

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
SERVIÇO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM ADMINISTRAÇÃO

RAUNY WAGNER TRIGUEIRO RESENDE LUNA

**QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: O CASO DA BIBLIOTECA SETORIAL
DO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS, NA PERSPECTIVA DE
ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO DA UFPB NO PERÍODO 2012.1**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ÁREA: ADMINISTRAÇÃO DA QUALIDADE

JOÃO PESSOA - PB

Outubro, 2012

RAUNY WAGNER TRIGUEIRO RESENDE LUNA

**QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: O CASO DA BIBLIOTECA SETORIAL
DO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS, NA PERSPECTIVA DE
ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO DA UFPB NO PERÍODO 2012.1**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Serviço de Estágio Supervisionado em Administração, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às Exigências para a Obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa.Dra Kátia Virginia Ayres, CCSA/UFPB.

JOÃO PESSOA - PB

Outubro, 2012

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

L961q Luna, Rauny Wagner Trigueiro Resende.

Qualidade no serviço público: o caso da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, na perspectiva de estudantes de administração da UFPB no período 2012.1 ./ Rauny Wagner Trigueiro Resende Luna. – João Pessoa: UFPB, 2012.

92f.:il.

Orientador: Prof^a. Dr^a. Kátia Virginia Ayres.

Ao Profess

Solicitamos examinar e emitir parecer no Trabalho de Conclusão de Curso do aluno **Rauny Wagner Trigueiro Resende Luna**.

João Pessoa, outubro de 2012.

Prof^a. Dra. Helen da Silva Gonçalves.
Coordenadora do SESA/CCSA/UFPB

Parecer do Professor Orientador:

RAUNY WAGNER TRIGUEIRO RESENDE LUNA

**QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: O CASO DA BIBLIOTECA SETORIAL
DO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS, NA PERSPECTIVA DE
ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO DA UFPB NO PERÍODO 2012.1**

Trabalho de Conclusão de Curso Aprovado em:

Banca Examinadora

Prof^ª. Kátia Virginia Ayres, CCSA/UFPB.
Orientadora

Prof^ª. Robéria Souto, CCSA/UFPB.
Examinadora

Prof^ª. Célia Zago, CCSA/UFPB.
Examinadora

A toda minha família e amigos, e principalmente àqueles que sempre me apoiaram e me incentivaram a realizar este sonho. A minha mãe, Jemima Trigueiro da Silva Luna, meu pai José Wagner da Silva Luna, aos meus irmãos, Rauan Trigueiro Resende Luna e Raynara Trigueiro Resende Luna.

Dedico.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de primeiramente agradecer a Deus, por ter me dado a oportunidade de viver com saúde, para que eu pudesse estudar e me dedicar à universidade.

Agradecer aos meus Pais por me proporcionarem meios com que eu fosse às aulas, dando conselhos e me incentivando em tudo.

Aos meus amigos acadêmicos, por serem paciente e principalmente pela amizade que cada um construiu comigo.

A professora Ceres, que ministrou a disciplina de estagio supervisionado II, no período passado, por sua vontade de ensinar e sua disponibilidade para tirar dúvidas.

A professora Kátia, minha orientadora, ótima profissional, ótima pessoa. Por me auxiliar em todos os momentos desse trabalho.

“Para ter um negócio de sucesso, alguém, algum dia, teve que tomar uma atitude de coragem.”

Peter Drucker.

estudantes de Administração da UFPB no período 2012.1. Monografia (Curso de Graduação em Administração), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012.

RESUMO

O propósito deste estudo é o de investigar a percepção da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca setorial do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas a partir da perspectiva da sua satisfação e sua importância no ponto de vista dos estudantes de administração da UFPB no período 2012.1 nos turnos manhã e noite. Para a obtenção dos objetivos deste foi utilizada a metodologia SERVQUAL. Os dados foram extraídos de um questionário, que utilizou perguntas fechadas e uma aberta. Todas as questões fechadas foram feitas na base da escala *Likert* com cinco pontos a fim de medir a satisfação e a importância da qualidade dos serviços. O conceito de avaliação da qualidade de serviços foi realizado através do modelo SERVQUAL que é relativamente novo em relação às bibliotecas brasileiras e há pouca utilização desta metodologia em bibliotecas acadêmicas de instituições privadas, porém já vem sendo utilizada em universidades públicas. Os resultados obtidos tiveram como maior índice de discrepância o grupo relacionado à Credibilidade do serviço, com seu critério de “atualização de livros e do acervo” no ponto mais crítico e o de menor índice ao grupo da Receptividade, com o critério do “Horário de funcionamento adequado” no ponto mais bem avaliado. Com isso, este estudo traz um caso prático para servir de base aos bibliotecários interessados em medir a importância e a satisfação de seus serviços e também em contribuir com o sucesso na qualidade do serviço nessas entidades.

Palavras-chave: Bibliotecas acadêmicas. Serviços ao cliente. Qualidade. Satisfação do consumidor.

LISTA DE SIGLAS

CCSA – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas

CA – Centro de Aulas

FECAP – Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

SIBi – Sistema Integrado de Bibliotecas

TQC – Total Quality Control

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

USP – Universidade de São Paulo

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Comparação entre Qualidade em ambientes industriais e em ambientes de serviços.....	27
.	33
Quadro 2: Grupos do modelo SERVQUAL e seus critérios.....	76
Quadro 3: Análise dos <i>gap5</i> por critérios.....	79
Quadro 4: Análise dos <i>gap5</i> por grupo.....	

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Idade dos Entrevistados.....	46
Gráfico 2: Gênero dos Questionados.....	47
Gráfico 3: Período do Curso.....	47
Gráfico 4: Frequência de Utilização da biblioteca do CCSA ao mês.....	48
Gráfico 5: Fornecimento de serviços no tempo prometido.....	49
Gráfico 6: Eficiência na guarda de material.....	50
Gráfico 7: Oferecimento de Serviços online.....	51
Gráfico 8: Horário de funcionamento adequado.....	52
Gráfico 9: Receptividade – Satisfação.....	53
Gráfico 10: Receptividade – Importância.....	53
Gráfico 11: Atendimento personalizado.....	54
Gráfico 12: Atendimento atencioso.....	55
Gráfico 13: Postura do servidor.....	56
Gráfico 14: Abordagem e cordialidade dos servidores.....	57
Gráfico 15: Empatia – Satisfação.....	57
Gráfico 16: Empatia – Importância.....	58
Gráfico 17: Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas.....	59
Gráfico 18: Atualização de livros ou do acervo.....	60
Gráfico 19: Livros de Autores Renomados e Reconhecidos pela área de Administração....	61
Gráfico 20: Confiança na guarda dos objetos deixados na recepção.....	62
Gráfico 21: Credibilidade – Satisfação.....	62
Gráfico 22: Credibilidade – Importância.....	63
Gráfico 23: Funcionários qualificados em responder questões.....	64
Gráfico 24: Funcionários acessíveis e corteses.....	65
Gráfico 25: Habilidade dos funcionários com os equipamentos eletrônicos.....	66
Gráfico 26: Segurança nas dependências da biblioteca.....	67
Gráfico 27: Garantia – Satisfação.....	
Gráfico 28: Garantia – Importância.....	
Gráfico 29: Aparência física do ambiente.....	69
Gráfico 30: Limpeza do ambiente.....	70
Gráfico 31: Acústica do ambiente.....	71
Gráfico 32: Iluminação do ambiente.....	72
Gráfico 33: Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática.....	73
Gráfico 34: Comunicação visual.....	74
Gráfico 35: Tangibilidade – Satisfação.....	74
Gráfico 36: Tangibilidade- Importância.....	75

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	17
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA.....	17
1.2 JUSTIFICATIVA.....	18
1.3 OBJETIVOS.....	20

1.3.1 Objetivo Geral.....	20
1.3.2 Objetivos Específicos.....	20
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	21
2.1 EVOLUÇÃO DA QUALIDADE.....	21
2.1.1 Era da Inspeção.....	22
2.1.2 Era do Controle Estatístico da Qualidade.....	23
2.1.3 Era da Qualidade Total.....	25
2.2 A QUALIDADE NOS SERVIÇOS.....	26
2.3 A QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	28
2.4 BIBLIOTECAS ACADÊMICAS E O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS.....	29
2.5 MODELO SERVQUAL.....	30
2.6 FATORES DE ANÁLISE DA QUALIDADE DO SERVIÇO BIBLIOTECÁRIO.....	33
2.6.1 Receptividade.....	34
2.6.1.1 Fornecimento de serviços no tempo prometido.....	34
2.6.1.2 Eficiência na guarda de material (organização do acervo).....	34
2.6.1.3 Oferecimento de Serviços online (via E-mail, Website).....	34
2.6.1.4 Horário de funcionamento adequado.....	35
2.6.2 Empatia.....	35
2.6.2.1 Atendimento personalizado.....	
2.6.2.2 Atendimento atencioso.....	35
2.6.2.3 Postura do funcionário.....	36
2.6.2.4 Abordagem e cordialidade dos servidores.....	36
2.6.3 Confiabilidade/Credibilidade.....	36
2.6.3.1 Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas.	37
2.6.3.2 Atualização de livros ou do acervo.....	37
2.6.3.3 Livros de Autores Renomados e Reconhecidos pela área de Administração.....	37
2.6.3.4 Confiança na guarda dos objetos deixados na recepção.....	37

	14
2.6.4 Garantia.....	38
2.6.4.1 Funcionários qualificados em responder questões.....	38
2.6.4.2 Funcionários acessíveis e gentis.....	38
2.6.4.3 Habilidade dos funcionários com os equipamentos.....	38
2.6.4.4 Segurança nas dependências da biblioteca.....	39
2.6.5 Tangibilidade.....	39
2.6.5.1 Aparência física do ambiente.....	39
2.6.5.2 Limpeza do ambiente.....	40
2.6.5.3 Iluminação do ambiente.....	40
2.6.5.4 Acústica do ambiente.....	40
2.6.5.5 Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática.....	40
2.6.5.6 Comunicação visual.....	41
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	42
3.1 MÉTODO DA PESQUISA.....	42
3.2 NATUREZA DA PESQUISA.....	42
3.3 FONTE DE DADOS.....	43
3.4 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA.....	43
3.5 INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	44
3.6 ANÁLISE DOS DADOS.....	
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	
4.1 PERFIL DA AMOSTRA.....	46
4.2 ANÁLISE DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO BIBLIOTECÁRIO.....	48
4.2.1 Receptividade.....	49
4.2.1.1 Fornecimento de serviços no tempo prometido.....	49
4.2.1.2 Eficiência na guarda de material (organização do acervo).....	50
4.2.1.3 Oferecimento de Serviços online (via E-mail, Website).....	51
4.2.1.4 Horário de funcionamento adequado.....	52
4.2.2 Empatia.....	54
4.2.2.1 Atendimento personalizado.....	54

4.2.2.2 Atendimento atencioso.....	
4.2.2.3 Postura do funcionário.....	55
4.2.2.4 Abordagem e cordialidade dos servidores.....	56
	56
4.2.3 Confiabilidade/Credibilidade.....	58
4.2.3.1 Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas.....	59
4.2.3.2 Atualização de livros ou do acervo.....	59
4.2.3.3 Livros de Autores Renomados e Reconhecidos pela área de Administração.....	60
4.2.3.4 Confiança na guarda dos objetos deixados na recepção.....	61
4.2.4 Garantia.....	63
4.2.4.1 Funcionários qualificados em responder questões.....	64
4.2.4.2 Funcionários acessíveis e gentis.....	64
4.2.4.3 Habilidade dos funcionários com os equipamentos.....	65
4.2.4.4 Segurança nas dependências da biblioteca.....	66
4.2.5 Tangibilidade.....	69
4.2.5.1 Aparência física do ambiente.....	69
4.2.5.2 Limpeza do ambiente.....	70
4.2.5.3 Iluminação do ambiente.....	
4.2.5.4 Acústica do ambiente.....	
4.2.5.5 Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática.....	72
4.2.5.6 Comunicação visual.....	73
4.2.6 Análise do gap 5.....	76
4.3 SUGESTÃO DE MELHORIAS.....	80
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	82
5.1 CONCLUSÃO SOBRE O ESTUDO.....	82
5.2 LIMITAÇÕES DO TRABALHO.....	84
5.3 SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS.....	84
REFERÊNCIAS.....	85
APÊNDICE A.....	88

1 INTRODUÇÃO

Esse trabalho de conclusão de curso do curso de Administração, prestado à Universidade Federal da Paraíba (UFPB) sobre administração da qualidade é uma exigência obrigatória trazida para a aprovação na disciplina de Estágio II e ao atendimento de uma resolução do MEC, para que seja concedida a certificação de bacharel em Administração, sob os cuidados do Serviço de Estágio Supervisionado em Administração (SESA).

A pesquisa possui características descritivas, relatando com detalhes dados obtidos sobre a biblioteca setorial da Universidade Federal da Paraíba. E tem como objetivo demonstrar a percepção da importância e da satisfação dos discentes de Administração da UFPB, uma área vital da administração pública, para que se tenha uma avaliação das lacunas (*gaps*) entre esses pontos e relacioná-los à qualidade do

serviço prestado. Dessa forma podendo, com os resultados, analisar futuras melhorias nas áreas pesquisadas.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

O serviço público brasileiro é demorado, moroso e não funciona devidamente. Os principais motivos para esse acontecimento é a falta de interesse do governo em melhorias de seus órgãos, a maneira como se escolhe os cargos de chefia através de indicações simplesmente para contentar partidos, o descaso dos servidores referente à sua qualificação. Esses pontos são alguns dos que tornam a prestação do serviço público precária. (IBOPE 2010)

Um dos exemplos mais claros da morosidade no serviço público brasileiro é a justiça. Muitas vezes causando prescrição de penas e responsabilidade civil do estado. O serviço oferecido pela justiça brasileira é um dos que mais acumula processos e dos mais demorados entre os serviços à disposição dos brasileiros. A má utilização da verba pública trazendo prejuízos enormes ao país, também é um influenciador na efetividade do serviço. A gestão da qualidade apresenta-se uma ótima ferramenta que tem como objetivo evitar o desperdício de tempo e de dinheiro dos órgãos.

A população do Brasil é de 190.732.694 pessoas e dentre elas 110.269.252 pessoas trabalhadoras de pólos metropolitanos e dessas 50.291.247 trabalham na área de serviços. Tem-se com isso que a área de prestação de serviço é muito importante para a sociedade, e por isso estudos comumente abordam o tema. O serviço bem prestado trás agilidade na resolução de problemas, diminuição de erros e retrabalho, satisfação do cliente e melhores resultados. As universidades públicas mais bem conceituadas já usam auxílio de ferramentas para manutenção da qualidade, e nesse quesito pode-se dizer certamente que com antecipação as universidades particulares. (IBGE 2010)

Atualmente, é perceptível que os serviços em geral são mais bem prestados no âmbito particular, mas quando relacionar-se qualidade e estudos de nível superior, existe grande vantagem das universidades públicas sob as universidades particulares. Seja com melhores professores, estrutura ou com os melhores resultados em exames como, por exemplo, o da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) de 2011 de acordo com a Fundação Getúlio Vargas - FGV (2011), aonde a Universidade Federal da Paraíba aprovou 50,85% dos seus alunos e o Centro Universitário de João Pessoa – UNIPÊ, a

Universidade mais conceituada da iniciativa privada da Paraíba obteve 14,40% de aprovação (FGV, 2011).

Dessa forma, se vê a importância que se tem a qualidade para manutenção da satisfação e para os resultados positivos da entidade. Assim, formula-se a questão para compor a problemática desse trabalho:

Questão: Qual a importância e a percepção da satisfação dos serviços prestados pela biblioteca setorial do CCSA, a partir da perspectiva dos estudantes de Administração da UFPB?

1.2 JUSTIFICATIVA

Nos tempos atuais, a qualidade é uma das principais estratégias competitivas para as diferentes organizações de variados ramos, trabalhando em conjunto com a produtividade, melhoria de resultados e o aumento do desempenho através da redução de perdas e desperdícios, do envolvimento de todos na empresa como também na motivação e no aumento da satisfação do cliente.

Encontrar qualidade no que é oferecido é o primeiro passo para reter o cliente no atual ambiente competitivo e a qualidade é a competitividade necessária para as empresas se firmarem (CHIAVENATO, 2011).

O uso de ferramentas da qualidade no auxílio da prestação do serviço bibliotecário no Brasil é pioneiro nas entidades públicas, ou seja, os primeiros estudos relacionados à melhoria dos serviços prestados por bibliotecas de ensino superior foram da iniciativa pública. E é possível ver em um exemplo prático: o da Universidade de São Paulo (USP) que nos últimos anos vem se empenhando na busca da qualidade através da constante inovação tecnológica, principalmente com a implantação do Projeto de Informatização do Acervo e Serviços, que se deu em 1992. A partir de então as bibliotecas passaram a investir também na política de acesso, não só na de posse, quando em 1997 foi inaugurada a Rede de Serviços do Sistema – SIBiNet, tornando possível o acesso ao Banco de Dados Bibliográficos da USP, o DEDALUS, através da Internet (SAMPAIO, et al. 2004).

Essa evolução da qualidade acontece porque os estudantes necessitam de locais que disponibilizem conforto, tranquilidade, acervo atualizado, tecnologias para acesso

aos livros e uma gama enorme de variáveis para que consigam ter o máximo de rendimento em seu estudo. Dessa forma, existe tamanha importância que deve ser dada as bibliotecas acadêmicas, que são o berço da evolução educação e que trás como consequência uma nação bem desenvolvida e globalizada. (CHIAVENATO, 2011).

Muitas horas do dia são gastas em estudos individuais e esses em bibliotecas públicas. Os estudantes vêm a biblioteca como um refúgio para se concentrar e conseguir estudar, muitos deles não têm em casa um local que proporcione conforto e concentração para que o mesmo estude, seja por sua condição financeira ou por outros motivos. O que é nítido perceber é a importância desse local para estudantes acadêmicos, servindo como uma mola propulsora para o seu intelecto. (SAMPAIO et al., 2004).

Porém, alguns estudantes estão lidando com bibliotecas mal estruturadas, sem logística, sem livros atualizados, sem meios tecnológicos para facilitar a busca dos livros, sem um atendimento adequado e capaz, sem condições de ambiente propício ao estudo entre outras várias constantes que são necessárias para um bom desempenho do estudo. Dessa forma, é preciso mensurar, ou seja, dar valores a essas constantes que não estão sendo prestadas com qualidade e promover suas devidas mudanças (SAMPAIO et al., 2004).

O objetivo principal deste trabalho foca, então, em contribuir tanto para o modelo de avaliação abordado por Parasuraman e Berry (1995) através da aplicação de um instrumento de avaliação que visa compreender a percepção do corpo discente sobre a qualidade do serviço bibliotecário, quanto para a compreensão da qualidade dos serviços de bibliotecas. Desse modo possibilitará às bibliotecas de instituições de ensino encontrar indícios de problemas existentes auxiliando em seu processo decisório.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar a qualidade do serviço por meio da percepção da satisfação e da importância do serviço prestado pela biblioteca setorial do Centro de Ciências Sociais

Aplicadas, sob a ótica dos estudantes de Administração da Universidade Federal da Paraíba utilizando o método SERVQUAL de Parasuraman e Berry(1995).

1.3.2 Objetivos Específicos

- Avaliar os pontos positivos e negativos da atual situação do serviço bibliotecário da biblioteca setorial do CCSA, na visão dos estudantes de Administração;
- Identificar o *gap* 5 existente entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido;
- Propor melhorias que possam contribuir para a otimização serviço prestado pela biblioteca setorial.

2 FUNDAMENTAÇÃO TÉORICA

2.1 EVOLUÇÃO DA QUALIDADE

Hoje em dia uma das principais estratégias competitivas para as mais diversas organizações de variados ramos é a implantação de um programa de qualidade, trabalhando lado a lado com a produtividade, melhoria de resultados e o aumento de lucros através da redução de perdas e desperdícios, do envolvimento de todos na organização, como também na motivação de seus colaboradores. Desse modo, observa-se uma mudança temporal da qualidade passando por um processo de evolução que é baseado em três Eras fundamentais: Era da Inspeção; Era do Controle Estatístico da Qualidade; e Gestão da Qualidade Total.

Segundo Paladini (2011), a preocupação com a qualidade não vem de hoje. Os produtos, bens ou serviços, sempre foram inspecionados pelos consumidores que os

compravam e isso acontecia como uma relação de troca. Essa preocupação caracterizou a era da inspeção, que se voltava apenas para o produto acabado, e não sua produção, não trazendo aí a qualidade, mas sim apenas a separação dos produtos defeituosos dos em bom estado.

Logo após veio o aparecimento do controle estatístico, criado pelo estatístico norte-americano W.A. Shewhart, surgiu com a produção em massa, traduziu-se na introdução de técnicas de amostragem e de outros procedimentos básicos de estatística, bem como o aparecimento do setor de controle de qualidade. Sistemas de qualidade foram pensados, estudados, esquematizados, melhorados e implantados desde a década de 1930 nos EUA e um pouco depois no Japão em 1940 (PALADINI, 2011).

Daí em 1950 por volta do final da II Guerra Mundial, a qualidade já conquistara seu lugar e passou a ser uma disciplina bem aceita no cenário organizacional, com técnicas específicas e resultados efetivos. Iniciou-se, então, preocupação com a garantia da qualidade, que trouxe uma nova filosofia gerencial com base no desenvolvimento e aplicações de conceitos, métodos e técnicas baseados no cenário atual. Essa nova filosofia ficou conhecida como Gestão da Qualidade Total, que marcou com o deslocamento da análise do produto ou serviço para a concepção de um sistema de qualidade, ou seja, a preocupação saiu de um departamento só para um problema de toda a empresa em si, abrangendo todos os aspectos de sua operação. (PALADINI, 2011).

Em 1950, W. Edwards Deming, estatístico com especialização em qualidade, fez viagem ao Japão convidado pela JUSE para palestrar a líderes industriais, tendo em vista a preocupação em reconstruir aquele país, conquistar novos mercados e melhorar a reputação dos produtos japoneses. Isso repercutiu tanto que em 1951 foi criado o prêmio Deming, para os processos de qualidade na indústria.

Com o passar do tempo, os instrumentos da profissão se expandiram para muito além da estatística. Quatro elementos distintos passaram a fazer parte desta nova era: quantificação dos custos da qualidade, controle total da qualidade, engenharia da confiabilidade e zero defeito.

Ainda segundo Paladini (2011), hoje a qualidade é um termo que passou a fazer parte do jargão das organizações, independente do ramo de sua atividade e abrangência de atuação privada ou pública. E é conceituada sendo um valor conhecido por todos e, no entanto, definido por formas variadas e diferentes grupos ou camadas da sociedade,

ou seja, a percepção dos indivíduos é diferente em relação aos mesmos produtos ou serviços isso em função de suas necessidades, experiências e expectativas.

A principal diferença entre a conceituação do início do século XX e a atual é que a qualidade agora está relacionada às necessidades e as expectativas dos clientes. Seja qual for o tamanho da empresa, observam-se programas de qualidade e de melhoria de processos na maioria dos setores econômicos. Não importa fazer o melhor produto com os melhores processos, se o que se faz não vai de acordo com consumidor, razão de ser de todos os processos organizacionais.

2.1.1 Era da Inspeção

A atividade de controle da qualidade de bens e serviços vem de muito tempo atrás, antes mesmo do período da Revolução Industrial, ou seja, antes o século XVII. Neste período, os responsáveis pela atividade de avaliação de produtos produzidos eram os próprios elaboradores, na época, chamados de artesãos. Com uma grande variedade de denominações, essa classe convergia praticamente todas as atividades liberais da época: pintores, escultores, vidraceiros, marceneiros, sapateiros, arquitetos e assim por diante. (PALADINI, 2011).

A Era da Inspeção foi conhecida por os artesãos serem responsáveis por todas as etapas do processo de produção, manutenção e finalização/melhoria dos produtos. Desenvolviam etapas como a concepção, escolhas de materiais, produção e comercialização direta com clientes. A produção na época era enxuta, em pequena escala, e a inspeção após a produção do produto era feita de modo informal.

Na visão de Lobo (2002) o trabalho exercido pelos artesãos na inspeção estava relacionada com a quantidade de informações que cada trabalhador possuía, os seus conhecimentos individuais, estes eram facilitados ou dificultado pelo nível de aproximação com os clientes. Ou seja, a interação entre o consumidor e o produtor fazia nele crescer as expectativas do cliente a níveis maiores. Segundo o mesmo autor, por seguir tais critérios de aproximação com o cliente, os produtos produzidos naquela época possuíam níveis de qualidade maiores do que os atuais. Isso porque os artesãos adquiriam informações diretamente com os consumidores, e daí então faziam com que os produtos fossem elaborados pessoalmente a cada um consumidor.

2.1.2 Era do Controle Estatístico da Qualidade

Logo após 1929, já com o desenvolvimento da mentalidade da gestão da qualidade, surgiu o conceito de Nível de Qualidade Aceitável. Neste conceito, eram estabelecidos objetivos de detecção de produtos defeituosos, utilizando métodos probabilísticos de amostra, sua principal característica. (PALADINI, 2011).

Com o aumento da escala de produção após a revolução industrial as amostras foram utilizadas para facilitar o trabalho dos responsáveis pelo controle da qualidade, já que era impossível, com a quantidade de produtos produzidos, estabelecerem o controle de todos os produtos.

Na Era do Controle Estatístico da Qualidade deu-se o pontapé inicial a partir de estudos de conhecedores da área como Walter A. Shewart, Harold Dodge, Harry Homing e Juran. Todos esses estudiosos se preocuparam em desenvolver técnicas particulares de qualidade em suas empresas, e, a partir dos seus respectivos estudos, criaram o Controle Estatístico da Qualidade.

De acordo com Brassard (2000) o controle da qualidade, logo após o surgimento das famosas Teorias da Administração Científica da Produção, passou a ser uma atividade que recebia influências exteriores à produção, ou seja, deixou de ser uma função dependente de outros setores e passou a ter sua importância gerencial distinta.

Na época da inspeção, o foco principal do controle da qualidade era a separação dos produtos bons dos ruins e estava rigorosamente vinculado à quem os produzia, neste caso o artesão.

A partir de então Shewart, em 1924, criou uma das maiores e mais inovadoras ferramentas que, até então tinham surgido, os chamados Gráficos de Controle. Tal método era utilizado delimitando as variações estatísticas do produto, ou seja, eram estabelecidos os parâmetros que informavam se o processo estava sendo desenvolvido dentro dos limites que foram previamente estabelecidos.

A partir da Segunda Guerra Mundial, as empresas foram obrigadas a renovar seus conceitos e passaram a se preocupar com os danos causados ao meio ambiente, gerados, principalmente pela tecnologia. Segundo Cerqueira Neto (1993), muitas fábricas tiveram suas máquinas inutilizadas pela baixa da demanda, causando o aumento no número de trabalhadores parados.

Tal acontecimento não foi fator preponderante para a história da qualidade, mas foi ponto impulsionador para que a partir da década de 1950 o conceito de qualidade

fosse remodelado, por autores como A.J. Feigenbaum, W.E. Deming, J.M. Duran, entre outros. (CERQUEIRA NETO, 1993).

Ainda neste período as empresas começaram a se preocupar em atender às expectativas dos seus consumidores, eliminando os produtos que eram incompatíveis com seus desejos. Foi a partir deste momento que o conceito de controle estatístico da qualidade começou a perder força e iniciou-se o nascimento de novos pensamentos de qualidade, que tinham por objetivo justamente relacionar o produto produzido com o desejado pelo cliente.

Para Deming (1990), a qualidade é definida de acordo com as exigências e necessidades dos consumidores. Como estas estão em constante transformação, as especificações de qualidade devem ser alteradas na mesma velocidade.

Deming (1990) também observou a importância do comprometimento da alta administração como aspecto relevante na busca do melhoramento contínuo da qualidade.

Cerqueira Neto (1993) dá enfoque que nesta época as empresas deixam de se preocupar em corrigir falhas e passam a focalizar a prevenção das mesmas. A qualidade passa a ser preocupação de todos os departamentos da empresa, ou seja, todos os setores eram responsáveis pela construção da qualidade nos produtos e serviços oferecidos. Porém, a alta administração ainda não visualizava tanto envolvimento, muitas vezes por preconceito, e se envolvia ponderadamente.

Ou seja, neste período, o conceito de qualidade passa de um enfoque de correção de falhas para um nível a qual se preferia prevenir o erro a corrigi-lo, em que todos os departamentos da organização eram responsabilizados pelo controle da qualidade. Porém, neste período não era comum notar a presença efetiva da alta administração.

2.1.3 Era da Qualidade Total

Segundo Paladini (2011), a era da Qualidade Total foi inicialmente desenvolvida nos anos 1950 por alguns estudiosos, como: Armand V. Feigenbaum, Joseph M. Juran e Winston Edwards Deming.

Logo após a explosão da Segunda Guerra Mundial, a indústria japonesa se encontrava desestruturada e quase falida. Então, os japoneses, sem recursos e necessitando urgentemente por melhorias convidou Deming para prestar consultoria e apoio na reconstrução da indústria do país.

No Japão, Deming foi o grande responsável pela implantação e expansão dos conceitos e técnicas de qualidade, como a melhoria contínua e o controle estatístico da qualidade.

No mesmo período, em 1951, surge um novo conceito, apadrinhado por Feigenbaum, conceito ao qual era totalmente redesenhado e diferente dos que já existiam. Tal conceito foi denominado Controle da Qualidade Total. Este conceito tinha por fundamento que a qualidade deveria estar inserida no produto ou serviço.

Para Feigenbaum (1994) era difícil alcançar níveis de excelência apenas eliminando as falhas, era importante que houvesse envolvimento total da empresa no propósito, deste modo haveria a especificação do produto, de modo que este esteja dentro dos padrões desejados pelos clientes.

A qualidade, de acordo com Feigenbaum (1994) é construída diretamente pelos seus clientes e não por fatores externos ao seu domínio, como engenheiros, pessoal ligado ao marketing ou de níveis hierárquicos altos. Porém, pode sim ser influenciada por uma gama de fatores como engenheiros, pessoal de marketing ou alta administração.

É notável a preocupação do autor em afirmar que o cliente exerce grande influência no estabelecimento da qualidade. Nesta fase, a qualidade passa a apresentar uma roupagem preocupada muito mais com a satisfação do cliente do que com o conceito de nível aceitável de qualidade.

Porém, não deixa de apoiar a idéia de que a qualidade é atingida a partir do seguimento e junção de diversas características, tendo como prisma final a satisfação do consumidor.

Na década de 1970, surgiu um conceito até então inexplorado, o Zero Defeito, com Crosby. Neste conceito a perfeição era inatingível, ou seja, por mais que o produto fosse de boa qualidade, nunca seria livre de melhorias.

Nesta época, Crosby estudou e conseguiu identificar que os trabalhadores teriam que se preocupar, além da produtividade, com suas atitudes. Pois a partir do momento que os empregados estivessem motivados e realmente compenetrados no projeto, a qualidade era alcançável (FEIGENBAUM, 1994).

2.2 A QUALIDADE NOS SERVIÇOS

Para uma compreensão efetiva do que significa qualidade em serviços, é necessário entender o seu conceito. O conceito de qualidade em serviços é comumente

relacionado com o conceito do próprio. O assunto é estudado e discutido de diversas formas por diferentes autores. Serão apresentados alguns pontos de vistas que serão indispensáveis para o seu entendimento.

Segundo Paladini (2011) a área de prestação de serviços envolve a produção de serviços propriamente dito e a estruturação de métodos.

Ainda o mesmo autor define a caracteriza a diferença entre qualidade e qualidade em serviços em alguns pontos: a produção e o consumo são simultâneos, é impossível saber onde se inicia um e termina o outro. A gestão de processos tem que ser bastante flexível, de acordo com o momento, situações, contextos, etc. Outra característica mencionada por Paladini (2011) é a de que “em serviços e métodos, ocorre pequeno número de atividades de suporte e grande interação com cliente”.

Para Gronroos (1995) a qualidade em serviços é representada a partir do que os indivíduos observam, ou seja, o que os clientes vêem.

Já para Paladini (2011) a qualidade em serviços é caracterizada em alguns pontos principais: são intangíveis; não podem ser possuídos; não há estoques; ser humano como agente produtivo; meta operacional é a flexibilidade e ênfase no valor percebido pelo cliente; entre outros.

O Quadro 1 apresenta a qualidade total na visão de Paladini (2011), ao qual faz uma comparação entre a gestão da qualidade em ambientes industriais e a gestão da qualidade em ambientes de serviços e métodos, pois costuma-se cometer erros na definição de gestão da qualidade em diferentes ambientes.

Quadro 1: Comparação entre Qualidade em ambientes industriais e em ambientes de serviços

Gestão da qualidade em ambientes industriais	Gestão da qualidade em ambientes de serviços e métodos
O esforço pela qualidade aparece no produto	O esforço pela qualidade aparece na interação com o cliente
Interação com clientes via produtos	Interação direta com clientes
Elevado suporte	Baixo suporte
Baixa interação	Intensa interação
Suporte ao produto	Suporte ao cliente
Cliente atua ao final do processo produtivo	Produção e consumo simultâneos
Feedback pode demorar	Feedback imediato
Expectativas menos sujeitas a mudanças abruptas	Expectativas dinâmicas
Cliente tente a não influenciar o processo produtivo	Cliente participa do processo produtivo
Resulta de um conjunto de elementos	Resulta mais do desempenho dos recursos humanos
Condições favorecem à padronização	Difícil padronizar
Tende a uniformizar-se a médio prazo	Difícil ter um modelo uniforme de execução
Bens tangíveis podem ser patenteados	Serviços e métodos não podem ser patenteados
Bens tangíveis podem ser protegidos em relação a	Serviços e métodos não podem ser protegidos

seus processos de fabricação e à forma final como são disponibilizados para comercialização	
---	--

Fonte: Paladini (2011)

O Quadro 1, apresenta a percepção da qualidade por parte de organizações industriais onde a qualidade é muito mais palpável do que as das empresas de serviços. A mensuração da qualidade em empresas de serviços é difícil por motivos como a participação do cliente no processo produtivo, possuem *feedback* imediato e a produção e o consumo são exercidos ao mesmo tempo.

Paladini (2011) também faz algumas ressalvas referentes ao modo de gerenciamento da qualidade em serviços. Para ele o conceito de qualidade não se torna diferente com o tempo, ou seja, a satisfação do cliente é a meta principal. Porém, essa satisfação é medida de forma subjetiva, pois é afetada por elementos dinâmicos.

Além disso, alguns elementos devem ser considerados no entendimento da qualidade nos serviços:

- A participação presencial do cliente no processo produtivo;
- Dificuldade em mensurar a qualidade nos serviços;
- A natureza não repetitiva da prestação de serviços.

Para o autor Las Casas (2004) a satisfação dos clientes muda de acordo com as características individuais de cada cliente. De forma que o objetivo será atingido quando as expectativas dos clientes forem superadas. Assim, para as empresas alcançarem a satisfação completa dos consumidores é necessário que seu ponto de vista seja levado em consideração.

É indiscutível a importância da qualidade nos serviços para a sobrevivência nos mercados altamente competitivos como os de hoje. É uma maneira de satisfazer de forma mais eficiente as expectativas dos clientes colocando-os como integrantes do processo de produção.

Este diferencial competitivo só pode ocorrer se a qualidade dos serviços forem elevadas a níveis de importância estratégica e que sejam valorizados como peça-chave na administração das empresas.

Segundo Paladini (2011), o cliente tem que deixar de ser visto como apenas um objeto comprador e passar a ser um elemento valioso na expressão das suas vontades e opiniões, as quais podem interferir no desenvolvimento da qualidade de cada empresa,

pois a partir do momento que expressam seus pontos de vista e a empresa os acolhe, a relação está concretizada. Ou seja, os indivíduos passarão a influenciar, mesmo que indiretamente, no processo produtivo.

2.3 QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A qualidade do serviço público no Brasil é motivo de inúmeras discussões, sendo considerado assunto que expõe as ineficiências do país, sendo um tema recorrente e avaliado como sendo uma das diversas causas das dificuldades de gerenciamento na administração pública.

É comum ver opiniões de que os órgãos públicos não prestam serviços de atendimento ao público com qualidade. Por muitas vezes seus servidores são chamados de preguiçosos, ineficientes, entre outros. Todos os adjetivos relacionados incapacidade de atender às expectativas dos usuários do serviço.

Na visão de Di Pietro (2011), serviço público é uma atividade que é posta à disposição da sociedade para que ela exerça de forma direta ou indireta influência sobre os indivíduos componentes da mesma, tendo como foco principal o atendimento das necessidades públicas, tendo por base as diretrizes do regime jurídico total ou parcialmente público.

A Administração Pública tem focalizado o seu funcionamento em um cenário de estabilidade, de cumprimento de orientações políticas que lhe determinam, a partir das suas atribuições e competências, bem como estabelecem as regras de administração dos recursos de que faz uso. De fato, o enquadramento dominante da ação dos serviços públicos continua a ser a respectiva lei orgânica e os diferentes normativos que estabelecem muitas vezes ao máximo, com a maneira de “administrar” os recursos humanos, financeiros ou materiais.

A realidade do dia a dia é, porém, bem diferente, entra em conflito com quem dirige um serviço, pois se vê, freqüentemente, diante varias e diferentes solicitações, particularmente de natureza política (que têm a ver com opções de governo, sendo que aos serviços públicos compete exatamente à execução do programa do governo), ou mesmo dos cidadãos que esperam a resolução de problemas concretos, com especificidade própria, e não soluções preestabelecidas, nem sempre capazes de responder às suas necessidades (MEIRELLES, 2010).

Quem gere um serviço público vê-se, por outro lado, pressionado pela necessidade de gerir adequadamente diferentes tipos de recursos, extravasando as normas referidas, cuja resposta dificilmente se compadece com todos os procedimentos estabelecidos, tendo que fazer um jogo bem difícil de compatibilização do cumprimento das normas com a exigência de eficácia e eficiência nos resultados.

Os ministérios e muitas organizações, que integram a Administração Pública, têm sido objeto de alterações sucessivas demonstrando a dinâmica da Administração, em nada condizente com a velha idéia de que basta “administrar” e não gerir os serviços públicos.

Dessa forma, o que vem acontecendo é a passagem de uma Administração baseada somente no poder ou na burocracia para uma Administração adequada ao novo século que pressupõe a adoção de um modelo de gestão adaptado a especificidade dos serviços públicos, preocupada com a resposta eficaz e eficiente às necessidades da sociedade e das políticas públicas, incluindo as respeitantes à gestão dos recursos e aos métodos de gestão. (CHIAVENATO, 2011)

Segundo Chiavenato (2011), em 1990 a reforma do Estado se tornou forte devido à crise generalizada do estado que adotava como forma de gestão o patrimonialismo, motivo que aumentou ainda mais o clamor por um novo meio de gerir a administração pública. Daí então foi implantada a burocracia como forma de suprimir a corrupção e o nepotismo bastante presente na anterior gestão. A forma burocrática de gestão tem grande ênfase na normatização dos processos, na comunicação formal, na previsibilidade do funcionamento e na padronização. Porém com o tempo se tornou defasada e suas disfunções se sobrepuseram as suas qualidades, sendo necessária uma nova forma de gerir o Estado, surgiu então, o que hoje é utilizada, a gestão pública gerencial ou também chamada de *Gespública*, modelo de gestão que inovou o cenário público e está fazendo aumentar a eficiência, a qualidade, a eficácia e diminuir os gastos públicos.

2.4 BIBLIOTECAS ACADÊMICAS E O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

O processo de avaliação dos serviços nas bibliotecas acadêmicas de nível superior já vem sendo utilizado em várias entidades públicas no Brasil, o modelo tornou-se conhecido pela experiência do Sistema Integrado de Bibliotecas 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 (SAMPAIO et al., 2004).

Logo após, foi utilizado por várias outras entidades de ensino como a UENF – Universidade Estadual do Norte Fluminense em 2008, FECAP – Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado em 2009 e na Fundação Pedro Leopoldo em 2011.

Segundo Lancaster (1996), existe várias explicações para que o bibliotecário faça a avaliação de serviços de bibliotecas. Segue abaixo alguns deles.

- a) estabelecer uma escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento;
- b) comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços. Menos usual e somente válido se adotado padrão idêntico de avaliação;
- c) simplesmente a de justificar a sua existência;
- d) identificar possíveis causa de erros ou ineficiência do serviço ou ainda uma análise da relação custo-benefício.

Lancaster (1996, p. 8) menciona que a avaliação dos serviços bibliotecários “será um exercício estéril se não for conduzida com o objetivo específico de identificar meios de melhorar seu desempenho”. Já Sampaio et al. (2004), por sua vez, defendem a perspectiva dos alunos, afirmando que “o desconhecimento das necessidades deles [os alunos] pode causar prejuízo para as atividades acadêmicas, comprometendo o ensino e a pesquisa”. Isso implica dizer que é necessário avaliar os serviços com um objetivo a ser seguido e usar como fonte de dados as necessidades descritas pelos próprios estudantes que utilizam os serviços.

Dessa maneira, esse trabalho trás consigo uma propagação de estudos anteriores e demonstra toda a eficiência dessa avaliação na prestação dos serviços das bibliotecas de todo o Brasil, servindo como objetivo para o aumento da qualidade.

2.5 MODELO SERVQUAL

Encontrar qualidade no que é oferecido é o primeiro passo para reter o cliente no atual ambiente competitivo e a qualidade é a competitividade necessária para as empresas se firmarem (CHIAVENATO, 2011).

O primeiro modelo específico para avaliação de serviços pode ser atribuído ao trabalho dos pesquisadores norte-americanos Parasuraman e Berry (1995), que

desenvolveram um modelo visando captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os critérios de avaliação aplicados levaram em consideração as brechas, as lacunas, os hiatos (gaps) que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Esses são grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços.

De acordo com Parasuraman e Berry (1995), os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam, ou esperam, com aquilo que obtêm. Os pesquisadores apresentaram um modelo definindo como lacunas (gaps) aquilo entre as expectativas e o que é oferecido como:

Gap 1 = discrepância entre expectativas dos usuários e percepções dos gerentes sobre essas expectativas.

Gap 2 = discrepância entre percepção dos gerentes das expectativas dos usuários e especificação de qualidade nos serviços.

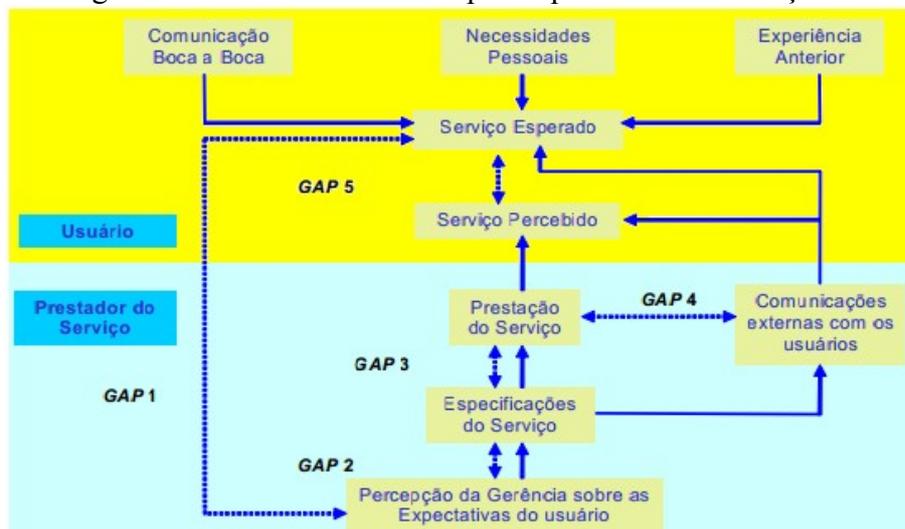
Gap 3 = discrepância entre especificação de qualidade nos serviços e serviços realmente oferecidos.

Gap 4 = discrepância entre serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário.

Gap 5 = discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos.

A figura 1 de Parasuraman e Berry (1995), ilustra os cinco Gaps da qualidade em serviços.

Figura 1: Modelo dos cinco Gaps da qualidade em serviços



Fonte: Parasuraman e Berry (1995).

O modelo dos *gaps* proposto por Parasuraman constitui o modelo de avaliação de maior credibilidade entre os especialistas, afirma Rebelato (1995). Dando ainda mais credibilidade e segurança aos estudos dos Gaps.

No entanto, como este modelo não disponibilizou uma ferramenta que medisse a qualidade dos serviços, esses mesmos pesquisadores, em 1988, criaram uma escala intitulada SERVQUAL, com o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do usuário em relação à prestação de serviços oferecida. O resultado foi um conjunto de cinco dimensões apontadas como fundamentais na qualidade de serviços prestados. Segundo Parasuraman e Berry (1995), Cook e Tompson (2000) detalharam as dimensões definidas no SERVQUAL:

Tangibilidade (Tangibles): facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.

Confiabilidade/Credibilidade (Reliability): habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão.

Receptividade (Responsiveness): disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta.

Garantia (Assurance): conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança.

Empatia (Empathy): cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

De todas as dimensões, a confiabilidade mostrou ser o aspecto que os usuários mais consideram ao avaliar um serviço. Naturalmente não é o determinante nas avaliações, mas, com certeza, é a essência da qualidade do serviço (BERRY; PARASURAMAN, 1995).

O modelo SERVQUAL fornece um “esqueleto” básico por meio do seu formato de expectativas e percepções que inclui sentenças para cada uma das cinco dimensões da qualidade de serviço. Esse “esqueleto” pode ser adaptado quando necessário e complementado para atender as características/necessidades de pesquisas específicas de uma organização em particular (LOURES, 2009).

Especificamente para as bibliotecas universitárias brasileiras especializadas em odontologia tem-se uma aplicação já demonstrada. Vergueiro e Carvalho (2001) relatam o resultado da pesquisa empreendida no Estado de São Paulo em sete bibliotecas (da Universidade de São Paulo, Universidade de Campinas e Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho). Os autores concluem que o exercício da definição de indicadores de qualidade constitui-se em estratégia viável visando à qualidade de processos e serviços nos serviços de informação de países em desenvolvimento (SAMPAIO et al., 2001).

A ênfase dada neste trabalho foi ao *Gap 5* que tem como conteúdo a discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos, escolhido por melhor demonstrar o potencial da qualidade prestada pelo serviço da biblioteca sobre a perspectiva dos estudantes de administração da UFPB.

2.6 FATORES DE ANÁLISE DA QUALIDADE DO SERVIÇO BIBLIOTECÁRIO

Segundo Berry e Parasuraman (1995), os fatores de análise da qualidade do serviço bibliotecário pelo modelo SERVQUAL é dividido de acordo com grupos e subgrupos, sendo eles demonstrados pelo quadro 2 e nos pontos a seguir:

Quadro 2: Grupos do modelo SERVQUAL e seus critérios.

Receptividade	Empatia	Confiabilidade e	Garantia	Tangibilidade
Fornecimento de serviços no tempo prometido;	Atendimento personalizado	Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas	Funcionários qualificados em responder questões	Aparência física do ambiente
Eficiência na guarda de material	Atendimento atencioso	Atualização de livros ou do acervo	Funcionários acessíveis e gentis	Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática
Oferecimento de Serviços online	Postura do funcionário	Confiança na guarda dos objetos deixados na recepção	Segurança nas dependências da biblioteca	Comunicação visual
Horário de funcionamento adequado	Abordagem e cordialidade dos servidores	Livros de Autores Renomados e Reconhecidos pela área de	Habilidade dos funcionários com os equipamentos	Limpeza do ambiente

		Administração		
--	--	---------------	--	--

Fonte: Pesquisa (2012)

2.6.1 Receptividade

A receptividade é a disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta, ou seja, prestar o serviço que o é solicitado em um espaço de tempo que se considere hábil e que esteja sempre em disposição. Para isso é utilizados os subgrupos para facilitar a obtenção de dados e a mensuração dos indicadores da qualidade. (SAMPAIO et al., 2001).

2.6.1.1 Fornecimento de serviços no tempo prometido

O fornecimento de serviços no tempo prometido é essencial para visualizar se a agilidade do serviço está realmente suprimindo as necessidades de satisfação dos alunos, ou se está havendo uma demora excessiva por parte dos funcionários. Essa visualização é necessária, pois influi diretamente na qualidade e na receptividade dos serviços e sua variação importa aumento ou diminuição da satisfação dos alunos pelo serviço da biblioteca.

2.6.1.2 Eficiência na guarda de material

A Eficiência na guarda de material está intimamente ligada com a organização do acervo, pois, quanto mais organizado o acervo mais rápido é para encontrar o material desejado. O objetivo da guarda de material é a segurança e a rapidez na busca de livros e por isso sua eficiência se faz necessária para que o serviço seja rápido e seguro.

2.6.1.3 Oferecimento de Serviços online

A tecnologia veio auxiliar o aumento de desempenho e da qualidade no serviço, e com isso o oferecimento dos serviços online trás uma melhora eficaz na biblioteca, seja por *E-mail* ou *Website*. Por meio do email é possível receber informantes de prazos que acabarão e pelo *Website* pode-se saber a disponibilidade dos livros, informativos de eventos e outros serviços.

2.6.1.4 Horário de funcionamento adequado

O horário de funcionamento adequado é a avaliação do momento em que a biblioteca está disponível para o uso dos estudantes. Isso é importante porque os

estudantes têm uma variedade muito grande de horários de estudos, daí então, é necessário que o funcionamento seja compatível com os horários que os mesmos tenham disponível, mantendo a necessidade deles e sucessivamente a satisfação e a qualidade.

2.5.2 Empatia

A Empatia é o cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários, ou seja, da maneira como o estudante necessitar, pois, alguns necessitam de um atendimento mais atencioso e mais explicativo enquanto outros não precisam. A forma de prestar o serviço deve levar em conta o estudante como indivíduo único. Um exemplo é de algum estudante que tenha dificuldade por motivo de doença que reduza seu discernimento, por isso se tão necessário que a individualização no atendimento seja presente. (SAMPAIO et al., 2001).

2.5.2.1 Atendimento personalizado

O atendimento personalizado é forma de atender todos os estudantes da mesma forma, mas isso não quer dizer que não poder haver distinção entre ele. O atendimento será personalizado da mesma forma para todos, sendo igual entre os iguais e diferente entre os diferentes, na proporção de suas diferenças. (DI PIETRO, 2011)

Esse modo de atender traz isonomia do atendimento, princípio dado pela constituição federal de 1988 em seu artigo 37 *caput* e imposto a todos os órgãos públicos. Dessa forma, ainda que uma ferramenta qualificadora no serviço, ela é obrigatória no ramo público.

2.5.2.2 Atendimento atencioso

O atendimento atencioso é a forma de demonstrar interesse na prestação do serviço, ou seja, no pedido feito pelo estudante, seja ele uma informação ou uma solicitação de um problema. A atenção é de fundamental importância, pois a falta de interesse no atendimento trás muita insatisfação por parte dos estudantes, porém dada a devida atenção a satisfação dos alunos modifica potencialmente de modo positivo a qualidade do serviço.

2.5.2.3 Postura do servidor

A postura do servidor está ligada ao modo como ele se posiciona para atender as necessidades dos alunos, ou seja, se há uma relação formal ou se ela é informal, variando de acordo como o funcionário trata o estudante. Trata-se de respeito a uma norma ideal de conduta diante a realização dos serviços prestados pelo servidor. É feito para avaliar se essa postura está satisfazendo os interesses dos estudantes.

2.5.2.4 Abordagem e cordialidade dos servidores

A abordagem e a cordialidade dos servidores estão intimamente ligadas à forma do primeiro contato tido entre os alunos e os servidores. Podendo ser um contato espontâneo, educado, simpático e amigável como também ser um contato arrogante, grosseiro e desrespeitoso

2.5.3 Confiabilidade/Credibilidade

A confiabilidade ou credibilidade é a habilidade em fazer o serviço prometido com certeza e precisão, ou seja, é prestar o serviço proposto com a máxima segurança e eficácia. É, portanto, de grande importância, pois os estudantes confiarão nos atos feitos pelos funcionários e poderão agir sem temer uma informação que seja dada erroneamente. Isso pode acontecer tanto em relação ao atendimento do funcionário quanto aos livros e outros produtos disponibilizados aos alunos. Livros desatualizados ou de autores que não são conceituados em sua área e assim pode causar falta de credibilidade em uma biblioteca, pois as informações contidas não podem auxiliar o desenvolvimento intelectual do estudante. (LOURES, 2009).

2.5.3.1 Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas

A confiança e a segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas funcionam como garantidora da continuidade da prestação do serviço com qualidade, isso acontece no inconsciente dos alunos, ou seja, eles realizarão pedidos e seu subconsciente já reconhece o ato como certo e seguro. Tornando o conceito de serviço da biblioteca mais consistente e seguro.

2.5.3.2 Atualização de livros ou do acervo

Livros bem conceituados e atualizados são exemplos de produtos com confiança e segurança que aumentam a qualidade, pois os estudantes no momento que necessitarem de um livro instintivamente terão em seu subconsciente que encontrarão em tal biblioteca. A necessidade de atualização do acervo vem atrelada a constante mudança do ambiente em que os estudantes estão envolvidos, sem essa constante adaptação do meio os estudantes ficam munidos de informações ultrapassadas e obsoletas. Daí vem a grande importância dada à atualização desses instrumentos de pesquisa e aprendizagem.

2.5.3.3 Livros de Autores Renomados e Reconhecidos pela área de Administração

Não basta somente os livros serem atualizados, estes também devem ser de autores renomados e reconhecidos pela área de Administração. Isso porque os assuntos abordados em suas obras têm grande relevância no estudo da administração. Seus estudos são comprovados e amplamente aceitos no meio acadêmico, com isso trás maior confiabilidade de uma melhor eficiência e desempenho ao se por em prática seus conceitos.

2.5.3.4 Confiança na guarda dos objetos deixados na recepção

Esse critério diz respeito à segurança e confiança de que não serão extraviados ou danificados os objetos de guarda obrigatória para entrada na biblioteca, como bolsas e outros objetos, forma de combater furtos de livros e documentos no recinto. Esse serviço se não for bem oferecido pode causar a repulsa do aluno a frequentar a biblioteca ou de os mesmos conseguirem outros meios para que não precisem deixar

seus objetos na recepção da biblioteca. Como esse serviço é obrigatório se deve prestar com a máxima eficiência, pois caso contrário pode trazer muita insatisfação dos alunos.

2.5.4 Garantia

A garantia é o conhecimento, a cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança. Garantia nada mais é de que o domínio sobre os processos que rodeiam os funcionários e a forma com que ele repassa essas informações, ou seja, o conhecimento que ele tem e maneira como transmite para compreensão pelos alunos. Seja respondendo questões ou em suas habilidades com os meios que ele interage. (SAMPAIO et al., 2001).

2.5.4.1 Funcionários qualificados em responder questões

Os funcionários qualificados trazem garantia de que suas informações serão seguras e confiáveis, mas isso é um conjunto entre o conhecimento do funcionário e a forma de o mesmo passa essa informação. O estudo e o treinamento são ferramentas com que os próprios funcionários devem usufruir para se manterem atualizados e competentes para exercer os seus cargos. Com isso, se pode aumentar a garantia de um serviço prestado com qualidade.

2.5.4.2 Funcionários acessíveis e corteses

Os funcionários acessíveis trazem agilidade, pois eles estão sempre a disposição de estudantes para satisfazerem a sua necessidade e também garantia aos estudantes de que sempre que forem à biblioteca serão atendidos. A cortesia no atendimento faz com que os funcionários aumentem o bem-estar da biblioteca e criem um cenário respeitoso no órgão. Mantendo a ordem e o silêncio.

2.5.4.3 Habilidade dos funcionários com os equipamentos eletrônicos

A habilidade dos funcionários com os equipamentos demonstram o conhecimento adquirido e a capacidade de manuseio que eles têm. Sendo necessário quando esse indicador estiver baixo o encaminhamento dos servidores a participação de treinamentos e curso de aperfeiçoamento, pois vários meios tecnológicos estão à disposição de

bibliotecas, mas por causa do desconhecimento por parte dos funcionários, não são utilizados da maneira eficiente. E esses meios aumentam bastante a praticidade dos serviços e a agilidade na prestação do serviço. Então, o uso adequado dos equipamentos por parte dos funcionários garante ao estudante que ao chegar à biblioteca o serviço seja realizado o mais rápido possível.

2.5.4.4 Segurança nas dependências da biblioteca

Esse critério garante aos estudantes a preservação de sua condição física e a segurança em relação a seus bens no local. Com a devida garantia de segurança os alunos podem ficar tranquilos e com a certeza que estarão em um ambiente propício de estudo.

2.5.5 Tangibilidade

Nesse aspecto da escala SERVQUAL é observado os critérios que são possíveis de se pegar, observar e usar. Ou seja, é visualizado o estado físico de livros e equipamentos, o conforto das cadeiras e mesas, o clima da biblioteca dentre diversas outras variáveis. Dadas todas essas variáveis em um nível agradável, proporcionará ao estudante um ambiente propício e favorável a uma boa qualidade de estudo, e dessa forma se mantém a satisfação em nível elevado (LOURES, 2009).

2.5.5.1 Aparência física do ambiente

A aparência física do ambiente é levada em conta principalmente em relação ao estado de conservação dos livros e locais de estudo, como também o clima do ambiente, a beleza e o conforto das cadeiras e mesas. O visual é o primeiro fator que propiciam uma boa qualidade para uma biblioteca, pois ele é o contato inicial do aluno com a organização.

2.5.5.2 Limpeza do ambiente

A limpeza do ambiente está intimamente ligada à presença de resíduos, orgânicos ou não, jogados pelo local. O ambiente de estudo deve estar limpo e agradável aos

estudantes evitando dessa forma ocasionar odor e a presença de insetos e roedores.

4.2.5.3 Iluminação do ambiente

A Iluminação do ambiente é medida através da incidência da luz nos em toda a biblioteca e principalmente nos locais de leitura e de pesquisa. A falta de uma iluminação adequada pode trazer dores de cabeça, dificuldade de leitura e outros fatores. Daí então a preocupação de ser disponibilizada de forma ideal aos alunos que a utilizam.

2.5.5.4 Acústica do ambiente

A acústica do ambiente está relacionada à propagação do som na biblioteca, ou seja, quanto melhor a acústica menor essa propagação e melhor o ruído causado por movimentos ou atritos. O ideal para uma biblioteca é uma acústica que isole ruídos internos causados pelo andar ou pelos próprios alunos que estejam estudando e isole também o ruído advindo do meio externo como: carros, salas de aula e outros emissores.

2.5.5.5 Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática

Como o próprio nome diz esse critério leva em conta a avaliação dos equipamentos disponíveis pela biblioteca, como livros, periódicos, mesas, cadeiras, computadores e outros equipamentos. A importância desse aspecto é manter disponíveis variados equipamentos, de boa qualidade, para o auxílio dos estudantes e ainda que estes estejam em um bom estado de conservação. (LOURES, 2009).

Bibliotecas devem manter disponível aos estudantes meios tecnológicos atuais, livros novos e bem conceituados, cadeiras e mesas que proporcionem conforto para a permanência por horas de estudo, clima agradável pelo uso de ar-condicionado entre outros meios que tragam conforto ao estudante. Dessa forma, o estudante mantém seu nível de estudo por um período maior de horas.

2.5.5.6 Comunicação visual

A comunicação visual abrange uma grande área e uma delas é a orientação dos estudantes para encontrar livros que estão em setores diversos da biblioteca, ou seja, é a exposição visual de espaços onde serão encontrados livros de determinada área, como administração da produção, administração financeira, contabilidade pública e outras áreas de estudo. A comunicação visual também leva em conta anúncios de palestras, de cursos, mural de notícias e outras formas de informar os estudantes sobre matérias de seu interesse.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 MÉTODO DA PESQUISA

As investigações científicas dependem de um “conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos” (GIL; 2006, p.26), para que seus objetivos sejam atingidos: métodos científicos.

Método científico é o conjunto de processos ou operações mentais que se devem empregar nas investigações. É a linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa. Os métodos que fornecem as bases lógicas às investigações são: Dedutivo, indutivo, hipotético-indutivo, dialético e fenomenológico (GIL, 2006; LAKATOS; MARCONI, 2008)

O método indutivo proposto pelos empiristas Bacon, Hobbes, Locke e Hume. Consideram que o conhecimento é levado pela experiência, não levando em conta princípios não preestabelecidos. No raciocínio indutivo a generalização deriva de observações de casos da realidade concreta. As constatações particulares levam à elaboração de generalizações (GIL, 2006; LAKATOS; MARCONI, 2008).

Seguindo esses conceitos foi utilizado um questionário semi-estruturado na pesquisa de campo para colher as percepções sobre a importância dos estudantes de Administração, usuários da Biblioteca Setorial do CCSA, tendo como parâmetro os critérios de avaliação do serviço público dados pelo modelo SERVQUAL e prestado pela biblioteca acadêmica.

3.2 NATUREZA DA PESQUISA

De acordo como o homem tem o interesse e a curiosidade sobre o saber, isso o leva a investigar essa realidade por diversos aspectos e dimensões. Cada abordagem ou busca desse conhecimento admite vários níveis de entendimento e enfoque específicos de acordo com o objeto de estudo, os objetivos que são visados e a qualificação do pesquisador (CERVO; BERVIAN, 2007).

Minayo (2008, p. 23), conceituando por um prisma mais filosófico, considera a pesquisa como “atividade básica da ciência na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática teórica constante busca de definir um processo intrinsecamente inacabado e permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados.”

A pesquisa se enquadra como descritiva pela possibilidade de análise menos restrita da realidade em relação com o tema e objetivos propostos. O estudo teve como foco principal analisar as opiniões dos respondentes quanto à qualidade do serviço prestado pela biblioteca setorial da UFPB.

3.3 FONTE DE DADOS

Cervo e Bervian (2007 p.48), afirmam que:

A pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. [...] busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado existentes sobre um determinado assunto, tema ou problema.

Gil (2006) diz que o questionário é uma forma de obtenção de dados primários, podendo ser estruturado, semi-estruturado ou de perguntas abertas.

Dessa forma, nesta pesquisa a coleta de dados foi realizada da seguinte maneira:

- a) Em relação aos dados primários para fundamentação teórica foi realizada uma pesquisa bibliográfica em livros, revistas especializadas e artigos eletrônicos. Desta forma, essas ferramentas foram suficientes para o embasamento teórico da pesquisa.
- b) E em relação a dados primários para a análise dos resultados foi realizada uma pesquisa de campo onde foi aplicado um questionário aos estudantes de administração que são usuários da biblioteca setorial do CCSA. O critério de escolha foi a facilidade de acesso aos alunos para a realização do questionário.

3.4 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

A população ou Universo da pesquisa é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. Amostra é a parte da população ou do universo, selecionada por uma regra ou plano. A amostra pode ser probabilística ou não probabilística. (BARBETTA, 2008)

A técnica amostral utilizada foi a pesquisa não-probabilística por acessibilidade, pois, segundo Barbetta (2008), ela é utilizada em estudos exploratórios onde são selecionados os elementos a que se tem acesso.

Ainda segundo Barbetta (2008), o critério de utilização de amostras não-probabilísticas é a facilidade e eficiência da pesquisa, onde são utilizados conceitos pesquisados. Deste modo, os critérios utilizados foram dois:

1. A facilidade de acesso aos alunos do turno diurno e noturno, pelo pesquisador;
2. Pelo julgamento, tendo como elemento sustentador as informações que o usuário pôde fornecer para embasar o estudo.

O período da coleta de informações foi de aproximadamente duas semanas. Neste período foram aplicados 89 questionários dentro de um total de mais de 1233 alunos ativos e 1122 alunos matriculados no curso de Administração da UFPB, sendo 672 e 561 ativos respectivamente, no período noturno e diurno. O levantamento foi realizado na Central de Aulas da Universidade Federal da Paraíba no bloco onde acontece as aulas

de administração e através da computação em nuvem do *Google Docs*. Os dados foram posteriormente analisados em planilha eletrônica, tendo como finalidade traduzir as informações coletadas em dados fiéis às opiniões adquiridas. Segue uma tabela do dimensionamento da amostragem.

Tabela 1: Dimensionamento de Amostragem.

Dimensionamento da amostra (Diurno)	Dimensionamento da amostra (Noturno)
População: 561	População: 672
Nível de confiança: 95%	Nível de confiança: 95%
Margem de erro: 10%	Margem de erro: 10%
Tamanho da amostra: 41	Tamanho da amostra: 48

Fonte: Pesquisa(2012)

3.5 INSTRUMENTO DE PESQUISA

O questionário é uma das formas mais usadas para coletar dados, pois possibilita medir com melhor precisão o que se deseja. É composto por questões logicamente relacionadas ao problema principal e poderá ser enviado pelo correio, entregue ao respondente ou aplicado por elementos preparados ou selecionados (CERVO; BERIVIAN, 2006).

Fachin (2003, p. 147) diz que “no questionário, a informação coletada pelo estudioso limita-se tão somente às respostas escritas e preenchidas pelo próprio pesquisado”. Para a autora, o questionário consiste em um conjunto de questões que são apreciadas e submetidas a um dado número de pessoas com o objetivo de se obter respostas para a coleta de informações.

Dessa forma, os dados deste estudo foram coletados, junto aos sujeitos da pesquisa, com a aplicação de um questionário semi-estruturado (APÊNDICE A) respondidos pelos estudantes do Curso de Administração composto por perguntas fechadas e uma aberta, pois a utilização deste tipo de questionário possibilitou a coleta de informações de fácil codificação e análise, sem, no entanto, inibir a obtenção de respostas livres, mais ricas e variadas. O questionário semi-estruturado utilizado na

pesquisa se ateve ao modelo de *Likert* com cinco pontos modificado de Andrade (2001). No quadro 2 observa-se os critérios analisados segundo o modelo SERVQUAL.

Quadro 2: Grupos do modelo SERVQUAL e seus critérios.

Receptividade	Empatia	Confiabilidade e	Garantia	Tangibilidade
Fornecimento de serviços no tempo prometido;	Atendimento personalizado	Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas	Funcionários qualificados em responder questões	Aparência física do ambiente
Eficiência na guarda de material	Atendimento atencioso	Atualização de livros ou do acervo	Funcionários acessíveis e gentis	Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática
Oferecimento de Serviços online	Postura do funcionário	Confiança na guarda dos objetos deixados na recepção	Segurança nas dependências da biblioteca	Comunicação visual
Horário de funcionamento adequado	Abordagem e cordialidade dos servidores	Livros de Autores Renomados e Reconhecidos pela área de Administração	Habilidade dos funcionários com os equipamentos	Limpeza do ambiente

Fonte: Pesquisa (2012)

Logo após foi realizado o estudo do *GAP5*, resultado da diferença entre o desempenho esperado pelo usuário e o que realmente é oferecido. As variáveis foram simplificadas para a importância do usuário e a satisfação que o mesmo tem em relação ao serviço prestado, facilitando dessa forma a resposta dos questionários, conforme ocorre em estudos similares como o estudo das Bibliotecas 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. (SAMPAIO et al., 2004)

3.6 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados foram analisados predominantemente sob o aspecto quantitativo, com a finalidade de analisar o tema de forma mais generalizada, visualizando diferentes percepções dos indivíduos abordados.

A análise de dados aconteceu através da tabulação dos questionários com perguntas fechadas e uma aberta (Apêndice A), direcionados aos estudantes de administração da UFPB, tendo como foco atender ao objetivo a que se propõe o estudo.

O trabalho é classificado como quantitativo, também, pelo fato de que os dados terem sido convertidos em gráficos e quadros, através do uso de planilhas eletrônicas e editores de textos, como o Excel 2010 e o Word 2010.

No questionário foi fixada uma pergunta aberta trazendo à sugestão dos alunos por melhorias para biblioteca do CCSA o que deixa o trabalho, também, um aspecto qualitativo a ser analisado. Isso devido à subjetividade que a resposta de formulações abertas dispõe.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta seção foram analisados e interpretados os dados coletados dos 89 questionários aplicados aos estudantes de Administração da Universidade Federal da Paraíba, do 1º período ao 10º e os desbloqueados, nos turnos diurnos e noturnos, pessoalmente e através do *Google Docs*.

A análise foi feita a partir dos seguintes critérios utilizados no modelo SERVQUAL (BERRY, L.; PARASURAMAN, 1995)

Esta análise teve como objetivo avaliar a atual situação da qualidade do serviço da biblioteca do CCSA, através da diferença entre a perspectiva da importância e a da satisfação dos serviços prestados pela biblioteca. Portanto, primeiramente analisou-se o perfil dos usuários questionados e a seguir foi comentado cada parâmetro da qualidade de acordo com a percepção dos mesmos.

4.1 PERFIL DA AMOSTRA

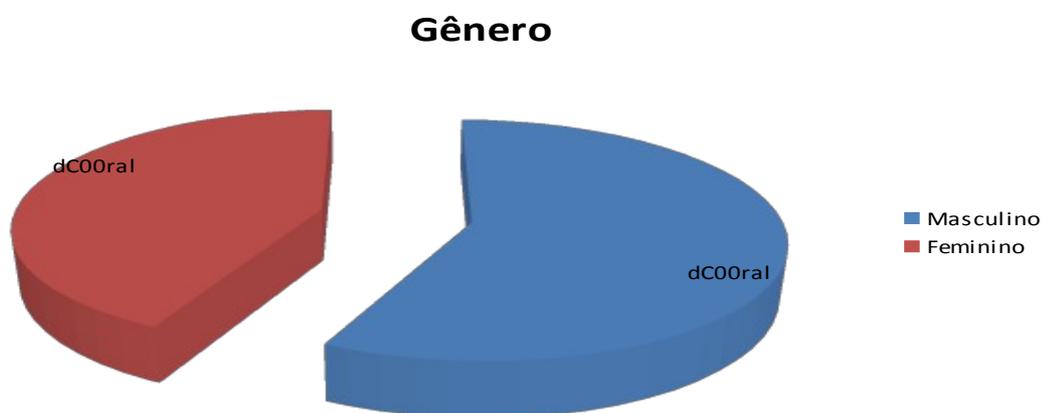
De acordo com a pesquisa de campo, realizada na Central de Aulas, nas salas de aulas do curso de Administração da Universidade Federal da Paraíba, e também no site da *Google*, os respondentes da pesquisa foram estudantes entre 19 e 39 anos de idade, sendo que a média de idade deles foi de 24,46 anos, como mostra o Gráfico 1, a seguir:

Gráfico 1: Idade dos Entrevistados

Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Pode-se observar que a média da idade dos respondentes foi relativamente alta levando em consideração que grande parte dos estudantes ingressa no ensino superior com 17 e 18 anos e a média dos respondentes foi de 24,46 anos.

Gráfico 2: Gênero



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

É importante observar, também, de quais estágios do curso as pessoas questionadas fazem parte. Melhor explicando, qual o período que o indivíduo está cursando atualmente. O Gráfico 3 a seguir demonstra os percentuais de alunos dos dez períodos do curso e dos percentuais dos desblocados.

Gráfico 3: Período do Curso

Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Diante a relação dos alunos e o período que estão cursando obteve-se o maior resultado no 4º período com 18 respondentes e pode-se notar também que a grande maioria foi de períodos mais avançados do curso, onde o intervalo do 6º período ao 10º período acrescido os desbloqueados resulta em 59% do total de respondentes.

A frequência de utilização da biblioteca é critério importante para se analisar a qualidade nos serviços prestados, pois pode-se dizer com certo grau certeza que quanto mais se utiliza um referente serviço mais apto o indivíduo está para descrevê-lo. O gráfico 4 trás o perfil dos respondentes segundo a utilização dos serviços da biblioteca.

Gráfico 4: Frequência de Utilização da biblioteca do CCSA ao mês



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Observa-se no gráfico que o grau de frequência na biblioteca é relativamente baixo, tendo que mais de 50% dos respondentes utilizam a biblioteca de 0 a 3 vezes ao mês. Viu-se no critério passado que a grande parte é de períodos adiantados, ou seja, mais experientes e conseqüentemente mais dependentes de fontes de pesquisa, então fica demonstrado haver alguma causa para um número tão baixo de frequência.

4.2 ANÁLISE DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA BIBLIOTECA SETORIAL DO CCSA

Neste tópico contendo 44 sub-tópicos relacionados a cinco grupos descritos como: Receptividade, Empatia, Confiabilidade, Garantia e Tangibilidade, a análise foi feita a partir dos critérios utilizados no modelo SERVQUAL (BERRY, L.; PARASURAMAN, 1995)

4.2.1 Análise da Receptividade

A receptividade, segundo já mencionado, é a disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta, ou seja, prestar o serviço que o é solicitado em um espaço de tempo que se considere hábil e que esteja sempre em disposição

4.2.1.1 Fornecimento de serviços no tempo prometido

O fornecimento de serviços no tempo prometido é primordial para visualizar se a agilidade do serviço está realmente suprimindo as necessidades de satisfação dos alunos, ou se está havendo uma demora excessiva por parte dos funcionários. Essa visualização é necessária, pois influi diretamente na qualidade e na receptividade dos serviços e sua variação importa aumento ou diminuição da satisfação dos alunos pelo serviço da biblioteca. No gráfico 5 está demonstrado os dados obtidos do questionário.

Gráfico 5: Fornecimento de serviços no tempo prometido

Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

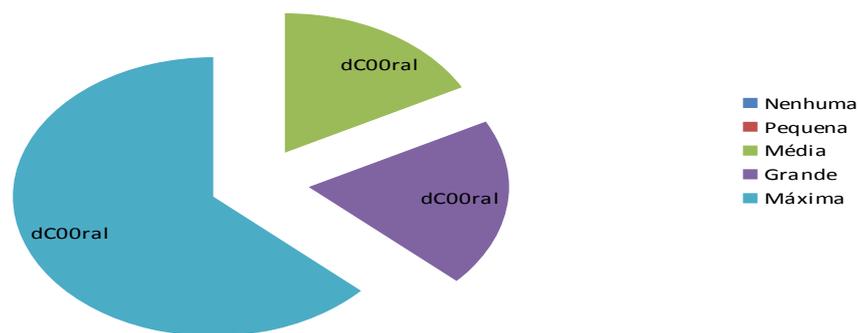
Desse modo, com os dados obtidos visualiza-se uma média discrepância entre a satisfação e a importância do fornecimento dos serviços no tempo prometido, seja ele o cadastro de monografia, reserva de livro ou outro serviço. 60% respondentes indicaram ser esse critério de importância máxima e 79% pessoas disseram que sua satisfação está entre média e grande, observa-se então a necessidade de alcançar melhores resultados.

4.2.1.2 Eficiência na guarda de material

A Eficiência na guarda de material está intimamente ligada com a organização do acervo, pois, quanto mais organizado o acervo mais rápido é para encontrar o material desejado. O objetivo da guarda de material é a segurança e a rapidez na busca de livros e por isso sua eficiência se faz necessária para que o serviço seja rápido e seguro. Tem-se então, o resultado da pesquisa demonstrado nos gráficos 6 e 7.

Gráfico 6: Eficiência na guarda de material

Eficiência na guarda de material - Importância

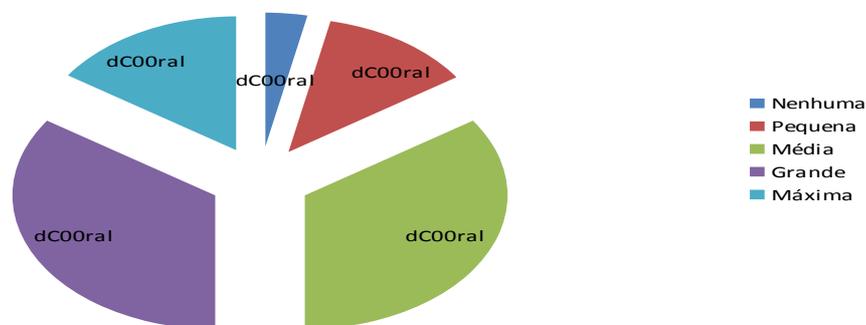


Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Com os dados em questão visualiza-se que a importância da eficiência da guarda de material é dada pelos alunos de administração com máxima importância, isso demonstra que a facilidade na busca e a agilidade de encontrar o livro desejado é prioridade para a Receptividade. Fica demonstrado no gráfico 6 a satisfação em relação ao mesmo critério.

Gráfico 6: Eficiência na guarda de material

Eficiência na guarda de material - Satisfação



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

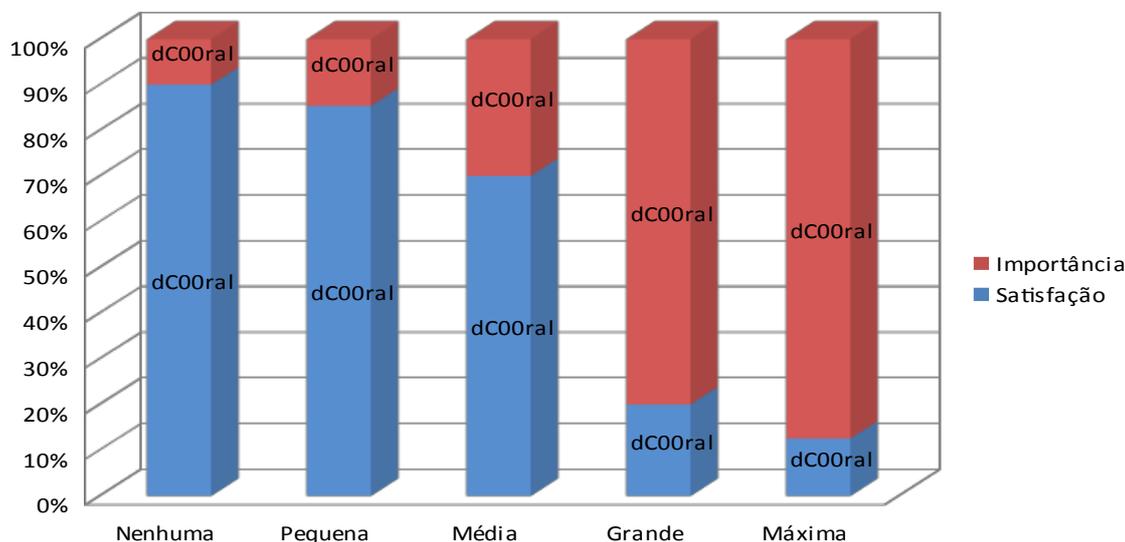
Sob o mesmo critério observa-se uma pequena quantidade de alunos insatisfeitos com 16% dos respondentes e a grande maioria entre média, grande e máxima satisfação sobre a guarda de materiais.

4.2.1.3 Oferecimento de Serviços *online*

A tecnologia veio auxiliar o aumento de desempenho e da qualidade no serviço, e com isso o oferecimento dos serviços *online* traz uma melhora eficaz na biblioteca,

seja por *E-mail* ou *Website*. A biblioteca não possui *Website*, mas realiza alguns serviços através do e-mail como: reserva de livros, pedidos de cadastro de monografias e outros. O gráfico 7 demonstra os dados obtidos a respeito desse aspecto:

Gráfico 7: Oferecimento de Serviços *online*



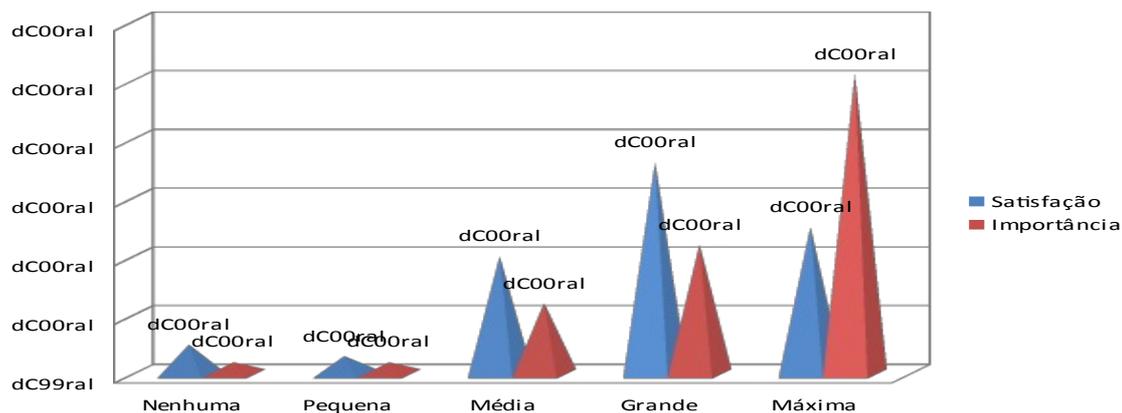
Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

O gráfico 7 demonstra, segundo a amostra coletada, que nesse critério a biblioteca deixa muito a desejar, pois a biblioteca possui apenas um serviço de *email* para reserva de livros e outros serviços básicos, entretanto não possui serviço de *website*, nem de consulta *online*. Tem-se que 82% dos alunos que responderam que a importância está localizada em nível grande ou máximo e 70% dos alunos informando que estão insatisfeitos com o serviço prestado. Muita mudança deve ser realizada para atingir o nível ideal de satisfação nesse ponto.

4.2.1.4 Horário de funcionamento adequado

O horário de funcionamento adequado é a avaliação do momento em que a biblioteca está disponível para o uso dos estudantes. Isso é importante porque os entrevistados têm uma variedade muito grande de horários de estudos, daí então, a necessidade de que o funcionamento seja compatível com os horários que os mesmos tenham disponível. O gráfico 8 trás os resultados da pesquisa.

Gráfico 8: Horário de funcionamento adequado

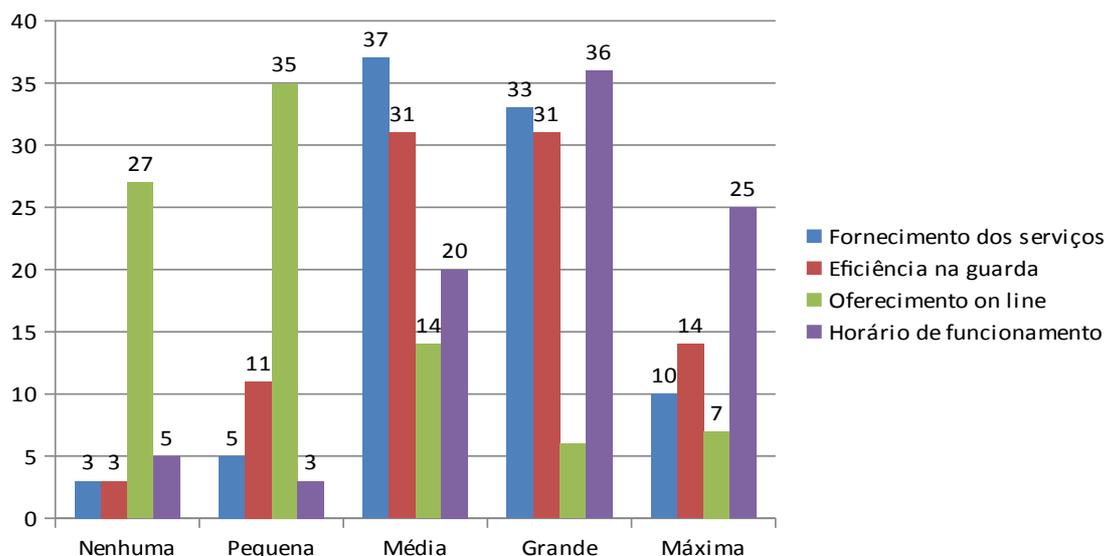


Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

O gráfico 8 aponta que os estudantes de Administração têm sua satisfação localizada predominantemente em grande e máxima com 68% dos alunos posicionados e a sua importância também localizada entre grande e máxima com 82% dos alunos. Isso demonstra um bom desempenho da biblioteca nesse aspecto ainda que haja possibilidade de algumas mudanças para atingir o restante dos 30% dos respondentes que se posicionaram entre os outros níveis de satisfação.

A Receptividade está relacionada a esses quatro primeiros critérios, fazendo uma análise em conjunto e sintetizando os dados obtidos foram construídos os gráficos 9 e 10 em relação a satisfação e a importância, respectivamente:

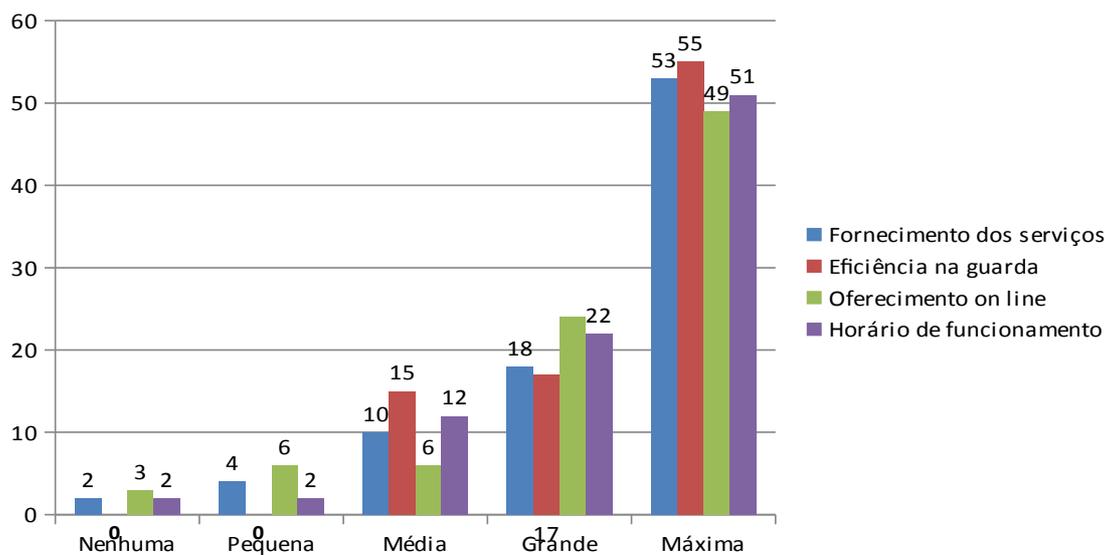
Gráfico 9: Receptividade - Satisfação



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Tem-se então que em relação a Receptividade da biblioteca setorial deixa a desejar em seu nível de satisfação, claramente visto no oferecimento de serviços *online*, critério que se sobressai entre os demais observados no gráfico, onde grande maioria permeia entre média e grande satisfação, mais claramente no centro do gráfico, dando dessa forma margem para melhorias desse aspecto. Abaixo o gráfico síntese da receptividade em relação a importância.

Gráfico 10: Receptividade - Importância



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Em relação à importância desse aspecto tem-se então, com o gráfico 10, o resultado localizado predominantemente em máxima importância. Aspecto que deve-se trabalhar mais para a obtenção da satisfação máxima já que foi tão bem pontuado pelos alunos a sua extrema importância.

4.2.2 Empatia

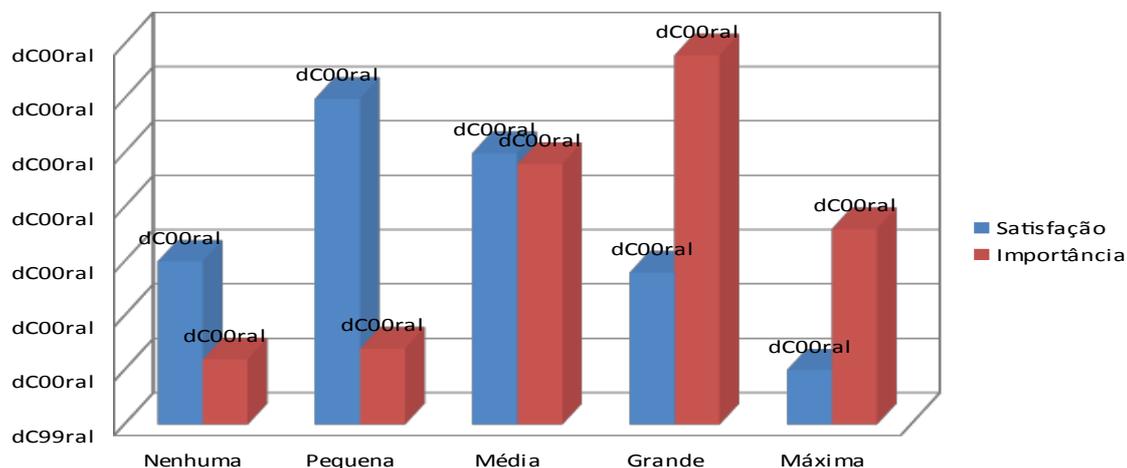
A Empatia é o cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários, ou seja, da maneira como o estudante necessitar, pois, alguns necessitam de um atendimento mais atencioso e mais explicativo enquanto outros não precisam. A forma de prestar o serviço deve levar em conta o estudante como indivíduo único. Nesse grupo, foram obtidos dados em relação aos critérios de atendimento personalizado, atendimento atencioso, postura do servidor e a abordagem e cordialidade do servidor.

4.2.2.1 Atendimento personalizado

O atendimento personalizado é forma de atender todos os estudantes da mesma forma, mas isso não quer dizer que não poder haver distinção entre ele. O atendimento será personalizado da mesma forma para todos, sendo igual entre os iguais e diferente entre os diferentes, na proporção de suas diferenças. (DI PIETRO, 2011)

Segundo esse critério os dados obtidos tiveram o resultado exposto no gráfico 11:

Gráfico 11: Atendimento personalizado



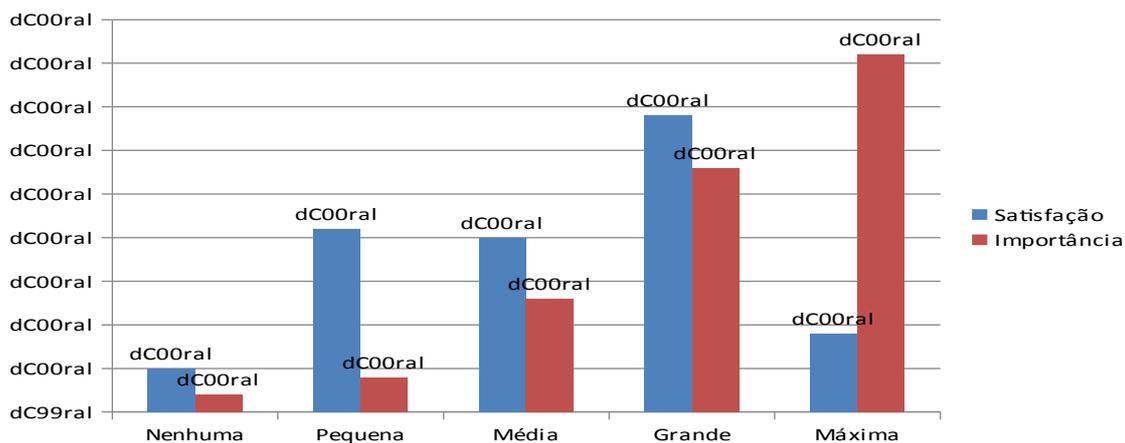
Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Fica demonstrado que o atendimento personalizado traz predominantemente mais importância e menos satisfação, observa-se o crescimento contrário de ambos, enquanto a importância cresce para a direita com seu pico em “grande” resultado de 38% dos respondentes, a satisfação cresce para a esquerda com 34% dos respondentes em “pequena”. O que implica dizer que existem muitas modificações a serem feitas na prestação desse critério para que se possa adquirir a satisfação ideal.

4.2.2.2 Atendimento atencioso

O atendimento atencioso é a forma de demonstrar interesse na prestação do serviço, ou seja, no pedido feito pelo estudante, seja ele uma informação ou uma solicitação de um problema. A atenção é de fundamental importância, pois a falta de interesse no atendimento trás muita insatisfação por parte dos estudantes, porém dada a devida atenção a satisfação dos alunos modifica potencialmente de modo positivo a qualidade do serviço. Os resultados desse critério estão demonstrado no gráfico 12.

Gráfico 12: Atendimento atencioso



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Fica claro no gráfico 12 que a amostra dos alunos de administração tem se posicionado melhor em relação a importância de que a satisfação do serviço prestado. Pode-se ver o crescimento constante da importância para sua qualificação máxima e a satisfação permeando em pequena, média e grande. Deixando espaço para melhoras que podem ocorrer com treinamentos de servidores para essa função.

4.2.2.3 Postura do servidor

A postura do servidor está ligada ao modo como ele se posiciona para atender as necessidades dos alunos, ou seja, se há uma relação formal ou se ela é informal, variando de acordo como o funcionário trata o estudante. Trata-se de respeito a uma norma ideal de conduta diante a realização dos serviços prestados pelo servidor. Os dados obtidos a cerca desse critério visualiza-se no gráfico 13:

Gráfico 13: Postura do servidor

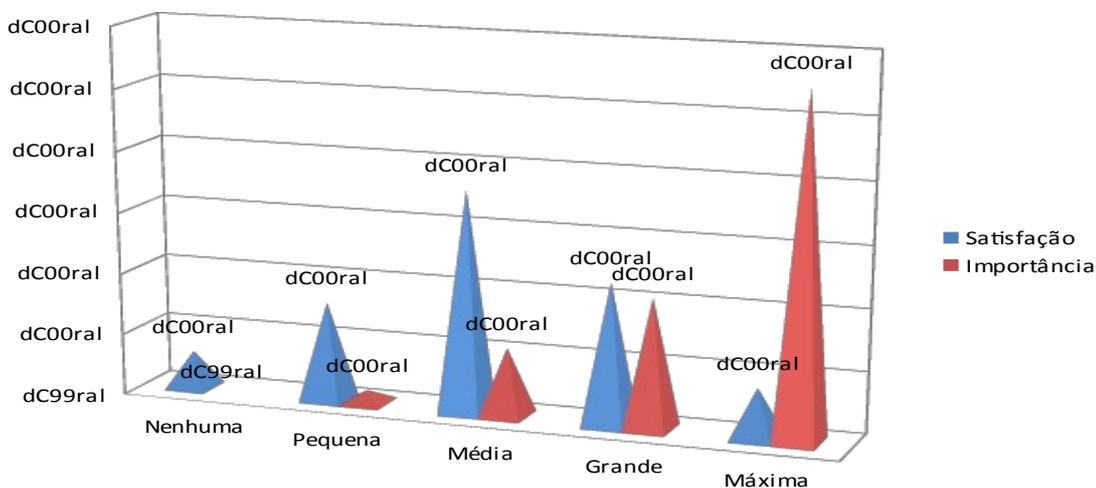
Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

O gráfico 13 demonstra que o posicionamento da satisfação dos alunos está com maior incidência entre pequena, média e grande, dando seu pico com 34% dos respondentes na escala média. Já a importância está uma crescente para sua máxima importância, tendência natural da prestação dos serviços. É necessário algumas mudanças para que se possa satisfazer os alunos em um grau melhor de qualidade.

4.2.2.4 Abordagem e cordialidade dos servidores

A abordagem e a cordialidade dos servidores estão intimamente ligadas à forma do primeiro contato tido entre os alunos e os servidores. Podendo ser um contato espontâneo, educado, simpático e amigável como também ser um contato arrogante, grosseiro e desrespeitoso. Segundo os alunos em que os questionários foram aplicados foi construído o gráfico 14.

Gráfico 14: Abordagem e cordialidade dos servidores



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Segundo o gráfico pode-se observar que a importância desse critério se fixou predominantemente em máxima com 62% dos respondentes posicionados e a satisfação com seu pico em média com 40% dos respondentes. Discrepância novamente aparente em mais esse critério, cabendo aos funcionários em reverem a forma de abordagem e cordialidade dos alunos para que se aumente a satisfação dos alunos nesse ponto.

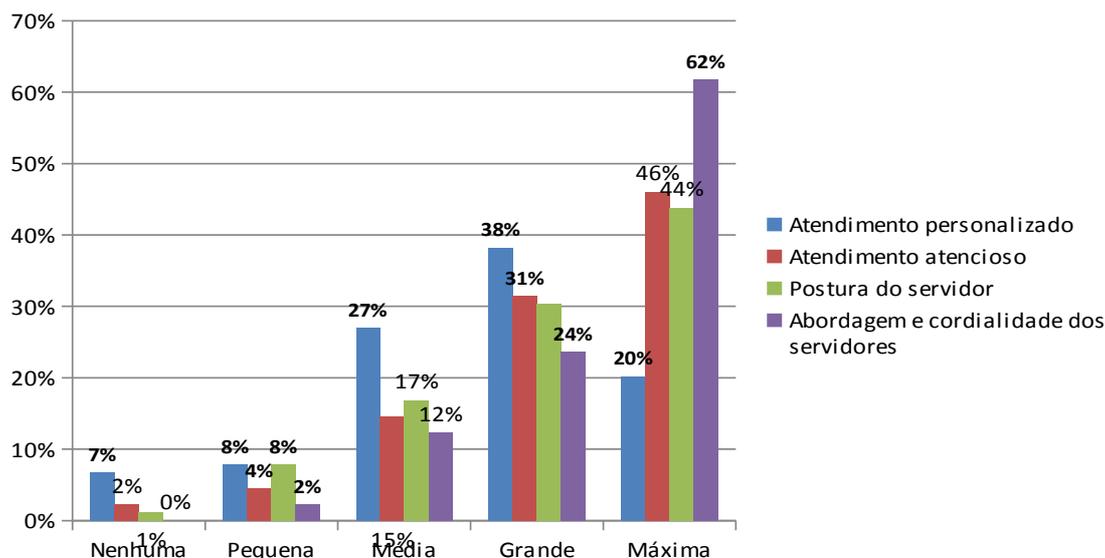
Segundo todos os critérios observados no grupo Empatia os dados resultaram os gráficos 15 e 16, sintetizando todas informações para análise geral da empatia.

Gráfico 15: Empatia - Satisfação

Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Tem-se então que a satisfação da confiabilidade da biblioteca setorial está posicionada em sua grande parte no centro do gráfico, mais precisamente em pequena, média e grande. Com isso observa-se que há possibilidade de grandes mudanças no cenário atual para que se altere positivamente a satisfação para localizá-la em um nível mais elevado de satisfação.

Gráfico 16: Empatia - Importância



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Observa-se que a importância da Empatia está predominantemente localizada em grande e máxima. Demonstrando a importância dos critérios para esse aspecto e a boa escolha dos mesmos para a avaliação dos alunos. Nota-se que todos esses critérios estão crescendo até o seu pico em máxima importância, somente quando fala-se em atendimento personalizado que não acontece da mesma forma que cresce até grande importância e decresce em máxima.

4.2.3 Confiabilidade/Credibilidade

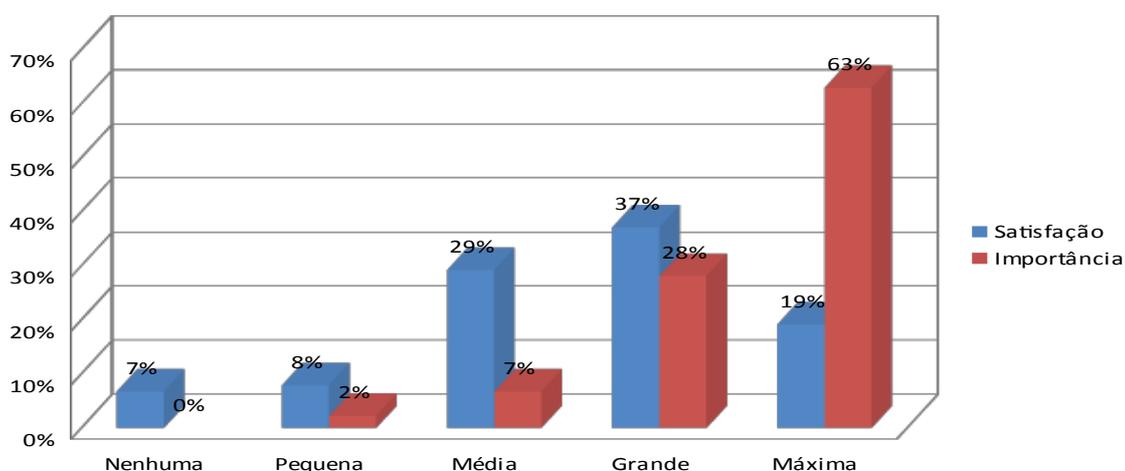
A confiabilidade ou credibilidade é a habilidade em fazer o serviço prometido com certeza e precisão, ou seja, é prestar o serviço proposto com a máxima segurança e eficácia. É, portanto, de grande importância, pois os estudantes confiarão nos atos feitos pelos funcionários e poderão agir sem temer uma informação que seja dada erroneamente. A seguir foram feitos os gráficos demonstrando cada aspecto pesquisado.

4.2.3.1 Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas

A confiança e a segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas funcionam como garantidora da continuidade da prestação do serviço com qualidade, isso acontece no inconsciente dos alunos, ou seja, eles realizarão pedidos e

seu subconsciente já reconhece o ato como certo e seguro. O gráfico 17 demonstra os resultados da pesquisa em relação a esse critério.

Gráfico 17: Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

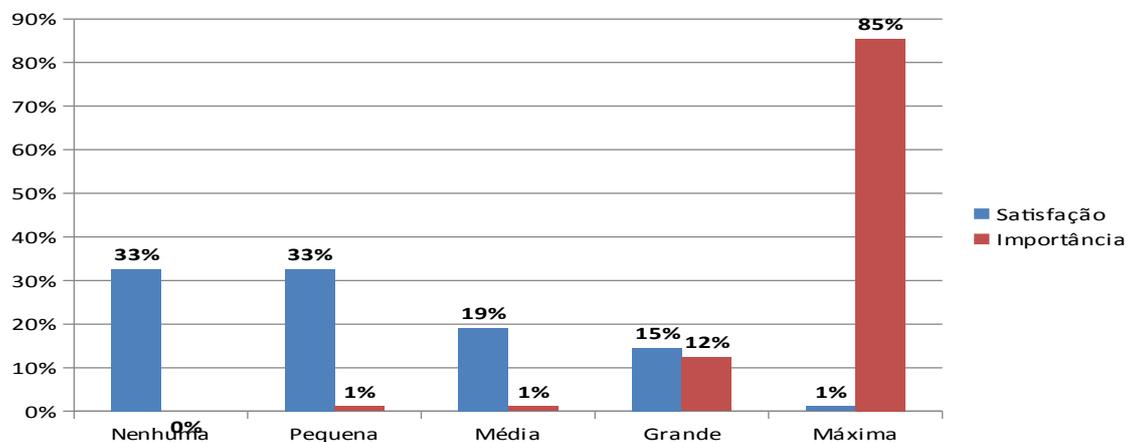
O gráfico demonstra que é dada a máxima importância pela maioria dos alunos respondentes com 63% das respostas localizadas nesta posição e que a satisfação só consegue seu máximo em “grande” com 37% dos respondentes, mas com um grande número também em “média”. Possibilitando que possam acontecer mudanças para melhoria desse critério.

4.2.3.2 Atualização de livros ou do acervo

Livros bem conceituados e atualizados são exemplos de produtos com confiança e segurança que aumentam a qualidade, pois os estudantes no momento que necessitarem de um livro instintivamente terão em seu subconsciente que encontrarão em tal biblioteca. A necessidade de atualização do acervo vem atrelada a constante mudança do ambiente em que os estudantes estão envolvidos, sem essa constante

adaptação do meio os estudantes ficam munidos de informações ultrapassadas e obsoletas. Os resultados da coleta estão explicitados no gráfico 18.

Gráfico 18: Atualização de livros ou do acervo



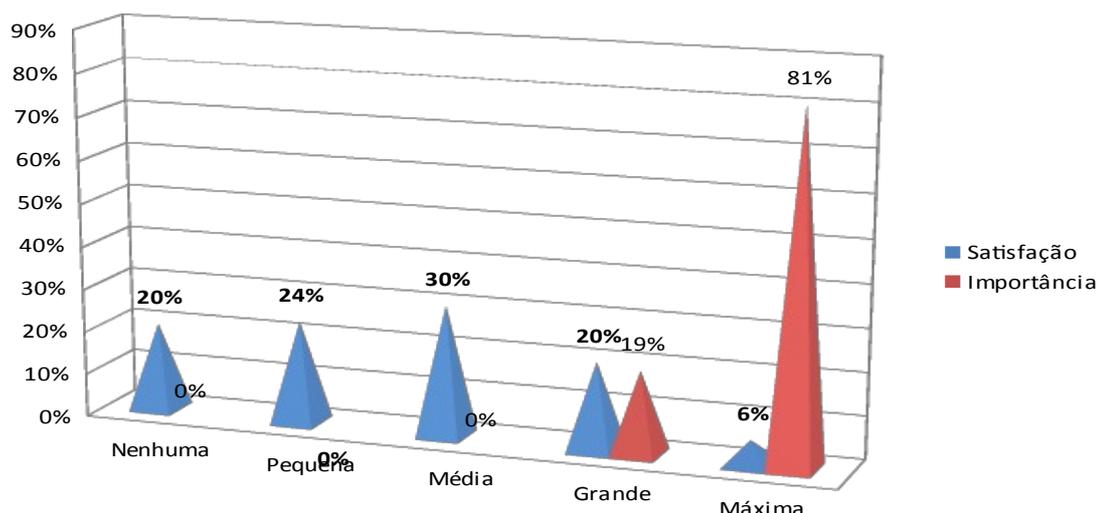
Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Segundo o gráfico a maior discrepância até o momento dos critérios já abordados acontece com a atualização de livros ou do acervo. Tem-se que quase absolutamente todos os alunos deram importância máxima ao critério somando 85% dos respondentes e em contraposição a grande maioria se colocou com nenhuma ou pequena satisfação com 66% das respostas. Existe, então, uma grande preocupação nesse ponto que demonstra claramente a insatisfação dos alunos por ter nesse critério o não oferecimento do serviço de maneira adequada. Dessa forma, a biblioteca deve buscar melhorias bruscas e evidentes para que se coloque em um nível aceitável de satisfação.

4.2.3.3 Livros de Autores Renomados e Reconhecidos pela área de Administração

Não basta somente os livros serem atualizados, estes também devem ser de autores renomados e reconhecidos pela área de Administração. Isso porque os assuntos abordados em suas obras têm grande relevância no estudo da administração. Seus estudos são comprovados e amplamente aceitos no meio acadêmico, com isso trás maior confiabilidade de uma melhor eficiência e desempenho ao se por em prática seus conceitos. O gráfico 19 demonstra os resultados obtidos.

Gráfico 19: Livros de Autores Renomados e Reconhecidos pela área de Administração



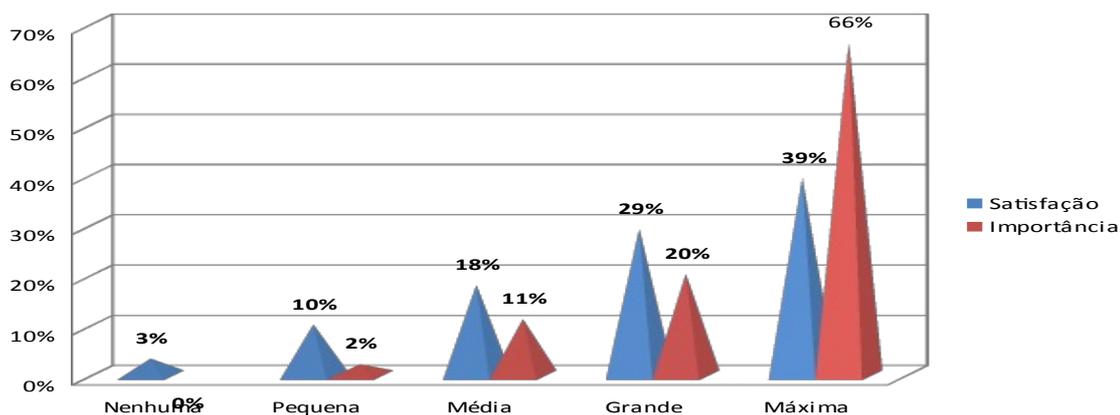
Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Segundo os dados esse é outro ponto onde é localizada uma grande discrepância entre a satisfação e a importância do critério. O pico da importância dado a escala “máxima” é um pouco menor que a do ponto anterior, mas não deixa de ser quase a totalidade dos alunos somando-se 81% dos respondentes nesta posição, em contraste com a satisfação que se encontra bastante dividida entre nenhuma, pequena, média e grande com uma média de 19% dos respondentes. Isso evidencia uma grande preocupação também nesse critério e a necessidade de uma ação da biblioteca para aumentar o grau de satisfação, já que esse critério teve tão grande importância na percepção dos alunos.

4.2.3.4 Confiança na guarda dos objetos deixados na recepção

Esse critério diz respeito à segurança e confiança de que não serão extraviados ou danificados os objetos de guarda obrigatória antes de entrar na biblioteca, como bolsas e outros objetos, forma de combater furtos de livros e documentos no recinto. o gráfico 20 traz os dados obtidos desse serviço obrigatório da biblioteca.

Gráfico 20: Confiança na guarda dos objetos deixados na recepção



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Segundo esse gráfico, o maior nível de satisfação se encontra nesse critério. Observa-se claramente a função crescente tanto da satisfação quanto da importância, quando isso ocorre pode-se dizer que o serviço relacionado a este critério está sendo bem prestado, claro que pode ser feitas mudanças para aumento da satisfação, mas já é observado um nível aceitável. Em relação a esse critério a biblioteca está desempenhando bem suas funções.

Conclui-se, então, sintetizando nos gráficos 21 e 22 todos os critérios que se relacionam com a credibilidade dos serviços da biblioteca.

Gráfico 21: Credibilidade - Satisfação

Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Dessa forma, então, que a satisfação da Confiabilidade da biblioteca setorial ocorre tanto a satisfação máxima em relação ao critério de confiança na guarda dos objetos deixados na recepção como também a maior insatisfação dado ao critério de atualização dos livros e acervo. Pode-se certamente afirmar que a Confiabilidade na biblioteca deve passar por mudanças em alguns critérios que estão extremamente precários e que deve permanecer com outros em que o nível de satisfação está ideal. A seguir observa-se o gráfico 22 referente a importância dada aos critérios da Confiabilidade/Credibilidade.

Gráfico 22: Credibilidade - Importância

Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Observa-se que a importância da credibilidade está com o maior nível de importância dado aos aspectos analisados até o momento. É perceptível que todos os critérios estão seguindo em ordem crescente com seu pico na escala máxima de importância. Evidenciando a necessidade que esses critérios têm de serem bem prestados no ramo bibliotecário. Isso demonstra também a boa escolha dos critérios que foram escolhidos para a análise perante os alunos de administração, pois caso contrário os pontos receberiam avaliação em nível menor.

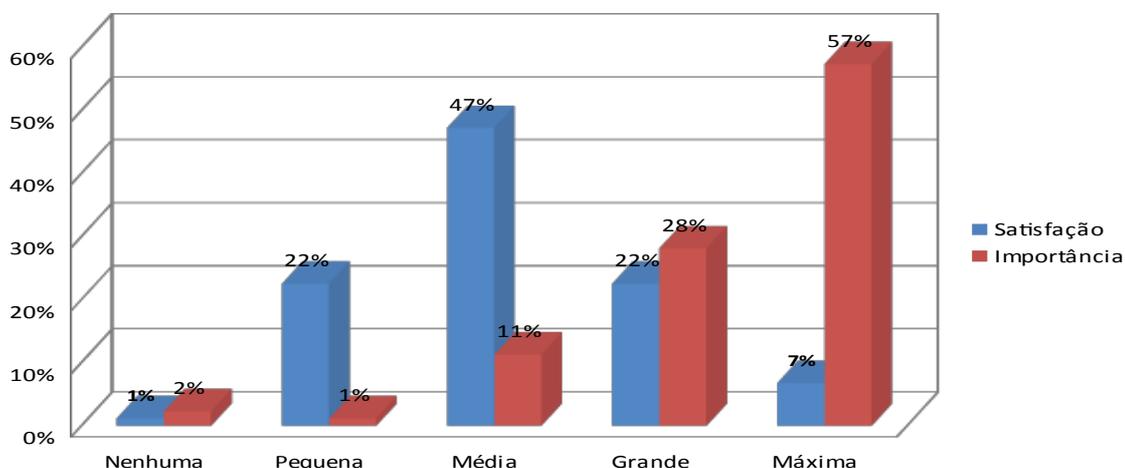
4.2.4 Garantia

A garantia é o conhecimento, a cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança. Garantia nada mais é de que o domínio sobre os processos que rodeiam os funcionários e a forma com que ele repassa essas informações, de maneira que faça os alunos presumirem que os atos praticados pelos servidores sejam sempre eficientes.

4.2.4.1 Funcionários qualificados em responder questões

Os funcionários qualificados trazem garantia de que suas informações serão seguras e confiáveis, mas isso é um conjunto entre o conhecimento do funcionário e a forma de o mesmo passa essa informação. Dessa forma, os dados obtidos foram expostos no gráfico 23.

Gráfico 23: Funcionários qualificados em responder questões



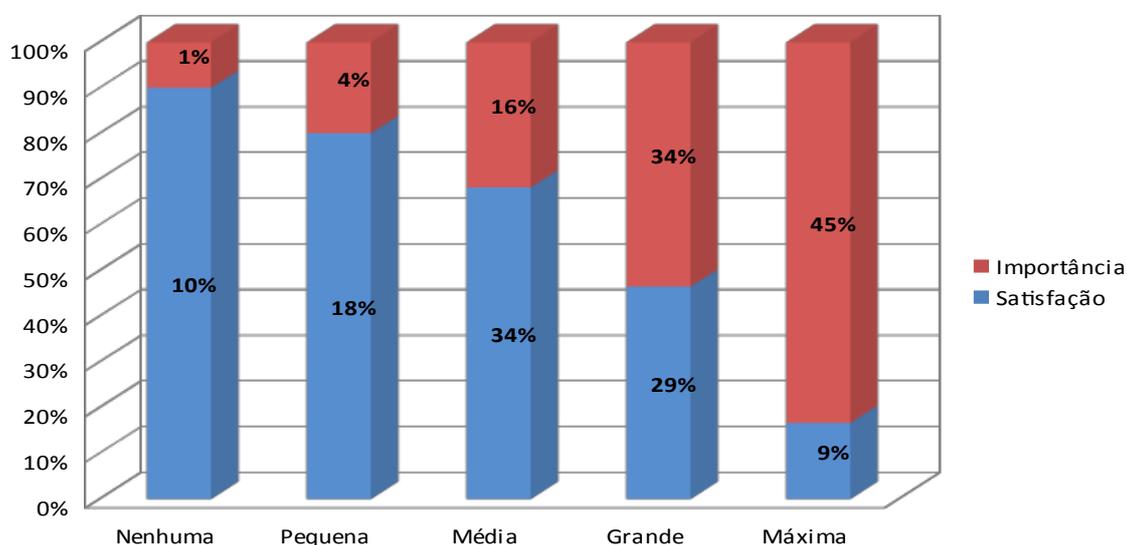
Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Segundo o gráfico 23 pode-se afirmar que o nível de importância cresce constantemente até seu pico na escala máxima, totalizando 57% dos respondentes, como é ideal que seja dessa forma, mas a satisfação permanece com seu pico em “média” resultando 47% dos respondentes. Critério que deve ser revisto pela biblioteca para que possa melhorar a qualificação e o conhecimento dos servidores para responder questões a eles solicitadas e dessa forma aumentar o nível de satisfação.

4.2.4.2 Funcionários acessíveis e corteses

Os funcionários acessíveis trazem agilidade e garantia aos estudantes de que sempre que forem à biblioteca serão rapidamente atendidos. A cortesia no atendimento faz com que os funcionários aumentem o bem-estar da biblioteca e criem um cenário respeitoso no órgão. O gráfico 24 demonstra o resultados sobre esse critério.

Gráfico 24: Funcionários acessíveis e corteses



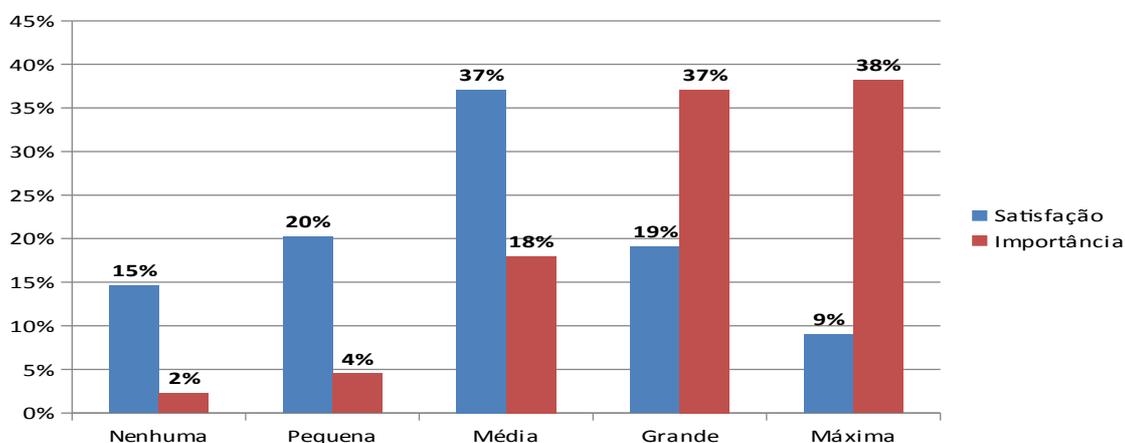
Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Fica visualmente demonstrado no gráfico que a satisfação em nenhum momento é maior ou igual a importância quando localizados na escala grande e máxima. Segundo esse estilo de gráfico o ideal é que a parte vermelha seja igual ou inferior a azul nas escalas superiores e que o azul não apareça em grande parte nas inferiores. O que não ocorre quando se analisa esse critério, observa-se que a importância é relativamente alta e a satisfação permeia pequena média e grande, com seu pico em “média” somando 34% dos respondentes. A biblioteca, então, deve adotar algumas modificações no comportamento dos servidores para que consiga alcançar um nível mais alto de satisfação.

4.2.4.3 Habilidade dos funcionários com os equipamentos eletrônicos

A habilidade dos funcionários com os equipamentos demonstram o conhecimento adquirido e a capacidade de manuseio que eles têm. A seguir o gráfico 25 com seu resultado.

Gráfico 25: Habilidade dos funcionários com os equipamentos eletrônicos



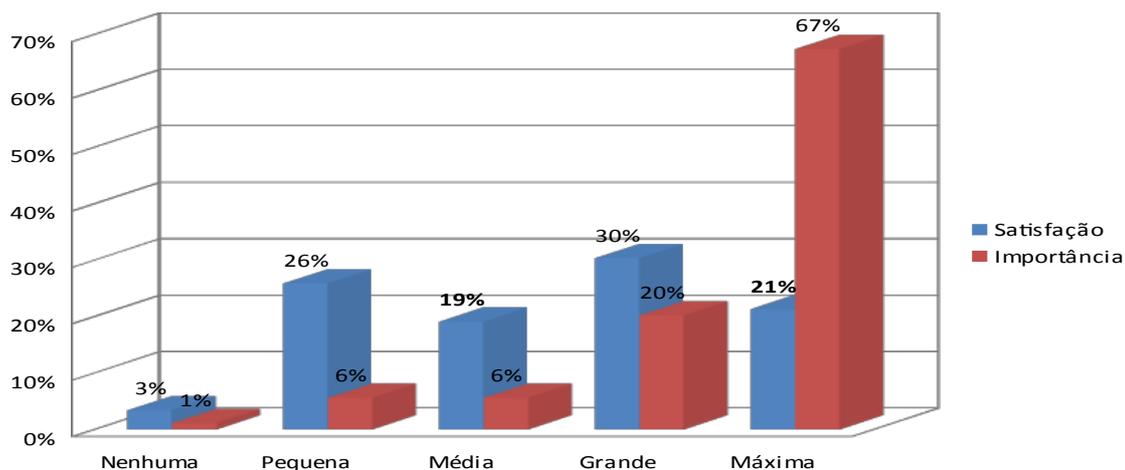
Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Fica demonstrado no gráfico um baixo nível de satisfação das habilidades dos servidores em manusear equipamentos, observa-se que a importância cresce constantemente até a escala máxima e a satisfação encontra o topo na escala média com 37% dos respondentes. Sendo, então, necessário o encaminhamento dos servidores a participação de treinamentos e curso de aperfeiçoamento, pois vários meios tecnológicos estão à disposição de bibliotecas, mas por causa do desconhecimento por parte dos funcionários não são utilizados da maneira eficiente. Esses meios aumentam bastante a praticidade dos serviços e a agilidade na prestação do serviço, dessa forma fica clara a necessidade de mudanças para o crescimento da satisfação desse critério.

2.5.4.4 Segurança nas dependências da biblioteca

Esse critério garante aos estudantes a preservação de sua condição física e a segurança em relação a seus bens no local. Segundo esse critério foi feito o gráfico 26:

Gráfico 26: Segurança nas dependências da biblioteca

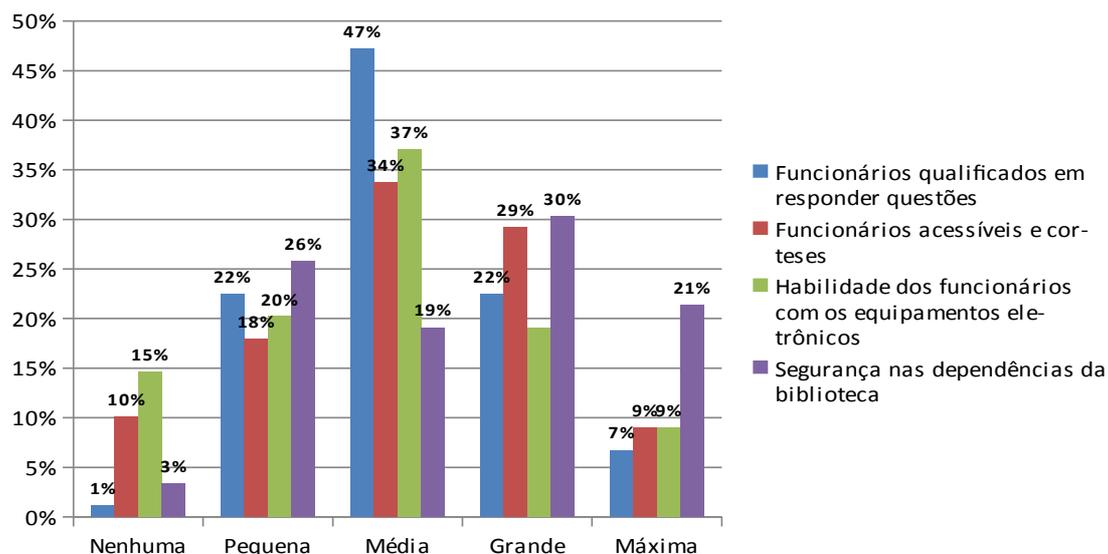


Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

O gráfico 26 mostra que os alunos se sentem parcialmente seguros nas dependências da biblioteca. Visualiza-se que o nível de satisfação dos alunos nesse critério atinge seu maior índice no nível “grande” com 30% dos respondentes, mas está homogeneamente dividida em “pequena”, “média”, “grande” e “máxima”. Há uma grande parte localizada em “pequena” com 26% dos respondentes que pode caracterizar a insegurança por falta de policiamento ou de empresas de segurança privada em número suficiente para conter alguma eventualidade. Segundo esses resultados pode-se dizer que a importância dada a esse critério foi máxima e que a satisfação não apresentou grave insatisfação, porém existe pontos que devem ser modificados para garantir maior satisfação da segurança no local.

Sintetizando mais um aspecto do modelo SERVQUAL, os gráficos abaixo sintetizam todos os critérios relacionados à Garantia.

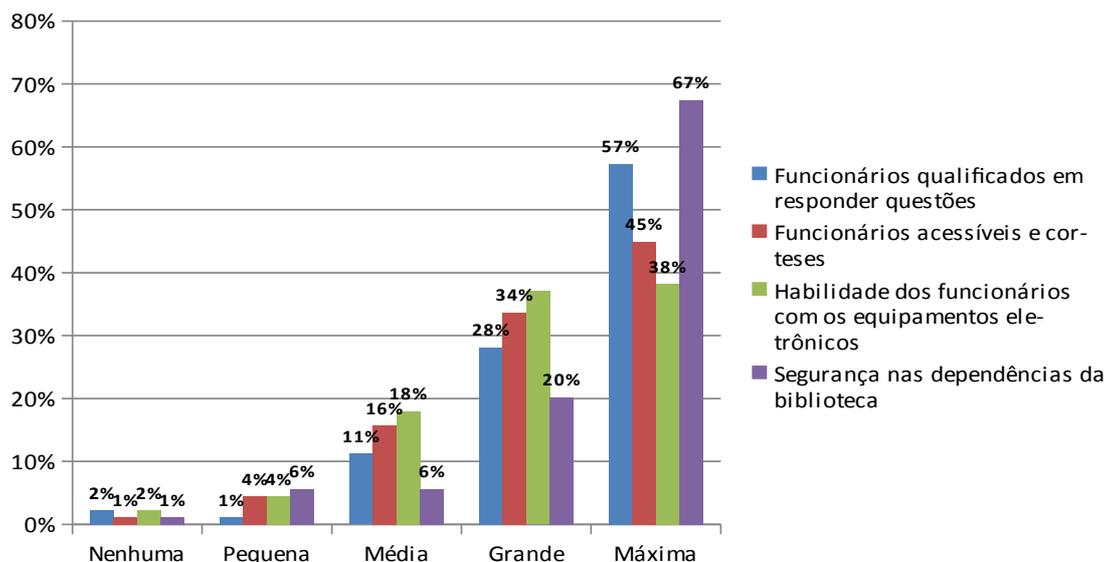
Gráfico 27: Garantia - Satisfação



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Fica demonstrado que a satisfação da Garantia da biblioteca setorial está predominantemente localizada em “pequena”, “média” e “grande” importância e satisfação. O que demonstra a necessidade de que sejam realizados meios que alterem comportamentos atuais e elevem a satisfação dos critérios desse grupo. Seja com treinamento, aperfeiçoamento e desenvolvimento dos servidores ou com a disponibilidade de profissionais de segurança.

Gráfico 28: Garantia - Importância



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Observa-se que a importância da Garantia contorna um caminho normal crescente, porém não tão elevado na escala máxima quanto ao grupo de Credibilidade. Contudo é imprescindível demonstrar que os alunos se posicionaram dando grande importância ao grupo garantia, principalmente no que se diz respeito à segurança nas dependências da biblioteca e a funcionários qualificados em responder questões.

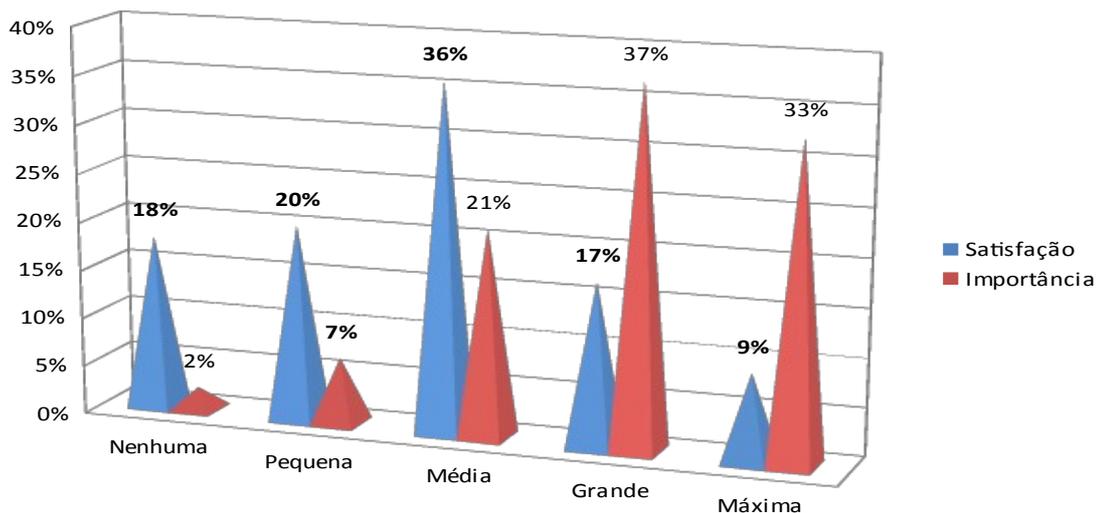
4.2.5 Tangibilidade

Nesse aspecto da escala SERVQUAL é observado os critérios que são possíveis de se pegar, apalpar, observar e usar. Ou seja, é analisado o estado físico de livros e equipamentos, o conforto das cadeiras e mesas, o clima da biblioteca dentre diversas outras variáveis.

4.2.5.1 Aparência física do ambiente

A aparência física do ambiente é levada em conta principalmente em relação ao estado de conservação dos livros e locais de estudo, como também o clima do ambiente, a beleza e o conforto das cadeiras e mesas. Segundo esse critério e com os dados obtidos criou-se o gráfico 29.

Gráfico 29: Aparência física do ambiente



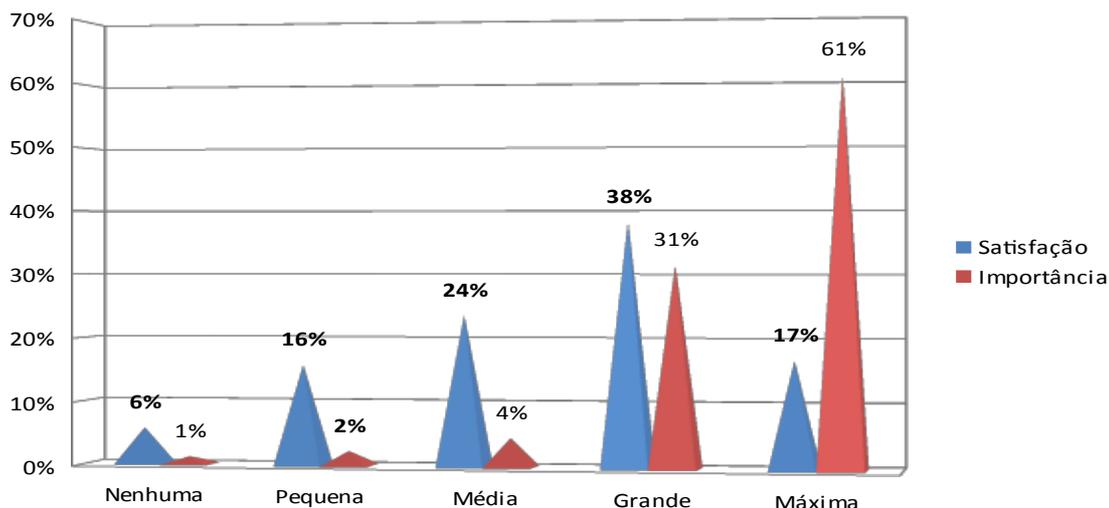
Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Segundo os alunos a aparência física do ambiente teve um resultado com média importância comparado aos resultados já demonstrado anteriormente. Observou-se, então, um critério não tão necessário para um bom desempenho da qualidade do serviço. Porém a satisfação relacionada à aparência física do ambiente foi posicionada predominantemente na escala “média” com pico de 36% dos respondentes, deixando a biblioteca carente de satisfação nesse critério.

4.2.5.2 Limpeza do ambiente

A limpeza do ambiente está intimamente ligada à presença de resíduos, orgânicos ou não, jogados pelo local. A seguir o gráfico 30 com os dados obtidos.

Gráfico 30: Limpeza do ambiente



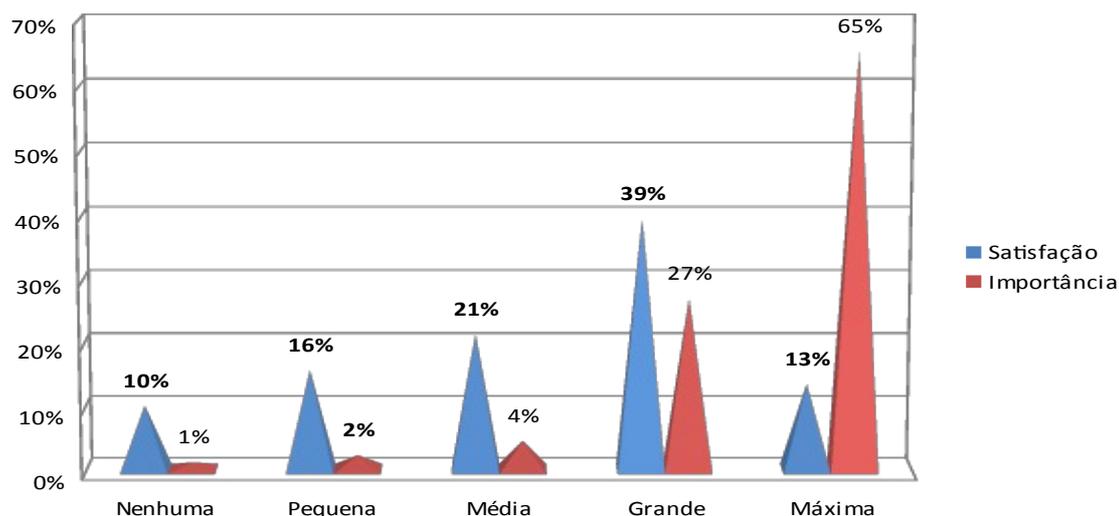
Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Foi obtido dos estudantes que a limpeza do ambiente é fator bastante importante para uma boa prestação do serviço, cujo somatório da escala “máxima” foi de 61% dos respondentes e que a satisfação obteve seu máximo na escala “grande”, demonstrando que os serviços estão sendo, em parte, bem prestados, pois ainda houve posicionamento de 16% e 24% dos respondentes em “pequena” e “média”, respectivamente. É de grande importância que a biblioteca utilize uma política de limpeza e higiene mais eficaz para trazer a satisfação em nível maior.

2.5.5.3 Acústica do ambiente

A acústica do ambiente está relacionada à propagação do som na biblioteca, ou seja, quanto melhor a acústica isolante menor essa propagação e melhor o ruído causado por movimentos ou atritos. O gráfico 31 demonstra os resultados desse critério.

Gráfico 31: Acústica do ambiente



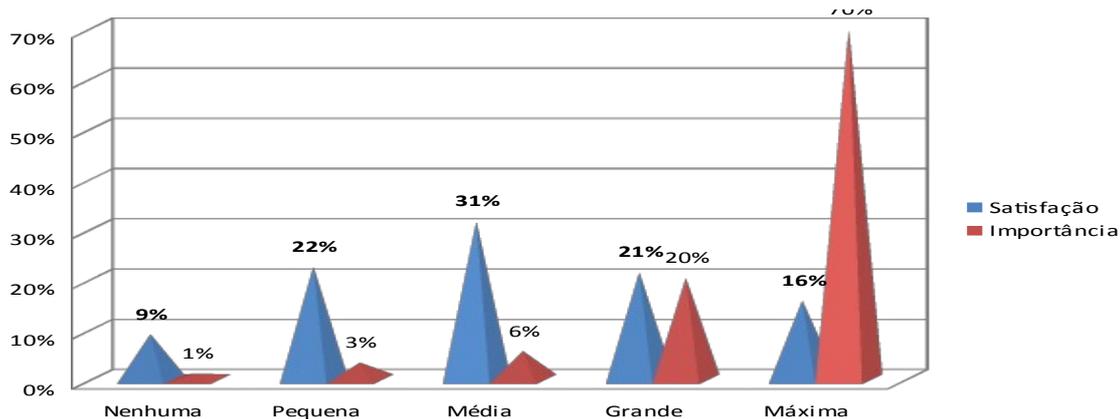
Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

A acústica do ambiente obteve dos alunos uma grande importância localizada em sua maioria na escala “máxima”, isso devido a garantia que os ruídos não atrapalhem a concentração, principalmente no local de estudo e de pesquisa. Seu pico observado no gráfico foi de 65% dos respondentes, já a satisfação ficou localizada dividida entre as todas as escalas, se sobressaindo na “grande” com 39% dos respondentes, expondo que podem ser feitas melhorias na acústica.

4.2.5.4 Iluminação do ambiente

A Iluminação do ambiente é medida através da incidência da luz nos em toda a biblioteca e principalmente nos locais de leitura e de pesquisa. O gráfico 32 demonstra os resultados obtidos dos alunos.

Gráfico 32: Iluminação do ambiente



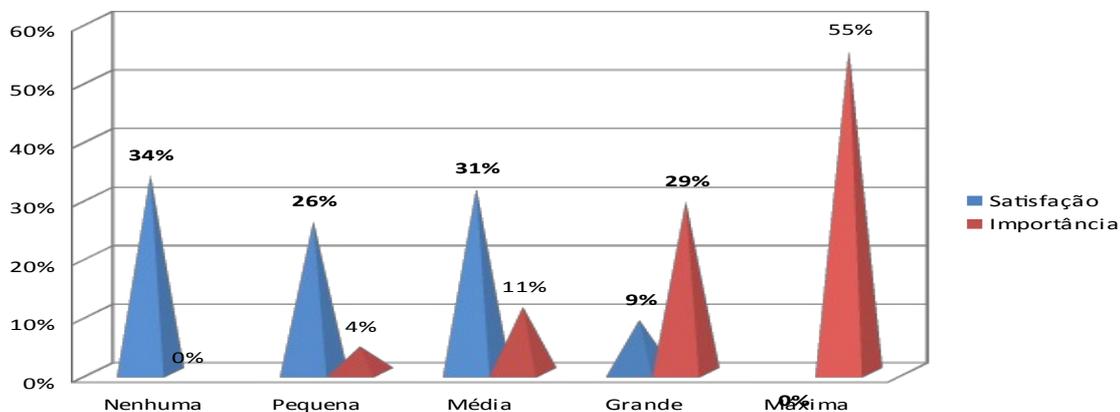
Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

A iluminação do ambiente foi considerada de extrema importância, por facilitar a leitura, a busca por livros e outras operações. Houve 70% dos respondentes que deram importância “máxima” a esse critério. Porém a satisfação foi baixa, ficando posicionada entre “pequena”, “média” e “grande”, com seu máximo em “média” com 31% dos respondentes. É fato que pela manhã e a tarde a iluminação da biblioteca é maior por causa da incidência de luz originária do sol, e ainda por ela ser grande parte constituída por paredes de vidro, entretanto a noite a luz deriva exclusivamente de lâmpadas incandescentes, reduzindo a iluminação.

4.2.5.5 Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática

Esse critério leva em conta a avaliação dos equipamentos disponíveis pela biblioteca, como livros, periódicos, mesas, cadeiras, computadores e outros equipamentos. O gráfico 33 mostra como os alunos observam esse critério na biblioteca do CCSA.

Gráfico 33: Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática



Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Segundo os estudantes a disponibilidade e a atualidade dos equipamentos não estão em um nível satisfatório, isso por causa da pouca disponibilidade e da desatualização dos meios disponíveis. Esse é um dos critérios onde houve grande discrepância entre a satisfação e a importância dada. Obteve-se que 84% dos alunos deram a importância qualificação entre “grande” e “máxima”, com pico de 55% dos respondentes na última. Já a satisfação teve sua maior elevação de 34% dos respondentes em “nenhuma” e a grande parte do restante entre “pequena” e “média”. Observando que a biblioteca tem muito a melhorar sob esse critério. E como um meio para essa melhoria poderia disponibilizar computadores atuais para que os alunos possam utilizá-los.

2.5.5.6 Comunicação visual

A comunicação visual abrange uma grande área e uma delas é a orientação dos estudantes para encontrar livros que estão em setores diversos da biblioteca, também leva em conta anúncios de palestras, de cursos, mural de notícias e outras formas de informar os estudantes sobre matérias de seu interesse. A seguir o gráfico 34 apresenta o resultado.

Gráfico 34: Comunicação visual

Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

A comunicação visual deixou a desejar, pois a importância desse critério ficou dividida entre “média”, “grande” e “máxima”, com seu pico em “grande” obtendo 30% de média dos respondentes nesses níveis. A satisfação pelo contrario ficou concentrada entre “nenhuma”, “pequena” e “média” somando 93% dos respondentes e com seu máximo em “média” com 35% dos respondentes. Isso enseja dizer que a biblioteca deve se organizar e prestar o serviço de comunicação visual e uma maneira mais participativa e clara aos estudantes, aumentando consecutivamente a satisfação dos mesmos.

Sintetizando todos os critérios do grupo, os gráficos 35 e 36 demonstram a Tangibilidade segundo a sua satisfação e importância, respectivamente.

Gráfico 35: Tangibilidade - Satisfação

Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

No gráfico acima fica evidente que tem-se que a satisfação da Tangibilidade da biblioteca setorial está bastante heterogênea, mas a localização dos maiores picos que devem ser priorizados pela biblioteca está nos critérios de disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática que está posicionado com 30 respondentes na grau de escala “nenhuma” e em seguida o critério de comunicação visual, que tem média de 24,6 nos três últimos níveis da escala. Observa-se, então, que o gráfico da satisfação da Tangibilidade ficou difícil de analisar claramente, mas que alguns critérios se sobressaíram e a eles devem ser dada a prioridade de mudá-los para atingir a satisfação necessária.

Gráfico 36: Tangibilidade- Importância

Fonte: Pesquisa de Campo (2012)

Como naturalmente foi observado em quase todos os critérios anteriores, do mesmo modo aconteceu com os critérios do grupo Tangibilidade, o gráfico 35 apresentou-se de modo crescente e com os picos no ultimo grau da escala. Demonstrando desse modo a extrema importância da prestação de cada um dos serviços analisados. O maior pico obtido foi o do critério iluminação do ambiente que deve ser dado a respectiva prioridade para o mesmo caso não esteja presente o nível ideal de satisfação, o que atualmente se faz necessária a melhoria.

4.2.6 Analise do *gap 5*

Para finalizar a análise quantitativa buscou-se a análise do *gap 5*, desenvolvida por Parasuraman e Berry (1995), são utilizados os critérios de avaliação que levam em consideração as brechas, as lacunas, os hiatos (*gaps*) que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido, mais especificamente é a discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos. Esses são grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços. Tem-se, então, que o calculo para obtenção do *gap 5* se dá conforme ilustrado.

$$\text{Gap 5} = \text{Satisfação} - \text{Importância}$$

Com este calculo é possível observar a análise de cada um dos grupos do modelo SERVQUAL e seus critérios específicos, conforme fica demonstrado a seguir no quadro 3.

Quadro 3: Análise dos *gap5* por critérios

Critério	Grupo	Escala	Satisfação	Importância	GAP 5
Rapidez dos serviços prestados no balcão de atendimento	R	1	3	2	-0,78
		2	5	4	
		3	37	10	
		4	33	18	
		5	10	53	
		Média =	3,46	4,24	
Eficiência na guarda de	R	1	3	0	-0,86

material		2	11	0	
		3	31	15	
		4	31	17	
		5	14	55	
		Média =	3,50	4,36	
Oferecimento de Serviços online	R	1	27	3	-1,17
		2	35	6	
		3	14	6	
		4	9	9	
		5	7	49	
		Média =	2,36	3,53	
Horário de funcionamento adequado	R	1	5	2	-0,51
		2	3	2	
		3	20	12	
		4	36	22	
		5	25	51	
		Média =	3,82	4,33	
Atendimento personalizado	E	1	15	6	-0,97
		2	30	7	
		3	25	24	
		4	14	34	
		5	5	18	
		Média =	2,60	3,57	
Abordagem e cordialidade dos servidores	E	1	6	0	-1,33
		2	16	2	
		3	36	11	
		4	23	21	
		5	8	55	
		Média =	3,12	4,45	
Atendimento atencioso	E	1	5	2	-0,87
		2	21	4	
		3	20	13	
		4	34	28	
		5	9	41	
		Média =	3,24	4,11	
Postura do servidor	E	1	8	1	-1,06
		2	19	7	
		3	30	15	
		4	9	19	
		5	13	39	
		Média =	2,66	3,72	
Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas	C	1	6	0	-0,98
		2	7	2	
		3	26	6	
		4	33	25	
		5	17	56	
		Média =	3,54	4,52	
Atualização de livros ou do acervo	C	1	29	0	-2,63
		2	29	1	
		3	17	1	
		4	13	11	
		5	1	76	
		Média =	2,19	4,82	
Livros de Autores	C	1	18	0	-2,14
		2	21	0	

Renomados e Reconhecidos pela área		3	27	0	
		4	18	17	
		5	5	72	
		Média =	2,67	4,81	
Confiança na guarda dos objetos deixados na recepção	C	1	3	0	-0,60
		2	9	2	
		3	16	10	
		4	26	18	
		5	35	59	
		Média =	3,91	4,51	
Funcionários qualificados em responder questões a eles solicitadas	G	1	1	2	-1,26
		2	20	1	
		3	42	10	
		4	20	25	
		5	6	51	
		Média =	3,11	4,37	
Funcionários acessíveis e gentis	G	1	9	1	-1,08
		2	16	4	
		3	30	14	
		4	26	30	
		5	8	40	
		Média =	3,09	4,17	
Habilidade dos funcionários com os equipamentos eletrônicos	G	1	13	2	-1,16
		2	18	4	
		3	33	16	
		4	17	33	
		5	8	34	
		Média =	2,88	4,04	
Segurança nas dependências da biblioteca	G	1	3	1	-1,07
		2	23	5	
		3	17	5	
		4	27	18	
		5	19	60	
		Média =	3,40	4,47	
Aparência física do ambiente	T	1	16	2	-1,12
		2	18	6	
		3	32	19	
		4	15	33	
		5	8	29	
		Média =	2,79	3,91	
Limpeza do ambiente	T	1	5	1	-1,03
		2	14	2	
		3	21	4	
		4	34	28	
		5	15	54	
		Média =	3,45	4,48	
Iluminação do ambiente	T	1	8	1	-1,42
		2	20	3	
		3	28	5	
		4	19	18	
		5	14	62	
		Média =	3,12	4,54	
Acústica do ambiente	T	1	9	1	-1,23
		2	14	2	
		3	19	4	

		4	35	24	
		5	12	58	
		Média =	3,30	4,53	
Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática	T	1	30	0	-2,19
		2	23	4	
		3	28	10	
		4	8	26	
		5	0	49	
		Média =	2,16	4,35	
Comunicação visual	T	1	20	1	-1,44
		2	23	5	
		3	31	23	
		4	13	31	
		5	2	29	
		Média =	2,48	3,92	

Fonte: Pesquisa(2012)

No quadro da análise dos *gap5* a obtenção de um bom resultado se fixa quando o seu valor tende a “zero”, pois se pode considerar que os seus esforços estão sendo exercidos na medida certa para o reconhecimento da satisfação. Quando o valor tende a se afastar do zero negativamente o diagnóstico dado é que a prestação do serviço está ou feito de maneira errônea ou não está sendo realizado, já quando o valor tende para valores positivos, ou seja, acima de zero é dito que os esforços podem estar sendo utilizados para serviços não importantes ou também que o serviço está em nível excelente.

Dessa forma, o quadro 3 deixa claro que o maior nível de discrepância é estabelecido no grupo da Credibilidade e em seu critério “Atualização dos livros e do acervo” com -2,63. Esse critério atinge um nível crítico de qualidade devendo ser dada a prioridade em relação a todos os outros. Devendo ser disponibilizados livros atuais e condizentes com o ambiente moderno que se vive hoje em dia, evitando retrocessos e erros passados. Por outro lado, o melhor índice demonstrado no gráfico foi em relação ao grupo da Receptividade no seu critério “Horário de funcionamento adequado”, cujo valor de seu *gap5* é de -0,51. Demonstrando um bom resultado entre sua importância e satisfação, pois a biblioteca funciona em todos os horários seja pela manhã, a tarde ou a noite, das 8hrs às 21hrs.

Em síntese, após a análise todos os critérios pode-se afirmar que o resultado teve um nível predominantemente baixo, 15 critérios obtiveram valores abaixo de um ponto negativo e somente sete deles ficaram entre um ponto negativo e zero. Isso pode levar a conclusão de uma necessidade de grandes mudanças na biblioteca para buscar melhoras na qualidade da prestação do serviço. O quadro 4 trás a análise dos *gap5* por grupo.

Quadro 4: Análise dos *gap5* por grupo

Grupo	Satisfação	Importância	Gap 5
Receptividade	3,29	4,12	-0,83
Empatia	2,90	3,96	-1,06
Credibilidade	3,08	4,67	-1,59
Garantia	3,12	4,26	-1,14
Tangibilidade	2,88	4,29	-1,41

Fonte: Pesquisa(2012)

De acordo com o quadro 4 fica fácil observar que o grupo de Credibilidade obteve a maior discrepância entre a satisfação e a importância dos serviços prestados pela biblioteca setorial do CCSA, totalizando -1,59. Já a menor distância se deu no grupo Receptividade com -0,83. Dessa forma, pode-se concluir que a prioridade de mudanças seja dada ao grupo que possui a maior discrepância, ou seja, ao grupo Credibilidade, pois fora possuir o pior resultado em grupo também obteve o menor valor do *gap5* nos critérios, com a “atualização de livros e do acervo”.

Finalizando o estudo dos *Gap5*, tem-se que o *gap5* geral dado pela média dos cinco grupos resulta em -1,21. Com esse valor observa-se uma discrepância relativamente alta entre a importância dada ao serviço e a satisfação relacionada ao mesmo.

4.3 SUGESTÃO DE MELHORIAS

Neste tópico os dados foram obtidos através de uma pergunta aberta localizada no final do questionário com a seguinte questão: “você tem alguma sugestão de melhoria? Se sim, então qual?”. A partir desse ponto foram analisadas várias respostas e expostas apenas as principais e mais relevantes, segundo os resultados demonstrados nesse trabalho. A tabela 2 demonstra alguns dos resultados dessa pergunta.

Tabela 2: Sugestões de melhorias

“atualizar o acervo da biblioteca”
“Melhorar a climatização do ambiente”
“Mais pontos de conexão à internet e mesas mais confortáveis”
“Acredito que uma palavra resume tudo: Atualização. Desde o ambiente e suas ferramentas até o quadro

de funcionários”
“Organização, melhor acondicionamento e disponibilidade dos livros e, principalmente, das monografias.”
“Colocar mais pontos de internet”
“Disponibilizar rede <i>Wi-Fi</i> de internet”
“Informatização do acervo e dos dados cadastrais dos alunos que utilizam os serviços da biblioteca”
“Melhoria do ambiente, principalmente, em relação às mesas de estudo, já que todas são de estudo coletivo.”
“Os funcionários deveriam utilizar equipamentos mais atuais, tipo computador, a máquina de datilografar faz muito barulho”
“Sim, colocar livros em quantidade suficiente para os alunos pesquisarem”
“Gestão qualificada e exclusiva para bibliotecas”
“Gostaria que fosse informatizada com acervo informatizado”
“Atualização do acervo”
“Atualizar o acervo de livros e principalmente remover os que já estão antigos e desatualizados”
“Buscar atualizar o acervo com os livros mais utilizados e recomendados pelos professores e disponibilizar equipamentos (computadores) para acesso a <i>internet</i> ”

Fonte: Pesquisa(2012)

Uma das respostas mais importantes discriminada por um aluno foi a seguinte: “Acredito que uma palavra resume tudo: Atualização. Desde o ambiente e suas ferramentas até o quadro de funcionários”. Como foi visto nos resultados um dos critérios mais alarmantes foram relacionados ao da atualização dos livros e do acervo, disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática, aparência física do ambiente entre outros. Dessa forma, o que o aluno quis passar foi que a biblioteca está ultrapassada em certos pontos, ou seja, se estagnou no tempo. Por isso a necessidade que existe de que vários critérios relacionados a prestação do serviço sejam revistos e atualizados, seja usando meios como o *benchmarking* ou outros que garantam uma política de qualidade em nível ideal.

Entre as demais afirmações uma foi muito bem mencionada em relação a organização, foi ela: “Organização, melhor acondicionamento e disponibilidade dos livros e, principalmente, das monografias.”. Esse ponto foi bastante repetido entre as respostas, o que demonstra a grande dificuldade que o aluno tem de encontrar livros ou, principalmente, monografias entre todo o acervo disponível na biblioteca.

Em relação ao ambiente houve algumas afirmações, entre elas essa demonstra todas: “Melhoria do ambiente, principalmente, em relação às mesas de estudo, já que todas são de estudo coletivo.” Essa descrição demonstra a insatisfação de uma parte dos alunos que gostariam da implantação de mesas e divisões para estudo individual, ponto necessário para melhor concentração e foco no estudo.

Muitas respostas foram relacionadas a informatização e tecnologia, descrevendo o pedido de disponibilização de rede *Wi-Fi* de internet, informatização do cadastro dos alunos e em outros serviços. Dentre esses assuntos pode-se verificar nessas respostas:

“Colocar mais pontos de internet”, “Disponibilizar rede *Wi-Fi* de internet” e “Informatização do acervo e dos dados cadastrais dos alunos que utilizam os serviços da biblioteca”.

Essas foram as principais e mais enfatizadas entre as respostas dos alunos, fica, então, a sugestão para que a biblioteca analise os pontos citados com a prioridade dada através desse trabalho e realize as mudanças tão desejadas pelos alunos de Administração da UFPB.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 CONCLUSÃO SOBRE O ESTUDO

Com o objetivo de construir a partir de um referencial teórico que orientasse esta pesquisa, foram, inicialmente, abordados assuntos de importância fundamental para o entendimento do assunto, como a evolução histórica da qualidade, os conceitos de qualidade em serviços, abordagens sobre a qualidade nos serviços e os fatores de análise da qualidade nas bibliotecas, onde foram analisados os critérios de avaliação da pesquisa, de acordo com o modelo SERVQUAL elaborados por Parasuraman e Berry (1995).

A partir da teoria estudada e dos critérios que foram relacionados ao caso prático, conclui-se que a administração da qualidade no serviço bibliotecário é um fenômeno muito mais complexo do que aparentemente observa-se no dia-dia, onde diversos fatores exercem influência para que haja uma excelente prestação de serviços de qualidade. Neste trabalho foram escolhidos apenas 22 pontos considerados mais importantes, entretanto no serviço da biblioteca existe inúmeros fatores que alteram a qualidade no serviço, uns com maior poder de influência que outros. A partir daí, pode-se dizer que os 22 critérios considerados para avaliação da importância e da satisfação tiveram um alto grau de importância, demonstrando dessa forma a boa escolha dos mesmos e conseqüentemente a eficiência do modelo SERVQUAL.

Os resultados obtidos na pesquisa demonstraram claramente que existe muita insatisfação dos alunos na maioria dos critérios avaliados, dentre eles os mais críticos foram: Atualização dos livros e do acervo, Livros de autores renomados e reconhecidos pela área de administração, disponibilidade e atualidade dos equipamentos de

informática e abordagem e cordialidade dos servidores. Esses critérios demonstraram as maiores discrepâncias entre a importância e a satisfação do serviço.

Em contraposição, alguns apresentaram resultados relativamente positivos como o horário de funcionamento adequado, confiança na guarda dos objetos deixados na recepção e eficiência na guarda de material. Embora esses tenham apresentado bons resultados a grande maioria se posicionou de maneira insatisfatória.

O objetivo específico de identificar o *gap5* foi perfeitamente atingido e demonstrado por critérios, por grupos e finalmente o *gap5* geral de todo o serviço prestado. Com os quadros 3 e 4 foram analisados os serviços que apresentaram os maiores graus de discrepância e também os menores resultados obtidos, formando uma hierarquia de prioridades, iniciando com os que apresentaram valores mais negativos e terminando com os que mais se aproximaram de zero.

Após a análise do *gap5* pôde-se fazer a avaliação dos pontos positivos e pontos negativos da situação atual da biblioteca, pois os pontos positivos da biblioteca tiveram seus valores do *gap5* tendente a zero. Já os pontos negativos foram os que mais se afastaram o zero negativamente. Daí foram avaliados os pontos que apresentaram os melhores resultados e os piores resultados, somando grande parte de pontos negativos.

Outro objetivo específico atingido foi o de propor melhorias que possam contribuir com a otimização do serviço prestado pela biblioteca setorial do CCSA. No questionário respondido pelos alunos de administração a última pergunta foi aberta e relacionada com esse tema, sugerindo ao aluno que respondesse subjetivamente da maneira que bem entendesse. As respostas foram variadas, mas algumas repetiram as mesmas sugestões, sendo elas relacionadas a melhoria do ambiente, melhoria da organização e acondicionamento de livros e monografias, e principalmente a disponibilização de internet mediante rede *WiFi*.

Atingido todos os objetivos específicos, conseqüentemente foi alcançado com êxito o objetivo geral de analisar a qualidade do serviço por meio da percepção da satisfação e da importância do serviço prestado pela biblioteca setorial do CCSA, sob a ótica dos estudantes de Administração da UFPB utilizando o método SERVQUAL de Parasuraman e Berry(1995), que teve como instrumento de pesquisa um questionário semi-estruturado realizado com 89 alunos, sendo realizado tanto por meio do *Google docs* como pessoalmente na Central de Aulas da UFPB.

Por fim, reitera-se a importância do estudo da avaliação dos serviços, pois, a obtenção de níveis de qualidade acima do ideal influenciam para o desenvolvimento da prestação de serviços bibliotecários que os alunos esperam.

Através das propostas aqui apresentadas, a biblioteca setorial, por meio dos seus meios poderá gerir com maior eficiência seus serviços e ter o conhecimento com clareza das deficiências dos mesmos. Ao adotar uma administração da qualidade mais eficiente, a administração trará como consequência inevitável, a satisfação dos alunos, pois diminuirá reclamações e a insatisfação, aumentará a frequência, o conforto, a segurança, a concentração dos alunos e outras variáveis.

5.2 LIMITAÇÕES DO TRABALHO

A dificuldade enfrentada durante a realização do trabalho foi na obtenção de mais dados e opiniões mais específicas, pois se trata de uma análise de grande parte dos aspectos relevantes da qualidade em serviços, isso para que os alunos tenham um serviço bibliotecário em um nível adequado de qualidade.

Vários fatores limitaram o desenvolvimento do trabalho, porém os principais fatores limitantes foram:

- Tempo para a realização do trabalho. Este fator limitou uma análise mais profunda das possíveis causas de cada fator estudado;
- Dificuldade de obtenção de mais respostas do questionário posto no *Google docs* e também a falta de interesse de alguns alunos em responder o questionário escrito.
- Encontrar livros mais atuais, pois as bibliotecas da UFPB, FUNESC, UNIPÊ e a do IESP, que são mais acessíveis, quando disponibilizam livros da área pesquisada a grande parte deles são antigos.

5.3 SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

A finalização do trabalho não implica na cessação das discussões sobre o tema em questão. Futuros trabalhos poderão trazer análises mais precisas e específicas,

analisando novos fatores ou se concentrando especificamente em apenas um dos fatores estudados. Além disso, poderá ser expandido o universo de estudantes pesquisados, incluindo estudantes de outros cursos e até mesmos usuários em geral.

Seria interessante também que esse estudo fosse feito na Biblioteca Central da UFPB e outras bibliotecas de João Pessoa. Para servir de meio a uma futura análise de comparação entre elas. Poderia ser feito também a matriz de gravidade, urgência e tendência, conhecida como Matriz GUT, juntamente com o modelo SERVQUAL.

REFERENCIAS

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística Aplicada às Ciências Sociais**. 3 ed. Florianópolis: UFSC. 2008.

BERRY, L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing**: competindo através da qualidade. Tradução de Beatriz Sidon. São Paulo: Maltese, 1995.

BRASIL. Senado Federal. **Constituição Federal**. Artigo 37 (Da Administração Pública). Ed. Atualizada em 2012. Brasília, 2012.

BRASSARD, Michael. **Qualidade**: Ferramentas para melhoria contínua. São Paulo: Qualitymark, 2000.

CERQUEIRA NETO, Edgard Pedreira de. **Gestão da Qualidade**. 3 ed. São Paulo: 1993.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 4 ed. São Paulo : Makron Books, 2007.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

CHIAVENATO, I. **Administração Geral e Pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

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

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. São Paulo: Atlas, 2011.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 147.

FEIGENBAUM, Armand V. **Controle da Qualidade Total**. Vol.3. São Paulo, Makron Books. 1994.

GASPARINI, D. **Direito Administrativo**. 13ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3 ed. São Paulo : Atlas, 2006.

GRONROOS, Christian. **Marketing Gerencial de Serviços**. A Competição na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

GRONROOS, Christian. **Marketing Gerencial de Serviços**. A Competição na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

IBGE 2010. **Indicadores Populacionais**. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/mapa_site/mapa_site.php#populacao. Acesso em 20.04.2012

IBOPE. **Disfunções do serviço público**. (2010). Disponível em: <http://www.ibope.com.br/pt-br/noticias/Paginas/default.aspx>. Acesso em: 20.04.2012

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 4 ed. São Paulo : Atlas, 2008.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LAS CASAS, A.L. **Qualidade Total em Serviços**. São Paulo: Editora Atlas, 2004

LOBO, Alfredo. **Entrevista com diretor da qualidade do Inmetro**. (2002). Disponível em: <http://www.abraco.org.br/site/uploads/revistas/arquivos/edio-completa-36-ano-81.pdf>. Acesso em: 03.05.2012.

LOURES, C. A. S. **Razões para a ocorrência dos gaps de gestão da qualidade de serviço: estudo de caso numa organização de transporte metroviário**. 2009. Tese

(Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis, São Paulo, 2009.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo 2010

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 6ª edição, **2008**. MIZUNO, Shigero.

PALADINI, E.P. **Gestão da Qualidade**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PALADINI, Edson Pacheco. **Qualidade total na prática: implantação e avaliação de sistemas de qualidade total**. São Paulo: Atlas, 2011.

PARASURAMAN, A. Servqual Qualimetria: medição de desempenho da qualidade em serviços através do *gap model* e excelência em *marketing*: competitividade através da qualidade em serviços. In: Seminário Internacional Qualidade Em Serviços, São Paulo, IM&c, 1997.

REBELATO, M.G. **A qualidade em serviços: uma revisão analítica e uma proposta gerencial**, 1995. 146 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 1995.

SAMPAIO, M. I. C., et al. de. **Proposta de avaliação contínua da qualidade de produtos e serviços oferecidos pelo SIBi/USP**. São Paulo: SIBi/USP, 2004. 14p. Disponível em: <http://www.sibi.usp.br/gestao/Proj10/paq_monografia_protap.pdf>. Acesso em: 04 Abr. 2012.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. Cálculo amostral: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 24.09.2012 .FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 4ª ed, 2003. São Paulo. Saraiva.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. **Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 4, 2001.

APENDICE

Pesquisa da Percepção da Qualidade nos Serviços Prestados pela Biblioteca Setorial da UFPB (Campus João Pessoa)	Pergunta 1					Pergunta 2				
	Qual o seu nível de SATISFAÇÃO para esse determinado aspecto? Marque com um "X" sua Resposta					Qual a IMPORTÂNCIA dada por você a esse aspecto? Marque com um "X" sua Resposta				
Essa pesquisa está relacionada ao trabalho de conclusão de curso em Administração pela Universidade Federal da Paraíba, e busca obter a percepção da qualidade do serviço prestado pela biblioteca setorial do CCSA em relação a cada aspecto abaixo, mensurando sua <i>importância</i> e a sua <i>satisfação</i> . Nível de satisfação: 5-Muito Satisfeito, 1 -Muito insatisfeito Nível de Importância: 5-Muito importância, 1- Nenhuma importância	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Rapidez dos serviços prestados no balcão de atendimento (empréstimos, devoluções)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Eficiência na guarda de material (organização do acervo)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Oferecimento de Serviços online (via E-mail, Website)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Horário de funcionamento adequado	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Atendimento personalizado	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Abordagem e cordialidade dos servidores	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Atendimento atencioso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Empenho do funcionário em solucionar tarefa a ele pedida	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Confiança e segurança nos funcionários e nas informações por eles fornecidas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Atualização de livros ou do acervo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Livros de Autores Renomados e Reconhecidos pela área de Administração	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Confiança na guarda dos objetos deixados na recepção (bolsas e outros objetos)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Funcionários qualificados em responder questões a eles solicitadas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Funcionários acessíveis e gentis	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Habilidade dos funcionários com os equipamentos eletrônicos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Segurança nas dependências da biblioteca	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Aparência física do ambiente	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Perguntas Adicionais										
Limpeza do ambiente Gênero: _____ Idade: _____	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Masculino <input type="radio"/>										
Feminino <input type="radio"/>										
Iluminação do ambiente	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Acústica do ambiente (ruídos) Qual período você está cursando?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Comunicação visual (cartazes, folhetos, murais, sinalização, avisos). Qual a frequência que você utiliza a biblioteca por mês?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0 a 3 4 a 6 7 a 9 10 a 12 Mais de 12										
<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>										
Você tem alguma sugestão de melhoria? Se sim ,qual? _____ _____										
Seus dados serão utilizados agregado com outros e não é necessário a sua identificação. Muito obrigado por sua colaboração.										
Grato, Rauny Trigueiro .										

