

# **Olhares plurais, expectativas e percepções dos discentes sobre a qualidade de serviços no âmbito da Biblioteca Roberval Cardoso - IFSUDESTE-MG, Barbacena**

**Rogério Zanon da Silveira** (UFES) - projetoservqual@gmail.com

**Marcelo Calderari MIGUEL** (IFES) - marcelocalderari@yahoo.com.br

## **Resumo:**

*Objetivo - Esta pesquisa apresenta uma análise de fatores de serviço que impactam a satisfação do cliente junto Biblioteca Roberval Cardoso, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais (IF Sudeste MG), no Campus Barbacena, Brasil. Método - Utiliza-se a proposta teórico-metodológica Servqual para diagnosticar as determinantes da qualidade na prestação de serviços. Importância e Satisfação estão em foco do olhar de alunos e ex-alunos, os quais avaliam a qualidade dos serviços da biblioteca considerando três determinantes: Tangibilidade, Confiabilidade e Segurança. Resultados - As técnicas de análise empregadas foram a fatorial e a situacional dos gaps. Os resultados indicam que o método é uma útil ferramenta para a gestão e a tomada de decisões, sendo pertinente para destaca pontos fortes e fracos de produtos e serviços prestados. Contribuições - Ressalta-se que a escala Servqual serve para apurar possíveis inconformidades e agi em prol de inovações; logo a abordagem detém uma perspectiva estratégica que considera que a qualidade não pode ser vista de forma isolada, mas integradora de boas práticas e das experiências exitosas. Por ser este um estudo de caso, as averiguações adicionais e em um contexto mais amplo que o utilizado neste diagnóstico é recomendado, no sentido de confirmar conexões determinísticas a estratégica de qualidade no segmento.*

**Palavras-chave:** *Servqual. Qualidade de serviços. Sistema Federal de Ensino. Biblioteca escolar.*

**Eixo temático:** *Eixo 10: XI Seminário Brasileiro de Bibliotecas das Instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica*



# XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

## Eixo 10 - XI Seminário Brasileiro de Bibliotecas das Instituições da RFEPECT

### Introdução

Na realização de qualquer contacto do cliente com a organização – "momento da verdade" – evoca alguns propriedades que servem para posicionar os serviços e são determinísticos ao enfoque da qualidade em serviços (LAS CASAS, 2017, p. 67). Assim os requisitos essenciais da qualidade expressam sinais centrais e servem para situar o desempenho de serviços.

No campo da gestão organizacional há determinantes essenciais à prestação de serviços (MIGUEL; SOUSA; FREIRE, 2017), por exemplo: I) Aspectos Tangíveis – abrange alguns pontos de confluência, aspectos físicos que circundam a prestação de serviços e envolvem os equipamentos, instalações e aparência dos funcionários; II) Confiabilidade – abarca prestar um serviço de qualidade com habilidade de prover o que é 'esperado' de forma segura e precisa; III) Segurança – envolve transmitir confiança e corresponde ao conhecimento e cortesia dos funcionários.

Com esse painel<sup>i</sup>, o presente estudo visa avaliar<sup>ii</sup> às expectativas e percepções dos discentes acerca da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca 'Roberval Cardoso', do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais – Campus Barbacena. Adota-se um caminho metodológico apoiado na Abordagem Servqual<sup>iii</sup> – um pressuposto teórico e ideológico validado por vastas pesquisas contemporâneas sobre serviços.

Sendo assim, o objetivo geral dessa pesquisa visa reconhecer a opinião dos discentes acerca das esferas 'importância' e 'satisfação' e a relação da prestação de serviços de qualidade pela Biblioteca Roberval Cardoso, do IF Sudeste MG. No que tange os objetivos específicos visa: examinar as dimensões/determinantes da qualidade de serviços e identificar os hiatos na qualidade dos serviços ofertados.

### Materiais e Métodos

O ambiente analisado compreende a Biblioteca Roberval Cardoso pertencente ao Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais - *Campus Barbacena*, MG. E nesse estudo adota a base metodológica Servqual e, o diagnóstico constitui um estudo de caráter descritivo e de natureza quantitativa. Em suma, a pesquisa caracteriza-se como um *survey* – emprega um roteiro semiestruturado aplicado *online* entre os dias 03 de outubro a 17 de novembro de

2018, adotando uma amostragem designada 'bola de neve', uma forma de amostra não probabilística que utiliza cadeias de referência.

O roteiro de perguntas abrange inicialmente três perguntas sobre o perfil do discente (faixa etária, gênero, nível de envolvimento com as NTCIs) e 15 questões (espelhadas em dupla coluna) utilizando a Escala Psicométrica de *Likert*. Já a construção da segunda parte do instrumento de coleta de dados (quinze questões) emprega os preceitos da abordagem metodológica e teórica Servqual, adaptado e as questões sob o prisma das dimensões (tangíveis, de confiabilidade e segurança).

Os discentes do IF sudeste de Barbacena, usuários da biblioteca, deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 da escala *Likert* para o item "importância" e de igual forma para as questões focando o "desempenho" institucional.

**Quadro 1.** Questões dimensionamento da importância/expectativa dos serviços

Itens Conforme Dimensão Da Qualidade Avaliada (Importância/desempenho)		
Tangibilidade	Confiabilidade	Segurança
Q.1 Atualização dos equipamentos Q.2 Aparência ou apresentação funcionários adequada/condizente ao ambiente educacional Q.3 Aparência e visibilidade das instalações físicas Q.4 Instalações físicas do Campus adequar (conforto, climatização, limpeza, iluminação e acústica) ao tipo de serviços.	Q. 5 Fazer algo em determinado prazo, quando prometido. Q. 6 Firmeza e solidariedade na resolução dos problemas dos usuários Q. 7 Confiabilidade, no sentido de poder depender da biblioteca Q. 8 Prestação de serviços no prazo prometido Q. 9 Precisão dos registros e regulamento mantidos/estabelecidos	Q.10 Funcionários são consistentemente e corteses Q. 11 Credibilidade dos trabalhadores Q. 12 Os funcionários dominam as fontes de informação existentes Q. 13 Segurança nas transações/informações com os funcionários Q.14 Os alunos sentem-se seguros nas interações com a Instituição Q.15 Os funcionários conhecem as necessidades informacionais dos usuários

Fonte: os autores, com base em Parasuraman et. al (1985).

O questionário avaliado recolheu as respostas de 150 alunos de cursos do IF Barbacena Sudeste MG que estão ou passaram pela instituição entre os anos 2016-2018 e informaram 'Sim' à indagação: 'você já utilizou os serviços da Biblioteca Roberval Cardoso?'. Sendo assim, a abordagem Servqual requer uma prévia experiência com o serviço a ser avaliado (SILVEIRA; MIGUEL, 2018) e traz princípios organizacionais interessantes para se pensar painéis epistemológicos, hermenêuticos e a construção de significados no âmbito da Ciência da Informação.

**Apresentação E Discussão Dos Resultados**

Nessa seção apresentamos a contabilização dos itens analisados no estudo com a finalidade de descrever, analisar e discutir a abordagem. As seções a seguir apresentam as medidas de posições: média aritmética (Md); quartil (Q1; Q2; Q3;); percentil (10%, P10; 90%, P90) e moda. A análise também utiliza as medidas de dispersão (para ponderar o grau de variabilidade em torno da média), ou seja, Desvio-Padrão (DP) e do Coeficiente de Variação (CV).

i) Importância e satisfação

Uma análise dos resultados permite detectar os itens mais importantes (expectativa) para a maioria dos discentes. Com a importância, os itens da pesquisa (tangibilidade, confiabilidade e segurança) receberam dos respondentes uma pontuação média entre 4,80 e 3,60 de uma escala de cinco pontos.

**Tabela 1.** Dados do dimensionamento da importância/expectativa

Q	Md	D P	Cv %	P 10	Q1	Q2	Q3	P 90	K	AS
Q.1	4,66	0,62	13,30%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,50	-0,3
Q.2	4,62	0,78	16,89%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,50	-0,2
Q.3	4,56	0,89	19,53%	3,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,25	-0,1
Q.4	4,60	0,64	13,98%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,50	-0,2
Q.5	4,63	0,76	16,42%	4,0	4,3	5,0	5,0	5,0	0,38	0,0
Q.6	4,15	0,95	22,88%	3,0	4,0	4,0	5,0	5,0	0,25	0,7
Q.7	4,59	0,87	19,04%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,50	-0,2
Q.8	4,20	0,77	18,44%	3,0	4,0	4,0	5,0	5,0	0,25	0,6
Q.9	4,12	1,05	25,52%	2,0	4,0	4,0	5,0	5,0	0,17	0,8
Q.10	4,41	0,84	19,09%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,50	0,2
Q.11	4,50	0,86	19,16%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,50	0,0
Q.12	4,61	0,68	14,81%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,50	-0,2
Q.13	4,28	1,11	25,89%	2,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,17	0,4
Q.14	4,63	0,63	13,57%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,50	-0,3
Q.15	4,49	0,75	16,60%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,50	0,0

Fonte: dados da pesquisa (2018). Nota\*: Q = questão/assertiva; Md = média; Cv = coeficiente de variação ou desvio padrão relativo; K= Curtose (> 0,263 distribuição platicúrtica); AS = assimetria.

Dentre as quinze respostas apuradas (Tabela 1), sobreveio como item "muito importante" na opinião dos discentes a questão dos 'atualização dos equipamentos' (Q.1), que reporta em geral a modernização da unidade de informação. Outra verificação remonta a questão da insatisfação. Os itens 'precisão dos registros e regulamentos [...]' (Q.9) e '[...] Resolução dos problemas dos usuários' (Q.6) registram menor expectativa.

**Tabela 2.** Dados do dimensionamento do desempenho/percepção/satisfação

Q	Md	D P	Cv %	P10	Q1	Q2	Q3	P90	K	AS
Q.1	3,91	1,18	30,23%	2,0	4,0	4,0	5,0	5,0	0,17	1,2
Q.2	4,56	0,88	19,20%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,50	-0,1
Q.3	3,92	1,07	27,40%	2,9	4,0	4,0	5,0	5,0	0,24	1,2
Q.4	4,00	1,01	25,33%	2,0	4,0	4,0	5,0	5,0	0,17	1,0
Q.5	3,83	1,61	41,89%	1,0	2,0	5,0	5,0	5,0	0,38	-0,2
Q.6	3,69	1,56	42,29%	1,0	2,0	4,0	5,0	5,0	0,38	-0,1
Q.7	4,18	1,39	33,27%	1,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,13	0,6
Q.8	3,83	1,46	38,26%	1,0	4,0	4,0	5,0	5,0	0,13	1,3
Q.9	3,93	1,51	38,46%	1,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,13	1,1
Q.10	3,83	1,61	41,89%	1,0	2,0	5,0	5,0	5,0	0,38	-0,2
Q.11	4,14	1,50	36,26%	1,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,13	0,7
Q.12	4,10	1,41	34,46%	1,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,13	0,8
Q.13	4,19	1,37	32,78%	1,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,13	0,6
Q.14	4,23	1,27	29,93%	1,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,13	0,5
Q.15	4,17	1,41	33,86%	1,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,13	0,7

Fonte: dados da pesquisa (2018). Nota\*: Q = questão/assertiva; Md = média; Cv = coeficiente de variação ou desvio padrão relativo; K= Curtose (> 0,263 distribuição platicúrtica); AS = assimetria.

Entre os itens indicados como de "maior desempenho" – satisfeito ou muito satisfeito – o item 'aparência ou apresentação funcionários adequados/condizente

ao ambiente educacional' (Q. 2) se destaca no estudo de caso (P10); isso significa que 90% dos estudantes dessa instituição avaliaram com uma métrica igual ou superior a escala 4 essa assertiva (DP = 0,88). Ainda em termos de desempenho o item (Q. 14) 'sentir-se seguro nas interações [...]’ obteve média de 4,23.

## ii) Análises de *gaps* e quadrante

Para exibição dos resultados da pesquisa utilizando o Servqual um modo adequado compreende a análise de *gaps* que são respostas escalonadas de uma média dimensional; assim, os *gaps* apuram os hiatos situacionais por meio da seguinte equação:  $Gap = Satisfação - Importância$ .

**Tabela 3.** Importância e desempenho por determinante da qualidade

Dimensão	Importância	Desempenho	Gap
Tangibilidade	4,61	4,10	0,51
Confiabilidade	4,34	3,89	0,45
Segurança	4,49	4,11	0,38

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

A tangibilidade é a dimensão preferida pelos discentes do campus Barbacena; assim é pertinente destacar que em tal esfera consta-se também uma acentuação em termos de *gap* (|0,51|) o que indica nenhuma anormalidade no que se espera de um serviço de qualidade, lacunas superiores (> 1 pontos) são a que indicam situações críticas.

Assim, o diagnóstico aponta que as assertivas tem importância (> 4 pontos), ou seja, a comunidade usuária respondente indica satisfação quanto aos serviços da biblioteca, sendo o desempenho apurado em duas esferas (Tangibilidade 4,10 e Segurança 4,11) mostra-se condizente como o foco da qualidade de serviços - angariando uma pontuação média (> 4 pontos). Verifica-se também que a maior lacuna situa-se na dimensão tangibilidade - 'Q1. Atualização dos equipamentos'.

## Conclusões

A problemática da qualidade dos serviços na Biblioteca Roberval Cardoso, do IF Sudeste MG foi o ponto de análise neste estudo, o qual oportunizou capturar as percepções e as expectativas dos usuários sobre os serviços prestados e sobre a própria imagem e papel da organização.

Por meio da métrica Servqual extraem-se dados relevantes sobre o desempenho e suas correlações com as dimensões da qualidade em um espaço de memória, informação, educação e cidadania.

De modo geral, as análises dos resultados dos dados estatísticos descritivos das três dimensões permitiram concluir que, a dimensão tangibilidade composta de quatro assertivas apresentou a média geral das expectativas de 4,61 e de percepções de 4,10 e resultante *gap* de |0,51|. Isso mostra que a biblioteca está muito próxima de alcançar a excelência (alta performance) no que tange a prestação de serviços de qualidade.

Em suma, a avaliação consiste em uma ferramenta de aproximação e de percepção entre os usuários da Biblioteca Roberval Cardoso do Campus Barbacena. Assim sendo, fica evidenciado que, para um bom desempenho nos

serviços requer ter avaliações de forma continuada para implementar melhorias em diversas bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica pelo país.

Contudo, convém ressaltar que os resultados são limitados a este estudo e, aspectos de compreensão, aplicabilidade e interpretação versam o processo de desenvolvimento nos três construtos pesquisados. Ao final da pesquisa, observou-se que são muitos os desafios formados concerne à relação inerente a aspectos tangíveis, sendo dever dos espaços de informação ressignificar as dimensões da qualidade, desmistificando exigências para consubstanciar a melhor configuração em tal ambiência.

Assim, conhecer o que o cliente espera é o primeiro e possivelmente o mais importante passo na prestação de um serviço de qualidade. Nesse sentido, a pesquisa realizada tornou-se como um exercício eficaz na identificação de meios para melhorias no serviço de informação.

## Referências

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 6. ed São Paulo: Atlas, 2017. 223 p.

MIGUEL, M. C.; SOUSA, M. M. de; FREIRE, V. F. Avaliação da qualidade nos espaços de popularização da ciência e tecnologia com ênfase na astronomia e nos ambientes imersivos de tecnologias da informação e comunicação. **Revista Eletrônica de Iniciação Científica Tecnológica e Artística**, São Paulo, n. 04, v. 6, p. 64-76, abr, 2017. Disponível em: <[www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/wp-content/uploads/2017/04/tec\\_aplicada.pdf](http://www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/wp-content/uploads/2017/04/tec_aplicada.pdf)> . Acesso em: 19 maio. 2019.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML V.A., BERRY, L.L. A conceptual model of services quality and its implication for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41- 50, 1985. Disponível em: <<http://www.msi.org/reports/a-conceptual-model-of-service-quality-and-its-implications-for-future-resea/>>. Acesso em: 16 abr. 2019.

SILVEIRA, R. Z.; MIGUEL, M. C. Avaliar e (re) pensar espaços de socioambientalismo museológico: olhares sobre o Museu de história natural do sul do estado do Espírito Santo. **Expressa Extensão**, v. 23, n. 1, p. 104-121, 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/expressaextensao/article/download/12537/8139>>. Acesso em: 21 Jan. 2019.

---

<sup>i</sup> As percepções da comunidade usuária continuam sendo um problema crítico e as organizações devem estabelecer a importância do processo de gestão da qualidade para a devida sobrevivência e sustentabilidade exitosa de seus espaços de memória e informação.

<sup>ii</sup> A carta de serviços do IF sudeste de MG ratifica que a educação de qualidade é a que atende às necessidades de cada aluno e propicia o desenvolvimento, as habilidades e o avanço nos objetivos individuais. A Organização Didático-Pedagógica, Biblioteca, Corpo Docente e Tutorial, Infraestrutura são essenciais para efetivação da qualidade nesse âmbito.

<sup>iii</sup> O Servqual pode ser aplicável em uma vasta confluência de serviços, por meio de um roteiro capta as expectativas/percepções e averiguar as lacunas (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).