

Qualidade percebida em serviços de bibliotecas: uma avaliação sob a ótica do cliente

Merabe Carvalho Ferreira da Gama (UFRA) - paeme_1820@yahoo.com.br

Carlos André Corrêa de Mattos (UFRA) - carlosacmattos@hotmail.com

Resumo:

Apresenta a avaliação de serviços de uma biblioteca universitária com base na qualidade percebida por seus clientes, por meio da investigação de suas expectativas, anterior à experiência com o serviço e a satisfação após a prestação do mesmo. Observou-se que a qualidade percebida pelos clientes em relação aos aspectos intangíveis da biblioteca, é superior à percebida nos aspectos tangíveis.

Palavras-chave: *Avaliação de serviços. Biblioteca Universitária. Qualidade de serviços*

Área temática: *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

Qualidade percebida em serviços de bibliotecas: uma avaliação sob a ótica do cliente

Resumo:

Apresenta a avaliação de serviços de uma biblioteca universitária com base na qualidade percebida por seus clientes, por meio da investigação de suas expectativas, anterior à experiência com o serviço e a satisfação após a prestação do mesmo. Observou-se que a qualidade percebida pelos clientes em relação aos aspectos intangíveis da biblioteca, é superior à percebida nos aspectos tangíveis.

Palavras-chave: Avaliação de serviços. Biblioteca Universitária. Qualidade de serviços.

Área Temática: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias são visualizadas como um dos principais canais de disseminação da informação científica, embora, as transformações tecnológicas tenham impulsionado novos meios de acesso ao conhecimento e impactado os serviços de bibliotecas, inclusive com a possibilidade de terceirização de suas atividades (CUNHA, 2010).

Neste cenário, é indispensável que as bibliotecas universitárias, consideradas como organizações provedoras de serviços, realizem avaliações periódicas, uma vez que a avaliação é uma ferramenta de gestão, que permite conhecer a real situação da organização, gerando dados, que possibilitam aos gestores o planejamento e a tomada de decisões, buscando melhorias e a correção de possíveis erros. Ademais, conhecer as expectativas dos clientes quanto ao serviço oferecido, é essencial às bibliotecas, pois permite o desenvolvimento de ações direcionadas às necessidades dos mesmos.

Desse modo, o presente estudo se propõe a avaliar a qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária, sob a ótica de seus clientes, investigando suas expectativas em relação ao serviço, anterior à experiência de consumo e a satisfação após a prestação do serviço, uma vez que, conforme Denton (1990) a qualidade pode ser medida pela diferença entre as expectativas dos clientes e pela percepção do cliente após o recebimento do serviço.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A instituição biblioteca não é um organismo recente e ao longo da história, passou por transformações. Deixou de ser vista apenas como um espaço de armazenamento do conhecimento registrado, para ser um lugar que além de apoiar e inspirar, também forma os que estão em busca de conhecimento (LEITÃO, 2005).

Cunha e Cavalcanti (2008, p.53), define biblioteca universitária como aquela que “é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão [...]”.

Desta forma, a razão de ser da biblioteca universitária fundamenta-se no auxílio que ela presta à universidade no desenvolvimento e na produção do conhecimento (LEITÃO, 2005), já que a função principal das bibliotecas universitárias é propiciar o acesso ao conhecimento (CUNHA, 2010); o que permitirá aos estudantes, professores e pesquisadores realizarem pesquisas que contribuirão com a produção do conhecimento da universidade e por conseguinte do país, pois as bibliotecas universitárias contribuem no desenvolvimento da sociedade, em conjunto com a universidade (DIB; SILVA, 2006).

Portanto, é fundamental que as bibliotecas universitárias se preocupem com a qualidade dos serviços oferecidos, uma vez que possuem estreita relação com a sua universidade, interagindo na tríade ensino, pesquisa e extensão, promovendo a preservação e disseminação do conhecimento. Milanesi (1995) destaca que a universidade e a biblioteca são refletidas uma na outra. Ainda de acordo com o autor é a excelência da biblioteca que mede a qualidade da universidade. Desse modo, uma instituição de alto nível deve procurar manter uma biblioteca com um acervo excelente, funcionários competentes, prontos a prestar um serviço eficiente e um ambiente adequado às necessidades dos usuários.

Cumprido ressaltar que no mundo contemporâneo, onde a terminologia da informática tem sido incorporada ao nosso vocabulário, a universidade pode ser observada como um “servidor de conhecimentos”, que o produz, preserva e repassa independente da forma que foi solicitado (CUNHA, 2010). Nesse sentido, compreende-se que a biblioteca universitária é crucial para a universidade cumprir o papel de “servidor de conhecimentos”, pois as bibliotecas em articulação com as universidades são fontes de conhecimento.

2.1 SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS: CARACTERÍSTICAS

A biblioteca universitária, em busca de cumprir seu papel como provedora do suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade é uma legítima prestadora de serviços (SCHWEITZER, 2007), que ao longo do tempo precisou desenvolver novos procedimentos e aprimorar produtos e serviços (CUNHA, 2010).

Destarte, por ser uma instituição voltada para a área de serviços, avaliar a qualidade de uma biblioteca pode ser algo complexo em razão das características dos serviços, que tornam complexa a sua mensuração.

Kotler e Keller (2006, p.397) define serviço como “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada.”

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), afirmam que os serviços possuem três características: são simultâneos, intangíveis e heterogêneos. Serviços são simultâneos porque são consumidos ao mesmo tempo em que são produzidos, dificultando a correção de falhas antes deste chegar ao cliente. São intangíveis porque não podem ser armazenados ou transportados, como um produto físico, não sendo possível o cliente atestar a qualidade do serviço, antes de sua completa execução. Cumpre destacar que embora o cliente não tenha como conhecer o resultado do serviço, antes de haver sido prestado, estará sempre buscando deduzir a qualidade por meio dos aspectos tangíveis. (KOTLER; KELLER, 2006).

Os serviços são ainda heterogêneos porque possuem uma tendência à não-padronização, em virtude de serem prestados por pessoas, com pensamentos, emoções e convicções distintas. Assim, a maneira como um atendente trata o cliente é muito pessoal e diferente, dos demais atendentes.

Além das características apresentadas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), Kotler e Keller (2006) acrescentam mais uma: perecibilidade. Essa característica revela que os serviços não podem ser armazenados ou estocados.

3 QUALIDADE DE SERVIÇOS

Definir qualidade de serviço não é uma tarefa simples. No entanto, após diversos estudos, pesquisadores de mercado, sugerem cinco grandezas

(confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e aspectos tangíveis), que agem como critério de julgamento do cliente sobre a qualidade de determinado serviço, comparando o serviço esperado e o obtido (FITZSIMMONS, 2005).

A confiabilidade diz respeito à prestação do serviço de forma confiável e exata, isto é, o cliente possui confiança de que a empresa atenderá suas expectativas, entregando um serviço sem erros e sem modificações dentro do prazo estabelecido; já a responsabilidade é a determinação de auxiliar os clientes, efetuando o serviço rapidamente, com o objetivo de evitar que o cliente espere além do necessário, enquanto que a segurança está ligada diretamente a interação dos funcionários com os clientes, ou seja, os funcionários devem repassar confiança aos clientes, demonstrando competência, conhecimento e respeito. Por sua vez, a empatia está relacionada com a disposição que os funcionários possuem em solucionar os problemas dos clientes como se lhes pertencessem, propondo alternativas até que o problema seja solucionado. Aspectos tangíveis é a parte física do ambiente. Itens como limpeza, iluminação, infraestrutura do espaço, a conservação de equipamentos e mobiliários, refletem para os clientes se o serviço possui ou não qualidade (GRÔNROOS, 1999; LOVELOCK; WRIGHT, 2003; FITZSIMMONS, 2005).

Para Fitzsimmons (2005), a qualidade deve ser um aspecto básico da prestação de serviços. Assim, as bibliotecas universitárias devem primar pela prestação de um serviço de qualidade, evitando que haja diferenças entre o serviço prestado e o que é desejado (RIBEIRO, SILVA, MARCONDES, 2007 apud BAPTISTA; LEONARDT, 2011). Nota-se ainda que a qualidade dos serviços em bibliotecas é uma preocupação de diversos pesquisadores (ROCHA; GOMES, 1993; LEITÃO, 2005; FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; BEZERRA, 2010; LONGO; VERGUEIRO, 2003; BAPTISTA; LEONARDT, 2011).

É importante destacar que segundo Gronroos (2004), deve-se levar em conta como a qualidade é percebida pelos clientes, pois ela consiste em um fator crucial que garante vantagem competitiva à empresa. Ademais, a qualidade de um serviço possui estreita relação com a satisfação dos clientes, o que também é válido para os serviços de informação, nos quais a qualidade não é expressa apenas pelo desempenho (ALMEIDA, 2005), mas também está pautada na percepção que o usuário possui sobre o serviço.

4 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS

No contexto das organizações, a avaliação é observada como uma atividade indispensável aos gestores. Os diversos setores da economia se preocupam em avaliar seus serviços e produtos, pois a avaliação é um elemento essencial de gestão que possibilita à organização conhecer as áreas em que precisa investir e dedicar mais atenção, alocando recursos de forma mais eficiente (LANCASTER, 2004).

A avaliação de serviços possui uma atenção especial em estudos biblioteconômicos. Conforme Leitão (2005), esses estudos iniciaram na década de 30, nos Estados Unidos. Na época, as pesquisas em sua maioria eram voltadas para a avaliação do acervo. De acordo com Lancaster (2004), isso ocorre porque, além do acervo ser um componente importante para todas as atividades da biblioteca, é também mais concreto, o que poderia ser julgado como algo mais simples de avaliar. Contudo, Freitas, Bolsanello e Viana (2008) citam pesquisas mais recentes que priorizam a eficácia dos serviços prestados pelas bibliotecas e não somente do acervos.

Nesse aspecto, a avaliação de serviços em bibliotecas exerce uma influência direta no planejamento bibliotecário, atuando como um instrumento do processo de planejamento ao produzir informações sobre a unidade de informação, que servirão de subsídio ao bibliotecário no momento da elaboração de planos e implementação das ações. Por possuir importância estratégica, a avaliação garante que o bibliotecário possua em suas mãos uma ferramenta que o auxiliará no desenvolvimento da eficácia e eficiência dos serviços (ALMEIDA, 2005).

Cumprе ressaltar a importância da avaliação dos serviços nas bibliotecas, pois até o serviço bibliotecário mais simples é influenciado por diversos fatores que determinam se ele será capaz ou não de satisfazer as necessidades de um usuário (LANCASTER, 2004), o que impactará na qualidade percebida pelo cliente.

5 METODOLOGIA

A pesquisa se classifica como um estudo aplicado, com características exploratórias e descritivas. O estudo foi baseado na avaliação pelos clientes de uma biblioteca de uma instituição de ensino superior quanto a qualidade dos serviços

prestados. Vergara (2009) ao definir pesquisas exploratórias e descritivas, esclarece que esse tipo de estudo possibilita a compreensão inicial do fenômeno e a exposição de suas características principais. Contudo, não tem a pretensão de explicá-lo. O universo da pesquisa foi composto por estudantes, professores, pesquisadores e servidores públicos, que utilizam os serviços da biblioteca local da pesquisa.

Marconi e Lakatos (2009, p. 41) definem universo como “um conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Nesse caso, os elos que unem a população são utilizar os serviços da biblioteca e pertencer a comunidade acadêmica. O instrumento de coleta de dados foi elaborado com base no questionário de qualidade na prestação de serviços (LOPES; HERNANDEZ; NOHARA, 2009) que foram respondidos pelos clientes da biblioteca, que se propuseram livremente a participar da pesquisa. A técnica de amostragem foi não probabilística por acessibilidade, realizada por meio de pesquisa de campo e contou ao final do estudo com 198 questionários válidos.

O questionário foi estruturado em 2 seções com perguntas fechadas e intervalares. A primeira parte do questionário teve por finalidade descrever as características gerais dos entrevistados, considerando aspectos como: sexo, idade, curso, frequência que visita a biblioteca, entre outros. A segunda parte envolveu questões relativas a avaliação dos serviços em si, segundo o modelo de avaliação escolhido. Essa parte do questionário foi subdividida em 5 subseções, sendo composto por: aspectos físicos, confiança, relações pessoais, soluções de problemas e políticas internas, perfazendo 32 afirmativas em avaliação.

As afirmativas foram elaboradas com respostas em escala de Lickert para possibilitar a verificação da intensidade da influência das variáveis. A escala foi elaborada com 6 opções de resposta, variando de 1 para menor intensidade a 6 com maior intensidade. As variáveis foram avaliadas, tanto pela expectativa quanto ao serviço, a priori, quanto pela satisfação posterior a experiência de consumo. O tratamento dos dados foi quantitativo e possibilitou calcular o gap entre as expectativas pelo serviço e os resultados finais obtidos.

A intensidade das variáveis foi avaliada com base no cálculo de indicadores. Os indicadores poderiam assumir valores entre 0 e 1 e foram calculados de forma a expressar a intensidade da variável. A interpretação dos índices ocorreu com base nos valores obtidos, sendo considerados baixos os índices menores que 0,4000,

intermediários os índices entre 0,4001 e 0,6999 e altos os índices com valores iguais ou superiores a 0,7000. A diferença entre a expectativa e a avaliação do serviço foi denominada de gap e foi utilizada para mensurar o quanto a satisfação com o serviço aproximou-se da expectativa dos clientes.

A utilização dos índices destaca-se pela capacidade de transformar atributos qualitativos em quantitativos, favorecendo a interpretação dos resultados por possibilitar a análise da variável na dimensão e da dimensão no construto. A forma de cálculo do indicador está expressa na Fórmula 1.

$$\text{Índice} = \frac{(\sum 1*0)+(\sum 2*0,20)+(\sum 3*0,40)+(\sum 4*0,60)+(\sum 5*0,80)+(\sum 6*1)}{\text{Número de entrevistados}} \quad (1)$$

4. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Os resultados da pesquisa foram organizados em duas subseções. A primeira reuniu aspectos tangíveis dos serviços oferecidos pela biblioteca. Assim, compreendeu questões como acervo, edificações, mobiliários, equipamentos, entre outros, que conforme Silva e Rodos (2002) são aspectos verificados pelos clientes no momento de avaliarem os serviços das bibliotecas. A segunda subseção reuniu aspectos intangíveis como atendimento, segurança nas informações, correção nos serviços, políticas institucionais, entre outros.

4.1 ASPECTOS TANGÍVEIS DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA

A avaliação do acervo da biblioteca apresentada neste estudo concentra-se na opinião dos usuários. Desta forma, busca entender essa dimensão do trabalho da biblioteca segundo seus clientes. Destaca-se que a avaliação de acervos pode ser realizada segundo uma compreensão mais tecnicista (visão do bibliotecário) que adota métodos específicos como os apresentados por Lancaster (2004) e Krzyzanowski e Monteiro (1986).

Considerando esses aspectos, a Tabela 1, revela que o índice de satisfação dos clientes da biblioteca em relação ao acervo, apresenta-se em maior conformidade na variável “Conservação dos livros”, que apresentou o menor gap (0,3010) da dimensão. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), na avaliação de qualidade em serviços destaca que a qualidade esperada é menos flexível, que a

avaliação posterior a experiência de consumo, representada pelo índice obtido. Assim, compreender o gap representado entre o serviço esperado e o obtido possibilita, antes de tudo, uma forma de desenvolver políticas que promovam a satisfação dos clientes com os serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Tabela 1 – Acervo da biblioteca

	Índice		GAP
	Esperado	Obtido	
Conservação dos livros	0,8273	0,5263	0,3010
Atualização das obras (edições recentes e atuais)	0,8242	0,4909	0,3333
Quantidade de livros	0,8131	0,4758	0,3373
Variedade de livros no acervo	0,8283	0,4859	0,3424

Fonte: pesquisa de campo.

Ao avaliar as outras variáveis da dimensão observa-se que apresentam índices de conformidade menores, apesar de posicionarem-se abaixo do gap médio da pesquisa, que em uma avaliação geral foi de 0,3416. A exceção coube para a variável “Variedade de livros no acervo” que apresentou gap de 0,3424, pouco acima da média da pesquisa. O acervo compõem os aspectos tangíveis da biblioteca, essenciais para a satisfação e conseqüente qualidade percebida do serviço, uma vez que a tangibilidade reduz a incerteza presente em serviços (KOTLER; KELLER, 2006; PARASURAMAN, ZEITHAML; BERRY, 1988).

Nota-se que resultados semelhantes foram obtidos por Bezerra (2010), ao identificar elevados índices de insatisfação dos clientes principalmente na atualização e quantidade das obras da biblioteca da Universidade Federal do Ceará. Dessa forma, os esforços para manter os acervos atualizados e em quantidade necessárias devem ser aspectos centrais das estratégias de gestão de bibliotecas. A outra dimensão que compõe os aspectos tangíveis da pesquisa são as instalações da biblioteca. A Tabela 2 demonstra que nessa dimensão o índice de expectativa dos clientes é alto, pois se manteve acima de 0,8061. Por outro lado, o índice de satisfação obtido, posicionou-se entre 0,3273 e 0,5182. Portanto, observa-se que a diferença entre a expectativa antes da prestação do serviço e após o recebimento permaneceu acima do gap médio da pesquisa (0,3416), em todas as variáveis dessa dimensão.

Tabela 2 – Instalações da biblioteca

	Índice		GAP
	Esperado	Obtido	
Quantidade de computadores no laboratório de informática	0,8727	0,5182	0,3545
Layout (distribuição dos espaços físicos) da biblioteca	0,8343	0,4505	0,3838
Sinalização da biblioteca	0,8273	0,4364	0,3909
Conservação dos computadores do laboratório de	0,8631	0,4677	0,3954

informática			
Limpeza e conservação das instalações da biblioteca	0,8682	0,4576	0,4106
Qualidade dos equipamentos e mobiliário da biblioteca	0,8535	0,4081	0,4454
Quantidade dos equipamentos e mobiliário da biblioteca	0,8652	0,4111	0,4541
Quantidade de salas de estudos individuais e em grupo	0,8061	0,3273	0,4788
Conforto das instalações	0,8500	0,3636	0,4864

Fonte: pesquisa de campo.

Destaca-se ainda que a variável “quantidade de salas de estudos individuais e em grupo”, apresentou o maior gap da pesquisa (0,4788) revelando-se como um aspecto básico da biblioteca, o oferecimento de um ambiente de estudo adequado as necessidades de seus clientes.

Nota-se que, clientes de outras bibliotecas, também apresentaram insatisfação quanto às instalações, equipamentos e mobiliários, além da quantidade de salas de estudo em grupo, como se observa em diversos estudos anteriores (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; BEZERRA, 2010; BAPTISTA, LEONARDT, 2011; VIEIRA et al., 2012). Assim constata-se que, essa é ainda uma deficiência de outras bibliotecas universitárias e que os aspectos tangíveis, além de apresentarem conformidade com a teoria pesquisada, apresentaram impactos negativos nos serviços oferecidos pela biblioteca, local da pesquisa.

4.2 ASPECTOS INTANGÍVEIS DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA

A confiança nos serviços é essencial aos prestadores de serviços, em razão da simultaneidade dos mesmos, o que não permite ao cliente fazer uma avaliação prévia antes de recebê-los. Nessa pesquisa, a confiança nos serviços prestados pela biblioteca antes da experiência de consumo, apresentou resultados (Tabela 3) nos quais o índice de satisfação esperado variou entre 0,8813 e 0,9227, ou seja, em patamar elevado. Por sua vez, o índice de satisfação obtido posicionou-se com índices entre 0,5430 e 0,7182.

Tabela 3 – Confiança nos serviços prestados pela biblioteca

	Índice		GAP
	Esperado	Obtido	
Registros e controles de empréstimos e devoluções corretos	0,9227	0,7182	0,2045
Informações corretas desde a primeira vez	0,8929	0,6394	0,2535
Segurança que os serviços são corretos	0,8980	0,6192	0,2788
Serviços prestados de maneira correta	0,8813	0,5848	0,2965
Certeza de qualidade nos treinamentos	0,8878	0,5430	0,3448

Fonte: pesquisa de campo.

Nesse aspecto, percebe-se que os clientes apresentam alta satisfação com a variável “Registros e controles de empréstimos e devoluções corretos”, pois o gap nessa variável atingiu o menor valor da pesquisa como um todo (0,2045).

Os resultados sugerem que a equipe de trabalho da biblioteca está bem treinada e que transmite conhecimento sobre o serviço (0,2535), demonstrando comprometimento com o trabalho e habilidade para realizar os processos necessários (0,2965). Outro aspecto que obteve aceitação dos clientes foi a segurança que os serviços são corretos (0,2788). Nessa dimensão, apenas a variável “certeza de qualidade dos treinamentos” apresentou gap pouco acima da média da pesquisa (0,3448), merecendo atenção para melhorar sua performance.

Atualmente, o impacto da tecnologia digital, contribuiu para que as bibliotecas deixem de ser a principal fonte de busca do conhecimento. Uma vez que, as pessoas passaram a ter acesso à informação de inúmeras outras fontes (CUNHA, 2010). Assim, a biblioteca universitária deve ser um exemplo em priorizar ações que estabeleçam uma relação de confiança com seus clientes, objetivando manter sua competitividade frente a outras fontes de informação. Uma vez que, como Brei e Rossi (2005) concluíram a confiança exerce forte impacto no valor percebido influenciando na lealdade pelos serviços dos prestadores.

Baptista e Leonardt (2011), afirmam que o principal desafio das bibliotecas atualmente é a prestação de um atendimento de qualidade. Essa compreensão foi destacada anteriormente por Prado (2003) ao considerar que o bom atendimento é um elemento que promove a biblioteca dotando-a de alto conceito na comunidade acadêmica. Os resultados da pesquisa mostraram que as diferenças na dimensão Relações pessoais e atendimento dos profissionais da biblioteca (Tabela 4), entre os índices de expectativa e a experiência obtida após o consumo (gap) foi a segunda menor dentre todas as dimensões estudadas, revelando que essa dimensão é um dos pontos fortes da biblioteca.

Tabela 4 – Relações pessoais e atendimento dos profissionais da biblioteca

	Índice		GAP
	Esperado	Obtido	
Atendimento cortez e educado	0,9212	0,6545	0,2667
Interação com o usuário na presteza do atendimento	0,9157	0,6364	0,2793
Capacidade dos servidores em prestar informações	0,9177	0,6333	0,2844
Rapidez nos serviços	0,9010	0,6101	0,2909

Fonte: pesquisa de campo.

Outro aspecto importante na avaliação de serviços é a capacidade de solucionar problemas. Para Silva e Voss ([200-]), descobrir as necessidades dos clientes, representa um dos principais desafios para qualquer organização e, associado a ele, a busca pela solução de eventuais problemas são uma das formas de manter os clientes satisfeitos. Essa circunstância possibilita que os clientes procurem pelos serviços novamente.

Nessa direção, os resultados da pesquisa (Tabela 5) indicaram que os clientes perceberam a capacidade de solucionar problemas pelos profissionais da biblioteca, considerando que a resolução de problemas de forma prática obteve o menor gap entre as variáveis relacionadas (0,3232). Nota-se ainda que há uma disposição (0,3308) e conhecimento (0,3424) dos profissionais em solucionar problemas. No geral o gap obtido entre as variáveis da Tabela 5, posicionou-se próximo da média geral da pesquisa (0,3416).

Tabela 5 – Capacidade de solucionar problemas pelos profissionais da biblioteca

	Índice		GAP
	Esperado	Obtido	
Resolução de problemas de forma prática	0,8949	0,5717	0,3232
Disposição dos servidores em solucionar problemas	0,8894	0,5586	0,3308
Conhecimento dos servidores para solucionar problemas	0,8970	0,5546	0,3424

Fonte: pesquisa de campo.

Observa-se também que na biblioteca a equipe desenvolve habilidade para proativamente atuar na resolução de problemas. Essa característica destacada por Sertek e Reis ([200-]) é um fator competitivo importante. Ademais, como destaca Kotler (2000) essa habilidade é uma das atitudes que fidelizam o cliente. Santos e Fernandes (2008) destacam ainda que o modo como as reclamações são sanadas possui relação direta para a formação de confiança e lealdade dos clientes.

Desse modo, a política de tratamento do cliente praticada pela biblioteca, no que se refere ao empréstimo de obras (prazo, quantidade, tipos de obras liberadas para empréstimo, etc.), acesso ao acervo, comunicação com o cliente, dentre outras questões, impacta na satisfação, uma vez que as bibliotecas atendem um público diferenciado, que em sua essência a procuram porque possuem uma necessidade de informação que precisa ser suprida, seja para estudos, seja para pesquisas ou extensão.

O acesso á coleção possui um índice elevado de expectativa por parte dos clientes, conforme observado pelo índice da variável “Facilidade de acesso aos

livros”, que obteve valor acima de 0,9000. Destarte, resguardados os cuidados com segurança e conservação do acervo é fundamental que o acesso à informação não seja frustrado. Contudo, a biblioteca deve facilitar o acesso à informação, mediante acervos com acesso livre, programas de comutação bibliográfica, catálogos on-line e divulgação de serviços.

Nesse aspecto, os resultados da pesquisa (Tabela 6) demonstram que os clientes da biblioteca estão mais satisfeitos nessa dimensão, com o prazo para devolução dos empréstimos (0,2606), com a possibilidade de consulta do catálogo, pela internet e terminais na biblioteca (0,3141) e com a facilidade de acesso aos livros (0,3222), já que estas variáveis foram as que apresentaram maiores índices de conformidade e manteve média inferior a média geral da pesquisa (0,3416).

Tabela 6 – Política interna da biblioteca

	Índice		GAP
	Esperado	Obtido	
Prazo para devolução dos empréstimos	0,9263	0,6657	0,2606
Consulta pela internet e terminais na biblioteca	0,8525	0,5384	0,3141
Facilidade de acesso aos livros	0,9131	0,5909	0,3222
Divulgação das regras e normas de uso dos serviços	0,8687	0,5182	0,3505
Soluções alternativas as necessidades dos clientes	0,8646	0,4758	0,3888
Divulgação dos serviços da biblioteca em geral	0,8636	0,4727	0,3909
Comutação bibliográfica	0,7652	0,3672	0,3980

Fonte: pesquisa de campo.

No entanto, o índice de desconformidade é maior nas variáveis que tratam sobre a política de comunicação da biblioteca, que compreende a divulgação das regras e normas de uso dos serviços (0,3505), divulgação dos serviços da biblioteca em geral (0,3909) e no oferecimento de soluções alternativas as necessidades dos clientes (0,3888). Essas variáveis atingiram gap acima da média da pesquisa.

É importante destacar que a variável “comutação bibliográfica” atingiu o maior gap da dimensão (0,3980), embora possua o menor índice de expectativa do cliente, ao considerar a pesquisa como um todo. Esse resultado sugere que o cliente pode desconhecer o serviço e por esse motivo demonstrou expectativa baixa. Assim, uma melhor política de divulgação dos serviços da biblioteca torna-se necessária.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observou-se ao final da pesquisa que a qualidade percebida pelos clientes em relação aos aspectos intangíveis da biblioteca, é superior à percebida nos aspectos tangíveis. Portanto, a biblioteca deve estar atenta a esses resultados, pois

a competitividade do mundo corporativo atinge também as bibliotecas, em especial as universitárias.

Conforme Kotler, Hayes e Bloom, (2002) um serviço aquém da expectativa do cliente, gera insatisfação e conseqüente perda do cliente. Contudo, quando o serviço é igual à expectativa, o cliente está satisfeito, porém vulnerável. No entanto, quando o serviço supera as expectativas, ocorre um encantamento por parte do cliente gerando lealdade, representada pela repetição na experiência de consumo. Desse modo, as bibliotecas devem concentrar esforços para que a prestação do serviço seja sempre superior à expectativa de seus clientes.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Brique de Lemos, 2005.

BAPTISTA, M. M.; LEONARDT, M. P. L.; A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma biblioteca universitária. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 50-59, jan./jun. 2011.

BEZERRA, N. A. **Avaliação da qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias segundo os usuários discentes**. 2009. 144 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior)-Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010.

BREI, V. A.; ROSSI, C. A. V. Confiança, valor percebido e lealdade em trocas relacionais de serviço: um estudo com usuários de *internet banking* no Brasil. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 9, n. 2, p. 145-168, abr./jun. 2005.

CUNHA, M. B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 11, n.6, dez. 2010. Disponível em:<http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 08 fev. 2013

CUNHA, M. B. da.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Brique de Lemos, 2008.

DENTON, Keith D. **Qualidade em serviços**: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva. São Paulo: Makron Books, 1990.

DIB, S. F.; SILVA, N. C. da. Unidade de negócio em informação - UNINF: o futuro das bibliotecas universitárias na sociedade do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 20-31, jan./abr. 2006. Disponível em:<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/443/254>>. Acesso em: 20 fev. 2013.

FITZSIMMONS, J. A. **Administração de serviços: operações, estratégias e tecnologia de informação.** São Paulo: Bookman, 2005.

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

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade.** 5.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Marketing: gerenciamento e serviços.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

KOTLER, P. **Administração de marketing.** 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, P.; HAYES, T.; BLOOM, P. N. **Marketing de serviços profissionais: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros.** 2. ed. Barueri: Manole, 2002.

KOTLER, P.; KELLER, K. L.; **Administração de marketing.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KRZYZANOWSKI, R. F.; MONTEIRO, A. M. C. da C. Avaliação do uso da coleção de livros didáticos existentes na biblioteca da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.15, n.2, p.270-298, set. 1986.

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

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

LONGO, R. M. J.; VERGUEIRO, W. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.1, n.1, p. 39-59, jul./dez. 2003.

LOPES; E. L.; HERNANDEZ, J. M. da C.; NOHARA, J. J. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a SERVQUAL e a RSQ. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.49, n.4, p.401-416, out./dez. 2009

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e gestão.** São Paulo: Saraiva, 2003.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2009.

MILANESI, L. **O que é biblioteca.** 10. ed. São Paulo: Brasiliense, 1995.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n.1, p. 12-40, 1988.

PRADO, H. A. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. São Paulo: T. A. Queiroz, 2003.

ROCHA, E. C.; GOMES, S. H. A. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 142-52, 1993.

SANTOS, C. P. dos; FERNANDES, D. von der H. A recuperação de serviços como ferramenta de relacionamento e seu impacto na confiança e lealdade dos clientes. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.48, n.1, p. 10-24, jan./mar. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v48n1/v48n1a02.pdf>>. Acesso em: 01 mar. 2013.

SCHWEITZER, F. Os novos perfis dos profissionais da informação nas bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.3, n.2, p.80-88, jul./dez. 2007.

SERTEK, P.; REIS, D. R.; **Desafios para a gestão de mudanças**. ([200-]). Disponível em: <<http://www.ief.org.br/artigos/desafio.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2013.

SILVA, C. C. M.; RADOS, G. J. V. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 7, n. 1, 2002.

SILVA, A. da S.; VOSS, J. C. **Um estudo sobre a fidelização dos clientes**. ([200-]) Disponível em: <http://www.fatesc.edu.br/wp-content/blogs.dir/3/files/pdf/tccs/fidelizacao_dos_clientes.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2013.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA et al. Percepção da qualidade na prestação de serviços de uma biblioteca: um estudo de caso em uma faculdade privada. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2012, Ponta Grossa, RS, **Anais eletrônicos ... Ponta Grossa: UEPG, 2012.** Disponível em: <www.admpg.com.br/2012/down.php?id=3088&q=1>. Acesso em: 05 mar. 2013.