

## AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS COM FOCO NO USUÁRIO: estudo de caso em uma biblioteca universitária

EVALUATION SERVICE QUALITY WITH FOCUS ON THE USER: a case study of a university library

Suelen de Mendonça Soares Cóquero\*

### RESUMO

Descreve o estudo de caso realizado na Biblioteca da Escola de Enfermagem da Universidade Federal Fluminense. Tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por esta biblioteca de acordo com o ponto de vista dos usuários tendo como finalidade a implementação de mudanças que propiciem uma maior satisfação com o uso dos mesmos. Utiliza o modelo Servqual como ferramenta para análise da qualidade esperada e percebida pelos usuários, utilizando-se de escalas para a indicação do grau de importância e de satisfação do usuário em relação aos itens sob avaliação. Como resultados, o item de maior importância para os usuários, sendo imprescindível que a biblioteca possua, é o *acervo atualizado. Confiabilidade nos serviços de empréstimo e reserva de livros* é o serviço que os usuários estão mais satisfeitos. Foram considerados como muito críticos os itens *equipamentos de informática modernos, espaço para estudo adequado e suficiente e acervo atualizado*. Conclui que a biblioteca não está atendendo por completo às necessidades dos usuários. Porém, há um esforço da mesma na busca por melhorias, dentro dos limites e possibilidades existentes.

**Palavras-chave:** Qualidade em serviços. Avaliação. Servqual. Biblioteca universitária.

### ABSTRACT

Describes the case study in the Library of the Fluminense Federal University School of Nursing. Aims to evaluate the quality of services offered by this library according to the users' perspective view to the implementation of changes that provide greater satisfaction with their use. Use SERVQUAL model as a tool for analysis of

expected quality and perceived by users, using scales to indicate the degree of importance and user satisfaction with the items under review. As a result, the item of greatest importance to users, is indispensable that the library owns, is the *updated acquis. Reliability loan services and book reserve* is the service that users are more satisfied. Were considered very critical the items *modern computer equipment, space for adequate and sufficient study and updated acquis*. Concludes that the library is not given completely to the needs of users. However, there is an effort of it in the search for improvements within the existing limits and possibilities.

**Keywords:** Service quality. Evaluation. Servqual. University library.

---

### 1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas da antiguidade eram organizações estáticas que serviam como depósito de livros e o acesso a elas era puramente restrito. Esse cenário tornou-se diferente. O dinamismo passou a ser uma das características das bibliotecas atuais mediante o acompanhamento das transformações e a evolução da humanidade.

Hoje, com as mudanças tecnológicas, “o ‘usuário’ deixou de ser somente aquele usuário que ‘empréstimo o livro, lê e devolve’, ele passou a figurar como ‘cliente’, avaliador, cooperador das ideias e sugestões” (SILVA; RADOS, 2002, p. 199). Isso significa que ele é fator fundamental na elaboração de produtos e serviços fazendo com que as bibliotecas se

adaptem convergindo para o atendimento das necessidades e das expectativas dos usuários.

De acordo com Belluzo e Macedo (1993, p. 126-127), “encorajar os usuários a avaliar constantemente os serviços oferecidos pela biblioteca é uma das abordagens mais úteis para se encontrar as evidências que irão nortear a melhoria da qualidade”. Neste processo, o bibliotecário é responsável por estabelecer medidas de avaliação que irão contribuir para o aperfeiçoamento da unidade de informação a que está vinculado, e também por implementar ações que visem à qualidade e a melhoria na prestação de serviços.

O presente artigo tem o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços oferecidos da Biblioteca da Escola de Enfermagem (BENF) da Universidade Federal Fluminense (UFF) de acordo com o ponto de vista dos usuários tendo como finalidade a implementação de mudanças que propiciem uma maior satisfação com o uso dos mesmos. Como objetivos específicos pretendemos:

- Identificar o perfil dos usuários que frequentam a biblioteca e serviços que mais utilizam;
- Conhecer as expectativas prévias dos usuários em relação à qualidade dos serviços da biblioteca;
- Identificar a qualidade percebida pelos usuários na utilização dos serviços da biblioteca;
- Verificar os serviços da biblioteca que necessitam de melhoria;
- Propor mudanças com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca.

Com isso, apresentaremos uma discussão sobre a qualidade em serviços e a sua aplicação em unidades de informação tendo como foco principal o usuário, ou seja, aquele que usa os serviços. A pesquisa realizada utiliza o modelo Servqual para avaliação dos

serviços de uma biblioteca universitária, pois tem se mostrado uma ferramenta eficaz na análise proposta, tendo em vista outros estudos já realizados.

## 2 AS BIBLIOTECAS E A QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

A incorporação das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs às bibliotecas proporcionou o desenvolvimento de novos serviços disponíveis aos usuários promovendo uma melhoria nos serviços de todos os setores, desde o atendimento ao usuário até ao tratamento da informação, facilitando o acesso à informação e o relacionamento com os usuários. Com os novos recursos promovidos pelas TICs, e o aumento da produção científica, as bibliotecas passaram, então, a necessitarem de avaliação contínua objetivando o alinhamento da prestação de serviços com os interesses da comunidade acadêmica (GOMES; BARBOSA, 2003). A qualidade dos serviços nas bibliotecas e unidades de informação baseia-se neste alinhamento, através de ações que atendam às necessidades e alcancem o reconhecimento dos usuários.

A biblioteca universitária tem como função principal apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade através dos seus serviços de informação (BAPTISTA; RUEDA; SANTOS, 2008). Tarapanoff (1982) afirma que a biblioteca no desempenho do suporte à pesquisa e extensão deve desenvolver serviços mais personalizados de assistência aos membros da comunidade universitária.

Shaughnessy (1987 apud VERGUEIRO; CARVALHO, 2001, p. 29) entende que

os principais requisitos para a qualidade de um serviço de informação são o entendimento das necessidades e expectativas dos usuários, a segurança, incluindo a confiabilidade, a cortesia e a comunicabilidade, a adoção de linguagem adequada por parte dos

profissionais de informação, incluindo sua postura corporal e os meios/canais de distribuição e, por fim, uma ambientação física adequada.

Os aspectos mencionados por Shaughnessy (1987) são muito importantes para caracterizar um serviço de qualidade. Não basta, apenas, analisar o produto final do serviço, pois a qualidade envolve também vários elementos que afetam todo o processo, desde a solicitação, até o recebimento do serviço.

O papel a ser realizado pela biblioteca e pelo bibliotecário está em serem mediadores entre os elementos disponíveis na unidade de informação e os usuários (SANCHES; RIO, 2010). Nesse sentido, quando falamos em qualidade em bibliotecas, devemos analisar se esta mediação acontece no todo do sistema. É preciso verificar se o usuário está sendo considerado na elaboração de políticas de desenvolvimento de coleções, se o modo de organização da biblioteca está correspondendo ao ideal, ou seja, se os profissionais de informação adotam uma abordagem correta mediante os usuários e se o espaço físico e os serviços estão adequados aos interesses da comunidade.

Apesar de não visarem o lucro, as unidades de informação devem buscar a agregação de valor aos seus serviços e produtos para alcançarem a excelência, proporcionando aos seus usuários um atendimento com qualidade tornando-se referência na prestação de serviços.

Nesse sentido, os usuários são o fator-chave para o sucesso de uma unidade de informação, sendo a qualidade considerada com base no ponto de vista de quem usa o serviço. Dessa forma, o conhecimento da comunidade atendida é fundamental para que os serviços da biblioteca sejam planejados e implementados e/ou adaptados à realidade vivenciada. (GUEDES; BORBA, 2011). Além do mais, os profissionais de informação devem ser pró-ativos e dinâmicos frente aos usuários

(SILVA; SALES, 2012), tendo a responsabilidade de realizarem uma aproximação junto à comunidade e, através da investigação e das informações obtidas, buscarem atender às reivindicações solicitadas por esta população. É importante, além de conhecer o usuário, oferecer o que ele necessita. Corroborando esta ideia, Baptista (2000) afirma que, para oferecer um atendimento de qualidade, deve-se conhecer bem o usuário, conhecer o propósito da Instituição e os produtos e serviços que se está oferecendo.

Outro elemento que se faz necessário na busca de qualidade em serviços de informação é a avaliação. Para Lancaster (2004, p. 15), a avaliação é um estudo que deve ser planejado para “responder certas questões específicas e para reunir dados que permitam melhorar o sistema”. Isso significa que, mediante as informações obtidas através dela, será possível fazer uma análise crítica do desempenho da biblioteca, identificando os pontos que necessitam de mudanças e também os que estão sendo bem executados.

As bibliotecas, por serem unidades prestadoras de serviços, precisam oferecer aos seus usuários/clientes serviços que apresentem uma melhoria contínua, além de estarem comprometidas com prazos de entrega(s) e precisão na busca da informação desejada, passando credibilidade aos usuários. Portanto, um efetivo planejamento e estratégias direcionadas às necessidades dos usuários são necessários para constantes aperfeiçoamentos e satisfação dos mesmos. O sucesso de um serviço de informação também estará condicionado à sua competência em organizar e promover atividades que sejam flexíveis, mudando a forma de trabalhar sempre que a demanda dos usuários assim o exigirem.

### 3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Os modelos atuais de qualidade estão focalizados em verificar quais são as

expectativas dos clientes, porque quanto mais próximo dessas expectativas, mais qualidade esses serviços proporcionam (SAMPAIO et al., 2004). Deming (1990) já dizia que a qualidade deve ir ao encontro das exigências e necessidades do consumidor. Porém, as especificações da qualidade não devem ser estáticas. Elas devem estar em constante mudança, pois essas exigências e necessidades sofrem alteração a cada momento de acordo com cada cliente.

A participação dos usuários faz com que o foco da melhoria da qualidade seja voltado para eles. O entendimento das suas necessidades e a oferta de serviços que satisfaçam os seus desejos e agreguem valor aos usuários é de extrema importância quando falamos em qualidade (MAXIMIANO, 2009). Campos (1992, p. 2) vai além quando afirma que “um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades de um cliente”. Assim, podemos dizer que a qualidade diz respeito a adequação dos serviços aos requisitos dos clientes e estes têm expectativas prévias que podem ou não ser atendidas em uma prestação de serviço.

Um problema no que se refere à qualidade na prestação de serviços, deve-se às diferentes expectativas e percepções de cada um, que pode variar de pessoa para pessoa. Um serviço de alta qualidade é aquele que consegue que a qualidade percebida supere as expectativas dos clientes, oferecendo um tipo de serviço diferenciado.

Corrêa e Caon (2006) definem a satisfação do cliente como a comparação entre as suas expectativas prévias e a sua percepção após o serviço prestado. Nem sempre esses dois aspectos vão alcançar um mesmo nível em relação a um cliente. Para os autores acima citados, todo o ciclo de um serviço, ou seja, todas as etapas de contato do cliente com a empresa na prestação dos serviços, é

envolvido por vários recursos que influenciam na qualidade do mesmo, como pessoas, tecnologia, informação, instalações etc. É necessário que todos estes itens, juntos, tenham um nível alto de excelência para que haja um serviço de qualidade e, conseqüentemente, obtendo a satisfação do cliente.

Assim, é tarefa dos gerentes conhecerem quais são as expectativas dos clientes para oferecerem melhores serviços que atinjam um bom nível de satisfação além de detectarem os problemas que interferem na excelência da prestação de serviços. Pensar no usuário e no atendimento que satisfaça ao seu consumidor é muito importante para que a organização alcance sucesso. Também é necessário, sempre, analisar, avaliar e controlar melhor os processos para oferecer mais qualidade e identificar mais eficientemente os erros para buscar as soluções.

#### 4 O MODELO SERVQUAL

Os primeiros esforços com o intuito de avaliar a qualidade dos serviços são atribuídos aos pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeithaml e Berry\* (1985), que desenvolveram um modelo com a intenção de captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Essa criação foi denominada Modelo dos 5 Gaps e tinha a finalidade de auxiliar os gestores a identificarem as fontes dos problemas da qualidade dos serviços e como resolvê-los (BARROS; OLVEIRA, 2014). Os critérios foram aplicados considerando as lacunas (gaps), que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é oferecido realmente. Como afirma Brito e Vergueiro (2010), esses gaps são considerados como grandes obstáculos na tentativa de se alcançar um nível de excelência na prestação de serviços.

---

\*PARASURAMAN, A.; ZEITHAMLL, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Chicago, v .49, n. 3, p. 41-50, 1985.

De acordo com Freitas, Bolsanello e Viana (2008, p. 89), os gaps procuram mensurar a discrepância entre:

- as expectativas dos clientes e as percepções dos gerentes sobre essas expectativas (Gap 1);
- as percepções dos gerentes em relação às expectativas dos clientes e as especificações da qualidade do serviço (Gap 2);
- as especificações da qualidade do serviço e a qualidade do serviço prestado (Gap 3);
- o serviço realmente prestado e o que é comunicado ao cliente a respeito deste (Gap 4);
- as expectativas dos clientes em relação ao serviço e a percepção destes em relação ao desempenho do serviço prestado (Gap 5).

No entanto, a teoria dos gaps não disponibilizava uma ferramenta que conseguisse medir a qualidade dos serviços (SAMPAIO et al., 2004). Sendo assim, os mesmos pesquisadores desenvolveram o modelo Servqual, em 1988. Este modelo é uma escala que busca mensurar a qualidade com base na análise do grau de satisfação do usuário em relação à prestação de serviços oferecidos, comparando o nível das suas expectativas prévias com a percepção do desempenho do serviço recebido. Podemos verificar que o Gap 5, utilizada no Modelo dos 5 gaps, constitui-se a essência do modelo Servqual.

O Servqual foi desenvolvido apresentando 22 itens que permitem verificar as expectativas e percepções dos clientes em cinco dimensões ou determinantes da qualidade. Estas dimensões são consideradas essenciais na avaliação da qualidade dos serviços prestados. Segundo Nitecki e Hernon (2000), as dimensões são as seguintes:

- Tangibilidade: aparência física das instalações, equipamentos e aparência das pessoas;
- Confiabilidade: habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão;

- Receptividade: disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez;
- Garantia: conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança;
- Empatia: atendimento individualizado aos usuários.

As dimensões acima se enquadram em qualquer tipo de serviço. Pensando nisso, é válido o uso do modelo Servqual, pois é possível avaliar vários aspectos importantes que necessitam alcançar um nível alto de excelência em uma empresa e que contribuem para a conquista da qualidade.

Para Sampaio et al. (2004), o modelo Servqual representou uma ruptura no processo de avaliação de serviços e tornou-se um dos modelos mais utilizados, em várias áreas do conhecimento, estabelecendo, assim, uma nova fase de sistemas de avaliação, mediante a sua flexibilidade, podendo se adaptar de acordo com os objetivos de cada empresa.

## 5 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS: ESTUDO DE CASO

A pesquisa realizada teve como campo de estudo a Biblioteca da Escola de Enfermagem da Universidade Federal Fluminense, vinculada à Superintendência de Documentação e localizada na Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa (EEAAC). Inaugurada em 21 de novembro de 1994, teve suas instalações físicas remodeladas em 2004 resultando no espaço que ocupa atualmente. A biblioteca é fruto do desmembramento da Biblioteca da Faculdade de Medicina da UFF, que abrangia as áreas de medicina e enfermagem (BIBLIOTECA..., 2014). Atualmente, a BENF é especializada na área de enfermagem e atende à comunidade acadêmica da universidade e a população em geral. Os funcionários lotados na biblioteca são oito: 4 bibliotecárias e 4 prestadoras de serviço.

## 5.1 METODOLOGIA

A pesquisa foi feita com os alunos de graduação e pós-graduação da Escola de Enfermagem da UFF, público que mais utiliza a biblioteca. A BENF possui aproximadamente 750 usuários. Para esta pesquisa trabalhou-se com uma amostragem aleatória de 120 usuários.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário com base no modelo Servqual. Este questionário foi aplicado com o objetivo de conhecer a opinião dos usuários em relação à qualidade dos serviços da biblioteca.

A primeira parte do questionário abordou questões para identificação do perfil dos usuários, abrangendo os seguintes itens: curso, frequência de uso da biblioteca e serviços mais utilizados.

A segunda parte do questionário tinha o objetivo de realizar uma análise da qualidade esperada e qualidade percebida pelo usuário.

Foi utilizada uma escala tipo Likert de quatro níveis, adequada para avaliar os níveis de qualidade esperados e obtidos em cada dimensão do modelo Servqual. Foram apresentados itens relacionados à BENF, objetos de avaliação, baseados nas cinco dimensões propostas pelo modelo Servqual, onde os usuários deveriam assinalar uma opção entre 1 e 4. Para determinar o grau de importância em relação ao que o usuário esperava receber, a escala foi a seguinte: Muito importante = 4, Importante = 3, Pouco importante = 2, Sem importância = 1; e para verificar o grau de satisfação em relação ao que o usuário percebeu, foi utilizada a escala: Muito satisfeito = 4, Satisfeito = 3, Pouco satisfeito = 2, Insatisfeito = 1.

A análise da Biblioteca de Enfermagem buscou identificar as expectativas e a percepção dos usuários em relação à biblioteca. Para isso, foram utilizados os critérios do modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e definidos os significados para esta pesquisa:

Quadro 1 – Critérios de avaliação

Critérios definidos por Parasuraman, Zeithaml e Berry	Significados para esta pesquisa
Tangibilidade	Instalações físicas do ambiente e equipamentos
Confiabilidade	Confiança e segurança dos usuários nos funcionários e nas informações por eles fornecidas e nos serviços oferecidos
Receptividade	Rapidez no atendimento, organização e atualização do acervo e horário de funcionamento
Garantia	Cortesia e conhecimento técnico dos funcionários
Empatia	Entendimento das necessidades dos usuários e sinalização da biblioteca

Fonte: Adaptação da autora de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), 2014.

Para calcular os gaps de cada questão foi empregada a seguinte fórmula utilizada no

estudo de Brito e Vergueiro (2010):  $\text{Gap} = \text{Satisfação} - \text{Importância}$ .

Será apresentada a média de cada item avaliado. Para o cálculo das médias, as pontuações das respostas (1 a 4) foram somadas e divididas pelo total de respostas do mesmo, tanto em relação ao grau de importância quanto em relação ao grau de satisfação. Feito isso, foi utilizada a fórmula acima apresentada calculando a diferença entre os aspectos avaliados em cada item, obtendo, assim, o resultado do gap.

Após a análise da qualidade, o questionário continha um espaço aberto para comentários e sugestões dos usuários. O usuário não tinha a obrigatoriedade de responder este item.

A pesquisa foi aplicada durante os meses de junho e julho do ano de 2012. Neste período, as universidades federais estavam em movimento de greve, o que dificultou a execução da pesquisa no espaço da biblioteca. Por este motivo, o contato com os usuários foi realizado através de e-mail. Foi feito um levantamento dos e-mails dos alunos de graduação e pós-graduação da Escola de Enfermagem inscritos na biblioteca e ativos na universidade e, assim, foram enviadas mensagens a estes solicitando que contribuíssem para a pesquisa, respondendo as perguntas. Os e-mails foram enviados a 120 alunos e 84 responderam a pesquisa, o que representa 70% da amostra. O questionário estava disponível on line e foi formulado através da ferramenta Jot Form, que fornecia maiores possibilidades na elaboração do instrumento de pesquisa na web.

## **6 RESULTADOS: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE**

Serão apresentados os dados relativos à identificação do usuário, avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pela BENF e comentários e sugestões dos usuários. Também haverá uma seção destinada à discussão dos resultados.

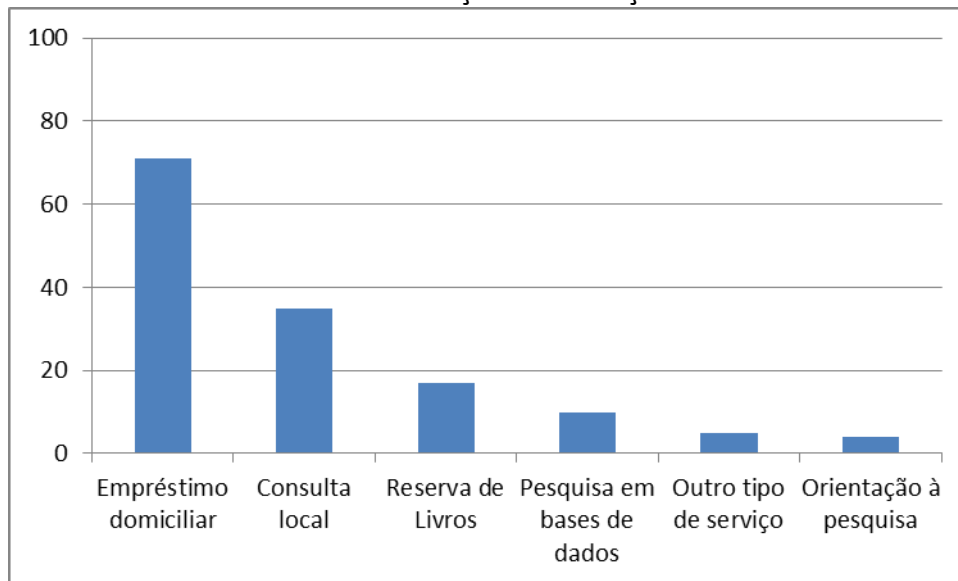
### **6.1 IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO**

Quanto ao curso a que pertenciam, 67 usuários pesquisados são alunos de graduação correspondendo a 79,7% do total. Este resultado se confirma por esta ser a maior população da comunidade da EEAAC. Do restante, 15 alunos cursam Mestrado (17,8%) e os outros 2 são da Residência (2,3%).

Em relação à frequência de utilização, 33 usuários (39,2%) afirmaram utilizar a biblioteca raramente e 29 usuários a frequentam 1 vez na semana, caracterizando 34,5% das respostas. 20 usuários, correspondendo a 23,8%, vão à biblioteca de 2 a 3 vezes na semana. Outros 2 usuários (2,3%) utilizam à biblioteca diariamente.

Quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca, o empréstimo domiciliar é o mais utilizado com 71 respostas. A consulta local foi o segundo serviço mais usado com 35 respostas. 17 usuários afirmam utilizar a reserva de livros na biblioteca, enquanto 10 usuários utilizam a pesquisa em bases de dados. 5 usuários usam outro tipo de serviço e somente 4 usuários utilizam o serviço de orientação à pesquisa. Esses dados estão representados no gráfico abaixo:

Gráfico 1 – Utilização dos serviços da biblioteca



Fonte: A autora, 2012.

De acordo com resultado da pesquisa, o perfil dos usuários da BENF é o seguinte: são alunos de graduação, frequentam a biblioteca raramente e o serviço que mais utilizam é o empréstimo domiciliar.

Os alunos de graduação são os que mais frequentam a biblioteca pois esta é a categoria com maior quantidade de alunos na Escola de Enfermagem da UFF. O curso de graduação é o de maior número de vagas e de entrada de alunos por ano em comparação aos cursos de especialização, mestrado e doutorado. Este aspecto ratifica o resultado obtido. Os alunos usam mais o serviço de empréstimo domiciliar pois, muitas das vezes, precisam de mais tempo com os livros para fazerem seus trabalhos, ou atualizarem seus estudos.

## 6.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Considerando o grau de importância dos serviços para os usuários, obteve-se como item mais importante *Acervo atualizado*, alcançando o índice de 94% das respostas. Em seguida, os itens *Espaço para estudo adequado e suficiente* e *Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários* também foram itens considerados

muito importantes com 90,4% das respostas no nível máximo da escala do grau de importância.

Considerando que a biblioteca é um local de obtenção de conhecimento, é necessário que ela esteja acompanhando a evolução da ciência e do mundo científico. A informação contida nos livros é primordial na formação dos alunos e isso se reflete na opinião dos mesmos ao assinalarem que o acervo atualizado é item considerado mais importante na biblioteca.

O item considerado de maior satisfação foi *Confiabilidade nos serviços de empréstimo e reserva de livros* com 41,6% das marcações das respostas em Muito Satisfeito. Em segundo lugar, o item *Todos os usuários recebem o mesmo atendimento* conseguiu 33,3% das respostas.

É essencial que os usuários estejam satisfeitos com os serviços de uma unidade de informação. O serviço de empréstimo e reserva de livros é o principal na biblioteca desta pesquisa. O resultado mostrou que este serviço está sendo bem realizado e também que não há parcialidade no atendimento aos usuários, o que é muito importante pois todos



têm o mesmo direito e deveres independente de sua categoria.

respectivos gaps em relação a cada item avaliado pelos usuários tendo em vista a Biblioteca de Enfermagem/UFF:

A tabela 1 mostra os resultados das médias do grau de satisfação, grau de importância e

Tabela 1 – Resultado das médias dos graus de satisfação e importância e gaps por item

Itens	Aspectos avaliados	Grau de Satisfação	Grau de Importância	Gap
1	Instalações físicas agradáveis e adequadas	2,24	3,76	-1,52
2	Espaço para estudo adequado e suficiente	2,01	3,88	-1,87
3	Equipamentos de informática modernos	1,60	3,76	-2,16
4	Confiabilidade das informações fornecidas pelos funcionários	3,08	3,83	-0,75
5	Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários	2,55	3,89	-1,34
6	Confiabilidade nos serviços de empréstimo e reserva de livros	3,31	3,81	-0,5
7	Agilidade no atendimento	2,82	3,66	-0,84
8	Acervo atualizado	2,05	3,91	-1,86
9	Horário de atendimento adequado	2,62	3,77	-1,15
10	Eficácia na guarda de material e organização do acervo	3	3,83	-0,83
11	Funcionários que conhecem o acervo	2,82	3,77	-0,95
12	Funcionários que dominam as fontes de informação	2,69	3,81	-1,12
13	Funcionários gentis e educados	2,64	3,84	-1,20
14	Todos os usuários recebem o mesmo atendimento	3,02	3,84	-0,82
15	Biblioteca sinalizada adequadamente	2,66	3,71	-1,05
16	Funcionários comprometidos em atender às necessidades específicas dos usuários	2,58	3,83	-1,25

Fonte: A autora, 2012.

De acordo com Nitecki e Herson (2000), os gaps que se encontram entre 0 e -1 estão bem próximos de atender a maioria das expectativas, o que é um fator positivo. Já os itens que tiverem um gap acima de -1 devem ser analisados mais profundamente pois estão mais longe de atender às expectativas do usuário.

Com base na tabela acima, podemos verificar que nenhum dos itens sob avaliação superou as expectativas dos usuários estando sempre o grau de satisfação abaixo do grau de importância, resultando na existência de gaps. Alguns itens são considerados

muito críticos como Equipamentos de informática modernos (item 3), Espaço para estudo adequado e suficiente (item 2) e Acervo atualizado (item 8), que obtiveram um alto valor de gap. Também são considerados preocupantes os itens Instalações físicas agradáveis e adequadas (item 1), Interesse dos funcionários em resolver os problemas dos usuários (item 5), Horário de atendimento adequado (item 9), Funcionários que dominam as fontes de informação (item 12), Funcionários gentis e educados (item 13) e Funcionários comprometidos em atender às necessidades específicas dos

usuários (item 16) que alcançaram um gap maior que -1.

Alguns itens alcançaram um bom grau de satisfação, apesar de não terem superado a qualidade desejada pelos usuários. Foram estes: Confiabilidade das informações fornecidas pelos funcionários (item 4), Confiabilidade nos serviços de empréstimo e reserva de livros (item 6), Agilidade no atendimento (item 7), Eficácia na guarda de material e organização do acervo (item 10), Funcionários que conhecem o acervo (item 11) e Todos os usuários recebem o mesmo atendimento (item 14).

Os resultados mostraram que a Biblioteca da Escola de Enfermagem necessita passar por algumas mudanças para que os seus usuários se sintam satisfeitos com o serviço oferecido. O desempenho da biblioteca é afetado pela falta de verbas orçamentárias e, como consequência, não há o investimento necessário para que a biblioteca atenda, da melhor forma, os seus usuários. O espaço não é adequado e os equipamentos são ultrapassados causando uma limitação na prestação dos seus serviços. Portanto, para que haja melhorias, é necessária a disponibilidade de verbas e o interesse por parte dos gestores dos níveis de direção na captação de recursos suplementares. É muito importante que

haja um esforço, pois uma biblioteca precisa ter um ambiente adequado tanto em relação à estrutura física, quanto em relação a equipamentos modernos e em quantidade suficiente para atender à demanda. No que se refere ao acervo bibliográfico, a BENF, recentemente, conseguiu aprovação de um projeto submetido à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro – FAPERJ para sua atualização, o que contribuirá para o aumento e melhoria do mesmo.

O atendimento ao público também necessita ser revisto. O usuário é o principal motivo de existência das bibliotecas, por isso merece ser atendido com respeito e simpatia, buscando sempre suprir as suas necessidades informacionais. Para melhoria do atendimento aos usuários, os responsáveis por este serviço estão realizando um curso de “Excelência no Atendimento” para aprimoramento e obtenção de conhecimento na área de atendimento ao público sob a ótica da qualidade e da excelência. O gestor da biblioteca também utiliza de reuniões promovendo diálogos em busca de encontrar soluções para os problemas da biblioteca.

A tabela 2 mostra o resultado das médias dos graus de satisfação, grau de importância e gaps relacionados a cada dimensão do Servqual:

Tabela 2 - Resultado das médias dos graus de satisfação e importância e gaps por dimensão

(continua)

Dimensão	Grau de Satisfação	Grau de Importância	Gap
Tangibilidade	1,95	3,80	-1,85
Confiabilidade	2,98	3,84	-0,86
Receptividade	2,62	3,80	-1,18

(conclusão)

Dimensão	Grau de Satisfação	Grau de Importância	Gap
Garantia	2,72	3,81	-1,09
Empatia	2,76	3,80	-1,04

Fonte: A autora, 2012.

Com base na tabela 2, podemos afirmar que todas as dimensões, em relação ao grau de importância, apresentam pouca variação entre elas tendo grande valor de acordo com a avaliação dos usuários. No entanto, há uma grande diferença entre o grau de importância e o grau de satisfação das mesmas (gap). A dimensão *Tangibilidade*, que aborda os aspectos relacionados ao espaço físico e equipamentos, necessita de maior atenção por parte da biblioteca.

### 6.3 COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DOS USUÁRIOS

Do total de 84 respostas, 30 pessoas (35,7%) preencheram o último campo do formulário de pesquisa destinado a comentários e/ou sugestões dos usuários. Foi possível através dos comentários também identificar alguns problemas existentes apontados por quem utiliza os serviços da biblioteca.

O aspecto mais comentado foi que a biblioteca possui um acervo pequeno e desatualizado, o que também foi confirmado na análise dos gaps, possuindo uma grande lacuna. Muitos usuários também reclamaram do atendimento feito pelos funcionários do balcão de empréstimo, afirmando que não são simpáticos e ficam utilizando as redes sociais ao invés de oferecer um bom atendimento.

A ampliação do horário de funcionamento, reforma do espaço físico e a falta de computadores com

acesso à internet também foram alvo dos comentários realizados. Foi sugerida ainda a disponibilização de redes wi-fi ou cabos disponíveis para quem desejar utilizar o próprio computador, facilitando, inclusive, o acesso ao Portal de Periódicos da Capes, já que, atualmente, não há espaço suficiente para ampliação da biblioteca.

Apesar de muitas reivindicações, algumas pessoas também fizeram elogios à biblioteca. Um usuário afirmou que o espaço é bem organizado. Em contraponto à maioria, outro usuário alegou que as funcionárias são gentis e prestativas. Outras pessoas agradeceram o interesse em conhecer a opinião dos usuários em busca de melhorias.

## 7 CONCLUSÃO

O estudo visou realizar uma avaliação da BENF que tivesse como foco os usuários, pois são aqueles que utilizam os serviços da biblioteca. A comparação entre o grau de importância e o grau de satisfação permitiu que fossem analisados alguns itens essenciais na prestação dos serviços e que precisam ser qualidade para satisfazer os usuários. A pesquisa também possibilitou conhecer qual é o perfil de quem utiliza a biblioteca e a opinião destes contribuindo para a identificação de áreas críticas que precisam ser revistas.

A qualidade na prestação de serviços precisa ser um aspecto a ser considerado pelo bibliotecário na oferta de serviços de uma biblioteca. Embora muitos não tenham essa preocupação, é preciso chegar o mais próximo possível das expectativas dos usuários. Também é preciso oferecer novos serviços de acordo com as necessidades da comunidade atendida.

A pesquisa nos revelou que a BENF não está atendendo por completo às necessidades dos usuários. Porém, há um esforço da biblioteca na busca por melhorias, dentro dos limites e possibilidades existentes. O foco no usuário é muito importante para que os serviços sejam realizados de modo a satisfazê-los e atenderem às suas expectativas.

Por ser uma biblioteca vinculada a uma instituição pública há muita burocracia e questões políticas envolvidas. Isso influencia diretamente a biblioteca, que está inserida na universidade e precisa consolidar parcerias e apoio em seus projetos. No entanto, apesar de todas as dificuldades e restrições, a biblioteca deve almejar o crescimento tanto estruturalmente quanto na obtenção de conhecimento por parte dos funcionários tendo em vista sempre satisfazer seus usuários.

Diante dos resultados através do cálculo dos gaps, vimos que o espaço para estudo e os equipamentos de informática são os principais itens de insatisfação dos usuários da biblioteca. Uma reforma estrutural no espaço da biblioteca precisa ser pensada, com mais salas para estudos individuais, criação de salas de estudos em grupo e salas de vídeo. Além disso, é preciso um espaço maior para as estantes onde

ficam as obras facilitando o crescimento do acervo. Toda esta mudança engloba também a compra de mobiliário novo e avaliação do que já existe na biblioteca. A compra de equipamentos de informática modernos e em grande quantidade de forma a atender a comunidade de usuários também deve ser uma ação a ser executada.

Tendo em vista os comentários e sugestões dos usuários, a atualização do acervo, que também obteve mau desempenho na análise dos gaps, e atendimento aos usuários foram os aspectos de reclamação citados na pesquisa. A biblioteca tem feito esforços em busca de recursos para compra de material bibliográfico através de editais de agências de fomento, já que o valor para compra desses materiais através da universidade não tem sido suficiente. Para melhorar o atendimento aos usuários, é preciso entender que estes são o principal cliente da biblioteca e é necessário satisfazê-los. Simpatia, disposição para solucionar os problemas, boa vontade e respeito são primordiais para um bom atendimento. A realização de cursos se faz necessário para capacitação dos funcionários.

Consideramos que esta pesquisa foi um passo importante no conhecimento mais profundo dos usuários e dos seus desejos. Esperamos que este artigo seja subsídio para a implementação de ações que visem ao progresso da Biblioteca da Escola de Enfermagem e a uma mudança que impacte positivamente no seu âmbito de atuação.

## REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Ivani. Diagnóstico do nível de satisfação do cliente da Biblioteca

Central da Universidade Estadual de Maringá com vistas à qualidade. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/poster014.doc>>. Acesso 17 ago. 2012.

BAPTISTA, Rafael; RUEDA, Daniela; SANTOS, Nadia Bernuci. A biblioteca universitária no contexto das avaliações do MEC: uma reflexão. IN: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP Bibliotecas, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3274.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2014.

BELLUZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993.

BIBLIOTECA da Escola de Enfermagem (BENF). Disponível em: <<http://www.bibliotecas.uff.br/benf>>. Acesso em: 20 dez. 2014.

BRITO, Gisele Ferreira de; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010. SNBU. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/handle/10760/15281#.T6Mef6uCnkM>>. Acesso em: 03 ago. 2012.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: controle da qualidade total** (no estilo japonês). 5. ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Atlas, 2006.

DEMING, William Edwards. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.

BARROS, Marta Duarte; OLIVEIRA, Altina Silva. Uma adaptação do modelo Servqual para avaliação e classificação de qualidade em serviços de um restaurante a la carte. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 10., 2014, Rio de Janeiro. **Anais...** Disponível em: <[http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg10/anais/T14\\_0414.pdf](http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg10/anais/T14_0414.pdf)>. Acesso em: 20 dez. 2014.

GOMES, Linda Carla Vidal Bulhosa; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. Impacto da aplicação das tecnologias da informação e comunicação (tics) no funcionamento das bibliotecas universitárias. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM INFORMAÇÃO, 4., 2003, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2003. Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/iv\\_anais/](http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/)>

[artigos/TEXT011.HTM](#)>. Acesso em: 31 ago. 2012.

GUEDES, Shirley de Carvalho; BORBA, Maria do Socorro Azevedo. Diagnóstico das necessidades informacionais da biblioteca SENAC/RN. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** São Paulo: FEBAB, 2011. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/download/395/451>>. Acesso em: 21 dez. 2014.

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

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NITECKI, Danuta A.; HERNON, Peter. Measuring service quality at Yale's University's libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 26, n. 4, p. 259-273, July 2000.

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

SANCHES, Gisele A. Ribeiro; RIO; Sinomar Ferreira do. Mediação de informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **INCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, jul./dez.

2010. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/articula/view/42323>>. Acesso em: 19 dez. 2014.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 7, n. 2, p. 198-218, 2002.

SILVA, Lidiana Sagaz; SALES, Fernanda de. O bibliotecário: atuação profissional em empresas da grande Florianópolis. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 400-421, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/798/pdf>>. Acesso em: 18 dez. 2014.

TARAPANOFF, Kira. A biblioteca universitária vista como uma organização social. **Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Brasília, v. 1, p. 73-92, 1982. Disponível em: <[http://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/06/pdf\\_f220a35953\\_0017357.pdf](http://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/06/pdf_f220a35953_0017357.pdf)>. Acesso em: 20 dez. 2014.

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

---

#### Dados sobre Autoria

\* Bibliotecária da Biblioteca da Escola de Enfermagem, vinculada à Superintendência de Documentação da Universidade Federal Fluminense e

Especialista em Gestão Empresarial e Sistemas de Informação formada pela mesma universidade.

E-mail: [suelencoquero@bol.com.br](mailto:suelencoquero@bol.com.br)

Artigo originado de Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de MBA em Gestão Empresarial e Sistemas de Informações da Universidade Federal Fluminense.