46) afirma que:

A Servqual representou uma ruptura nos processo de avaliação de serviços e tornou-se um dos modelos mais utilizados nas diversas áreas do conhecimento. Inaugurou-se, assim, uma nova etapa dos sistemas de avaliação, graças à flexibilidade para o refinamento do instrumento inicial que a metodologia permite.

E de acordo com Barbêdo (2004, p. 55), atualmente a escala Servqual apresenta-se no seguinte formato:

No sentido de operacionalizar o modelo, os autores desenvolveram 22 itens que foram projetadas para capturar, em duas colunas separadas, percepções expectativas do cliente em um serviço, somando, 44 questões. A primeira sessão é usada para medir as expectativas do cliente, enquanto a segunda é usada para avaliar a qualidade no serviço percebida pelo cliente. Os respondentes completam uma serie de escalas que medem suas expectativas em relação ao serviço de uma organização. Subseqüentemente, eles são questionados para identificar suas percepções da performance em relação à aquelas características. Quando a nota da performance percebida é menor que as expectativas, então a qualidade é pobre, sendo que o inverso indica boa qualidade.

Teixeira e Farias Filho (2008, p. 14) reforçam que:

A ferramenta Servqual possui duas partes, uma para registrar as expectativas dos usuários sobre os serviços e a segunda parte são as percepções dos usuários sobre os serviços realizados, com o mesmo usuário. Ela se constitui num questionário de 22 itens de expectativas que estão relacionados com as cinco dimensões da qualidade e 22 itens das percepções. A pontuação final é feita com a diferença entre as percepções e expectativas registradas (Qualidade nos serviços = Percepção – Expectativas ou $Q = P - E$).

Com base nessa teoria, abaixo exemplos das afirmativas que podem ser utilizadas para a percepção da qualidade em bibliotecas, sendo que os valores predeterminados correspondem:

- (1) Discordo totalmente
- (2) Discordo
- (3) Neutro
- (4) Concordo
- (5) Concordo totalmente

Figura 13: Exemplo de afirmativas que podem ser utilizadas no questionário

<p>1. ASPECTOS TANGÍVEIS</p> <p>A recepção da Biblioteca possui equipamentos modernos.</p> <p>(1) (2) (3) (4) (5)</p> <p>2. PRESTEZA</p> <p>Os funcionários da recepção da Biblioteca são solidários e prestativos na solução de problemas.</p> <p>(1) (2) (3) (4) (5)</p> <p>3. CONFIABILIDADE</p> <p>Os serviços de empréstimo e devolução são eficientes.</p> <p>(1) (2) (3) (4) (5)</p> <p>4. GARANTIA</p> <p>Os funcionários da recepção da Biblioteca inspiram confiança nas informações prestadas.</p> <p>(1) (2) (3) (4) (5)</p> <p>5. EMPATIA</p> <p>Os funcionários da recepção da Biblioteca atendem as suas necessidades com cortesia.</p> <p>(1) (2) (3) (4) (5)</p>

Fonte: Elaborado pela autora

A importância da mensuração da qualidade em serviços através da percepção dos clientes com os serviços recebidos é destacado por Stefano et al (2008) e segundo os autores, geram informações importantes para as empresas, podendo ser traduzidas em benefícios.

Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) finalizam ressaltando que o Servqual quando aplicado periodicamente, é capaz de identificar as áreas de excelência e os pontos fracos, contribuindo assim para o processo de melhoria da organização.

4 METODOLOGIA

Nesta seção são apresentados os aspectos metodológicos como a seleção da população, a definição do instrumento de coleta, a forma de tratamento, o período de coleta, a amostra e o pré-teste.

4.1 Tipo de pesquisa

No presente estudo foi realizado uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa caracterizada como levantamento. A pesquisa descritiva tem como um objetivo primário, derivado da própria nomenclatura, descrever algo, expondo características de determinada população ou fenômeno (GIL, 1991). Segundo Acevedo e Nohara (2010, p. 50):

Os levantamentos caracterizam-se pela coleta das informações entre um grande número de pessoas e pela análise quantitativa dos dados. Nesse tipo de pesquisa, geralmente, trabalha-se com amostras grandes para gerar grandes quantidades de dados.

Ainda segundo os autores, os levantamentos descritivos são utilizados para descobrir incidências relativas, distribuições e inter-relações entre variáveis.

4.2 Sujeito da pesquisa

Para este trabalho foi selecionada como objeto de estudo a recepção de uma Biblioteca Universitária Pública (Anexo A) da cidade de São Carlos mediante autorização da Comissão de Biblioteca e também da Comissão Interna de Qualidade e Produtividade da Instituição.

A Biblioteca pesquisada é especializada na área de matemática, estatística, computação e subáreas afins, pertence a uma instituição pública estadual de Ensino Superior. Foi criada em 29 de dezembro de 1971 e oficialmente inaugurada em 12 de setembro de 1974.

4.3 Universo da pesquisa

O universo pesquisado é composto pelos usuários da Biblioteca pesquisada Campus São Carlos, estratificados como Estudante da Graduação, Estudante da Pós-graduação e Prestadores de serviços.

Deste total, tem-se como usuários cadastrados e ativos 148 docentes, 108 prestadores de serviço, 1047 alunos regulares da graduação dos 5 cursos oferecidos pela instituição, 456 alunos de graduação de 2 cursos interunidades e 495 alunos de 2 cursos de pós-graduação.

4.4 Fontes de dados

De acordo com Silver (2000, p. 24 e 37), é importante salientar as fontes de dados utilizadas, que neste caso, dividem-se em duas:

- Dados primários: São os dados coletados diretamente da fonte primária da população a ser pesquisada.
- Dados secundários: São os dados históricos disponíveis na literatura levantados por pesquisadores, empresas privadas ou órgãos públicos, cujas referências estatísticas oficiais e não oficiais orientam e sustentam o levantamento dos dados primários e foram fornecidas pela instituição estudada.

Para este trabalho, os dados primários referem-se a aplicação do questionário junto aos usuários da Biblioteca pesquisada (Apêndice A). Por sua vez, os dados secundários são os dados estatísticos oficiais, fornecidos pela Seção de Atendimento ao Usuário que contribuíram para delimitação e definição da pesquisa de campo.

4.5 Técnica de coleta de dados

O objetivo principal deste trabalho é diagnosticar a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca sob a ótica de seus usuários e de seus prestadores de serviço, utilizando uma adaptação da ferramenta de mensuração da qualidade de

serviços Servqual. O delineamento desta pesquisa basear-se-á em um levantamento envolvendo usuários e prestadores de serviço de uma Biblioteca Universitária Pública.

Quanto à técnica para a coleta de dados, optou-se pela entrega de 2009 questionários estruturados com questões fechadas (Apêndice A), correspondente a 1998 alunos (graduação e pós-graduação) e 11 servidores que atuam no atendimento aos usuários.

Inicialmente optou-se pelo envio eletrônico dos questionários aos usuários e prestadores de serviço da biblioteca, com os seguintes controles: Data de envio: 26/04/2012, com reenvio em 08/05/2012, com o baixo retorno foram necessárias quatro visitas à Biblioteca, objetivando a participação e preenchimento dos questionários.

4.6 Aplicação do pré-teste

Visando o aprimoramento do instrumento que será utilizado na coleta de dados, foi realizado um pré-teste, como forma de refinar o instrumento e corrigir possíveis erros de compreensão.

O universo de usuários deste pré-teste foi composto por 8 pessoas estratificadas de acordo com a classificação: 3 estudantes de graduação; 3 estudantes de pós-graduação e 2 prestadores de serviços. Os questionários foram distribuídos dia 24 de novembro de 2011.

O questionário foi adaptado da Escala Servqual para os serviços oferecidos pela recepção da Biblioteca pesquisada e abrangeu as cinco dimensões da qualidade (Aspectos tangíveis, presteza, confiabilidade, garantia e empatia) mencionadas por Zeithaml, Parasuraman e Berry (1988).

A Figura 14 apresenta as dimensões da qualidade relacionadas com as respectivas afirmativas utilizadas no questionário (Anexo A).

Figura 14: Dimensões da qualidade relacionadas com as afirmativas do questionário

DIMENSÃO	NÚMERO DAS AFIRMATIVAS
Aspectos tangíveis	Afirmativa de 01 a 05
Presteza	Afirmativa de 06 e 07
Confiabilidade	Afirmativa de 08 a 14
Garantia	Afirmativa de 15
Empatia	Afirmativa 16 e 17

Fonte: Elaborada pela autora

O pré-teste teve como objetivo a análise do instrumento de pesquisa, um questionário Servqual adaptado, estruturado com 17 questões, com uma escala de mensuração de 1 a 5, visando identificar as percepções sobre as dimensões da qualidade dos serviços prestados pela recepção de uma biblioteca universitária. O questionário é composto por 3 partes, sendo:

- Parte 1: Perfil do usuário;
- Parte 2: Questão fechada, com mensuração numérica para a classificação das dimensões da qualidade por ordem de importância;
- Parte 3: Questionário com 17 questões com mensuração numérica.

O pré-teste auxiliou na avaliação do questionário, identificando clareza e entendimento no preenchimento.

5 COLETA, TRATAMENTO E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, são descritos a unidade de investigação e os sujeitos, o instrumento de pesquisa, a coleta, tratamento e apresentação dos resultados.

5.1 A unidade de investigação e os sujeitos

A pesquisa tomou como unidade de investigação uma Biblioteca Universitária Pública, da cidade de São Carlos, estratificando os respondentes em Estudantes da Graduação, Estudantes da Pós-graduação e Prestadores de serviços. A amostra constituiu-se de 2009 sujeitos, os quais receberam questionários estruturados com questões fechadas, sendo formados por 1998 alunos (graduação e pós-graduação) e 11 prestadores de serviço que atuam nos serviços de atendimento aos usuários.

Inicialmente optou-se pelo envio eletrônico dos questionários aos usuários e servidores da biblioteca, com os seguintes controles: Data de envio: 26/04/2012, com reenvio em 08/05/2012; com o baixo retorno foram necessárias quatro visitas à Biblioteca, objetivando a participação e preenchimento dos questionários. O retorno foi de 185 questionários preenchidos, amostra que corresponde a aproximadamente 9,2% do universo da pesquisa.

5.2 Instrumento de pesquisa e coleta dos dados

A pesquisa teve o intuito de avaliar a qualidade dos serviços prestados por uma Biblioteca universitária pública, e também buscar compreender os aspectos inerentes a este processo, sob a ótica de seus usuários e de seus prestadores de serviço, tomando como base a ferramenta de mensuração da qualidade de serviços Servqual.

Participaram do estudo 185 pessoas classificados como alunos de graduação, pós-graduação e servidores que atuam na área de atendimento ao usuário.

O instrumento de coleta (questionário) utilizado possui uma estrutura composta por três partes, sendo:

- A primeira parte com o objetivo de identificar o perfil dos respondentes através das variáveis: gênero, idade, categoria, curso, período e frequência no uso da biblioteca;
- A segunda parte busca identificar o grau de importância das dimensões da qualidade (aspectos tangíveis, prestação, confiabilidade, garantia e empatia) segundo a percepção do respondente, através de uma escala do tipo Likert (1 menos importante a 5 mais importante);
- A terceira parte composta por 17 afirmativas envolvendo a temática qualidade no ambiente de uma biblioteca universitária pública; as respostas tomam como base a escala Likert de concordância com 5 pontos, variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). Os resultados das análises e os percentuais de respostas encontram-se sistematizados a seguir.

5.3 Tratamento dos dados

Para o tratamento dos dados foi utilizado o *Software Minitab*⁵ e considerou-se como diferenças significativas um nível de significância (P-value) diferente de 0,05. Assim, os P-value menores ou iguais a 0,05 foram considerados evidência significativa entre os grupos ou categorias. P-value entre 0,05 a 0,10 foram considerados de pouca evidência entre os grupos ou categorias. Valores P-value maiores que 0,10 foram considerados como sem diferenças significativas entre os grupos ou categorias.

Os dados foram normalizados através da escala logarítmica, buscando-se assim uma distribuição normal permitindo o uso da técnica de Análise de Variância (ANOVA).

5.4 Apresentação dos resultados

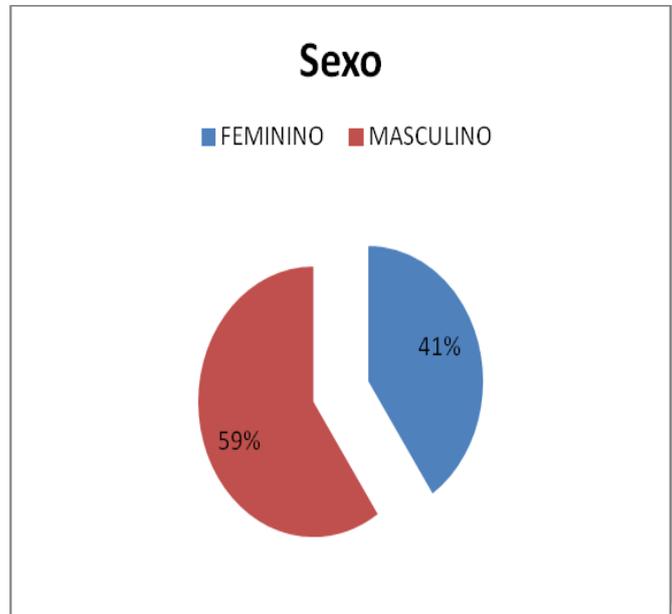
A primeira parte do questionário identifica o perfil dos participantes.

PARTE 01. PERFIL DOS RESPONDENTES

⁵ O Minitab é um programa de computador proprietário ou patenteado voltado para fins estatísticos. É muito utilizado nas universidades nos cursos introdutórios de estatística. Também é utilizado em empresas num nível mais avançado de utilização, tendo funções mais específicas voltadas para gerenciamento. Sua interface é parecida com a de uma planilha eletrônica como Microsoft Excel ou Calc do OpenOffice mas com a capacidade de executar análises estatísticas complexas. O programa foi desenvolvido em 1972

Os respondentes são compostos por 59% do gênero masculino e 41% do gênero feminino, como segue:

Gráfico 01: Gênero

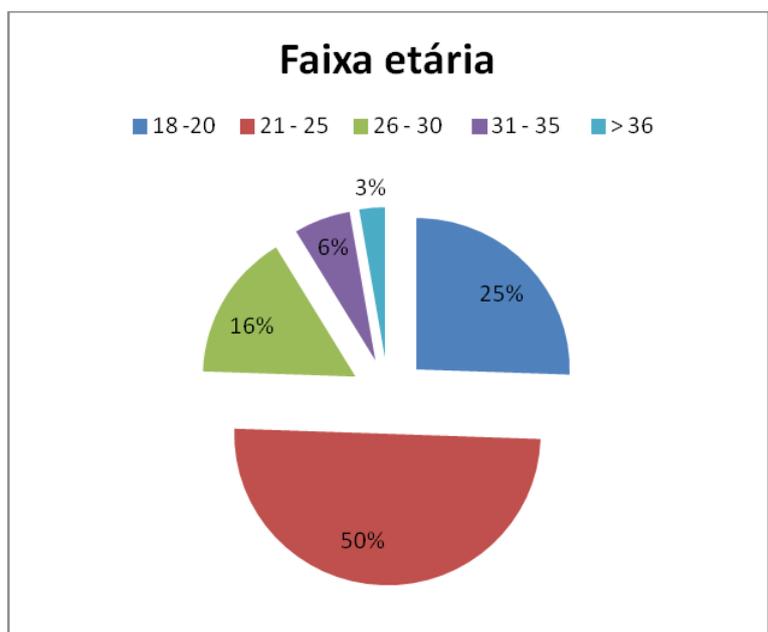


Fonte: Elaborado pela autora

Quanto à faixa etária, observa-se a predominância de estudantes com idade entre 21 a 25 anos, correspondendo a 50%.

A faixa etária dos servidores compreende a idade de 35 anos em média.

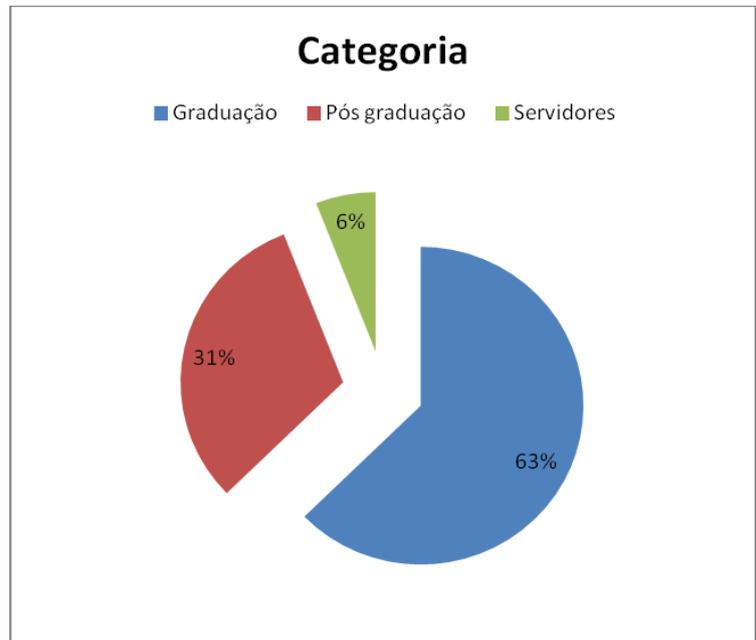
Gráfico 02: Faixa etária dos participantes da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora

Com relação à categoria do usuário, 63% são oriundos da graduação, 31% da pós-graduação e 6% são servidores (Gráfico 03).

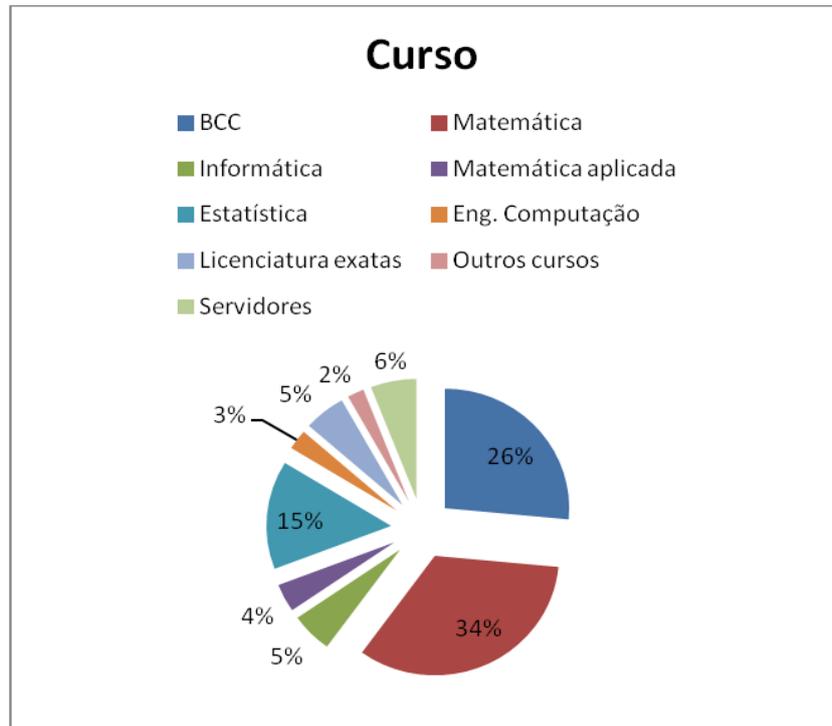
Gráfico 03: Percentual de respondentes considerando sua categoria



Fonte: Elaborado pela autora

Com relação ao curso, têm-se, predominância de usuários do Curso de Matemática, com 34%, seguida do Curso de Estatística com 26% e os demais cursos totalizam 40%.

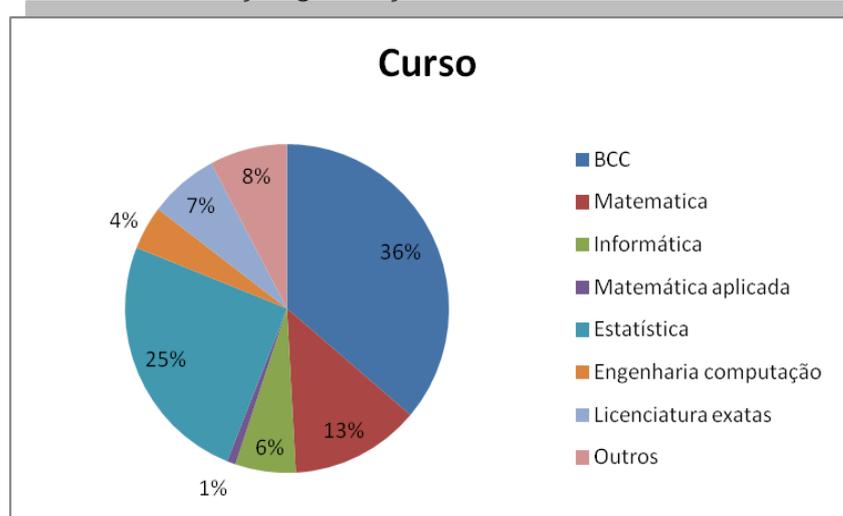
Gráfico 04: Percentuais de respondentes por curso



Fonte: Elaborado pela autora

Para a categoria graduação, predominam-se alunos do Bacharelado em Ciências da Computação (BCC), Matemática e Estatística cujos percentuais somam 74%; existem os alunos de outras unidades da Instituição, que somam 8%:

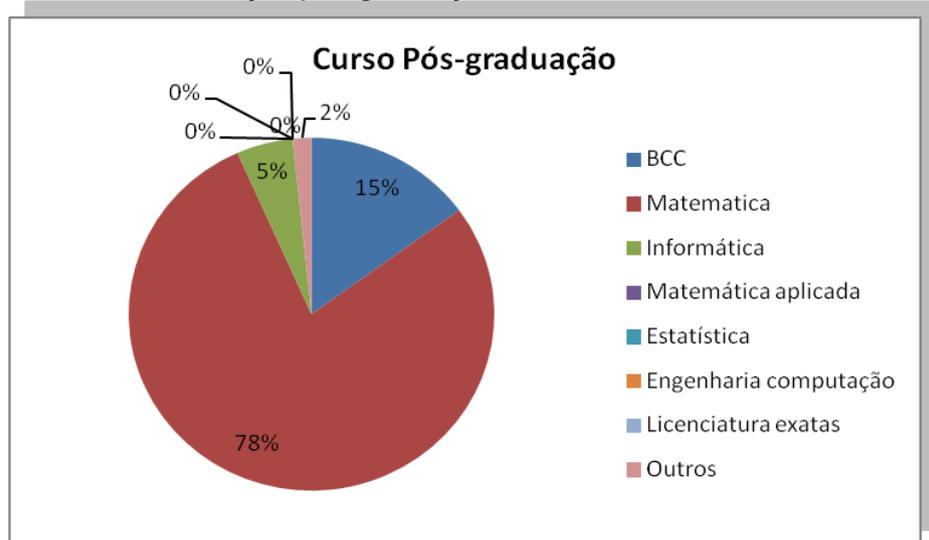
Gráfico 05: Relação graduação x cursos



Fonte: Elaborado pela autora

Para a categoria pós-graduação, há predominância de alunos das áreas de Bacharelado em Ciências da Computação, Matemática e Informática cujos percentuais somam 98%, existem os alunos de outras unidades da Instituição apresentados pelos 2%:

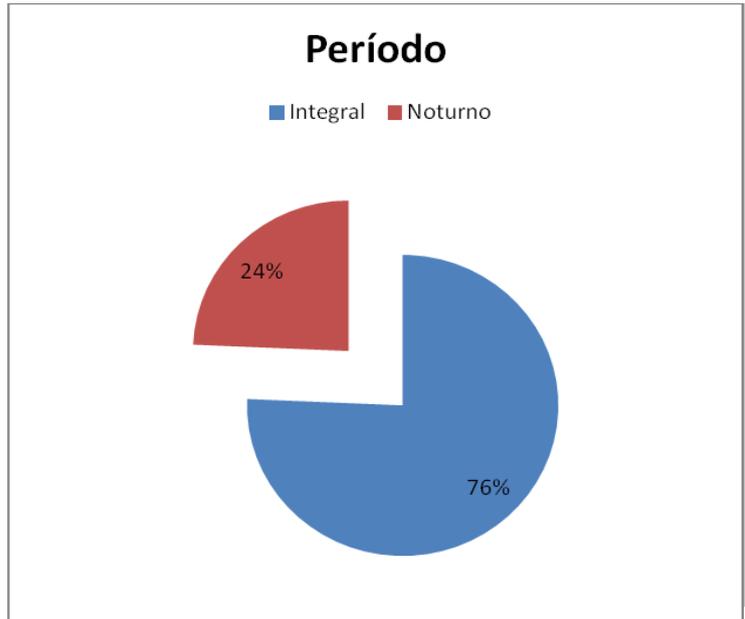
Gráfico 06: Relação pós-graduação x cursos



Fonte: Elaborado pela autora

Em relação ao período, o Gráfico 7 aponta que 76% dos respondentes freqüentam cursos em período integral enquanto os demais freqüentam cursos no período noturno (24%):

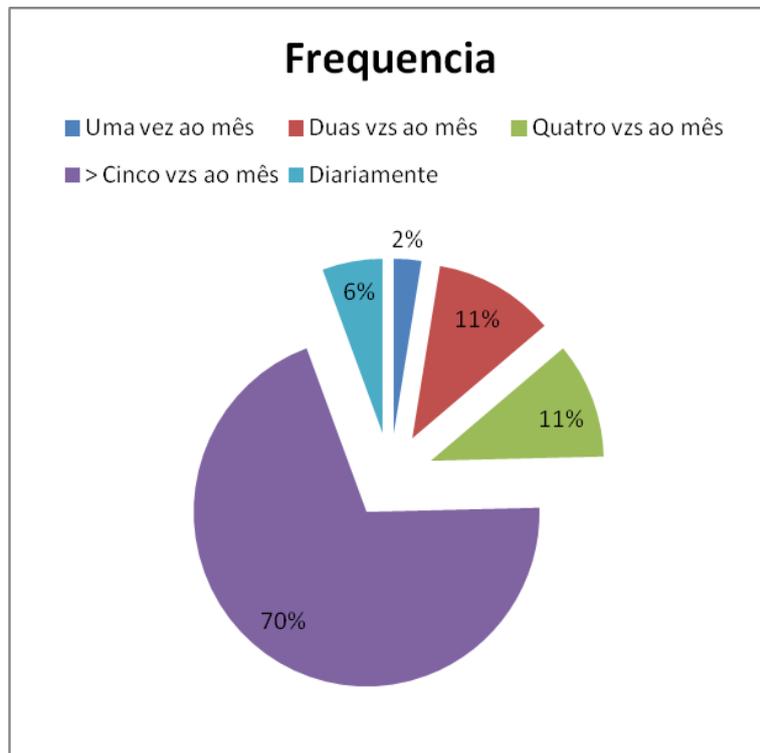
Gráfico 07: Percentuais de respondentes por período do curso que freqüentam



Fonte: Elaborado pela autora

A freqüência à biblioteca que predomina entre os respondentes, é de 5 vezes ao mês ou mais, conforme Gráfico 08:

Gráfico 08: Freqüência na biblioteca



Fonte: Elaborado pela autora

Analisa-se que 70% dos respondentes frequentam a biblioteca cinco ou mais vezes ao mês, 6% frequentam diariamente e 2% frequentam apenas uma vez ao mês.

5.5 Análise dos dados

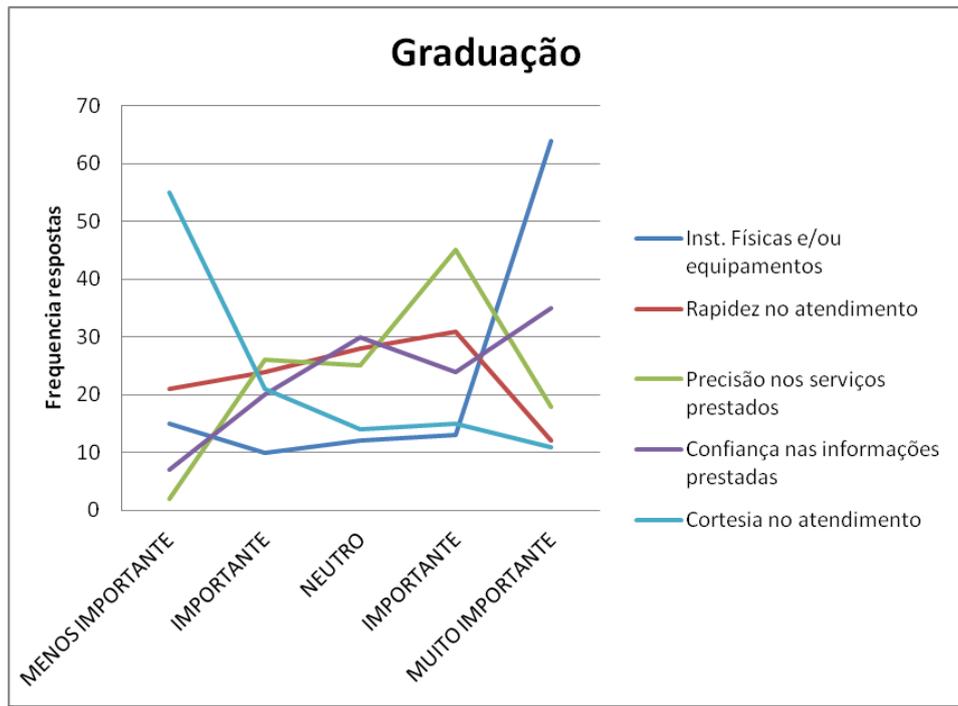
Na parte 2 do questionário, o objetivo foi classificar as dimensões da qualidade do serviço prestado, de forma hierárquica quanto ao seu grau de importância para o respondente, ou seja, quanto maior o valor atribuído a uma dimensão, mais importância esta dimensão tem para esse respondente. Assim sendo, valores em torno de 1 ou 2 denotam pouca importância da dimensão para o respondente ao contrário dos valores 4 ou 5 que indicam grande importância da referida dimensão.

PARTE 02. IMPORTÂNCIA DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE

Instalações físicas e/ou equipamentos	<input type="text"/>
Rapidez no atendimento	<input type="text"/>
Precisão nos serviços prestados	<input type="text"/>
Confiança nas informações prestadas	<input type="text"/>
Cortesia no atendimento	<input type="text"/>

O Gráfico 09 apresenta o número de respostas recebidas por grau de importância, para cada uma das 5 dimensões da qualidade dos serviços prestados, na ótica dos graduados.

Gráfico 09: Importância das dimensões de qualidade para a categoria graduação

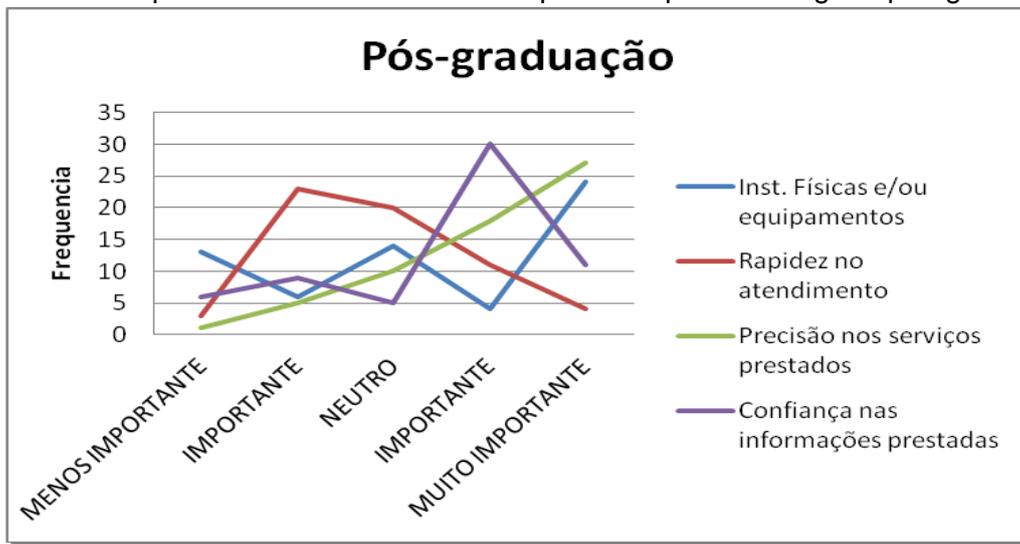


Fonte: Elaborado pela autora

A categoria graduação aponta as características instalações físicas e/ou equipamentos (62%) e cortesia no atendimento (55%) como sendo as de maior importância em sua percepção.

O Gráfico 10, apresenta o número de respostas recebidas por grau de importância, para cada uma das 5 dimensões da qualidade do serviços prestados, na ótica dos pós-graduados.

Gráfico 10: Importância das dimensões de qualidade para a categoria pós-graduação

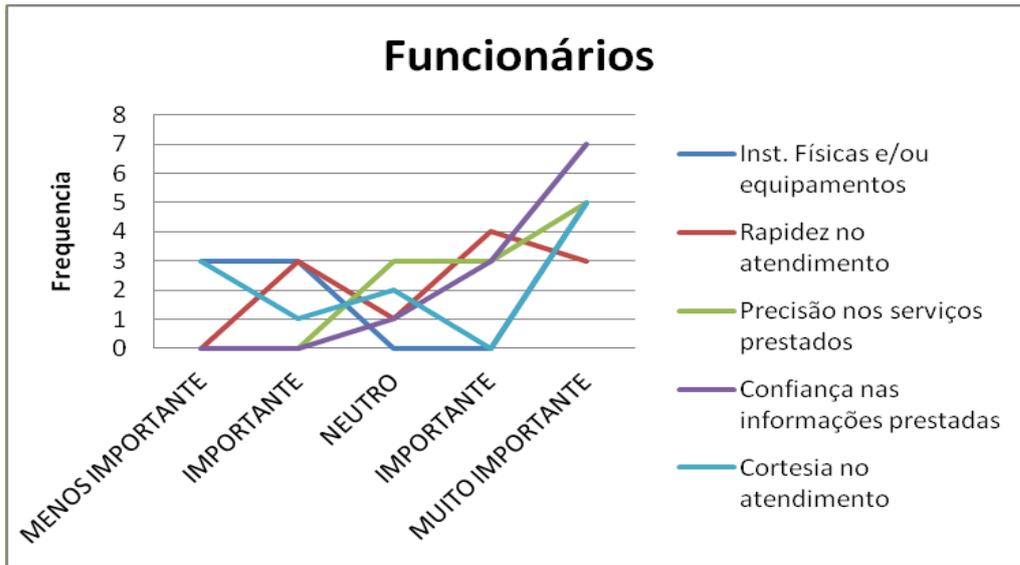


Fonte: Elaborado pela autora

A categoria pós-graduação apresenta pouca variação, porém ressalta-se o aumento de respostas na dimensão precisão, chegando a 28%, possivelmente porque o trabalho do aluno-pesquisador requer rapidez e precisão em tudo o que é solicitado, pois muitas vezes estão vinculados a prazos de bolsas e pela própria pesquisa.

O Gráfico11, apresenta o número de respostas recebidas por grau de importância, para cada uma das 5 dimensões da qualidade do serviços prestados, na ótica dos prestadores de serviços.

Gráfico 11: Importância das dimensões de qualidade para a categoria funcionários



Fonte: Elaborado pela autora

A categoria funcionários também apresenta pouca variação e o item confiança apresenta-se como sendo o de maior importância em sua percepção.

Ao final desta parte observa-se que na percepção da categoria graduação as características instalações físicas e/ou equipamentos e cortesia no atendimento destacam-se como de maior importância. Para a categoria pós-graduação a dimensão precisão obteve maior percentual do total. Na percepção da categoria funcionários o item confiança destacou-se.

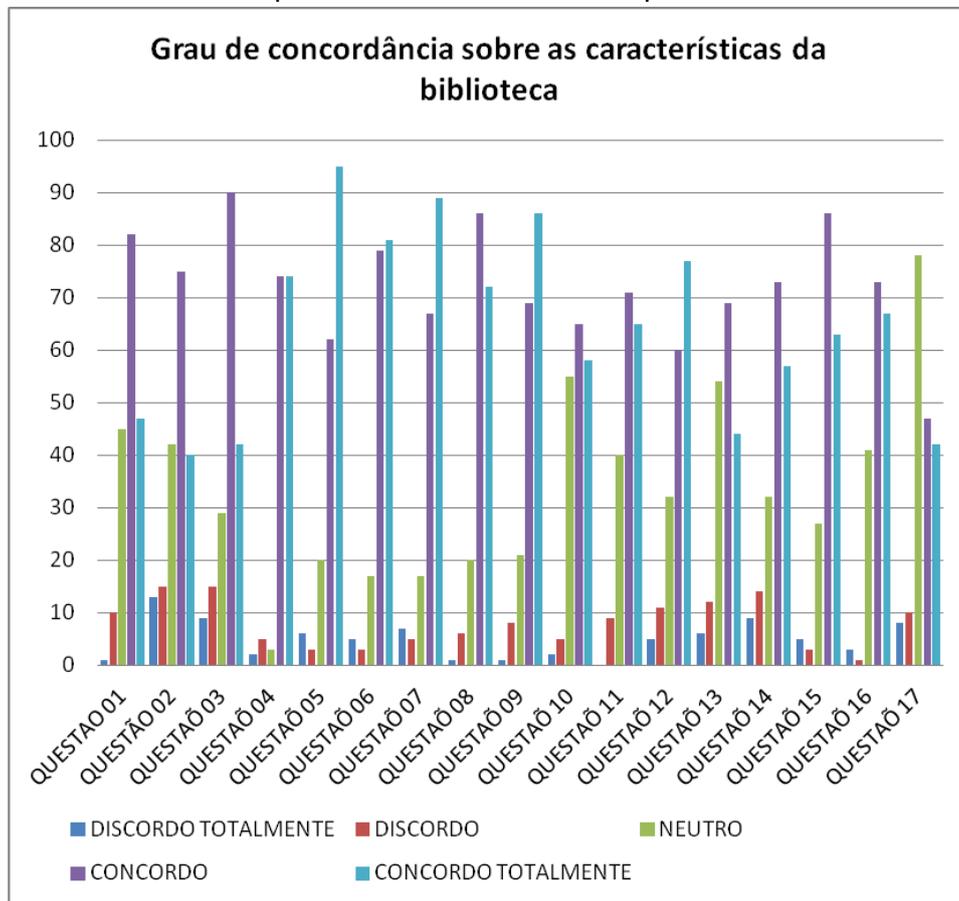
PARTE 03. QUESTÕES SOBRE A PERCEPÇÃO E CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Na parte 3 do questionário, o objetivo foi avaliar a percepção dos respondentes quanto às características dos serviços prestados, ou seja, quanto maior o valor atribuído a uma questão, maior é o grau de concordância para com ela. Assim sendo, valores em torno de 1 ou 2 denotam grande discordância para com a questão ao contrário dos valores 4 ou 5 que indicam grande concordância para com a questão.

Apresenta-se no Gráfico 12, o grau de concordância totalizado dos respondentes quanto aos aspectos investigados (expressos nas questões 1 a 17). Adotou-se como unidade de medida o número de respostas atribuídas aos aspectos.

Todas as categorias foram consideradas (graduação, pós-graduação e prestadores de serviços):

Gráfico 12: Grau de concordância sobre a percepção e característica dos serviços prestados totalizado dos respondentes



Fonte: Elaborado pela autora

Nesta etapa de avaliação optou-se pela sistematização e análise das três categorias investigadas (graduação, pós-graduação e prestadores de serviços).

- **Questão 01. A recepção possui equipamentos modernos:** 26% afirmaram que concordam totalmente, 44% concordam com esta afirmativa e 5% discordam totalmente;
- **Questão 02. O layout da recepção da biblioteca é funcional:** 23% do total de respostas indicaram uma neutralidade, quanto a funcionalidade do layout, por sua vez, 40% concordam totalmente e 7% discordam sobre a estrutura oferecida;

- **Questão 03. O horário de funcionamento é conveniente:** 71% concordaram sobre a conveniência do horário oferecido, por sua vez, 13% do total de participantes discordaram totalmente com o horário oferecido pela Biblioteca;
- **Questão 04. A recepção da biblioteca possui ambiente adequado:** 94% do total de respondentes concordaram que a biblioteca possui um ambiente adequado; apenas 4% discordam desta qualificação;
- **Questão 05. A recepção é de fácil acesso:** 52% do total de participantes concordaram que a recepção é de fácil acesso; apenas 5% não concordam;
- **Questão 06. Os funcionários da recepção da biblioteca oferecem um atendimento apropriado:** quanto aos valores sistematizados, observa-se que 88% apontam concordância com o serviço de atendimento oferecido pela Biblioteca, indicando clareza e coerência entre o que é oferecido e o que é avaliado pelo usuário/funcionário; apenas 4% discordam;
- **Questão 07. Os funcionários da recepção da biblioteca são solidários e prestativos na solução de problemas:** 74% reconhecem a proatividade dos funcionários da recepção; 8% apontaram discordância, possivelmente por problemas pontuais, como por exemplo, dificuldade na localização de exemplares ou dúvidas quanto ao sistema de informação;
- **Questão 08. O serviço de cadastramento é eficiente:** 46% do total de respondentes apontam concordância com a eficiência no cadastramento; indicando confiabilidade no processo; apresenta-se novamente 4% de baixa concordância;
- **Questão 09. Os serviços de empréstimo/devolução são eficientes:** 84% concordam totalmente que o serviço é confiável; apenas 5% discordam;
- **Questão 10. O atendimento on-line é eficiente:** nesta questão, apresentou-se um equilíbrio quanto a concordância, 66% (31% + 35%); 30% adotaram uma postura neutra; mais uma vez, 4% indicaram discordância;
- **Questão 11. Os serviços de reserva/renovação on line são eficientes:** 73% do total de participantes concordam totalmente com a precisão do serviço on-line; 5% indicaram discordância;
- **Questão 12. A desmagnetização do material na saída da biblioteca é eficiente:** apresenta-se um total de 54% de participantes que concordam com

a eficiência do procedimento; observa-se um percentual de 9% apontando discordância, indicando possivelmente problemas pontuais, necessitando o mapeamento e solução de problemas comuns neste serviço;

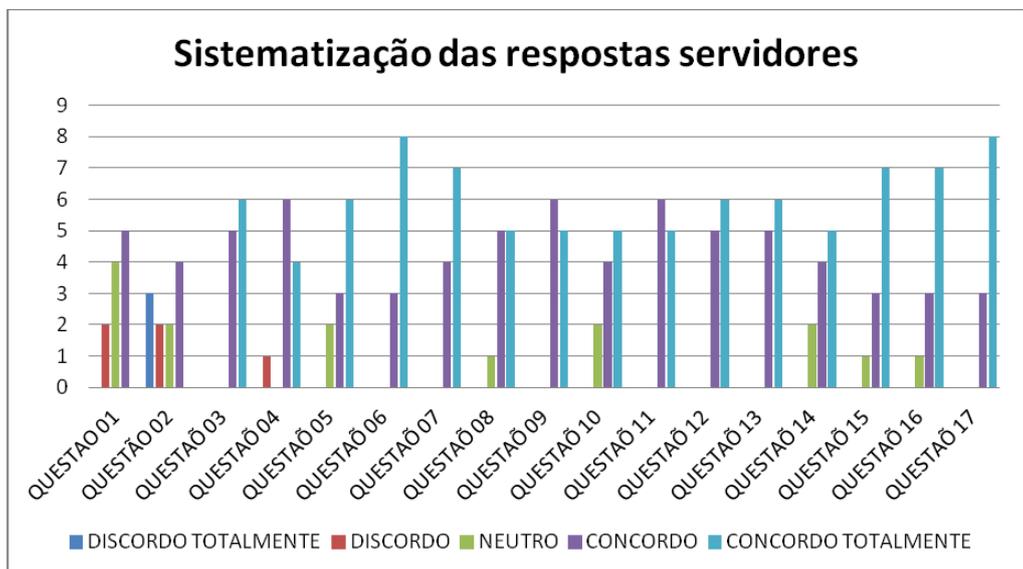
- **Questão 13. A caixa de devolução de livros 24h é confiável:** 37% dos respondentes concordam totalmente com o serviço, 29% adotaram uma postura de neutralidade e 10% apontaram discordância;
- **Questão 14. O guarda-volumes é seguro:** neste item, apresentam-se indicadores pulverizados, mas predominou-se concordância com o serviço, porém 13% apontam discordância, ressaltando-se a necessidade de mapeamento das principais ocorrências de discordância, pois segurança é primordial;
- **Questão 15. Os funcionários da recepção da biblioteca inspiram confiança nas informações prestadas:** 47% concordam e confiam totalmente nos serviços oferecidos e nos funcionários; apenas 4% não concordam;
- **Questão 16. Os funcionários da recepção da biblioteca atendem suas necessidades com cortesia:** ressalta-se um alto percentual de concordância total de 75% e apenas 3% de discordância sobre a cortesia no atendimento;
- **Questão 17. A biblioteca leva em consideração as sugestões dos usuários:** a última questão, não diferente das anteriores apontou um alto percentual de concordância, sistematizados em 49%, indicando a abertura ao diálogo e sugestões visando a melhoria dos serviços oferecidos; apenas 5% não concordam com este posicionamento.

Na análise dos resultados obtidos, observa-se pouca variação, no entendimento e classificação das características intrínsecas (aspectos tangíveis, presteza, confiabilidade, garantia e empatia) sobre os serviços da Biblioteca, compreendendo-se que de acordo com os entrevistados, aponta-se elevado grau de satisfação, porém, apresenta-se ao longo das respostas um mínimo de discordância, possivelmente ocasionado por problemas pontuais (falha humana ou técnica).

Buscando evidenciar as diferenças de percepção optou-se por realizar um comparativo entre alunos e prestadores de serviço.

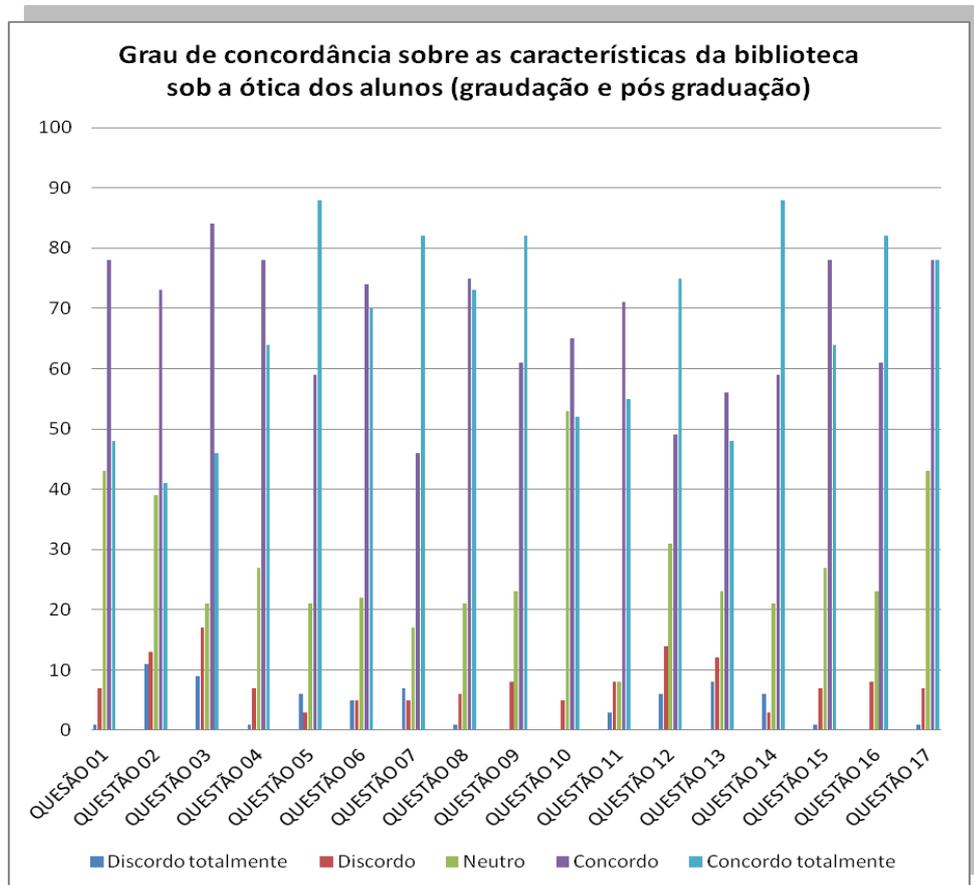
Enfatiza-se o reconhecimento por parte dos prestadores de serviços visando oferecer o melhor e compreendendo o seu papel na instituição estudada, apresentado no Gráfico13:

Gráfico 13: Grau de concordância sobre as percepções e características da biblioteca na ótica dos prestadores de serviço



Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 14: Grau de concordância sobre as percepções e características da biblioteca na ótica dos alunos (graduação e pós-graduação)



Fonte: Elaborado pela autora

Analisando e correlacionando os valores sistematizados nos Gráficos 13 e 14, identificam-se os seguintes aspectos:

- Para os prestadores de serviços, predominou o alto grau de concordância, demonstrando a busca e importância de oferecer o melhor para o usuário (Presteza nas informações, confiabilidade no processo, garantia e empatia);
- Por outro lado, uma parcela dos prestadores de serviços (2%) aponta discordância, destacando-se as seguintes observações:
 - Evidencia a percepção de que o layout da recepção da biblioteca não é adequado para os prestadores de serviços e como ações de melhorias, há a necessidade de identificar as principais deficiências e melhorar o ambiente de trabalho;
 - Discordância quanto a modernidade dos equipamentos.

- De forma específica, para os alunos (graduação e pós-graduação) identificam-se altos percentuais de satisfação, indicando que os serviços oferecidos pela biblioteca atendem suas necessidades, destaque para os itens: fácil acesso a recepção e segurança oferecida pelo guarda-volumes;
- Por sua vez, apresentaram-se percentuais de discordância nos itens sobre o horário de atendimento e a eficiência na desmagnetização do material na saída da biblioteca, indicando fragilidade e falhas nos serviços;
- Outro destaque refere-se aos percentuais de neutralidade, onde para uma parcela dos alunos as percepções para determinados itens como modernidade dos equipamentos, layout, atendimento on-line ou importância das sugestões dos usuários não interferem na percepção da qualidade da biblioteca, os alunos valorizam mais a dimensão confiabilidade e empatia, demonstrados pelos altos percentuais das questões 05, 15 e 17;
- Os prestadores de serviços indicam mais falhas e são mais críticos; os alunos observam as falhas, apontam as deficiências, porém nota-se certa tolerância separando o nível desejado do adequado, indicando satisfação com o desempenho do serviço.

5.6 Análise das hipóteses

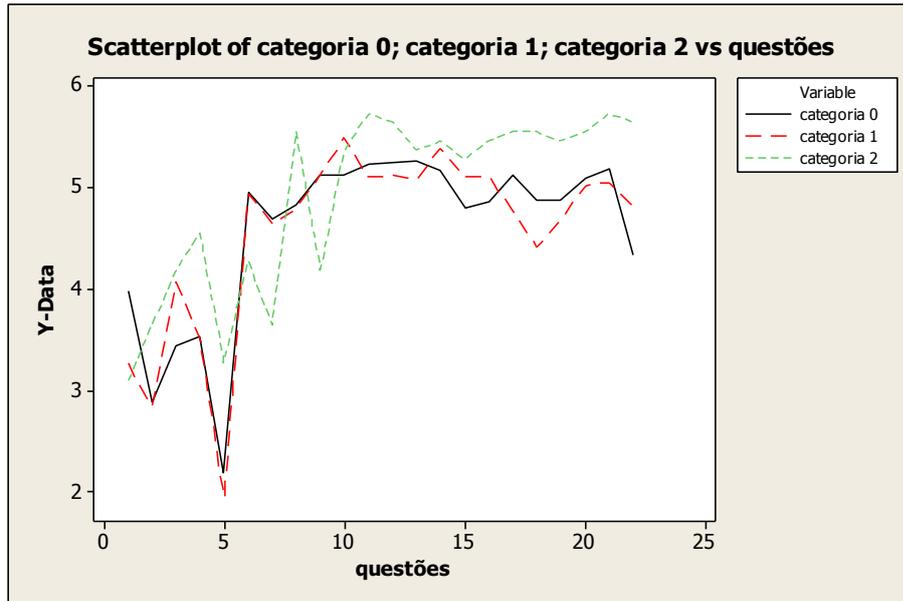
Nesta parte o objetivo é responder as hipóteses apresentadas no item 1.4 deste trabalho de forma gráfica e estatística.

Como mencionado no item 5.3, para o tratamento dos dados, foi utilizado o *Software* Minitab e considerou-se como diferenças significativas um nível de significância (P-value) menor ou igual a 0,05.

Os gráficos que se seguem apresentam as questões no eixo horizontal, e na vertical, a percepção em valores para cada uma das categorias (graduação, pós-graduação e funcionários).

Na **hipótese 01** procurou-se verificar se a avaliação do usuário é voltada aos aspectos tangíveis em detrimento das demais dimensões (confiabilidade, presteza, garantia e empatia), apresentados no Gráfico 15 a seguir:

Gráfico 15: Importância das dimensões de qualidade para as 3 categorias



Fonte: Minitab® Statistical Software, versão 14

Legenda: questões de 1 a 5 e categoria 0 – aluno de graduação, categoria 1 - aluno de pós-graduação e categoria 2 – funcionários

As questões de 01 a 05 da parte 02 do questionário apresentam as prioridades atribuídas pelos usuários às dimensões da qualidade em serviços. Considerando um nível de significância (P-value) menor ou igual a 0,05 observa-se no gráfico acima que aparentemente há diferenças entre as categorias de usuário, destacando-se para alunos de graduação os aspectos tangíveis (Instalações físicas e equipamentos (P-value = 0,011) como prioridade e para os alunos de pós-graduação a dimensão de Precisão nos serviços prestados (P-value = 0,002) como prioridade, conforme demonstrado em destaque na Tabela 1:

Tabela 1: Nível de significância na comparação entre categorias quanto a priorização das dimensões da qualidade

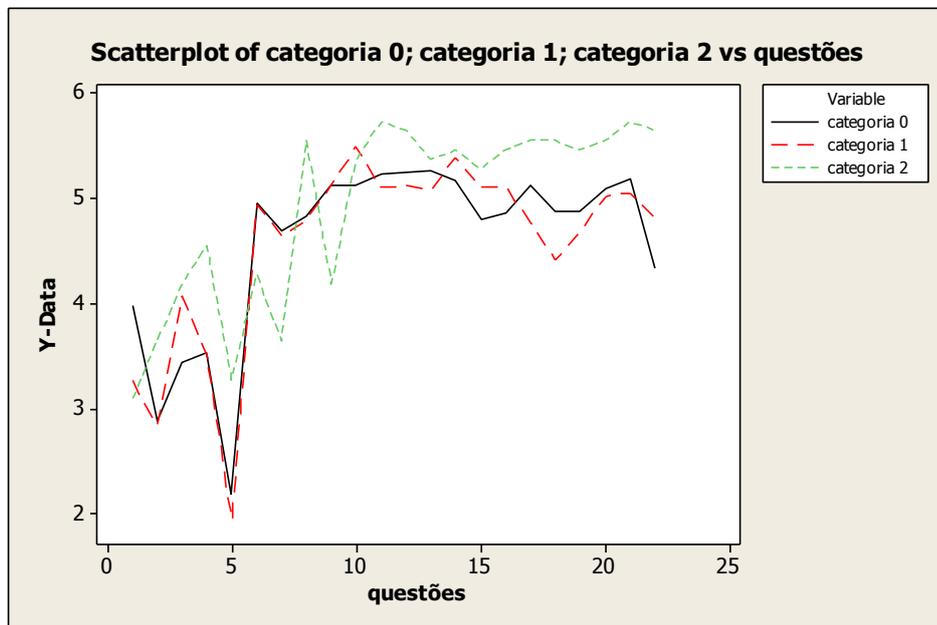
DIMENSÃO DE QUALIDADE	P-VALUE (nível de significância)
Instalações físicas /equipamentos	0,011
Rapidez no atendimento	0,152
Precisão dos serviços prestados	0,002
Confiança nas informações prestadas	0,060
Cortesia no atendimento	0,044

Fonte: Elaborada pela autora

Verifica-se também diferença nas prioridades atribuídas aos servidores, mas estes não foram considerados na hipótese 01. Nessa categoria destaca-se o item Confiança nas informações prestadas como prioridade.

Na **hipótese 02** procurou-se verificar se há compatibilidade na percepção do serviço prestado sob a ótica do funcionário e do usuário. Os dados estão sistematizados no Gráfico 16 (mesmo gráfico utilizado na hipótese 01, porém serão avaliadas as questões de 6 a 23).

Gráfico 16: Percepção da qualidade do serviço prestado



Fonte: Minitab® Statistical Software, versão 14

Legenda: Questões de 6 a 23 e categoria 0 – aluno de graduação, categoria 1 - aluno de pós-graduação e categoria 2 – funcionários

Analisando o nível de significância (P-value) na Tabela 2 por questão, notam-se diferenças significativas:

Tabela 2: Nível de significância na comparação entre categorias e suas percepções quanto às características da qualidade do serviço prestado

QUESTÕES	P-VALUE (nível de significância)
Q 1	0,049
Q 2	0,013
Q 3	0,143
Q 4	0,008
Q 5	0,77
Q 6	0,080
Q 7	0,119
Q 8	0,193
Q 9	0,178
Q 10	0,035
Q 11	0,044
Q 12	0,030
Q 13	0,002
Q 14	0,136
Q 15	0,213
Q 16	0,039
Q 17	0,0000

Fonte: Elaborada pela autora

As questões de 01 a 17 da parte 03 do questionário e que correspondem para efeito de análise as questões de número 6 a 23 do gráfico anterior, referem-se as características da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca e que tratam das dimensões da qualidade dos serviços (Aspectos tangíveis, Presteza, Confiabilidade, Garantia e Empatia). Considerando um nível de significância (P-value) menor ou igual a 0,05 observa-se na Tabela 2 que há diferenças entre as categorias de usuário e servidores, com destaque para a questão 1 (p-value=0,049), questão 2 (p-value=0,013) e questão 4 (p-value=0,008) as quais estão relacionadas à dimensão aspectos tangíveis, onde os servidores demonstraram discordância com a modernidade dos equipamentos e do layout da recepção.

A dimensão confiabilidade apresentada nas questões de 8 a 14 indicam discrepância entre as categorias na questão 10 (p-value=0.035), questão 11 (p-value=0,044), questão 12 (p-value=0.030) e questão 13 (p-value=0,002) indicando que existe diferença significativa, demonstrando que os usuários discordam sobre confiabilidade dos serviços da biblioteca e para os servidores destaca-se alto percentual de concordância.

As questões 16 e 17 referem-se à dimensão empatia, cujos resultados indicam diferença entre as categorias com valores respectivos de P-value= 0,039 e

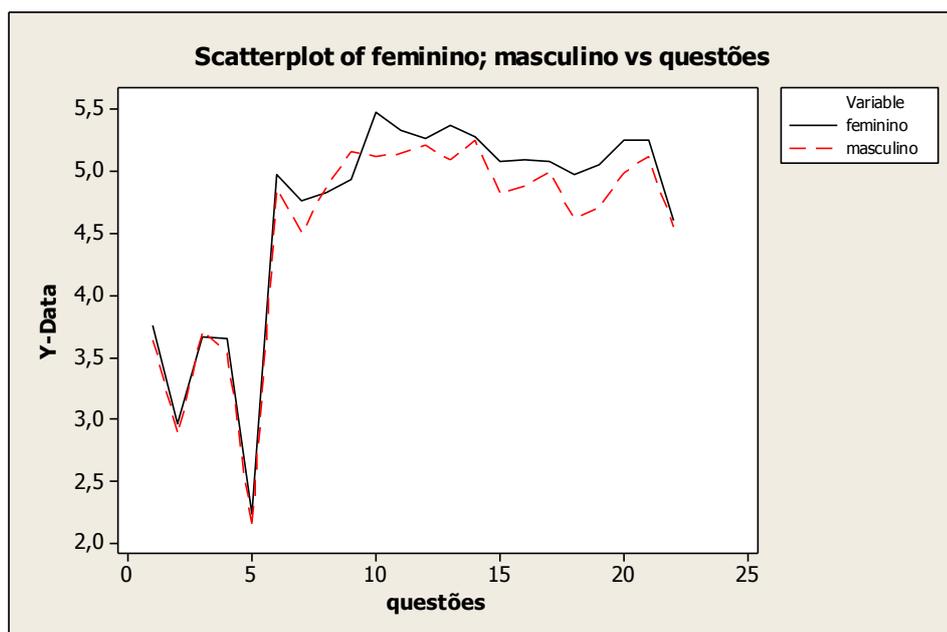
P-value= 0,0000. Ressalta-se que para os usuários da graduação e pós-graduação um percentual de discordância com essa dimensão e para os servidores identifica-se alta concordância com esta dimensão.

Na **hipótese 03** procurou-se investigar, se o nível de escolaridade (graduação x pós-graduação) influencia na percepção da qualidade do serviço prestado.

De acordo com o Gráfico 16, ressalta-se que este item apresentou pouca variância, não havendo discrepâncias quanto ao nível de escolaridade. Com base nisto, pode-se afirmar que a análise dos dados não mostrou evidência significativa de que o grau de escolaridade tenha alguma influência sobre a percepção da qualidade do serviço prestado.

Na **hipótese 04** procurou-se analisar se o gênero (masculino x feminino) influencia na percepção da qualidade do serviço prestado.

Gráfico 17: Percepção da qualidade por gênero

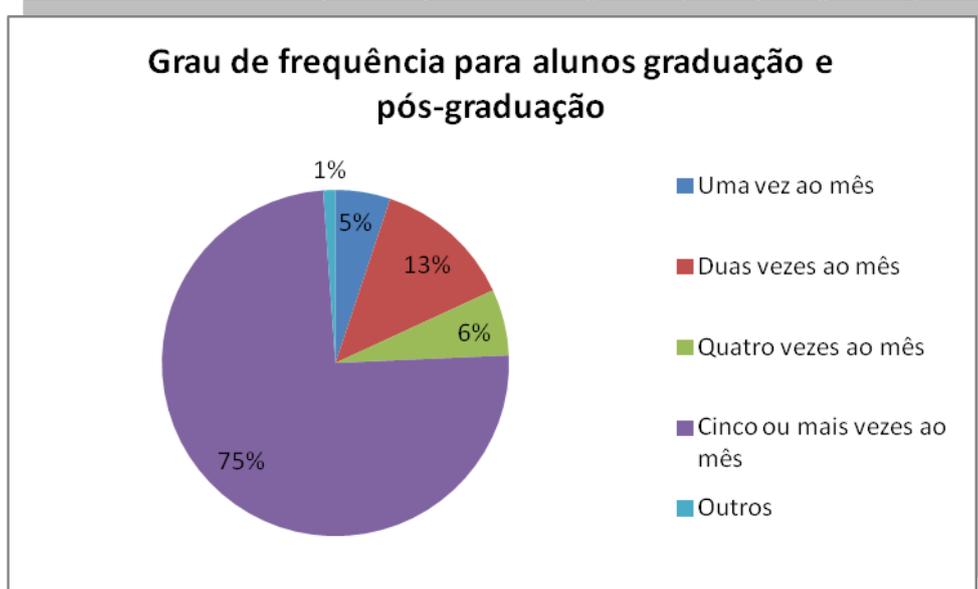


Fonte: Minitab® Statistical Software, versão 14

Observa-se no Gráfico 17 que não há diferença entre a opinião de homens e mulheres com relação às questões de funcionalidade da biblioteca. Os P-value's foram maiores que 0,05, denotando pouca ou nenhuma evidência de que o gênero tenha influência sobre a percepção da qualidade.

Na **hipótese 05** procurou-se analisar, se a frequência com que o usuário utiliza a biblioteca influencia sua percepção da qualidade.

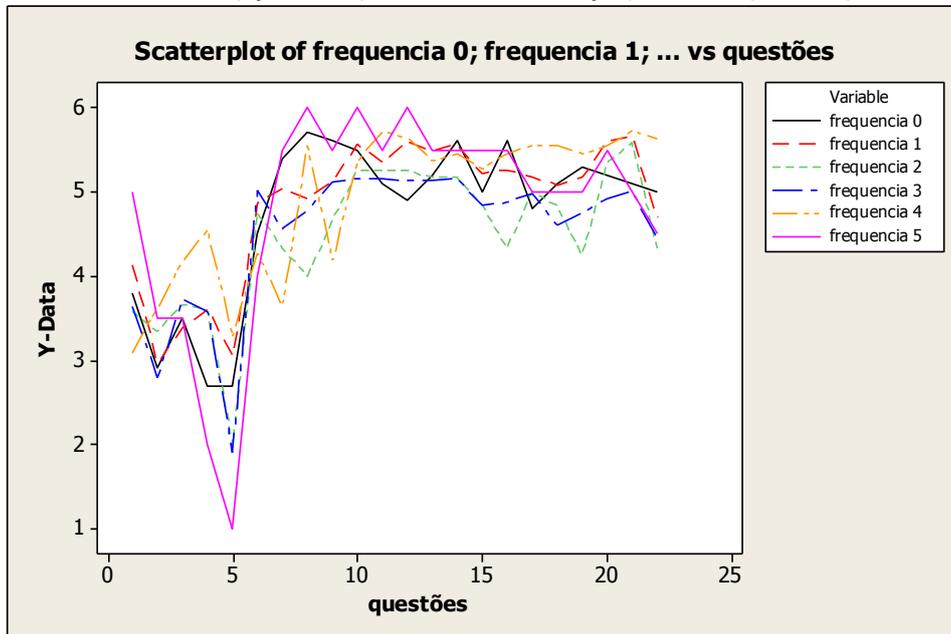
Gráfico 18: Grau de frequência para alunos graduação e pós-graduação



Fonte: Elaborado pela autora

O Gráfico 18, demonstra que a Biblioteca possui uma frequência de uso elevada, pois a maioria costuma utilizá-la semanalmente ou quinzenalmente.

Gráfico 19: Percepção da qualidade do serviço prestado por frequência à biblioteca



Fonte: Minitab® Statistical Software, versão 14

Legenda: Frequência 0 – uma vez ao mês, frequência 1 – 2 vezes ao mês, frequência 2 – 3 vezes ao mês, frequência 3 – 4 ou mais vezes ao mês, frequência 4 – diariamente, frequência 5 - outros

Analisando o nível de significância (P-value) na Tabela 3, destacam-se discrepâncias nas seguintes questões:

Tabela 3: Nível de significância na comparação por frequência à biblioteca.

QUESTÕES	P-VALUE (nível de significância)
Q 1	0,014
Q 2	0,004
Q 3	0,009
Q 4	0,009
Q 5	0,454
Q 6	0,529
Q 7	0,135
Q 8	0,546
Q 9	0,192
Q 10	0,336
Q 11	0,006
Q 12	0,637
Q 13	0,072
Q 14	0,061
Q 15	0,012
Q 16	0,003
Q 17	0,015

Fonte: Elaborada pela autora

Nas questões de 01 a 04, relacionadas à dimensão aspectos tangíveis, na questão 11 da dimensão confiabilidade e nas questões 16 e 17 relacionadas a dimensão empatia, observa-se que os alunos que utilizam a biblioteca com maior frequência (semanalmente e/ou 5 vezes ou mais ao mês) há discrepâncias nas opiniões entre usuários e frequências.

Com base no Gráfico 19 e considerando a distribuição das médias em destaque na Tabela 3, nota-se que há evidências de que há diferença entre as categorias estudantes e funcionários, porém entre os estudantes não é possível verificar tal diferença. Assim, de uma forma geral não se pode afirmar que a frequência dos estudantes à biblioteca, influencia sua avaliação dos aspectos do serviço prestado. Nessa hipótese não foi considerada a categoria servidores.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal deste trabalho foi diagnosticar a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca universitária sob a ótica de seus usuários e de seus prestadores de serviço, utilizando uma adaptação da ferramenta de mensuração da qualidade de serviços Servqual.

Analisa-se que este objetivo foi atingido, a literatura demonstrou que no âmbito de serviços, a qualidade tende a assumir um papel cada vez mais importante, capaz, inclusive de determinar o sucesso ou o fracasso da empresa. Portanto prestar ao cliente um serviço de qualidade não significa somente tratá-lo bem, com cortesia e sim atender e superar suas expectativas.

Quanto a Escala Servqual com as devidas adaptações, é um instrumento apropriado para avaliar a qualidade dos serviços em bibliotecas, sendo considerada um instrumento de gestão que pode contribuir para a melhoria dos serviços. Deve ser aplicada periodicamente com objetivos bem definidos e planejada com questões específicas. Enfatiza-se que a escala pode ser aplicada a uma ampla variedade do setor de serviços, podendo ser adaptada quando necessário para atender qualquer tipo de organização.

Na pesquisa de campo, constatou-se que os usuários e prestadores de serviço da biblioteca pesquisada percebem positivamente a qualidade dos serviços ofertados, com pequenas diferenças entre as categorias, estando as ações promovidas pela biblioteca alinhadas aos seus objetivos.

Como aspecto positivo, o processo de avaliação dos serviços prestados através dessa escala, pode aproximar a biblioteca de seus usuários, criando canais de comunicação, demonstrando interesse da mesma em atender as necessidades de seus usuários e prestadores de serviço, visando sempre a melhoria contínua de seus produtos e serviços.

Como aspecto negativo constata-se que o modelo possui um questionário composto apenas de questões fechadas, onde os respondentes não podem expressar opiniões, críticas e sugestões, limitando a pesquisa.

Como dificuldade nesse estudo, ressalta-se o baixo retorno dos questionários, havendo a necessidade de uma abordagem presencial junto aos usuários e prestadores de serviço conscientizando-os da importância do processo de avaliação.

Analisa-se que uma pesquisa de campo pode identificar pontos frágeis e insatisfatórios da instituição, havendo a necessidade de solucioná-los com a adoção de sistemas de avaliação da qualidade como ferramenta de gestão, direcionando, definitivamente, sua atenção para o serviço-fim de toda biblioteca: o atendimento ao usuário. Sugere-se a necessidade de oferecer serviços adequados às diferentes categorias de usuários, pois possuem necessidades e percepções diferenciadas e para os prestadores de serviços pequenas modificações no layout e equipamentos poderiam diminuir o grau de discordância apresentado. Destaca-se a importância do uso de *softwares* adequados para a análise estatística, como o *Software Minitab* utilizado neste trabalho.

Como contribuição dessa pesquisa, destaca-se a adaptação realizada no questionário (Parte 2) que identificou de forma hierárquica o grau de importância das dimensões da qualidade de acordo com as categorias analisadas.

Quanto a trabalhos futuros, sugere-se aplicar a sistemática utilizada nos demais departamentos e/ou seções da biblioteca visando atender de forma eficiente seus usuários e prestadores de serviço. Sugere-se também efetuar estudos comparativos entre bibliotecas de instituições particulares e públicas, utilizando a mesma sistemática.

O uso de sistemáticas de identificação e mensuração da qualidade dos serviços prestados, seja na esfera pública ou privada, mostra-se elucidadora no tocante a compreensão dos julgamentos realizados pelos seus usuários. Este aspecto deve ser tomado como um dos pontos de partida dos programas de melhorias de processo, concorrendo para diminuir as divergências entre prestador e usuário dos serviços prestados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACEVEDO, C. R.; NOHARA, J. J. **Monografia no curso de administração: guia completo de conteúdo e forma**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ALBRECHT, K.; BRADFORD, L. J. **Revolução nos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar seus clientes**. São Paulo: Pioneira, 2000.

ANDRADE, M. T. D et al. Mudanças e inovações: novo modelo de organização e gestão de biblioteca acadêmica. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 3, p. 311-318, set./dez. 1998.

ANDRADE, M. V. M. **Gestão pela qualidade em bibliotecas universitárias: indicadores de desempenho e padrões de qualidade**. 2004. Dissertação (Mestrado em Gestão da Qualidade) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004.

BARBÊDO, S. A. D. D. **Sistema de gestão da qualidade em serviços: estudo de caso em uma biblioteca universitária**. 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Itajubá, Itajubá, 2004

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010. Rio de Janeiro, RJ. **Anais eletrônicos....** Rio de Janeiro: UFRJ; São Paulo: CRUESP, 2010. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/orais/final_006.pdf>. Acesso em: ago. 2011.

CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (Coord.). **Gestão da qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CASTRO, C. M. **A prática da pesquisa**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1977.

CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Atlas, 2008

DALAZANA, F.; FERREIRA, G. M. V.; TALAMINI, E. Qualidade na percepção dos clientes internos: uma aplicação da escala SERVQUAL em uma indústria metalúrgica do Rio Grande do Sul. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 5., 2008. Resende, RJ. **Anais...** Resende: Associação Educacional Dom Bosco, 2008.

DARONCO, E.; GHIGGI, C. S. Qualidade dos serviços no setor de locações em empresas imobiliárias de Ijuí, RS. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 27., 2007., Foz do Iguaçu. **Anais...** Rio de Janeiro: ABEPRO, 2007. p. 1-10.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; CARNEIRO, L. S. Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 27., 2007. Foz do Iguaçu, PR. **Anais...** Foz do Iguaçu: Associação Brasileira de Engenharia de Produção, 2007.

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

GIL, A. C. **Métodos e técnicas em pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1991.

GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. **Administração estratégica de serviços, operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2007.

GUIMARÃES, M.C.S. et al. Indicadores de desempenho de bibliotecas na Fiocruz: um caminho em construção. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 248-254, set./dez. 2006.

HERNAMPÉREZ, A. B. A.; BLATTMANN, U. A biblioteca universitária e o processo de avaliação no ensino superior. In: VERGUEIRO, W.; MIRANDA, A. C. D. **Administração de unidades de informação**. Rio Grande, RS: Editora da FURG, 2007p. 119-132.

LANCASTER, F.W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Trad. Antonio Agenor Briquet de Lemos, Brasília: Briquet de Lemos, 2004

LEITÃO, B. J. M. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**: grupos de foco Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LONGO, R. M. J. Gestão da qualidade: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na Educação. In: SEMINÁRIO GESTÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO: EM BUSCA DA EXCELÊNCIA. 1995. São Paulo, SP. **Anais...** São Paulo: SENAC/Centro de Tecnologia de Gestão Educacional, 1995.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2000.

MARTINS, V. S. G. **Sistemas de informação das Bibliotecas da UNICAMP**: identificação e avaliação dos principais indicadores para gestão estratégica. 2004. 132 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Qualidade Total) – Faculdade de Engenharia Mecânica/ UNICAMP, Campinas, 2004.

MIGUEL, P. A. C. **Qualidade**: enfoques e ferramentas. São Paulo: Artliber Editora, 2001.

MOLLER, C. **O lado humano da qualidade**: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento de pessoas. 11. ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

OLIVEIRA, M. A. L. **Qualidade: o desafio da pequena e média empresa.** Rio de Janeiro: Qualitymark; Fortaleza: SEBRAE, 1994. (Série Qualidade).

OLIVEIRA, O. J. **Gestão da qualidade: tópicos avançados.** São Paulo: Pioneira; Thomson Learning, 2004.

PORTELLA, M. C. **Avaliação da qualidade percebida dos serviços de Cinemas Multiplex: estudo empírico em uma unidade do Rio de Janeiro.** 2008. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Pesquisa em Administração e Economia). Rio de Janeiro, Faculdades IBMEC, 2008.

PALADINI, E. P. **Avaliação estratégica da qualidade.** São Paulo: Atlas, 2002.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e casos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

PALADINI, E.P. **Gestão da qualidade: teoria e prática.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004

PIMENTEL, H.P. **A percepção da qualidade do serviço de lazer sob a ótica do usuário e do seu fornecedor.** 2005. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Araraquara, SP, Centro Universitário de Araraquara – UNIARA, 2005.

REIS, I. C. S. **A Escala Servqual modificada: avaliação da qualidade percebida do serviço de lazer oferecido por um complexo poliesportivo num parque florestal.** 2011. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

RONTONDARO, R. G.; CARVALHO, M. M. Qualidade em serviços, In: CARVALHO; M.M.; PALADINI, E.P. (Coord.). **Gestão da qualidade: teoria e casos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. p. 332-346.

RUDIO, F. V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica.** 13. ed. Petrópolis: Vozes, 1989.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. Comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão da Produção**, São Carlos, v.12, n. 2, 279-293, 2005.

SATOLO, E. G. et al. Uma avaliação da qualidade em serviços em uma livraria e papelaria utilizando o SERVQUAL: um estudo exploratório, In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO – ENEGEP. 25., 2005. Porto Alegre, RS. **Anais...** Porto Alegre, RS, Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2005_enegep0207_1074.pdf>. Acesso em: jul. 2011.

SILVA, C.C.M.; RADOS, G.J.V. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 7, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/370>>. Acesso em: nov. 2011.

SILVER, M. **Estatística para administração**. Trad. Sonia Vieira e Jose Eduardo Corrente. São Paulo: Atlas, 2000

SOARES, F.; CORRÊA, V. **Serviços 5 estrelas**: uma introdução à qualidade nos serviços. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

STEFANO, N. et al. Satisfação dos clientes interno e externo mensurada através da Escala Servqual e do modelo gap em uma empresa prestadora de serviços In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 4., 2008. Niteroi, RJ. **Anais...** Niterói: Escola de Engenharia da Universidade Federal Fluminense, 2008. Disponível em: <<http://www.latec.uff.br/cneg/anais.pt-br.php#cneg4>>. Acesso em: jul. 2011.

TEIXEIRA, M. E. P.; FARIAS FILHO, J. R. F. Avaliação dos serviços de bibliotecas: estudo de caso UFF. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO. 4., 2008. Niterói, RJ. **Anais...** Niterói: Escola de Engenharia da Universidade Federal Fluminense, 2008. Disponível em: <<http://www.latec.uff.br/cneg/anais.pt-br.php#cneg4>>. Acesso em: jul. 2011.

VALLS, V. M. Qualidade em unidades de informação. In: VERGUEIRO, W.; MIRANDA, A. C. (Org.). **Administração de unidades de informação**. Rio Grande, RS: Ed. da FURG, 2007. p. 69-80.

VALLS, V. M.; VERGUERIO, W. C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1977 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 11, n. 1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 6, n. 1, p. 27 – 40, jan./jun. 2001.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press, 1990.

ANEXO A - BIBLIOTECA PESQUISADA

A Biblioteca pesquisada é especializada na área de matemática, estatística, computação e subáreas afins, pertence a uma instituição pública estadual de Ensino Superior. Foi criada em 29 de dezembro de 1971 e oficialmente inaugurada em 12 de setembro de 1974. Seu nome homenageia seu idealizador, primeiro professor titular e diretor da instituição.

Atualmente, a biblioteca ocupa um novo e amplo prédio, com ventilação e iluminação adequadas às atividades de leitura, estudo e pesquisa. Além do acervo impresso de livros e revistas científicas, são disponibilizados aos usuários computadores com acesso a bases de dados referenciais e de texto integral, publicações eletrônicas (periódicos e e-books) e aos catálogos do sistema de bibliotecas a que pertence e de outras universidades.

Participa do sistema integrado de bibliotecas da instituição e do Programa de Comutação Bibliográfica do IBICT (COMUT) como Biblioteca Base, mantendo intercâmbio com instituições congêneres e internacionais. A biblioteca pesquisada disponibiliza os seguintes serviços:

- Empréstimo domiciliar de livros e teses pertencentes ao seu acervo;
- Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB);
- Cópias de artigos científicos nacionais obtidos através do COMUT e cópias de artigos científicos internacionais através da British Library;
- Elaboração de ficha catalográficas para teses e dissertações;
- Normalização técnica de publicações científicas;
- Orientação para a obtenção de ISBN (Número Internacional Normalizado para Livros e ISSN (Número Internacional Normalizado para Publicações Seriadas);
- Treinamentos para acesso a bases de dados;
- Palestras e workshop sobre escrita científica;
- Atendimento presencial e on-line;
- Reservas e renovações de material bibliográfico on-line;
- Disponibiliza tutoriais para acesso ao sistema da instituição;
- Serviço de fotocópias

Possui como missão: “Promover o acesso à informação técnica e científica, a fim de apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, atendendo as necessidades dos usuários internos e externos à instituição a que pertence, com a execução de serviços de forma eficiente e eficaz”.

Biblioteca em números

- Espaço físico: 3.009m²
- Acervo: 41.605 Livros, 2.859 Teses, 866 Títulos de Periódicos impressos com 94.907 fascículos e 22.818 Periódicos on-line.
- Servidores: conta com 14 funcionários, sendo: 5 bibliotecários, 6 técnicos e 3 básicos. Possui também 4 estagiários.
- Usuários: Atualmente a biblioteca pesquisada possui cadastrados e ativos 148 docentes, 108 funcionários, 1047 alunos regulares da graduação dos 5 cursos oferecidos pela instituição, 456 alunos de graduação de 2 cursos interunidades e 495 alunos de 2 cursos de pós-graduação⁶

⁶ Dados fornecidos pela Seção de Atendimento ao Usuário em março de 2012.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PESQUISA DE CAMPO

Os dados obtidos com este questionário auxiliarão no desenvolvimento da dissertação de mestrado da pesquisadora, na área de engenharia de produção.

PERFIL	
Sexo: () Feminino () Masculino	Qual a sua idade? _____
A que categoria de usuário você pertence?	
() Estudante de Graduação. Curso _____ Semestre _____	
() Estudante de Pós-graduação. Programa _____	
() Funcionário	
Período: () Integral () Noturno	
Com que frequência você utiliza a biblioteca:	
() 1 x ao mês () 2 x ao mês () 4 x ao mês () 5 x ou mais	

Use os números de 1 a 5 para classificar a importância das características a seguir, do MENOS IMPORTANTE (1) até o MAIS IMPORTANTE (5).

POR FAVOR, NÃO REPITA OS NÚMEROS, APENAS DISTRIBUA-OS NOS ESPAÇOS EM BRANCO

Instalações físicas e/ou equipamentos	□
Rapidez no atendimento	□
Precisão nos serviços prestados	□
Confiança nas informações prestadas	□
Cortesia no atendimento	□

Se você concorda totalmente que a Biblioteca possui determinada característica, marque 5. Caso você discorde totalmente, marque 1. Em situações intermediárias, marque valores entre 2 e 4 conforme sua opinião. Não há respostas certas ou erradas.

Discordo totalmente (1)	Discordo (2)	Neutro (3)	Concordo (4)	Concordo totalmente (5)	Valores (1) (2) (3) (4) (5)
1. A recepção da biblioteca possui equipamentos modernos.					() () () () ()
2. O layout da recepção da biblioteca é funcional.					() () () () ()
3. O horário de funcionamento da recepção da biblioteca é conveniente.					() () () () ()
4. A recepção da biblioteca possui um ambiente adequado.					() () () () ()
5. A recepção da biblioteca é de fácil acesso.					() () () () ()
6. Os funcionários da recepção da biblioteca oferecem um atendimento apropriado.					() () () () ()
7. Os funcionários da recepção da biblioteca são solidários e prestativos na solução de problemas.					() () () () ()
8. O serviço de cadastramento é eficiente.					() () () () ()

9. Os serviços de empréstimo/devolução são eficientes.	() () () () ()
10. O atendimento on-line é eficiente.	() () () () ()
11. Os serviços de reserva/renovação on line são eficientes.	() () () () ()
12. A desmagnetização do material na saída da biblioteca é eficiente.	() () () () ()
13. A caixa de devolução de livros 24h é confiável.	() () () () ()
14. O guarda-volumes é seguro.	() () () () ()
15. Os funcionários da recepção da biblioteca inspiram confiança nas informações prestadas.	() () () () ()
16. Os funcionários da recepção da biblioteca atendem suas necessidades com cortesia.	() () () () ()
17. A biblioteca leva em consideração as sugestões dos usuários	() () () () ()