

APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL PARA AVALIAR A QUALIDADE DO SERVIÇO DA BIBLIOTECA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR NA REGIÃO DE BOTUCATU

SERVQUAL MODEL IMPLEMENTATION FOR EVALUATING QUALITY SERVICE OF THE LIBRARY OF HIGHER EDUCATION INSTITUTE IN BOTUCATU REGION

Daniel Marques¹ Fernanda Cristina Pierre²

RESUMO

Atualmente as faculdades de tecnologia estão crescendo e ganhando espaço no mercado, sendo assim, é de suma importância uma avaliação cuidadosa de um dos componentes mais importantes em uma instituição de ensino superior, que na essência é fundamental para o desenvolvimento dos futuros profissionais da mesma, a biblioteca. Logo, é necessária a aplicação de uma ferramenta capaz de aferir e comparar resultados, mediante a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados de um determinado serviço. O presente trabalho utilizou-se de uma ferramenta chamada *SERVQUAL*, capaz de aferir as expectativas e percepções dos clientes em relação aos serviços prestados, sendo que a ferramenta está fundamentada na teoria dos 5GAP's para a avaliação. O objetivo deste trabalho é avaliar os serviços prestados pela biblioteca de uma instituição de ensino superior na região de Botucatu que, no consenso geral dos alunos, são os serviços prestados mais críticos. A razão pela realização do trabalho é de apresentar à diretoria acadêmica resultados quantificados dos serviços mais críticos prestados pela biblioteca da instituição, que podem ser realizados através de uma ferramenta simples e de fácil gestão. Esta permite classificar os serviços mais críticos e, se possível, aplicar uma ação corretiva por parte da diretoria acadêmica. Concluiu-se que o projeto proposto atingiu seu objetivo trazendo dados quantificados sobre as necessidades de ações corretivas mais críticas da biblioteca acadêmica, que são apresentados em tabelas no decorrer do trabalho, segundo ponto de vista dos alunos dos cursos de graduação.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Ferramentas da Qualidade. *SERVQUAL*.

¹ Graduando em Tecnologia de Produção Industrial pela Faculdade de Tecnologia de Botucatu. Av. José Italo Bacchi, s/n – Jardim Aeroporto – Botucatu/SP – CEP 18606-855. Tel. (14) 3814-3004. E-mail: marquesperson@gmail.com

² Professor Assistente pela Faculdade de Tecnologia de Botucatu. Graduada em Engenharia Agrônômica pela Unesp, Doutora em Ciência Florestal pela Unesp. Av. José Italo Bacchi, s/n – Jardim Aeroporto – Botucatu/SP – CEP 18606-855. Tel. (14) 3814-3004. E-mail: fpierre@fatecbt.edu.br

ABSTRACT

Currently technology colleges are growing and gaining market share. So, it is of paramount importance a careful evaluation of the most important components in an institution of higher education, the library, which is fundamental for the development of future professionals. Therefore, the implementation of a tool to measure and compare results through user satisfaction in relation to services provided to a particular service is required. *SERVQUAL* is a measurement tool, used in this study, capable of measuring expectations and perceptions of customers regarding rendered services. This tool is based on the theory of *5GAP*'s evaluation. This paper aimed at evaluating the services provided by the library of a Higher Education institution in Botucatu region, which is considered by the students as the most critical service. The reason for conducting this study is to present to the Academic Board quantified results on the most critical services rendered by the library, which can be accomplished through a simple and easily managed tool which can classify the most critical services and, if possible, correct them. The proposed project achieved its objectives showing quantified data on the needs of corrective actions to the most critical problems at the library, which are presented in tables throughout this paper according to undergraduate opinions

Keywords: Quality Management. Quality Tools. *SERVQUAL*.

1 INTRODUÇÃO

Por muitos anos, pesquisadores em ciência da informação e bibliotecas têm investigado as necessidades de informação, os desejos dos usuários e as percepções dos usuários a respeito do valor dos serviços prestados por bibliotecas (NITECKI; HERNON, 2000). Em geral, as pesquisas realizadas nesse contexto buscam avaliar a qualidade em termos do acervo das bibliotecas (quantidade de títulos, relevância dos títulos e variedade dos assuntos presentes nos títulos) e a eficácia dos serviços por elas prestados, entre as quais são citadas as realizadas por Nitecki e Hernon, (2000), Snoj e Petermanec (2001), mais recentemente, por Satoh et al. (2005).

Nota-se também que, nos tempos atuais, torna-se cada vez mais importante que as bibliotecas sejam informatizadas, permitindo aos funcionários e usuários consultar mais facilmente a base de dados do acervo. No Brasil, destacam-se os esforços direcionados à avaliação de bibliotecas universitárias no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). O SINAES foi criado por meio da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu a avaliação das Instituições de Educação Superior (IES), de cursos de graduação e do desempenho dos estudantes de forma integrada, conforme (INEP, 2004).

No âmbito do SINAES, os cursos de graduação devem ser avaliados à luz de três grandes categorias: “organização didático-pedagógica”, “corpo docente, corpo discente e corpo técnico-administrativo” e “instalações físicas”. Em especial, a avaliação de bibliotecas é formalizada por meio de um indicador que detém 50% dos pontos referentes à categoria “instalações físicas”, categoria à qual são atribuídas 25% da pontuação das categorias (INEP, 2006). Neste sentido, observa-se que a avaliação de bibliotecas é de suma relevância na constituição do conceito final das avaliações de cursos de graduação, devendo ser objeto de pesquisa de instituições de educação superior e das coordenações dos cursos de graduação.

1.1 Características do Modelo

Apesar de muito abordado em pesquisas científicas, o tema “qualidade em serviços” ainda é objeto de muita discussão e questionamento entre pesquisadores, gerentes e administradores (FREITAS, 2005). Em sua essência, este questionamento é

decorrente do envolvimento de dois objetos de entendimento não tão triviais: qualidade e serviços.

Com o intuito de contribuir para a compreensão do significado de “serviços”, diversos autores têm identificado características relacionadas a este tema. Parasuraman et al. (1988) apresentam três dessas características:

- **Simultaneidade:** serviços são consumidos quase que simultaneamente ao momento em que são produzidos, tornando difícil ou quase impossíveis detectar e corrigir as falhas antes que elas ocorram e afetem o cliente;
- **Intangibilidade:** os serviços representam um produto não físico, ou seja, não podendo ser transportados e/ou armazenados;
- **Heterogeneidade:** a grande variedade de serviços existentes e o forte relacionamento como fator humano dificultam a atividade de padronização e estimação de preços.

Segundo Cronin e Taylor (1992), a busca pela excelência em serviços e a mensuração da qualidade dos serviços vêm sendo uma estratégia efetivamente utilizada por organizações para a obtenção da “vantagem competitiva”. Nesse contexto, ao longo dos anos diversas ferramentas foram desenvolvidas com o intuito de avaliar a Qualidade dos Serviços, entre as quais se destacam: o modelo dos 5 *Gap's*, que é uma medida da qualidade do serviço em relação a uma característica específica (PARASURAMAN et al., 1985); o modelo *SERVQUAL*, que é uma escala multiponto desenvolvida para avaliar as percepções dos clientes de qualidade de serviço em serviço e empresas de varejo, nomeado segundo os autores (PARASURAMAN et al., 1988); e o modelo *SERVPERF*, que é baseado somente na percepção de desempenho dos serviços, no modelo intitulado pelos autores Cronin e Taylor (1992).

O modelo dos 5 *Gap's* ou Lacunas de Parasuraman et al. (1985) foi desenvolvido com o intuito de auxiliar os gestores a compreenderem as fontes dos problemas da qualidade dos serviços e como melhorá-los. De maneira breve, os *Gap's* buscam mensurar a discrepância entre:

- As expectativas dos clientes e as percepções dos gerentes sobre estas expectativas (*Gap 1*);

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

Analisando o modelo dos 5 *Gap's*, nota-se que estes podem ser mensurados separadamente. Entretanto, a mensuração do *Gap 5* constitui-se na essência da utilização do modelo *SERVQUAL* desenvolvido por Parasuraman et al. (1988).

O modelo (ou escala) *SERVQUAL* é constituído por 22 itens que compõem as cinco dimensões ou determinantes da qualidade, apresentadas por Parasuraman et al. (1988), sendo que a pesquisas dos autores foram refinadas em relação com o trabalho de Parasuraman et al. (1985), diminuindo de dez para cinco dimensões:

- Tangíveis: instalações físicas, equipamento e aparência do pessoal.
- Confiabilidade: capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e precisa.
- Capacidade de resposta: a disposição para ajudar os clientes e fornecer um serviço rápido.
- Garantia: conhecimento e cortesia dos funcionários e sua habilidade para inspirar confiança e segurança.
- Empatia: cuidado e atenção individualizada que a empresa fornece aos seus clientes.

O emprego do *SERVQUAL* é realizado em duas etapas: na primeira etapa, são mensuradas as expectativas prévias dos clientes em relação ao serviço e, na segunda etapa, são mensuradas as percepções dos clientes acerca do desempenho do serviço prestado.

Em geral, as avaliações são realizadas através de um questionário que utiliza uma escala do tipo Likert de 7 pontos (Parasuraman, et al., 1988), cujos extremos são definidos com os conceitos “Discordo Totalmente” e “Concordo Totalmente”. Para cada

item do questionário, calcula-se o *Gap 5*, definido pela diferença entre as Percepções (*P*) e Expectativas (*E*) registradas. Um item com *Gap* negativo indica que as percepções estão abaixo das expectativas, revelando que, à luz deste item, o serviço prestado está gerando um resultado insatisfatório para os clientes. Por outro lado, um item com *Gap* positivo indica que o prestador de serviços está prestando um serviço superior ao esperado à luz deste item, sendo um aspecto de satisfação do cliente (PARASURAMAN et al., 1988).

Segundo Parasuraman et al. (1985), entre outros aspectos, este modelo permite: avaliar a qualidade do serviço à luz de cada uma das dez dimensões da qualidade, medindo as pontuações obtidas nos itens que compõem cada dimensão; fornecer uma medida geral da qualidade dos serviços através da média da pontuação de todas as dimensões; identificar, em vários tipos de serviços, os pontos fortes e fracos da organização, servindo de base para a melhoria contínua da qualidade dos serviços; e comparar um determinado serviço aos serviços dos concorrentes, identificando em quais dimensões este é superior aos concorrentes e em quais dimensões precisa ser aprimorado.

Por outro lado, diversos autores criticam o modelo *SERVQUAL*, entre os quais se destacam Finn e Lamb (1991), os quais relataram que as cinco dimensões do *SERVQUAL* não eram suficientes para representar a qualidade no setor de varejo, sendo necessária a realização de novos estudos para auxiliar no desenvolvimento e refinamento das dimensões da qualidade. A mesma constatação foi defendida por Cronin e Taylor (1992), em seu estudo envolvendo bancos, lavanderias, dedetizadoras e empresas de *fastfood*.

Entretanto, a maior crítica ao *SERVQUAL* é oriunda dos trabalhos de Cronin e Taylor (1992), que argumentaram que o uso da diferença entre percepções e expectativas (*P - E*) não traz informações adicionais sobre a qualidade do serviço, visto que estas já estavam contidas no componente das percepções. Em especial, Cronin e Taylor (1992) afirmaram que o *SERVPERF*, modelo por eles proposto e baseado apenas em medidas da percepção de desempenho do serviço, seria mais adequado para avaliar a qualidade de serviços.

A metodologia é bem simples, segundo Parasuraman, et al., (1985, p.46): “a qualidade que um consumidor percebe em um serviço é uma função da magnitude e direção do espaço entre serviço esperado e o serviço percebido.”

Segundo Parasuraman, Valarie e Leonard (1985, p. 48, 49):

Quando $E > P$, a qualidade percebida é menos do que satisfatório e tenderá a qualidade totalmente inaceitável, com o aumento da discrepância entre E e P , quando $E = P$, a qualidade percebida é satisfatória, quando $E < P$, a qualidade percebida é mais do que satisfatório e tendem a qualidade ideal com o aumento da discrepância entre E e P .

Apesar da enorme quantidade de críticas e deficiências creditadas ao modelo *SERVQUAL*, é inquestionável o seu impacto no âmbito da avaliação da qualidade de serviços, sendo largamente aplicada em diversos setores, com resultados positivos, satisfatórios e práticos.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Esta pesquisa foi realizada com o intuito de avaliar o serviço prestado pela biblioteca de uma instituição de ensino superior na região de Botucatu, localizada no estado de São Paulo, segundo o ponto de vista de seus usuários. Sucintamente, neste experimento foram realizadas as seguintes etapas: desenvolvimento e aplicação de questionário.

2.1 Desenvolvimento do questionário

Nesta pesquisa, foi elaborado um modelo de questionário para autopreenchimento, estruturado, não disfarçado e com questões fechadas.

O desenvolvimento deste questionário foi fundamentado nas dimensões e itens do modelo *SERVQUAL*, sendo adaptado para a natureza do serviço avaliado e composto por duas partes com 22 itens cada. A primeira parte visava captar as “Expectativas” (E) dos usuários quanto ao serviço prestado por uma biblioteca considerada “ideal” e, a segunda parte, as “Percepções” (P) destes usuários quanto ao desempenho da biblioteca da instituição (O Anexo apresenta o modelo de questionário no qual se empregou a escala tipo Likert (Parasuraman, et al., 1988) de 5 pontos, definido pelo autor, por maior facilidade de manipulação dos dados obtidos);

2.2 Aplicação do questionário

Durante quinze dias, o questionário foi aplicado a uma amostra de 89 usuários da biblioteca, de um total de 169 alunos presentes nos quintos e sextos semestres, sendo

que foi coletada uma amostra de 22 alunos no curso A, 20 alunos do curso B, 7 amostras do curso C, 20 alunos do curso D e 20 alunos no curso E.

São alunos regularmente matriculados em um dos cursos de graduação da faculdade. Vale lembrar que não foi utilizado um cálculo específico para dimensionar a quantidade ideal de amostras, a ideia é o quanto mais for coletado, maior será o nível de precisão da amostragem, ou seja, menor será o desvio padrão.

Os usuários eram orientados a responder inicialmente os itens referentes à mensuração das “Expectativas” e, em seguida, responder os itens referentes à mensuração das “Percepções”, postados no verso da folha. O aplicador do questionário ficou à disposição do usuário para o esclarecimento de eventuais dúvidas no preenchimento.

Após a aplicação do questionário aos alunos, foi feita uma compilação dos dados. Sendo que, para cada curso, foi utilizada a seguinte metodologia, segundo Freitas et al. (2008):

- Os valores de cada questionário aplicado foram tabulados;
- Os valores das Expectativas deviam ser tabulados separadamente dos valores de Percepções dos alunos;
- Foi respeitado cada valor para cada uma das 22 (vinte e duas) questões apresentadas no questionário;
- Depois foi feita uma média da amostra para cada uma das 22 (vinte e duas) questões;
- Estas médias são apresentadas nas tabelas 1, 2, 3, 4 e 5, para os cursos A, B, C, D e E.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Identificações de itens críticos e classificação de prioridades

Conforme Freitas et al. (2008), seguem as tabelas 1, 2, 3, 4 e 5, onde se encontram os valores de Percepção Média (\bar{P}), de Expectativa Média (\bar{E}) e os valores dos *Gap's* Médio (\bar{G}), conforme a amostragem coletada dos respectivos cursos, segundo à concepção dos alunos usuários da biblioteca.

Para uma melhor identificação dos itens considerados mais críticos, ou seja, a identificação dos itens que devem ter maior prioridade na identificação de falhas que

comprometem a prestação do serviço considerou-se neste experimento a *Análise dos Quartis*. Esta análise, sugerida por Freitas et al. (2008), utiliza a medida de tendência central denominada Quartil para classificar a prioridade de cada item em regiões críticas, considerando para tal os valores de Percepção Média (\bar{P}), a Expectativa Média (\bar{E}) e o *Gap* Médio (\bar{G}).

Analisando-se as tabelas, existem três linhas a serem abordadas, são elas: a Percepção, a Expectativa e os seus *GAP*'s. Interpretando-as, cabe a cada gestor analisar cada um, e sua decisão corretiva com base no item a ser analisado. Segundo Cronin e Taylor (1992), se o tomador de decisão basear a mesma analisando apenas a Percepção, vale analisar os itens mais críticos. Se este tomar sua decisão, analisando apenas as Expectativas dos usuários, vale ressaltar que se devem avaliar os itens mais críticos. Esta é a posição proposta, denominada análise *SERVPERF*, ferramenta intitulada pelos autores Cronin e Taylor (1992), lembrando, que os autores não salientam a origem do nome da ferramenta e nem qual é o seu significado.

Mas a proposta é avaliar os *Gap*'s (lacunas) ou os espaços provenientes das Percepções com as Expectativas dos usuários. Ou seja, para cada item do questionário (1 ao 22) é usada a diferença entre o valor percepção com o valor da expectativa ($P - E$) (PARASURAMAN et al., 1985). Este é o modelo denominado *SERVQUAL* que, na essência, é a abordagem principal deste trabalho, lembrando-se também que os autores não salientam a origem do nome da ferramenta nem qual é o seu significado.

Em geral, consideram-se os itens mais críticos aqueles que apresentam maiores *Gap*'s negativos (itens em que as Percepções de desempenho do serviço foram menores que as expectativas). Entretanto, em situações em que as Percepções de desempenho do serviço à luz de todos os itens possuem valores muito altos, pode ser relevante considerar aqueles itens que geram maior Expectativa. Neste contexto, para fins de gerenciamento de serviços, é usual realizar uma das ações: priorizar itens com maior *Gap*, priorizar itens que apresentam maior expectativa ou priorizar itens que apresentam menor desempenho percebido.

Analisando os *Gap*'s das tabelas 1, 2, 3, 4 e 5, observam-se os valores da subtração simples, e acima destes, observa-se os sinais provenientes da subtração entre o valor da Percepção Média (\bar{P}) e a Expectativa Média (\bar{E}) de cada um dos 22 itens (serviços) abordados no questionário. Dado a fórmula simples, $Gap = \bar{P} - \bar{E}$ (*Gap* é igual, Percepção menos Expectativa), se \bar{E} for maior que \bar{P} , o valor será negativo (-), e

se \bar{E} for menor que \bar{P} , o valor será positivo (+), conforme descrito nas tabelas 1, 2, 3, 4 e 5.

Itens positivos (+) significam que o desempenho do serviço foi maior do que o esperado, isto é, superou as expectativas dos usuários; por outro lado, itens negativos (-) significam que o desempenho do serviço prestado está abaixo do esperado. Conforme se verifica nas cinco tabelas, as classificações das prioridades dos itens, lembrando-se que cada item apontado (Ex: I 12) é o número da questão no questionário aplicado aos alunos, ou seja, a questão de número 12.

As cores apresentadas nas tabelas 1, 2, 3, 4 e 5 devem ser observadas, conforme o modelo proposto por Freitas et al. (2008), itens em cor vermelha são de prioridade crítica no momento de tomada de decisão, itens de cor laranja, são de prioridade alta, itens de cor amarela são de prioridade moderada, e itens em cor verde são de baixa prioridade.

Ainda no modelo proposto por Freitas et al. (2008), a estatística descritiva define a *Análise dos Quartis*, onde um quartil é qualquer um dos três valores que divide o conjunto ordenado (nas tabelas do menor para o maior valor) de dados em quatro partes iguais, e assim cada parte representa 1/4 da amostra ou população. Porém a amostra compõe 22 questões (PARASURAMAN et al., 1988), na impossibilidade de dividir 22 em 4 partes inteiras, fica explícito que são deixados 6 itens nas extremidades da tabela, pois, segundo o modelo proposto por Parasuraman et al. (1985) e Parasuraman et al. (1988), o ideal é que se avaliem os itens mais críticos.

Porém vale observar como exemplo a Tabela 1, onde se apresentam os *Gap's* para o curso A. No momento de classificação, houve *Gap's* com o mesmo valor, são os exemplos Item 11, Item 2 e Item 10. Então como classificar qual item é mais crítico, dado que os valores são iguais, de modo que isso ocorra, vale avaliar as Expectativas dos itens, aquele que apresentar maior expectativa este deve ser idealizado como o mais crítico, em seguida caso as expectativas também sejam de valores iguais, o mesmo ocorre com as percepções, sendo que vale analisar as percepções com menores valores, este deve ser idealizado como o mais crítico.

Logo se chega à conclusão de que itens com menor pontuação em Percepção são os itens mais críticos, itens com maior pontuação em Expectativa são os itens mais críticos. E por fim, para os *Gap's*, os menores valores são considerados os mais críticos.

Também vale salientar que os dados tabulados nas tabelas 1, 2, 3, 4 e 5 são resultado da pesquisa realizada junto aos alunos, porém a modelagem das mesmas é a

proposta apresentada por Freitas et al. (2008). Seguem abaixo as Tabelas 1, 2, 3, 4 e 5, segundo a amostragem coletada:

Tabela 1 – Classificação das Prioridades dos Itens – Curso A

Percep.	I13	I20	I3	I8	I4	I1	I10	I6	I19	I9	I5	I11	I2	I7	I15	I21	I12	I14	I16	I18	I17	I22
	0,14	1,02	1,68	1,68	1,82	2,23	2,36	2,39	2,60	2,64	2,68	2,68	2,73	2,73	2,77	2,86	2,93	3,00	3,25	3,45	3,55	3,64
	1º Quartil: 2,295							2º Quartil: 2,68							3º Quartil: 2,895							
Expect.	I18	I19	I12	I9	I8	I21	I15	I3	I22	I10	I13	I16	I11	I6	I4	I14	I20	I7	I11	I17	I5	I2
	3,00	4,00	4,07	4,07	4,07	4,14	4,22	4,30	4,39	4,41	4,48	4,50	4,50	4,50	4,56	4,57	4,61	4,68	4,73	4,73	4,75	4,77
	1º Quartil: 4,18							2º Quartil: 4,49							3º Quartil: 4,59							
GAP	I18	I22	I12	I17	I16	I21	I19	I9	I15	I14	I7	I10	I11	I2	I5	I6	I1	I8	I3	I4	I20	I13
	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	0,45	0,75	1,14	1,18	1,25	1,27	1,40	1,43	1,45	1,57	1,95	2,05	2,05	2,05	2,07	2,11	2,27	2,39	2,61	2,74	3,59	4,34
1º Quartil: - 1,335							2º Quartil: - 2,00							3º Quartil: - 2,19								
Prioridades:																						
Crítica							Alta							Moderada							Baixa	

Fonte: Freitas et al. (2008)

Pode-se verificar quais foram os itens mais críticos, em P, E e Gap's, analisando as percepções dos alunos do curso A, os mais agravantes foram os itens I 13, I 20, I 3, I 8, I 4 e I 1. Analisando as expectativas dos usuários, os mais agravantes foram os itens I 20, I 7, I 11, I 17, I 5 e I 2. Porém analisando os Gap's, os itens mais relevantes são os I 1, I 8, I 3, I 4, I 20 e I 13.

Tabela 2 – Classificação das Prioridades dos Itens – Curso B

Percep.	I13	I20	I6	I1	I3	I8	I21	I7	I4	I19	I11	I14	I15	I16	I5	I9	I10	I2	I22	I18	I12	I17
	0,10	1,30	1,73	2,02	2,10	2,30	2,40	2,50	2,65	2,65	2,70	2,80	2,95	2,98	3,07	3,08	3,10	3,25	3,45	3,45	3,50	3,70
	1º Quartil: 2,35							2º Quartil: 2,75							3º Quartil: 3,09							
Expect.	I18	I19	I16	I21	I17	I15	I1	I22	I9	I12	I3	I6	I10	I14	I4	I20	I13	I2	I5	I8	I7	I11
	2,63	3,45	4,03	4,05	4,15	4,28	4,30	4,40	4,40	4,50	4,55	4,55	4,60	4,60	4,60	4,65	4,70	4,75	4,75	4,75	4,80	4,88
	1º Quartil: 4,29							2º Quartil: 4,55							3º Quartil: 4,68							
GAP	I18	I17	I19	I22	I12	I16	I15	I9	I2	I10	I21	I5	I14	I4	I11	I1	I7	I3	I8	I6	I20	I13
	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	0,83	0,45	0,80	0,95	1,00	1,05	1,33	1,33	1,50	1,51	1,65	1,68	1,80	1,95	2,18	2,29	2,30	2,45	2,45	2,83	3,35	4,60
1º Quartil: - 1,19							2º Quartil: - 1,665							3º Quartil: - 2,295								
Prioridades:																						
Crítica							Alta							Moderada							Baixa	

Fonte: Freitas et al. (2008)

Analisando a percepção dos alunos do curso B, verifica-se que os itens mais críticos foram I 13, I 20, I 6, I 1, I 3 e I 8. Analisando as expectativas dos usuários, os mais graves foram os itens I 13, I 2, I 5, I 8, I 7 e I 11. Porém analisando os *Gap's*, os itens mais críticos são os I 7, I 3, I 8, I 6, I 20 e I 13.

Tabela 3 – Classificação das Prioridades dos Itens – Curso C

Percep.	I 13	I 20	I 21	I 18	I 11	I 16	I 5	I 7	I 3	I 4	I 2	I 9	I 11	I 19	I 22	I 10	I 12	I 14	I 15	I 16	I 18	I 17
	0,14	0,71	1,71	1,79	1,86	1,93	2,07	2,36	2,57	2,86	2,93	2,93	3,21	3,29	3,71	3,75	3,86	4,00	4,21	4,29	4,43	4,57
	1° Quartil: 2,00						2° Quartil: 2,93						3° Quartil: 3,805									
Expect.	I 16	I 22	I 18	I 13	I 2	I 4	I 14	I 12	I 7	I 5	I 8	I 9	I 10	I 11	I 19	I 11	I 15	I 21	I 20	I 17	I 6	I 13
	3,86	4,00	4,07	4,14	4,21	4,21	4,36	4,43	4,50	4,50	4,50	4,57	4,64	4,64	4,71	4,71	4,79	4,79	4,79	4,86	4,86	4,86
	1° Quartil: 4,285						2° Quartil: 4,535						3° Quartil: 4,75									
GAP	I 16	I 18	I 22	I 17	I 14	I 12	I 15	I 10	I 2	I 4	I 19	I 11	I 3	I 9	I 7	I 5	I 8	I 1	I 6	I 21	I 20	I 13
	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	0,43	0,36	0,29	0,29	0,36	0,57	0,57	0,89	1,29	1,36	1,43	1,50	1,57	1,64	2,14	2,43	2,71	2,79	2,93	3,07	4,07	4,71
1° Quartil: - 0,57						2° Quartil: - 1,465						3° Quartil: - 2,57										
Prioridades:		Crítica						Alta						Moderada				Baixa				

Fonte: Freitas et al. (2008)

Para os alunos do curso C, verifica-se que os itens mais críticos foram I 13, I 20, I 21, I 8, I 1 e I 6. Analisando as expectativas dos usuários, os itens mais críticos foram I 15, I 21, I 20, I 17, I 6 e I 13. Analisando os *Gap's*, os itens mais críticos são os I 8, I 1, I 6, I 21, I 20 e I 13.

Tabela 4 – Classificação das Prioridades dos Itens – Curso D

Percep.	I 13	I 20	I 18	I 16	I 3	I 11	I 4	I 21	I 10	I 5	I 7	I 9	I 19	I 12	I 11	I 14	I 12	I 15	I 16	I 17	I 18	I 22
	0,00	1,81	2,52	2,73	2,91	3,06	3,07	3,09	3,35	3,48	3,49	3,51	3,55	3,59	3,78	3,79	3,83	3,85	3,97	4,25	4,25	4,27
	1° Quartil: 3,065						2° Quartil: 3,50						3° Quartil: 3,81									
Expect.	I 18	I 16	I 2	I 19	I 8	I 21	I 15	I 12	I 9	I 20	I 11	I 10	I 4	I 11	I 3	I 17	I 14	I 6	I 7	I 22	I 5	I 13
	3,78	4,42	4,51	4,55	4,58	4,70	4,72	4,73	4,75	4,75	4,77	4,80	4,80	4,80	4,82	4,83	4,84	4,85	4,89	4,90	4,90	4,90
	1° Quartil: 4,71						2° Quartil: 4,785						3° Quartil: 4,835									
GAP	I 18	I 16	I 17	I 22	I 15	I 12	I 2	I 11	I 19	I 14	I 9	I 7	I 5	I 10	I 21	I 4	I 11	I 3	I 8	I 6	I 20	I 13
	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	0,48	0,45	0,58	0,63	0,87	0,90	0,92	0,99	1,00	1,05	1,25	1,40	1,43	1,45	1,62	1,73	1,74	1,91	2,06	2,13	2,94	4,90
1° Quartil: - 0,91						2° Quartil: - 1,325						3° Quartil: - 1,735										
Prioridades:		Crítica						Alta						Moderada				Baixa				

Fonte: Freitas et al. (2008)

Na percepção dos alunos do curso D, verifica-se que os itens mais críticos foram I 13, I 20, I 8, I 6, I 3 e I 1. Analisando as expectativas dos usuários, os itens mais críticos foram I 14, I 6, I 7, I 22, I 5 e I 13. Analisando os *Gap's*, os itens mais críticos são os I 1, I 3, I 8, I 6, I 20 e I 13.

Tabela 5 – Classificação das Prioridades dos Itens – Curso E

Percep.	I 13	I 20	I 8	I 7	I 6	I 3	I 15	I 1	I 19	I 5	I 10	I 4	I 21	I 12	I 11	I 18	I 16	I 2	I 14	I 9	I 22	I 17			
	0,24	1,16	1,61	2,48	2,54	2,55	2,55	2,65	2,78	2,81	2,83	2,88	2,94	2,99	3,01	3,01	3,14	3,40	3,43	3,47	3,70	4,00			
	1° Quartil: 2,55						2° Quartil: 2,855						3° Quartil: 3,075												
Expect.	I 18	I 19	I 16	I 1	I 15	I 10	I 9	I 20	I 13	I 4	I 17	I 7	I 3	I 11	I 21	I 8	I 2	I 14	I 6	I 12	I 22	I 5			
	2,53	3,47	3,76	3,83	3,83	4,00	4,03	4,07	4,11	4,12	4,18	4,27	4,31	4,34	4,43	4,44	4,45	4,46	4,50	4,58	4,59	4,63			
	1° Quartil: 4,015						2° Quartil: 4,225						3° Quartil: 4,445												
GAP	I 18	I 17	I 9	I 16	I 19	I 22	I 14	I 2	I 10	I 1	I 4	I 15	I 11	I 21	I 12	I 3	I 17	I 5	I 6	I 18	I 20	I 13			
	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
	0,48	0,18	0,56	0,62	0,70	0,89	1,03	1,05	1,17	1,18	1,24	1,29	1,32	1,49	1,58	1,76	1,79	1,83	1,96	2,84	2,92	3,87			
1° Quartil: - 0,96						2° Quartil: - 1,265						3° Quartil: - 1,775													
Prioridades:		Crítica						Alta						Moderada						Baixa					

Fonte: Freitas et al. (2008)

No curso E, analisando as percepções dos alunos, verifica-se que os itens mais críticos foram I 13, I 20, I 8, I 7, I 6 e I 3. Analisando as expectativas dos usuários, os itens mais críticos foram I 2, I 14, I 6, I 12, I 22 e I 5. Analisando os *Gap's*, os itens mais críticos são os I 7, I 5, I 6, I 8, I 20 e I 13.

3.2 Análise da prioridade dos itens

No contexto deste trabalho, se for possível, é preciso tomar uma ação corretiva em todos os itens abordados no questionário, considerando-se a concepção dos alunos. Logo, torna-se evidente a necessidade de priorizar os itens considerados mais críticos. Para tanto, a *Análise dos Quartis* reportada anteriormente foi utilizada para analisar a prioridade dos itens e identificar os mais críticos segundo:

As Expectativas: os itens mais críticos que aparecem em pelo menos três dos cinco cursos abordados na amostragem realizada são: ambiente silencioso, iluminado, limpo e arejado (I 5), as instalações físicas serem visivelmente adequadas e organizadas (I 2), o fato de livros e periódicos serem facilmente encontrados nas prateleiras (I 7),

também diz respeito de ter maior variedade de livros sobre um mesmo assunto (**I 6**), e não menos importante, pelo fato dos alunos terem uma impressora/scanner para impressão de trabalhos (**I 13**);

As Percepções: os itens em que a biblioteca da apresenta pior desempenho, segundo o ponto de vista dos usuários, e que aparece em pelo menos em três dos cinco cursos abordados na amostragem realizada são referentes: aos alunos terem uma impressora/scanner para impressão de trabalhos (**I 13**), à quantidade de computadores com acesso à Internet na biblioteca (**I 20**), à informatização pela busca de autores ou por títulos (**I 8**), ao espaço para estudo individual (**I 3**), pelo fato de possuir equipamentos modernos (**I 1**) e pelo fato de ter uma maior variedade de livros (**I 6**).

Os GAP's: os *Gap's* representam o resultado da aplicação do modelo *SERVQUAL*. Neste sentido, os itens que possuem **Prioridade Crítica**, segundo os usuários, referem-se a possuir uma impressora/scanner para impressão de trabalhos (**I 13**), a quantidade de computadores com acesso à Internet na biblioteca (**I 20**), à informatização pela busca de autores ou por títulos (**I 8**), ter uma maior variedade de livros (**I 6**), ao espaço para estudo individual (**I 3**) e, por fim, houve sensibilidade no quesito de possuir equipamentos modernos (**I 1**).

Com relação aos resultados desta análise, observa-se que existem itens que foram considerados críticos em pelo menos três dos cinco cursos de graduação abordados nesta entrevista, a saber: **I 13, I 20, I 8, I 6, I 3 e I 1**. É importante observar que o item **I 18** foi o único item que apresentou *Gap* positivo em todos os cursos e foi apenas no curso C, que o **I 16** apresentou *Gap* positivo, isto é, superou as expectativas dos usuários.

4 CONCLUSÕES

Neste trabalho, buscou-se investigar o emprego da escala *SERVQUAL* na avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca de uma faculdade estadual, segundo o ponto de vista de uma amostra de usuários-alunos. Através de um experimento, foi possível extrair informações relevantes em análises desta natureza, tais como:

A expectativa dos usuários quanto ao serviço prestado por uma biblioteca à luz das dimensões e itens da qualidade; o desempenho do serviço prestado pela biblioteca avaliada segundo a percepção de uma amostra de usuários; além de obter os *Gap's*

provenientes da diferença entre as Percepções e Expectativas dos usuários, assim como descrito nas tabelas.

A Análise dos Quartis (realizada a partir dos valores dos *Gap*'s, Percepções e Expectativas) permitiu classificar os itens de acordo com um nível de Prioridade de ações corretivas e preventivas, com o intuito de melhorar a qualidade do serviço prestado pela biblioteca.

Vale ressaltar que os itens pertencentes ao questionário do modelo *SERVQUAL* (Percepção e Expectativa) devem ser adaptados à natureza do serviço a ser avaliado. Esses itens devem ser bem redigidos para assegurar a compreensão dos usuários, isto é, os avaliadores dos serviços.

Apesar da elevada contribuição que uma análise desta natureza pode oferecer ao prestador do serviço, é importante ressaltar que os resultados apresentados nas tabelas com seus respectivos valores retratam apenas a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca em um curto período de tempo, segundo o ponto de vista de uma amostra de usuários (alunos). Neste sentido, uma análise mais conclusiva pode ser obtida a partir da continuidade das avaliações, realizadas periodicamente.

REFERÊNCIAS

CRONIN JR, J.J.; TAYLOR, A.S. Measuring Service Quality: a reexamination and an extension. **Journal of Marketing**, New York: American Marketing Association, v. 56, p. 55-68, Jul. 1992.

FINN, D. W.; LAMB, C. W. An Evaluation of the SERVQUAL Scales in Retail Setting. **Advances in Consumer Research**, v. 18, p. 483-490, 1991.

FREITAS, A.L.P. A Qualidade de Serviços no contexto da competitividade. **Revista Produção onLine**, v.5, n.1, p. 1-24, 2005.

FREITAS, A. P.; BOLSANELLO, F. M. C. et al. **Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual**. Ci. Inf., Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-100, 2008.

INEP. **SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação**. 2. Ed. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 155p. 2004. Metrics, v. 6, n. 3, p. 183-193.

INEP. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação**. Inep/MEC – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 119p. 2006.

NITECKI, D. A.; HERNON, P. Measuring Service Quality at Yale's University's Libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 26, n.4, p. 259-273, 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. 3, p. 41-50, 1985.

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.

PARASURAMAN, A. ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **Journal of Marketing**, v. 58, January, p. 111-24, 1994.

SATOH, Y. et al. Evaluation of the University Library Service Quality: Analysis Through Focus Group Interviews. **Performance Measurement and Metrics**, v. 6, n.3, p. 183-193, 2005.

SNOJ, B.; PETERMANEC, Z. Let Users Judge the Quality of Faculty Library Services. **New Library World**, v. 102, n. 1168, p. 314-324, 2001.

ANEXOS

1) Modelo de Questionário para Expectativa:

Este tem por objetivo fazer uma pesquisa quantitativa, utilizando-se da ferramenta da qualidade chamada SERVQUAL (PARASURAMAN et al, 1988), com o objetivo de mensurar a Qualidade de Serviços prestados, tendo como fundamento a Teoria dos 5 GAP's da Qualidade (PARASURAMAN et al, 1985). Especificadamente aplicado na biblioteca da instituição de ensino superior. Sendo assim, indique o grau de importância para cada enunciado, que na sua concepção, as características que as bibliotecas universitárias deveriam ter (1 a 22).

Se você concorda totalmente que as bibliotecas universitárias devam ter certa característica, marque valores de **4** a **5**. Caso você discorde totalmente que as bibliotecas universitárias devam ter tal característica, marque valores de **0** a **1**. Em situações intermediárias, marque valores entre **1** a **4**, podendo também utilizar casas decimais ou centesimais para avaliação (Ex: **3,54**), se desejar.

1. Bibliotecas devem possuir equipamentos modernos. ()
2. Suas instalações físicas devem ser visivelmente adequadas e organizadas. ()
3. O espaço para estudo individual deve ser adequado e suficiente. ()
4. O espaço para estudo em grupo deve ser adequado e suficiente. ()
5. O ambiente de bibliotecas deve ser silencioso, iluminado, limpo e arejado. ()
6. Bibliotecas devem ter uma maior variedade de livros para o mesmo tema. ()
7. Livros e periódicos do acervo devem ser facilmente encontrados nas estantes.()
8. As bibliotecas devem ser informatizadas para facilitar a busca (por título, autor, etc.). ()
9. Bibliotecas devem fornecer seus serviços em tempo adequado. ()
10. O serviço de reserva de livro (agendamento) deve ser bem executado. ()
11. Bibliotecas devem manter seus registros atualizados. ()
12. Os serviços de consulta e empréstimos precisam ser confiáveis. ()
13. As bibliotecas devem possuir uma impressora/*scanner* para os alunos. ()
14. Os funcionários de bibliotecas sempre precisam estar dispostos a ajudá-lo. ()
15. Os funcionários da biblioteca precisam conhecer bem o acervo. ()
16. Você deve confiar nas informações dadas por funcionários de bibliotecas. ()
17. Os funcionários de bibliotecas precisam ser gentis e educados. ()
18. Os funcionários de bibliotecas devem apresentar boa aparência. ()
19. Os funcionários precisam ter suporte técnico para executar bem as tarefas. ()
20. Deve-se esperar que bibliotecas tenham computadores suficientes com Internet. ()
21. Deve-se esperar que bibliotecas funcionassem em horários convenientes a todos os usuários. ()
22. Deve-se esperar que bibliotecas funcionem exatamente nos horários divulgados. ()

2) Modelo de Questionário para Percepção:

Este tem por objetivo fazer uma pesquisa quantitativa, utilizando-se da ferramenta da qualidade chamada SERVQUAL (PARASURAMAN et al, 1988), com o objetivo de mensurar a Qualidade de Serviços prestados, tendo como fundamento a Teoria dos 5 GAP's da Qualidade (PARASURAMAN et al, 1985). Especificadamente aplicado na biblioteca da instituição de ensino superior. Sendo assim, indique o grau de

importância para cada enunciado, que na sua concepção, as características que a biblioteca da instituição deve ter (1 a 22).

Se você concorda totalmente que biblioteca da instituição de ensino superior na região de Botucatu possui certa característica, marque valores de **4** a **5**. Caso você discorde totalmente que a biblioteca não possui tal característica, marque valores de **0** a **1**. Em situações intermediárias, marque valores entre **1** a **4**, podendo também utilizar casas decimais ou centesimais para avaliação (Ex: **3,54**), se desejar.

1. A biblioteca da instituição possui equipamentos modernos. ()
2. As instalações físicas da biblioteca da instituição são visivelmente adequadas e organizadas. ()
3. O espaço para estudo individual é adequado e suficiente. ()
4. O espaço para estudo em grupo é adequado e suficiente. ()
5. O ambiente da biblioteca da instituição é silencioso, iluminado, limpo e arejado. ()
6. Há uma maior variedade de livros para o mesmo tema. ()
7. Os livros e periódicos do acervo são facilmente encontrados nas estantes. ()
8. A biblioteca da instituição é informatizada. A busca (por título, autor etc.) é facilitada. ()
9. A biblioteca da instituição fornece seus serviços em tempo adequado. ()
10. O serviço de reserva de livro (agendamento) é bem executado. ()
11. A biblioteca da instituição mantém seus registros atualizados. ()
12. Os serviços de consulta e empréstimo são confiáveis. ()
13. A biblioteca da instituição possui uma impressora/*scanner* para os alunos. ()
14. Os funcionários da biblioteca da instituição sempre estão dispostos a ajudá-lo. ()
15. Os funcionários da biblioteca da instituição demonstram conhecer bem o acervo. ()
16. Você confia nas informações dadas pelos funcionários da biblioteca da instituição. ()
17. Os funcionários da biblioteca da instituição são gentis e educados. ()
18. Os funcionários da biblioteca da instituição apresentam boa aparência. ()
19. Os funcionários da biblioteca da instituição têm apoio técnico para executar bem as tarefas. ()
20. A biblioteca da instituição tem computadores suficientes com Internet. ()
21. A biblioteca da instituição opera em horários convenientes para todos os usuários. ()
22. A biblioteca da instituição funciona exatamente nos horários divulgados. ()