

A Busca Da Qualidade Na Biblioteca Especializada De Arte

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

ANA CLAUDIA BORGES CAMPOS BORGES CAMPOS (UFES) - anaborges32@hotmail.com

Resumo:

Esse trabalho utiliza-se da abordagem teórico-metodológica Servqual; envolve a aplicação de um questionário semiestruturado a fim de levantar a percepção e as expectativas dos usuários da 'Biblioteca de Arte Francisca Campinha Garcia Cid', parte integrada ao Museu de Arte de Londrina, em relação aos serviços ofertados. A proposta metodológica propõe um exame da matriz importância x satisfação como ferramenta para análise dos dados em relação às cinco dimensões da qualidade: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade. A metodologia desta investigação possui caráter descritivo e é de natureza quantitativa. Os resultados obtidos apontam que os/as usuários atribuem maior importância a dimensão receptividade no que refere a prestação dos serviços bibliotecários nesse espaço não formal de educação. Recomenda-se o método como desdobramentos para atender aos diversos objetivos e abordagens e; reconhece como ferramenta vantajosa para a gestão e a tomada de decisões - o qual destaca pontos fortes e fracos gerando um rol de informações para subsidiar futuras ações institucionais. Reporta também que qualidade e demanda são parcialmente dependentes da 'expectativa', que por sua vez, depende parcialmente da estruturação de uma biblioteca de arte capaz de satisfazê-la.

Palavras-chave: *Biblioteca Especializada. Servqual. Biblioteca Pública. Ciência da Informação.*

Eixo temático: *Eixo 9: 2º Fórum das Bibliotecas de Arte*



XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

Eixo Temático 9 – Fórum das Bibliotecas de Arte - Bibliotecas de Arte para todos

Uma Biblioteca Afetiva, a Biblioteca De Arte Para Todos

Os interagentes de espaços não formais de educação tornaram-se mais exigentes e conscientes, perpetrando com que a qualidade seja uma ação de sobrevivência para as organizações. No que tange a esfera das bibliotecas públicas construir 'serviços', 'espaços' e 'produtos' de qualidade expressa uma questão basilar da supervivência; e, diante desse painel entende-se que qualidade conceitualmente pode ser definida de formas diferenciadas e tangencia diferentes campos de atuação.

A fim de medir a qualidade de serviços Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveram a métrica Servqual, propondo um modelo conceitual de qualidade a partir da identificação das lacunas que causam deficiências na prestação de serviços (SILVEIRA; MIGUEL, 2018). No âmbito da qualidade *marketing* de serviços os pesquisadores apontados são considerados precursores ao mostrar que a 'qualidade' expressa um percurso recirculante entre a diferença das 'expectativas' dos clientes sobre o serviço a receber e as 'percepções' sobre os serviços efetivamente prestados.

Este trabalho enfoca a qualidade de serviços e se justifica pela importância dessa temática na contemporaneidade para a perpetuação institucional. Objetiva-se assim contribuir para tornar visíveis as possibilidades que existem na realização de avaliações contínuas nas unidades de informação; esta abordagem de melhoria também é atraente para configurar e contribuir para a melhoria do Sistema de Bibliotecas Públicas em geral. O desígnio do diagnóstico enfoca a Biblioteca Francisca Campina Garcia Cid – uma entidade que é referência na área de artes visuais em Londrina (PR) e a qual recebe estudiosos de diversas regiões do país e do mundo. Assim, o objetivo geral dessa pesquisa é avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca de Arte no que tange a percepção e a expectativa da comunidade usuária desse espaço, utilizando a métrica Servqual.

Assim, este artigo objetiva propor uma articulação metodológica e o diagnóstico da qualidade de serviços de uma biblioteca especializada em arte detém-se em aspectos como: a) científicos: visa contribuir como mais uma fonte de conhecimento sobre a qualidade dos serviços em uma unidade de informação; b) sociais: a tomada de decisão com base nos resultados obtidos poderá elevar a melhoria nos serviços e englobar a visão dos usuários e partir de suas impressões; e c) institucionais: o mapeamento das percepções e expectativas da comunidade usuária permitirá estabelecer uma política de prospecção, ampliando o

entendimento sobre a qualidade de serviços e o foco no aprimoramento das ações 'afetivas' inerentes a um espaço científico e artístico especializado.

Percurso Metodológico

A escala *Service Quality Gap Analysis* (SERVQUAL) foi desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), baseada no modelo que preconiza que a satisfação do cliente é a função da diferença entre a expectativa e o desempenho. Assim, o diagnóstico visa a diferença entre a sua expectativa e o seu julgamento do serviço em certas dimensões da qualidade em serviço e pelos comportamentos dos funcionários. Diante disso Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) agruparam as determinantes da qualidade em cinco construtos: I) tangibilidade (*tangibles*); II) confiabilidade (*reliability*); III) sensibilidade/receptividade (*responsiveness*); IV) segurança/garantia (*assurance*); e V) empatia (*empathy*):

Confiabilidade: a capacidade de prestar o serviço prometido de modo confiável e com precisão. Tangíveis: a aparência física de instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação. Sensibilidade: a disposição para ajudar o cliente e proporcionar com presteza um serviço. Segurança: O conhecimento e a cortesia de empregados e sua habilidade em transmitir confiança e confiabilidade. Empatia: a atenção e o carinho individualizados proporcionados aos clientes (BERRY; PARASURAMAN, 1992, p. 30).

Assim o presente estudo possui caráter descritivo de natureza quantitativa. Seu delineamento é do tipo *survey* com a utilização de questionário semiestruturado disponibilizado entre os dias 02 a 31 de julho de 2018, o qual foi enviado aos visitantes que adentram o espaço da Biblioteca (Especializada em Arte) Francisca Campinha Garcia Cid.

Para a coleta de dados utilizou-se um questionário semi-estruturado na abordagem Servqual e adaptada ao âmbito da Ciência da Informação. O roteiro de pesquisa contém perguntas fechadas acerca da faixa etária e do gênero; e 22 pares de sentenças de opinião, elaboradas e distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade para diagnosticar as 'expectativas' e a 'percepção'.

O instrumento de coleta de dados foi aplicado a 150 visitantes após uma sondagem preliminar realizada quarenta e cinco (45) dias antes desse período (maio e junho de 2018); assim, empregou-se a técnica de amostragem não probabilística designada *snowball sampling* (bola de neve), a qual utiliza a ideia de cadeias de referenciarão.

Assim, o trabalho inicial parte da localização de contatos que utilizaram o serviço da biblioteca no primeiro semestre de 2018, os quais foram situados por meio de *sites* (*tripadvisor*, *google merchant center*, *instagram* e redes sociais) e convidados a participação e indicação de outros que detiveram similar experiência com o serviço examinado.

O grupo de usuários da biblioteca deveria assinalar uma opção, com a escala psicométrica de cinco pontos do tipo Likert (1 = menos e 5 = muito) para o item "importância" e o mesmo procedimento foi para o item "satisfação" na esfera da unidade de informação. Ao final, foi incluído um espaço aberto para registro de comentários.

Elegemos o termo 'importância' ao invés de expectativas, proposto pelo método Servqual, porque essa abordagem permite ajustes e, tal entendimento mostra que no que tange o atendimento da biblioteca o uso da expressão 'importância' no lugar 'expectativa' melhorou a compreensão. Pela mesma razão, percepção foi trocada por 'satisfação' na esquematização das questões.

Apresentação e Discussão dos Resultados

A análise roteiro de perguntas mostra que no que tange ao gênero 83 (55,33%) eram feminino; 67 (44,67%) assinaram gênero masculino. Em termos de faixa etária, 97 (64,67%) participantes têm menos de 40 anos e 53 (35,33%) tem acima de 40 anos ou mais.

Outra análise permite identificar quais são as lacunas nas dimensões da qualidade e, assim a tabela 1 apresenta as médias resultantes dos itens importância e satisfação que foram analisados.

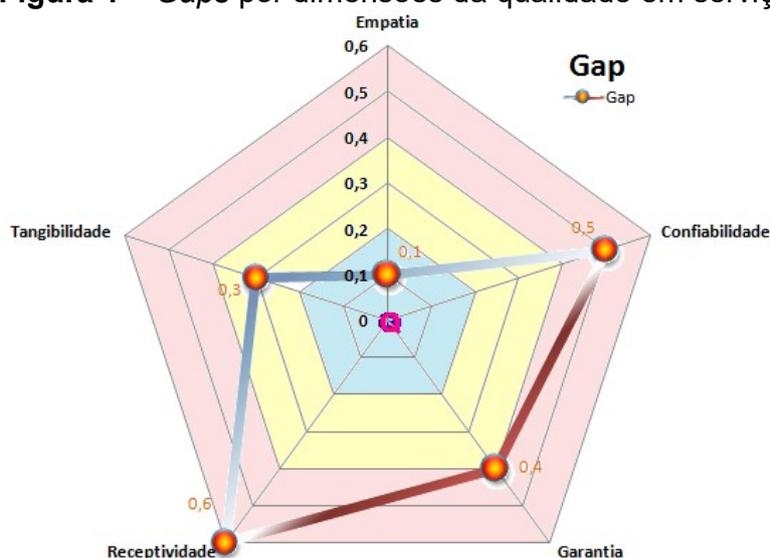
Tabela 1 – Importância e Satisfação por Dimensão.

Dimensão	Importância (E)	Satisfação (P)	Lacuna (<i>gap</i>)
Empatia	4,3	4,2	-0,1
Confiabilidade	4,8	4,3	-0,5
Garantia	4,4	4,0	-0,4
Receptividade	4,7	4,1	-0,6
Tangibilidade	4,9	4,6	-0,3

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Estes *gaps* representam os desafios na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). O cálculo das lacunas expressa um caminho importante para a análise dos dados (SILVEIRA; MIGUEL, 2018); se faz pela equação: $Gap = |Satisfação - Importância|$. O gráfico dos *gaps* por dimensões a seguir apresenta a média dos *gaps* por dimensão:

Figura 1 – Gaps por dimensões da qualidade em serviços



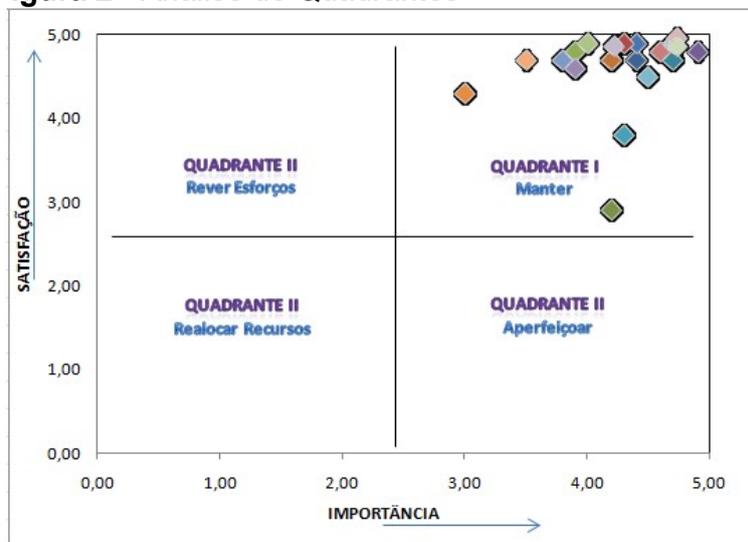
Fonte: dados da pesquisa (2018).

A partir da Figura 1 pode-se visualizar que o item com o maior *gap* assinala que há um hiato entre o serviço esperado (desejado) e o serviço percebido. As dimensões determinantes da qualidade do serviço apontam os aspectos tangíveis (4,90) como sendo a preferida pelos participantes da pesquisa e, a determinante garantia (4,00) é a que apresenta a mais baixa satisfação. Em síntese, a abordagem Servqual concerne na averiguação dos *gaps* que balizam a distinção entre o que se esperava encontrar (desejo) e o que de fato é encontrado (hora da verdade).

Já a análise de quadrantes (Matriz de Importância X Desempenho) é uma importante ferramenta estratégica para posicionar o serviço institucional (NITECKI; HERNON, 2000). A análise é uma matriz bidimensional, em que a importância é mostrada pelo eixo x e, se atribui ao eixo y a satisfação. Esse instrumento é dividido em quatro quadrantes e, sendo que, os atributos situados no Quadrante I, por exemplo, indicam alta importância com alto desempenho, representando um possível diferencial que deve ser mantido (SILVEIRA; MIGUEL, 2018).

Com os dados do presente estudo pode-se observar uma concentração de elementos no quadrante 1 (manter) de todos os vinte e dois itens determinantes da qualidade; isso sugere que a comunidade usuária veem todos os atributos da pesquisa como importantes e bem desempenhados (Figura 2).

Figura 2 - Análise de Quadrantes



Fonte: dados da pesquisa (2018).

Nessa pesquisa, podemos observar que sobreveio uma concentração no quadrante 1 (manter) de todos os vinte e dois atributos da qualidade; isto indica uma avaliação positiva dos entrevistados para os serviços realizados por essa instituição, o que indica que a programação que a 16ª Semana Nacional de Museus – SNM, temporada cultural promovida pelo Instituto Brasileiro de Museus em comemoração ao Dia Internacional de Museus (18 de maio) também atua na Prospecção da Biblioteca Especializada de Arte Francisca Campinha Garcia Cid de Londrina.

Considerações finais

Este estudo foi realizado tendo como objetivo principal avaliar a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca pública no que tange a expectativa e a percepção da clientela em relação aos serviços ofertados. A pesquisa abordou a importância e o desempenho dos serviços prestados pela Biblioteca de Arte Francisca Campinha Garcia Cid (Londrina, PR).

Entende-se que a realização de avaliações contínuas nas unidades de informação configura-se um campo relevante para a área da Ciência da Informação. Portanto, o trabalho teve o objetivo de averiguar a qualidade dos serviços prestados em uma biblioteca especializada em artes, dando primazia a ótica da clientela – assim, considera-se que tal território é um terreno fértil a cidadania e afetividades.

A metodologia compreende a aplicação direcionada da Escala Servqual de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) a fim de diagnosticar a qualidade dos serviços prestados pelo olhar dos usuários (clientes externos) desse espaço. Logo, esse trabalho serve para apresentar a abordagem teórico-metodológica Servqual como um instrumento que oferta diretriz para a tomada de decisões e, englobar a visão dos usuários e partir de suas impressões para realizar as avaliações.

Um dos pontos fracos refere-se aos *gaps* da dimensão Receptividade e isso demonstra que a instituição deve aprimorar é a disposição para auxiliar, a prontidão para responder as requisições ou reclamações, a prontidão para realizar o serviço (interativo, cultural, lúdicos, informativo). Esperamos, portanto, ter contribuído para estabelecer um diálogo entre gestão e serviços como meio de proporcionar melhorias nos processos internos, e a valorização da imagem da Biblioteca de Arte Francisca Campinha Garcia Cid de Londrina. Destaca-se assim que não basta fornecer serviços é acolher e despertar a visitação – maximizar usos e potencializar recursos é torna a Biblioteca Afetiva.

Referências

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing**: competindo através da qualidade. São Paulo: Maltese: Norma, c1992. 238 p.

NITECKI, D. A.; HERNON, P. Measuring service quality at Yale's University's libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, Ann Arbor, v. 26, n. 4, p. 259-273, Jul. 2000.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

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/view/1389>>.

Acesso em: 21 Jan. 2019.