



QUALIDADE DO SERVIÇO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS EM CONTEXTOS PÚBLICO E PRIVADO

*SERVICE QUALITY IN UNIVERSITY LIBRARIES
USERS' PERCEPTION OF PUBLIC AND PRIVATE CONTEXTS*

*Maria Socorro Nascimento¹
Domingos Fernandes Campos²*

Resumo: O objetivo deste trabalho é analisar a qualidade do serviço em duas bibliotecas universitárias, sendo uma pública e outra privada. As bibliotecas são avaliadas com base nas expectativas e percepções de 1090 alunos dos cursos de Direito e Administração. Os resultados mostram que os grupos de atributos mais importantes para as duas IES apresentam elementos comuns, embora não se coloquem na mesma ordem de prioridade. Os atributos mais importantes se associam claramente a três dimensões: a biblioteca como lugar, o essencial da biblioteca e a acessibilidade virtual. Os atributos, em todos os contextos de avaliação, demonstram lacunas de qualidade negativas. Ou seja, as expectativas do serviço são maiores que o desempenho do serviço recebido.

Palavras-chave: Gestão do serviço. Qualidade do serviço. Biblioteca universitária.

Abstract: The objective of this study is to analyze the quality of service in two university libraries, one public the other private. The libraries were evaluated based on the expectations and perceptions of 1090 students of Law and Administration. The results show that the most important group of attributes for the two higher education institutions have common elements, although cannot be placed the same order of priority. The three determinants most important attributes associated clearly were: the library as place, the essential at the library and virtual accessibility. All the attributes evaluated in context demonstrate negative gaps quality. In other words, the expectations of the service are bigger than the performance of the received service.

Keywords: Service management. Service quality. University library.

¹ Bibliotecária da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal – RN. Brasil – E-mail: socorronascimento@bczm.ufrn.br

² Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidad Politécnica de Madrid; Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina. Docente da Universidade Potiguar. Natal, RN, Brasil – E-mail: domingos_campos@uol.com.br

Recebido em: 10/06/2013 – **Aceito em:** 11/12/13.

1 INTRODUÇÃO

A busca constante pela qualidade dos produtos e serviços, por parte das organizações, é uma forte característica da sociedade contemporânea. Atender ao mercado cada vez mais exigente requer das organizações públicas e privadas mudanças na produção e na prestação do serviço, afetando diretamente a estrutura e a cultura organizacional. Para as Instituições de Educação Superior (IES), tanto as públicas quanto as privadas, promoverem a satisfação do cliente, é preciso que os gestores tenham conhecimento das necessidades dos clientes, dos processos de produção e da forma como eles são avaliados. Esse conhecimento possibilita a identificação da qualidade percebida do serviço, o que direciona as organizações para uma gestão que alinha seu planejamento às expectativas dos clientes.

No Brasil, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior avalia as IES mediante três categorias: a organização didático-pedagógica, os corpos docente, discente e técnico-administrativo e as instalações físicas. Nessa última categoria, a biblioteca universitária é avaliada com um peso que corresponde a 50% da nota (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008). Assim, percebe-se que, como parte integrante da oferta de serviços das IES, as bibliotecas universitárias desempenham papel de grande importância na geração do conhecimento e na disseminação da informação, através de seus serviços e produtos de informação. Nesse sentido, é importante conhecer as expectativas e percepções dos usuários em relação aos serviços recebidos (NEJATI; NEJATI, 2008).

Dessa forma, visando à melhoria contínua dos produtos e serviços, os gestores têm procurado efetivamente entender as novas necessidades e percepções dos clientes, a fim de direcionar os seus esforços para a retenção, fidelização e, principalmente, para a busca dos clientes por meio da prestação de serviços de qualidade.

Este trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa realizada com alunos dos cursos de Administração e Direito de duas universidades do estado do Rio Grande do Norte, sendo uma pública e outra privada. O objetivo principal é analisar as expectativas e percepções dos usuários com base no modelo das lacunas de qualidade. São entrevistados 1090 alunos das duas IES, o que possibilita o conhecimento da

importância e o desempenho que os alunos conferem aos atributos da qualidade. Ao mesmo tempo, oferece aos gestores das unidades pesquisadas a possibilidade de direcionar o planejamento e estabelecer estratégias para o aperfeiçoamento do serviço das bibliotecas universitárias, seja modificando seus produtos e processos, seja criando novos produtos e serviços.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A sociedade mundial vem experimentando uma transição da economia baseada na produção de bens manufatureiros para uma economia baseada em serviços. Essa transição tem proporcionado aos países industrializados e desenvolvidos aumento significativo em sua economia, expresso através do seu Produto Interno Bruto (PIB). Lovelock e Wright (2001) destacam que os serviços na economia dos Estados Unidos e Canadá representam cerca de 75,2% e 73,45%, respectivamente, do Produto Nacional Bruto (PNB), enquanto que no Brasil o serviço é responsável por 56,7% da economia e emprega 34 milhões de pessoas. Atualmente, os serviços estão no centro das atividades econômicas de qualquer país e não devem ser vistos apenas como atividades periféricas. No Brasil, nos últimos anos, o setor de serviço tem garantido a expansão do emprego e aumentado sua participação no PIB. Esses fatores vêm despertando grande interesse nas empresas e instituições que se dispõem a resolver os problemas associados ao setor de serviço (ZEITHAML; BITNER, 2003; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2002).

Devido à natureza e à diversidade dos serviços, percebe-se uma dificuldade por parte dos pesquisadores em relação à sua definição. Inicialmente, para melhor compreensão acerca de serviços, Lovelock e Wright (2001, p. 16) apresentam a diferença entre bens e serviços. Os bens são vistos como “objetos ou dispositivos físicos” e os serviços são “ações ou desempenho” que possuem características próprias. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2002) afirmam que os serviços podem ser produzidos e consumidos simultaneamente pelos clientes, que podem fazer parte ativamente do processo de produção. Porém, devido ao fato de serem algo intangível e perecível, não é possível seu armazenamento.



Para Grönroos (1995), a qualidade de um serviço percebido pelos clientes possui duas dimensões: a técnica (resultado) e a funcional, relacionada ao processo. A dimensão técnica de qualidade não é suficiente para explicar o serviço percebido pelo cliente. A forma influenciará, sobremaneira, o serviço percebido. Zeithaml e Bitner (2003) destacam o caráter heterogêneo dos serviços e sua perecibilidade – os serviços não podem ser preservados, estocados, revendidos ou devolvidos. Além disso, citam a intangibilidade como a principal diferença entre bens e serviços. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2002) ressaltam o aspecto da simultaneidade do serviço. Os serviços são bens perecíveis e, caso não sejam usados no período de tempo apropriado, estarão perdidos para sempre.

O trabalho de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) representa um avanço significativo na avaliação do serviço, ao definirem a qualidade como o resultado da comparação entre a expectativa e a percepção do serviço recebido. Operadores e usuários podem se relacionar e ter percepções diferentes sobre a qualidade do serviço prestado. As expectativas dos clientes compreendem um fator importante que influencia na percepção da qualidade do serviço. O serviço esperado sofre influência direta das necessidades pessoais, das experiências anteriores do consumidor, da comunicação boca a boca e, por fim, da comunicação de *marketing* realizada pelos prestadores de serviço (LOVELOCK; WRIGHT, 2001). Já o serviço percebido resulta de uma série de decisões e atividades internas da empresa, inclusive da comunicação de *marketing*, que imprime a sua influência tanto no serviço esperado quanto no serviço percebido. Os autores apontam possibilidades de discrepância, lacunas, entre expectativas e percepção do serviço. Essas lacunas podem ocorrer tanto entre agentes internos à empresa como entre esta e seus clientes.

2.1 Estudos empíricos em bibliotecas universitárias

Por estarem inseridas no contexto universitário, as bibliotecas universitárias brasileiras têm o papel de suprir as necessidades de informação técnica, científica e literária da comunidade a que pertencem. Embora possam servir a comunidade em geral, as bibliotecas universitárias devem atuar em conformidade com o sistema educacional da IES do qual fazem parte, ou seja, atender principalmente a seus professores, alunos de graduação e pós-graduação (DORIGON, 2006). A biblioteca

universitária é um centro de informação que deve estar engajado com a missão da instituição, oferecendo a seus usuários os diferentes suportes informacionais necessários ao trinômio ensino, pesquisa e extensão. Deve proporcionar ambiente físico adequado para o desenvolvimento das atividades acadêmicas. As bibliotecas universitárias são organizações sociais sem fins lucrativos, porém sua unidade de negócio se configura na prestação de serviços para a comunidade acadêmica a que pertencem e para a sociedade em geral (quando públicas), de forma tangível ou intangível (TARAPANOFF; ARAÚJO JÚNIOR; CORMIER, 2000). Dorigon (2006) mostra que, através dos serviços prestados por uma biblioteca, é possível medir o desempenho da IES, pois, na medida em que a biblioteca melhora o desempenho dos seus serviços, maiores são as possibilidades de apoiar os programas educacionais das IES e, conseqüentemente, de obter vantagem competitiva. A gestão da qualidade dos serviços prestados por bibliotecas está diretamente ligada à modernização das práticas gerenciais, destacando os parâmetros para melhorar suas atividades e buscando novas formas de organizar o trabalho, focado cada vez mais no atendimento às necessidades dos usuários. A qualidade de serviço em uma biblioteca apreende a diferença entre as expectativas dos usuários e as percepções do desempenho. Dessa forma, o principal objetivo da biblioteca é maximizar a satisfação do usuário, superando as suas expectativas (VALLS; VERGUEIRO, 2006; SAHU, 2007).

A literatura especializada, nacional e internacional, apresenta vários estudos vinculados à qualidade do serviço em bibliotecas universitárias públicas e privadas. Para Nejati e Nejati (2008), tradicionalmente, a medição da qualidade do serviço de uma biblioteca universitária analisa o tamanho do acervo, o número de pessoal, o tamanho do orçamento e as estatísticas de uso. Conforme Kiran (2010) e Ahmed e Shoeb (2009), a inserção das Tecnologias da Informação (TI) exige novos parâmetros de avaliação da qualidade de serviço. Na atual conjuntura, é pertinente avaliar a qualidade de serviço e sua importância através de métodos alternativos. Nagata et al. (2004), com base no modelo SERVQUAL, realizam estudo para identificar as dimensões que determinam a qualidade dos serviços em bibliotecas universitárias da Inglaterra, Finlândia e Japão. Uma análise fatorial mostra que a qualidade de serviço da biblioteca abarca quatro dimensões: efeito de serviço (pessoal), biblioteca como lugar, coleção e acesso e efeito de serviço (organizacional).

Satoh et al. (2005) apresentam estudos complementares por meio de grupos focais formados por professores, estudantes de graduação e pós-graduação. Os resultados desses estudos evidenciam que, para os graduandos, as dimensões que mais se destacam são a biblioteca como lugar e coleção e acesso; para os pós-graduandos, coleção e acesso; e, para os professores, a biblioteca como lugar, espaço de estudo e pesquisa. Também são apontados temas emergentes como: assinaturas eletrônicas de periódicos, melhoria de interface de pesquisa e treinamento para uso de ferramentas eletrônicas.

Sahu (2007) investiga os fatores que determinam a percepção da qualidade do serviço em uma biblioteca universitária na Índia. Um questionário com 47 perguntas abertas e fechadas é aplicado a uma amostra aleatória de 100 estudantes e docentes. Na análise, são consideradas as dimensões do SERVQUAL para a confirmação de hipóteses. Os resultados mostram: não há relação significativa entre a eficiência dos funcionários e a disponibilidade de informações; a biblioteca possui boa coleção; e existe forte relação entre confiabilidade e facilidade do uso do catálogo *on-line*. Pinheiro e Godoy (2002) realizam estudo com diferentes instituições, a fim de comparar o desempenho de cada uma através dos determinantes de atendimento, serviço, acervo bibliográfico e condições físicas das bibliotecas. A pesquisa aponta distintos resultados para cada biblioteca, o que possibilita observar quem desenvolve as melhores práticas do mercado, em relação aos determinantes pesquisados.

Cozin e Turrini (2008) investigam a qualidade do atendimento de uma biblioteca universitária de São Paulo. Para tanto, aplicam 232 questionários com alunos e professores. Dentre os resultados, os autores destacam que a dimensão responsividade tem o maior *gap* entre o serviço percebido e o esperado; segurança e confiabilidade indicam que os usuários estão insatisfeitos no que se refere aos treinamentos para acesso à informação; a dimensão de empatia mostra que os funcionários devem melhorar seus relacionamentos; tangibilidade é a dimensão de maior nível de satisfação. Freitas, Bolsanello e Viana (2008) avaliam a qualidade de serviço de uma biblioteca universitária do Rio de Janeiro, através de amostra com 210 alunos de graduação. Os atributos que apresentam alta prioridade de melhorias são: a presteza e a educação dos funcionários na resolução dos problemas, existência de suporte técnico e atendimento em tempo adequado.



Shoeb (2011) procura identificar através de pesquisas as dimensões básicas, os atributos e a zona de tolerância da qualidade do serviço da biblioteca da Universidade de Bangladesh. A pesquisa é realizada com docentes e estudantes de graduação e pós-graduação. Uma versão modificada do questionário SERVQUAL – com as dimensões: garantia, coleção e acesso, empatia, biblioteca como lugar, confiabilidade, responsividade e tangibilidade –, com escala *Likert* de sete pontos, é utilizada para coleta de dados. As dimensões subjacentes da qualidade do serviço são apontadas através da análise fatorial exploratória do nível de serviço desejado. Embora as lacunas não tenham sido muito superiores, revela-se que os serviços percebidos não atendem aos esperados e que os atributos da qualidade dos serviços ficam abaixo do nível da percepção do usuário.

Baseando-se no modelo BiQual, Pinto, Fernández-Marcial e Gómez-Camarero (2010) avaliam a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias espanholas especializadas em ciência e tecnologia. Com base nas expectativas e percepções dos seus usuários, os autores constataam que estes estão interessados em revistas científicas como meio essencial de transmissão de conhecimento e que os documentos em outro formato, como, por exemplo, o audiovisual, não são tão importantes. Eles demonstram grande interesse em acessar o acervo da biblioteca e os serviços através da *Web*.

Jayasundara, Ngulube e Minishi-Majanja (2010) desenvolvem estudo em bibliotecas universitárias no Sri Lanka, utilizando grupos focais para investigar os determinantes da qualidade de serviço. Os autores identificam 113 determinantes que são analisados por oito grupos focais, resultando, em última análise, em 50 determinantes aplicáveis às bibliotecas acadêmicas no Sri Lanka. O estudo aponta que cada contexto exige um conjunto de determinantes para a avaliação da qualidade do serviço e satisfação do cliente.

Rocha (2011) pesquisa sobre a qualidade do serviço em uma biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFRN), utilizando os modelos SERVQUAL e SERVPERF. Os resultados apontam o SERVPERF como o modelo que melhor atende ao contexto e que os momentos da verdade iniciais e finais do ciclo de serviço são determinantes para a satisfação e qualidade do serviço.

QUADRO 1 – Estudos empíricos em bibliotecas universitárias

Autor(es)/ Data/Local	Modelo
Shoeb (2011), Bangladesh	Modelo SERVQUAL modificado.
Rocha (2011), RN/Brasil	Modelos SERVQUAL e SERVPERF.
Jayasundara, Ngulube e Minishi (2010), Sri Lanka	Grupos focais.
Pinto, Fernández e Gómez (2010), Espanha	Modelo BIQUAL.
Kiran (2010), Malásia	Modelo SERVQUAL.
Ahmed e Shoeb (2009), Bangladesh	Modelo SERVQUAL.
Freitas, Bolsanello e Viana. (2008), Brasil	Modelo SERVQUAL.
Nejati e Nejati (2008), Teerã	Modelo SERVPERF.
Cozin e Torrini (2008), SP/Brasil	Análise de lacunas e análise qualitativa.
Sahu (2007), Índia	Modelo SERVQUAL.
Satoh <i>et al.</i> (2005), Japão, Inglaterra e Finlândia	Grupos focais e análise quantitativa.
Nagata <i>et al.</i> (2004), Japão, Inglaterra e Finlândia	Análise fatorial exploratória e confirmatória.
Sampaio <i>et al.</i> (2004), SP/Brasil	Modelo SERVQUAL.
Pinheiro e Godoy (2002), RS/Brasil	Análise de lacunas – importância x desempenho.

Fonte: Pesquisa.

O Quadro 1 apresenta um resumo dos estudos empíricos sobre avaliação da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais utilizados no referencial teórico desta pesquisa. Esses trabalhos são a fonte principal para a coleta e composição dos atributos utilizados na pesquisa. Ao final, são previamente selecionados 148 atributos. Percebe-se, através da literatura, à exceção das questões genéricas presentes no modelo SERVQUAL, a ausência de padronização e consenso no estabelecimento de padrões que avaliem a qualidade de serviço nas bibliotecas universitárias.

3 METODOLOGIA

A revisão da literatura proporciona a seleção de um conjunto de 148 atributos dos serviços de bibliotecas universitárias. Em seguida, realiza-se a análise de pontos como completude, justaposição, similaridade, conteúdo-contingente, consistência, precisão, ambiguidade, especificidade, clareza e representatividade para reduzir a quantidade de atributos identificados. A lista de 34 atributos é validada e consolidada por um grupo de professores e alunos dos cursos de Direito e Administração das duas instituições e, ainda, por dois grupos focais, formados por bibliotecários. Ao final, elabora-se questionário com 32 determinantes da qualidade do serviço, em virtude de dois dos determinantes não atenderem à realidade das duas instituições. Com a aplicação do questionário e a tabulação dos dados, é feita a análise comparativa das



expectativas (importância) e da percepção do serviço recebido pelos usuários. O esquema metodológico é apresentado na Figura 1.

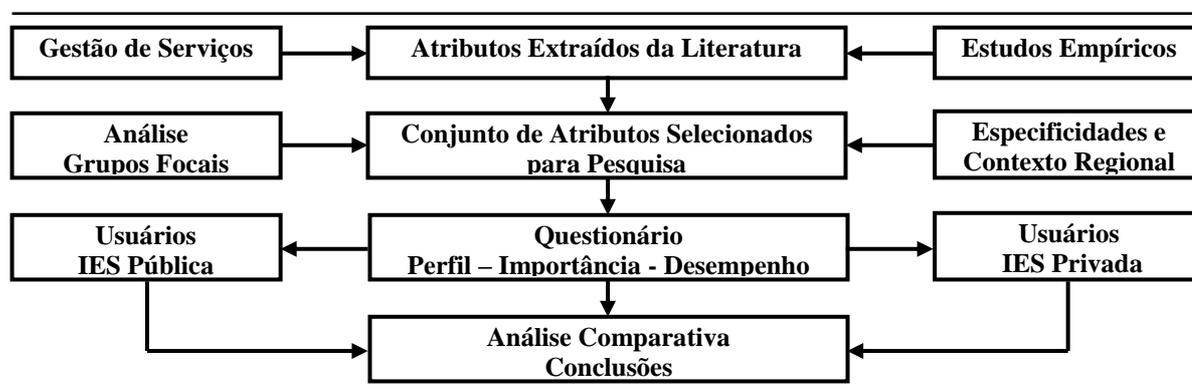


FIGURA 1 – Esquema metodológico
Fonte: Pesquisa.

3.1 Atributos do serviço de biblioteca universitária

A partir do conjunto dos atributos referenciados na literatura, do contexto e das especificidades das IES pesquisadas e com base em análises e discussões dos grupos focais, constrói-se um questionário com 32 atributos relacionados à qualidade do serviço de bibliotecas universitárias. O Quadro 2 apresenta o conjunto de atributos utilizados na pesquisa.

Quadro 2 – Relação de atributos utilizados na pesquisa

Localização da biblioteca	Horário de funcionamento
Facilidade na consulta ou empréstimo das obras	Multa/penalidade perda ou atraso na devolução
Prazo de devolução e/ou renovação das obras	Atualização do acervo
Estado de conservação das obras	Quantidade de exemplares iguais por título
Organização do acervo nas estantes e espaço físico	Disponibilidade de livros e revistas virtuais
Disponibilidade de serviço de fotocópia	Disponibilidade de computadores para consulta obras
Disponibilidade de computadores para acesso à internet	Disponibilidade de rede sem fio para acesso à internet
Disponibilidade salas para estudo em grupo/individual	Climatização (conforto térmico do ambiente interno)
Iluminação interna	Higienização e limpeza da estrutura e das instalações
Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações	Acesso de casa, via internet, aos serviços oferecidos
Disponibilidade de <i>site</i> / página eletrônica para usuários	Atendimento dos funcionários da biblioteca
Organização/sinaliz./comunicação visual para acesso	Aparência dos funcionários
Disponibilidade de estrutura facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida	Disponibilidade de serviços como ficha catalográfica e normalização de textos acadêmicos
Conhecimento funcionários para orientar necessidades	Facilidade em solicitar a compra de livros novos
Disponibilidade acesso via internet a outras bases dados	Confidencialidade das informações pessoais usuários
Facilidade na obtenção livros/revistas não encontrados na biblioteca local, disponíveis em outras instituições	Disponibilidade de guias e manuais de procedimentos para acesso aos serviços oferecidos pela biblioteca

Fonte: Pesquisa.



3.2 Universo e amostra

O universo da pesquisa é constituído pelos alunos de graduação dos cursos de Administração e Direito de duas IES da cidade de Natal/RN. Os referidos cursos são comuns às duas instituições e são os que mais realizam empréstimos nas bibliotecas objeto de pesquisa. O cálculo das amostras toma cada *curso x turno* como populações independentes. O tamanho da amostra tem como base a quantidade total de alunos matriculados por turno até o ano de 2010 nos cursos analisados. O *software* StatDisk é utilizado para calcular a amostra com grau de significância $\alpha = 5\%$ e erro amostral de 7%. A Tabela 1 apresenta a população e a amostra para cada *instituição x curso x turno*.

TABELA 1 – Alunos matriculados por instituição, curso, turno e amostra

Instituição	Curso	Universo Matutino	Amostra Erro 7%, $\alpha = 5\%$	Universo Noturno	Amostra Erro 7%, $\alpha = 5\%$
Pública	Direito	389	131	389	131
	Administração	331	123	331	123
Privada	Direito	383	130	812	158
	Administração	201	99	661	151
Total		1.304	483	2.193	563

Fonte: Pesquisa.

3.3 Instrumento de pesquisa

O instrumento de pesquisa utilizado para coleta dos dados é um questionário estruturado constituído de três partes. No primeiro módulo, são obtidas informações sobre o perfil socioeconômico dos usuários respondentes, como: IES, curso, turno, sexo, idade, renda familiar, ocupação principal, frequência de uso dos serviços de biblioteca e em que medida costumam comprar livros indicados pelos professores. No segundo, os usuários respondentes informam o grau de importância atribuído a cada um dos 32 atributos do serviço de biblioteca. Suas respostas são registradas numa escala *Likert* de 11 pontos, variando de zero (não importante) a dez (muito importante). No terceiro módulo, os usuários respondem sobre o grau de desempenho dos serviços prestados pelas bibliotecas, mediante a utilização de uma escala *Likert* de 11 pontos, que varia de zero (péssimo desempenho) a dez (excelente desempenho).

No segundo e terceiro módulos, as sentenças versam sobre os mesmos atributos da qualidade do serviço de bibliotecas universitárias. Em algumas questões

do terceiro módulo, é acrescentado o adendo “nunca utilizei esse serviço”, na hipótese de o usuário não ter experimentado o serviço. Um teste piloto é realizado com a aplicação do questionário para 40 alunos dos cursos envolvidos, matriculados no 3º semestre e que já tinham experimentado os serviços da biblioteca. Após a aplicação dos questionários, percebe-se que são necessários alguns ajustes na redação. A aplicação dos questionários ocorre no período de outubro a dezembro de 2011 por uma equipe composta por três bibliotecários devidamente treinados para realizar a pesquisa nas duas instituições participantes.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados refletem a apuração de 1090 questionários válidos. Para tanto, são utilizados o *Software Statistical Packet for Social Sciences* (SPSS), versão 17.0, e planilhas do *Excel* para o tratamento estatístico. A proporção alunos/alunas é de, na IES pública, 51/49% e, na privada, 50,3/49,7%. Os alunos dos cursos diurnos nas duas IES apresentam uma faixa etária mais jovem variando de 59,2% a 67,3% para a faixa etária até 25 anos. Nos cursos noturnos, a variação é de 32,5% a 46,6%. Na IES pública, o percentual de alunos sem ocupação remunerada é de 30,8%, enquanto que, na privada, é de 20,5%. No que se refere à faixa de renda acima de 10 salários, percebe-se que os alunos do curso de Direito noturno da instituição privada se destacam em relação aos demais. Por outro lado, os alunos do curso de Administração diurno, também da instituição privada, são os que apresentam maior participação na faixa de renda familiar inferior a 5 salários. Assim, pode-se inferir que os alunos do curso de Direito noturno da instituição privada possuem maior renda familiar, enquanto que os alunos de Administração diurno da mesma instituição têm renda familiar menor que os demais alunos das instituições pesquisadas. A Tabela 2 apresenta os detalhes de renda familiar para todos os cursos.

TABELA 2 – Faixa de renda familiar em salários mínimos

IES	Curso	Turno	< 2 SM	2 a 5 SM	6 a 10 SM	11 a 20 SM	>20 SM	Total	Valores
Priv	Adm	D	1,0%	59,6%	23,2%	12,1%	4,0%	100%	99
	Adm	N	8,3%	43,3%	28,7%	14,0%	5,7%	100%	157
	Dir	D	1,5%	48,9%	26,3%	12,8%	10,5%	100%	133
	Dir	N	3,7%	36,4%	30,2%	16,0%	13,6%	100%	162
Pub	Adm	D	10,6%	43,9%	26,0%	13,0%	6,5%	100%	123

	Adm	N	7,5%	50,4%	27,8%	11,3%	3,0%	100%	133
	Dir	D	4,2%	46,5%	28,9%	14,1%	6,3%	100%	142
	Dir	N	10,6%	41,1%	25,5%	10,6%	12,1%	100%	141
Priv	Todos		4,0%	45,6%	27,6%	14,0%	8,9%	100,0%	551
Pub	Todos		8,2%	45,5%	27,1%	12,2%	7,1%	100,0%	539
Total			6,1%	45,5%	27,3%	13,1%	8,0%	100%	1090

Fonte: Pesquisa

TABELA 3 – Frequência de uso dos serviços da biblioteca

IES	Curso	Turno	Diária	Semanal	Quinzenal	Mensal	Rara	Total	Dia/Sem
Priv	Adm	D	35,4%	40,4%	8,1%	11,1%	5,1%	100,0%	75,8%
	Adm	N	38,9%	32,5%	12,7%	8,9%	7,0%	100,0%	71,4%
	Dir	D	48,9%	28,6%	9,8%	6,0%	6,8%	100,0%	77,5%
	Dir	N	38,3%	34,6%	11,1%	4,9%	11,1%	100,0%	72,9%
Pub	Adm	D	29,3%	30,1%	17,9%	5,7%	17,1%	100,0%	59,4%
	Adm	N	25,6%	34,6%	14,3%	10,5%	15,0%	100,0%	60,2%
	Dir	D	30,3%	35,2%	23,9%	3,5%	7,0%	100,0%	65,5%
	Dir	N	37,6%	24,8%	12,1%	15,6%	9,9%	100,0%	62,4%
Priv	Todos		40,5%	33,6%	10,7%	7,4%	7,8%	100,0%	74,1%
Pub	Todos		30,8%	31,2%	17,1%	8,9%	12,1%	100,0%	62,0%
Total			35,7%	32,4%	13,9%	8,2%	9,9%	100,0%	68,1%

Fonte: Pesquisa.

Os usuários respondem acerca da quantidade de livros indicados pelos professores e que eles compram habitualmente. Os resultados mostram que, na renda familiar menor que dois salários, 56,1% dos alunos não compram qualquer livro, contra 11,5% na faixa de renda mais elevada. A condição de compra da maioria ou de todos os livros varia de 9,1%, para renda inferior a 2 salários, a 44,8%, na faixa superior a 20 salários mínimos. Os dados da Tabela 5 sugerem que há proporcionalidade entre a faixa de renda e a quantidade de livros comprados.

Tabela 5 – Renda familiar e compra de livros

	Nenhum	Alguns	Metade	Maioria	Todos	Total
< 2 SM	56,1%	34,8%	0,0%	9,1%	0,0%	100%
2 a 5 SM	17,9%	63,5%	7,3%	10,7%	0,6%	100%
6 a 10 SM	11,7%	52,0%	13,4%	22,8%	0,0%	100%
11 a 20 SM	7,7%	51,7%	5,6%	32,9%	2,1%	100%
>20 SM	11,5%	36,8%	6,9%	37,9%	6,9%	100%

Fonte: Pesquisa.

4.1 Importância dos atributos e ordenamento

O grau de importância dos atributos é obtido com a apuração dos valores médios das respostas em cada atributo, de acordo com a origem do aluno. Com as médias por atributo, é possível estabelecer o ordenamento (*ranking*) que revela a



hierarquização de importância. A Tabela 6 mostra o ordenamento do grau de importância conferido pelos cursos, em cada turno. Na IES pública, horário de funcionamento é o atributo mais importante, seguido por organização de estantes e espaço físico. Na IES privada, o atributo mais importante refere-se à organização de estantes e espaço físico, ficando o horário de funcionamento com a quarta média mais alta. Para IES privada, o atributo menos importante diz respeito à disponibilidade de *e-books* e revistas eletrônicas, enquanto que para a pública o atributo de menor importância é a disponibilidade de guias/manuais de procedimentos para o uso da biblioteca.

TABELA 6 – Ranking de importância

Atributos	Geral		Privada				Pública						
	M	R	IES	Di	no	di	no	IES	di	no	di	no	
				Adm	Adm	Dir	Dir		Adm	Adm	Dir	Dir	
Muito Importante	Horário de funcionamento	9,24	1	4	22	3	19	3	1	8	1	1	3
	Organização de estantes e espaço	9,23	2	1	2	4	1	8	2	3	11	11	5
	Serviços normalização/catalogação	9,19	3	2	30	1	14	1	12	12	6	31	1
	Higienização e limpeza	9,17	4	5	6	16	11	7	11	2	25	16	13
	Acesso à base de dados via internet	9,17	5	6	25	2	13	6	9	17	2	7	20
	Solicitar compra livros	9,16	6	9	13	5	8	20	10	19	3	12	11
	Climatização	9,16	7	16	5	10	21	14	5	1	27	25	4
	Disponibilidade de <i>site</i> amigável	9,16	8	12	12	14	15	10	6	11	7	18	9
	Conforto mobília e instalações	9,16	9	13	20	24	7	5	8	6	29	8	6
	Acesso de casa serviços via internet	9,15	10	7	8	12	2	18	15	10	24	17	7
	Iluminação interna	9,15	11	14	16	8	23	9	13	5	18	24	8
Medianamente importante	Conhecimento dos funcionários	9,15	12	3	1	18	10	2	22	24	23	2	27
	Facilidade consulta/empréstimo	9,14	13	21	26	21	12	13	3	4	5	21	12
	Atualização do acervo	9,14	14	19	17	6	4	27	4	7	9	9	15
	Disp. de acesso à internet via <i>wi-fi</i>	9,14	15	17	4	19	20	16	14	15	12	4	22
	Sinalização para acesso	9,13	16	20	19	7	26	17	7	18	10	15	2
	Precisão/confidencial informações	9,11	17	8	15	15	3	15	20	22	15	6	25
	Disp. de salas de estudo	9,11	18	10	9	9	27	4	23	9	30	28	19
	Conservação do acervo	9,10	19	18	14	13	9	25	18	13	22	13	18
	Obtenção de documentos	9,10	20	15	11	26	6	11	21	21	13	22	21
Quant. exemplares e títulos iguais	9,10	21	23	27	17	5	24	16	14	8	19	17	
Menos importante	Atendimento dos funcionários	9,10	22	11	10	11	16	12	24	27	20	3	24
	Prazos de devolução/renovação	9,04	23	25	28	20	28	23	19	20	4	30	14
	Disp. computadores acesso internet	9,02	24	22	7	22	18	22	28	25	26	23	29
	Serviço de fotocópia	8,98	25	27	23	28	17	28	27	28	21	5	28
	Localização biblioteca	8,97	26	29	24	27	29	31	17	16	17	14	16
	Disp. computadores para consultas	8,97	27	28	3	30	24	30	25	23	16	20	26
	Multas e penalidades atraso/perda	8,92	28	30	32	23	30	29	26	26	19	29	10
	Disp. guias/manuais procedimentos	8,92	29	24	29	25	22	19	32	31	28	32	30
	Aparência dos funcionários	8,92	30	26	18	29	25	21	31	32	31	27	23
	Acesso pessoas com deficiência	8,89	31	31	21	31	31	26	29	29	14	10	32
Disp. <i>e-books</i> e revistas eletrônicas	8,73	32	32	31	32	32	32	30	30	32	26	31	

Fonte: Pesquisa.

Os Quadros 3 e 4 mostram, respectivamente, os quesitos mais e menos importantes em cada universidade, com destaque para os atributos comuns.

QUADRO 3 – Atributos mais importantes para cada IES

Privada		Pública	
1	Organização de estantes e espaço	1	Horário de funcionamento
2	Serviços normalização/catalogação	2	Organização de estantes e espaço
3	Conhecimento dos funcionários	3	Facilidade consulta/empréstimo
4	Horário de funcionamento	4	Atualização do acervo
5	Higienização e limpeza	5	Climatização
6	Acesso à base de dados via internet	6	Disponibilidade de <i>site</i> amigável
7	Acesso de casa serviços via internet	7	Sinalização para acesso
8	Precisão/confidencial informações	8	Conforto mobília e instalações
9	Solicitar compra livros	9	Acesso à base de dados via internet
10	Disp. de salas de estudo	10	Solicitar compra livros

Fonte: Pesquisa.

QUADRO 4 – Atributos menos importantes para cada IES

Privada		Pública	
23	Quant. exemplares e títulos iguais	23	Disp. de salas de estudo
24	Disp. guias/manuais procedimentos	24	Atendimento dos funcionários
25	Prazos de devolução/renovação	25	Disp. computadores para consultas
26	Aparência dos funcionários	26	Multas e penalidades atraso/perda
27	Serviço de fotocópia	27	Serviço de fotocópia
28	Disp. computadores para consultas	28	Disp. computadores acesso internet
29	Localização biblioteca	29	Acesso pessoas com deficiência
30	Multas e penalidades atraso/perda	30	Disp. <i>e-books</i> e revistas eletrônicas
31	Acesso pessoas com deficiência	31	Aparência dos funcionários
32	Disp. <i>e-books</i> e revistas eletrônicas	32	Disp. guias/manuais procedimentos

Fonte: Pesquisa.

Com os ordenamentos mostrados na Tabela 6, é possível saber se as prioridades dos atributos são similares para cursos diferentes ou para turnos diferentes, dentro do mesmo curso. Constata-se o grau de correlação entre as medidas utilizadas comparando-se os ordenamentos gerados pelos alunos e verificando-se o alinhamento entre eles. O alinhamento pode ser medido pelo grau de correlação existente entre as ordenações, comparadas duas a duas. O coeficiente de correlação 1 indica um grau de alinhamento 100%, enquanto que o coeficiente -1 demonstra desalinhamento completo. O teste de correlação de Spearman analisa os resíduos através das diferenças entre as posições hierarquizadas de cada variável. A Tabela 7 mostra a comparação dos ordenamentos geral, por IES, por curso e por turno.

TABELA 7 – Teste de correlação de *rankings*

Teste de Spearman	Geral	Privada						Pública				
			di	no	Di	No		di	no	di	no	
		IES	Adm	Adm	Dir	Dir	IES	Adm	Adm	Dir	Dir	
	Geral	1,00	0,87	0,31	0,80	0,57	0,75	0,86	0,78	0,42	0,31	0,72
Priv	IES		1,00	0,44	0,77	0,63	0,86	0,56	0,54	0,24	0,35	0,46
Priv	di Adm			1,00	0,17	0,34	0,29	0,14	0,27	-0,21	0,33	-0,02
Priv	no Adm				1,00	0,41	0,58	0,70	0,59	0,47	0,20	0,65
Priv	di Dir					1,00	0,36	0,46	0,41	0,23	0,41	0,23
Priv	no Dir						1,00	0,48	0,49	0,14	0,17	0,42
Pub	IES							1,00	0,85	0,57	0,30	0,80
Pub	di Adm								1,00	0,23	0,08	0,75
Pub	no Adm									1,00	0,26	0,37
Pub	di Dir										1,00	-0,08
Pub	no Dir											1,00

Fonte: Pesquisa.

Os resultados do teste de correlação mostram que as prioridades dos alunos da IES privada não são similares aos da IES pública. O índice de correlação é 0,56. Quando comparados os *rankings* de prioridades dos cursos da IES privada por curso e turno, verifica-se que a correlação tende a ser mais alta pelo turno e não pela natureza do curso. Entre os cursos de Administração e Direito, a correlação para os noturnos é de 0,58 e para os diurnos, 0,34. A menor correlação, 0,17, está entre as prioridades dos cursos de Administração diurno e noturno. Na IES pública, o maior alinhamento, 0,75, ocorre entre os cursos Administração diurno e Direito noturno; o menor, -0,08, entre os cursos de Direito diurno e noturno. Os resultados reforçam os achados de Jayasundara, Ngulube e Minishi-Majanja (2010), que apontam que cada contexto exige um conjunto de determinantes para a avaliação da qualidade do serviço e satisfação do cliente.

4.2 A avaliação de desempenho

A Tabela 8 apresenta as médias de desempenho dos 32 atributos avaliados pelos respondentes por IES, curso e turno. Os valores máximos e mínimos estão destacados. O desempenho médio na IES privada varia do mínimo de 6,71, atribuído à localização da biblioteca, ao máximo de 8,23, atribuído à higienização e limpeza.

TABELA 8 – Médias gerais de desempenho

Atributo	Privada					Pública				
	IES	Di	no	di	no	IES	di	no	di	no
		Adm	Adm	Dir	Dir		Adm	Adm	Dir	Dir
Horário de funcionamento	7,90	8,11	7,96	7,70	7,87	8,34	8,15	8,83	8,40	7,99
Organização de estantes e espaço	7,77	8,39	7,37	8,25	7,37	7,41	7,47	7,96	7,11	7,18
Serviços normalização/catalogação	7,52	8,52	6,78	7,54	6,81	7,00	6,84	7,00	6,69	7,42
Higienização e limpeza	8,23	8,42	8,06	8,29	8,21	7,73	7,98	7,96	7,32	7,73
Acesso à base de dados via internet	7,57	8,27	7,04	7,79	7,21	6,98	6,65	7,28	7,06	7,00
Solicitar compra livros	7,47	8,10	7,38	7,61	6,88	7,02	6,87	7,25	7,01	6,95
Climatização	8,12	8,39	7,97	8,34	7,91	7,74	8,01	7,86	7,46	7,71
Disponibilidade de <i>site</i> amigável	6,72	7,78	6,11	7,24	6,25	7,63	7,59	7,91	7,39	7,67
Conforto móvel e instalações	8,10	8,35	7,92	8,19	8,03	7,79	7,98	7,82	7,63	7,76
Acesso de casa a serviços via internet	7,68	8,30	7,24	7,93	7,51	7,56	7,75	7,88	7,27	7,43
Iluminação interna	8,12	8,46	8,01	8,17	7,98	7,90	8,15	7,94	7,58	8,00
Conhecimento dos funcionários	7,92	8,26	7,71	7,87	7,95	8,32	7,98	8,42	8,58	8,28
Facilidade consulta/empréstimo	7,11	8,04	6,85	7,29	6,65	7,76	7,50	8,25	7,67	7,64
Atualização do acervo	7,37	7,96	7,14	7,64	7,02	6,96	6,83	7,57	6,89	6,62
Disp. de acesso à internet via <i>wi-fi</i>	7,41	7,82	7,16	7,59	7,27	7,46	7,50	8,02	7,32	7,07
Sinalização para acesso	7,51	8,40	6,98	7,91	7,14	7,54	7,74	7,82	7,26	7,42
Precisão/conf. informações usuários	7,82	8,16	7,67	7,98	7,62	7,36	7,16	7,25	7,58	7,45
Disp. de salas de estudo	7,59	8,33	7,08	7,80	7,46	7,38	7,42	7,62	7,25	7,29
Conservação do acervo	7,53	8,46	7,14	7,77	7,14	6,85	6,80	7,48	6,58	6,61
Obtenção de documentos	7,70	8,27	7,45	7,84	7,43	7,08	6,81	6,93	7,38	7,23
Quant. exemplares e títulos iguais	7,45	7,97	7,13	7,86	7,10	7,12	6,91	7,78	6,90	6,94
Atendimento dos funcionários	7,86	8,23	7,66	8,05	7,68	7,74	7,75	7,80	7,73	7,73
Prazos de devolução/renovação	6,99	7,78	6,91	7,15	6,47	7,50	7,17	8,11	7,61	7,12
Disp. computadores acesso internet	7,44	8,12	6,97	7,66	7,28	6,99	6,72	7,50	6,94	6,83
Serviço de fotocópia	7,16	7,33	7,06	7,30	7,04	6,51	6,43	7,03	6,21	6,41
Localização biblioteca	6,71	7,84	6,24	6,82	6,39	8,25	8,11	8,83	8,23	7,85
Disp. computadores para consultas	7,48	8,00	7,36	7,49	7,28	7,07	6,98	7,44	7,04	6,85
Multas e penalidades atraso/perda	7,29	7,47	7,36	7,50	6,93	7,02	6,88	7,65	7,11	6,50
Disp. guias/manuais procedimentos	7,64	8,04	7,64	7,53	7,49	7,27	7,25	7,24	7,38	7,21
Aparência dos funcionários	7,77	8,36	7,46	7,74	7,72	7,90	7,82	8,30	7,80	7,70
Acesso pessoas com deficiência	7,17	8,20	7,01	7,12	6,75	7,19	7,13	7,19	7,57	6,89
Disp. <i>e-books</i> e revistas eletrônicas	7,18	8,07	7,11	7,10	6,78	7,36	6,98	7,99	7,50	6,99

Fonte: Pesquisa.

O melhor desempenho percebido pelos alunos na biblioteca da IES pública refere-se ao atributo horário de funcionamento e o pior, ao serviço de fotocópia, 6,51. Quando as bibliotecas são avaliadas por curso e turno, os resultados mostram diferenças significativas.

4.3 As lacunas de qualidade

A nota do desempenho vista isoladamente não representa a qualidade, nem o nível de satisfação dos respondentes. Para Parasuraman, Zeithmal e Bitner (1985), a

qualidade de serviço é definida como o resultado da comparação entre a expectativa (grau de importância) de um serviço e o que é percebido como recebido (grau de desempenho). A lacuna positiva indica que o desempenho supera as expectativas e a negativa, por sua vez, aponta que a qualidade do serviço recebido está abaixo das expectativas. A Tabela 9 apresenta as lacunas de percepção entre as expectativas dos alunos e o desempenho em cada atributo. Cada lacuna é calculada pela diferença entre a média de importância e a média de desempenho das notas assinaladas em cada curso e turno. Em todos os atributos, os alunos percebem o serviço oferecido pelas bibliotecas como inferior às suas expectativas. Nesse sentido, é importante salientar que grandes lacunas negativas para atributos importantes comprometem seriamente a qualidade do serviço.

TABELA 9 – Lacunas de qualidade

Atributo	Privada					Pública				
	IES	di	no	Di	No	IES	di	no	di	no
		Adm	Adm	Dir	Dir		Adm	Adm	Dir	Dir
Horário de funcionamento	-1,32	-0,93	-1,38	-1,44	-1,42	-0,93	-0,87	-0,71	-1,00	-1,10
Organização de estantes e espaço	-1,51	-0,96	-1,93	-1,07	-1,83	-1,77	-1,64	-1,39	-2,06	-1,89
Serviços normalização/catalogação	-1,75	-0,42	-2,71	-1,65	-2,51	-2,12	-2,12	-2,44	-2,24	-1,72
Higienização e limpeza	-0,99	-0,87	-1,12	-0,92	-1,00	-1,39	-1,19	-1,28	-1,83	-1,21
Acesso à base de dados via internet	-1,64	-0,74	-2,32	-1,41	-2,00	-2,15	-2,24	-2,24	-2,15	-1,88
Solicitar compra livros	-1,73	-1,13	-1,88	-1,66	-2,17	-2,10	-1,96	-2,25	-2,16	-2,03
Climatização	-1,06	-0,91	-1,26	-0,75	-1,21	-1,40	-1,16	-1,35	-1,62	-1,38
Disponibilidade de <i>site</i> amigável	-2,47	-1,46	-3,07	-1,93	-2,91	-1,50	-1,38	-1,52	-1,74	-1,32
Conforto móvel e instalações	-1,08	-0,80	-1,16	-1,09	-1,19	-1,34	-1,09	-1,38	-1,56	-1,28
Acesso de casa serviços via internet	-1,52	-0,96	-1,96	-1,39	-1,57	-1,54	-1,23	-1,37	-1,88	-1,58
Iluminação interna	-1,06	-0,74	-1,24	-0,90	-1,22	-1,22	-0,92	-1,37	-1,52	-0,99
Conhecimento dos funcionários	-1,35	-1,14	-1,45	-1,39	-1,35	-0,70	-0,67	-0,84	-0,79	-0,49
Facilidade consulta/empréstimo	-2,02	-0,96	-2,28	-1,92	-2,48	-1,40	-1,61	-1,21	-1,44	-1,32
Atualização do acervo	-1,77	-1,23	-2,11	-1,66	-1,84	-2,18	-2,24	-1,81	-2,30	-2,32
Disp. de acesso à internet via <i>wi-fi</i>	-1,76	-1,51	-2,00	-1,55	-1,83	-1,64	-1,40	-1,33	-1,95	-1,80
Sinalização para acesso	-1,63	-0,77	-2,27	-1,13	-1,95	-1,59	-1,13	-1,55	-1,89	-1,69
Precisão/conf. informações usuários	-1,38	-1,05	-1,51	-1,34	-1,49	-1,67	-1,56	-2,08	-1,64	-1,37
Disp. de salas de estudo	-1,60	-0,93	-2,16	-1,23	-1,78	-1,64	-1,60	-1,53	-1,79	-1,59
Conservação do acervo	-1,61	-0,77	-2,05	-1,50	-1,80	-2,21	-2,13	-1,78	-2,59	-2,29
Obtenção de documentos	-1,48	-0,98	-1,63	-1,45	-1,72	-1,94	-1,94	-2,42	-1,73	-1,65
Quant. exemplares e títulos iguais	-1,66	-1,02	-2,05	-1,44	-1,86	-1,97	-2,00	-1,61	-2,23	-1,98
Atendimento dos funcionários	-1,33	-1,03	-1,56	-1,12	-1,47	-1,26	-0,83	-1,47	-1,55	-1,10
Prazos de devolução/renovação	-2,03	-1,19	-2,23	-1,83	-2,49	-1,55	-1,64	-1,36	-1,37	-1,82
Disp. computadores acesso internet	-1,68	-1,15	-2,16	-1,48	-1,70	-1,93	-1,90	-1,72	-2,17	-1,90
Serviço de fotocópia	-1,82	-1,71	-1,86	-1,87	-1,79	-2,47	-2,15	-2,24	-3,06	-2,35
Localização biblioteca	-2,16	-1,19	-2,70	-2,10	-2,29	-0,83	-0,78	-0,49	-0,93	-1,09
Disp. computadores para consultas	-1,48	-1,35	-1,50	-1,56	-1,45	-1,92	-1,69	-1,88	-2,09	-1,96
Multas e penalidades atraso/perda	-1,58	-1,13	-1,75	-1,39	-1,84	-1,97	-1,73	-1,65	-1,90	-2,49
Disp. guias/manuais procedimentos	-1,42	-0,93	-1,44	-1,55	-1,59	-1,51	-1,00	-1,97	-1,53	-1,51

Aparência dos funcionários	-1,24	-0,83	-1,44	-1,31	-1,27	-0,92	-0,36	-0,85	-1,24	-1,15
Acesso pessoas com deficiência	-1,68	-0,95	-1,70	-1,65	-2,11	-1,73	-1,38	-2,16	-1,61	-1,73
Disp. e-books e revistas eletrônicas	-1,44	-0,77	-1,53	-1,50	-1,71	-1,49	-1,51	-1,12	-1,57	-1,69

Fonte: Pesquisa.

Uma primeira análise contempla a avaliação da ordem de grandeza das lacunas. A Tabela 10 apresenta as maiores e menores lacunas quando os valores são tomados, curso a curso. Avaliando isoladamente os atributos, os melhores resultados por IES apontam a higienização e limpeza na universidade privada e o conhecimento dos funcionários na instituição pública. Os piores resultados referem-se à disponibilidade de *site* amigável na instituição privada e ao serviço de fotocópia, na pública. Vistas desde a ótica dos alunos de cada curso, as lacunas assumem outras dimensões.

TABELA 10 – Lacunas máximas e mínimas por IES, curso e turno

Privada				Pública			
		Atributo	Lac			Atributo	Lac
IES	Min	Higienização e limpeza	-0,99	IES	Min	Conhecimento dos funcionários	-0,70
	Max	Disponibilidade de <i>site</i> amigável	-2,47		Max	Serviço de fotocópia	-2,47
Adm di	Min	Serviços normalização/catalogação	-0,42	Adm di	Min	Aparência dos funcionários	-0,36
	Max	Serviço de fotocópia	-1,71		Max	Atualiz. acervo/Acesso via internet	-2,24
Adm no	Min	Higienização e limpeza	-1,12	Adm no	Min	Localização biblioteca	-0,49
	Max	Disponibilidade de <i>site</i> amigável	-3,07		Max	Serviços normalização/catalogação	-2,44
Dir di	Min	Climatização	-0,75	Dir di	Min	Conhecimento dos funcionários	-0,79
	Max	Localização biblioteca	-2,10		Max	Serviço de fotocópia	-3,06
Dir no	Min	Higienização e limpeza	-1,00	Dir no	Min	Conhecimento dos funcionários	-0,49
	Max	Disponibilidade de <i>site</i> amigável	-2,91		Max	Multas e penalidades atraso/perda	-2,49

Fonte: Pesquisa.

Quando os atributos são tomados em conjunto, a avaliação deve levar em conta o grau de importância que cada um merece na percepção dos alunos. Assim, é possível analisar os resultados levando em consideração duas variáveis: grau de importância e extensão das lacunas. A Tabela 11 mostra a extensão das lacunas para os atributos mais importantes. Os atributos estão ordenados pelo grau de importância, assim, na IES privada, dentre os atributos mais importantes, constata-se lacunas de maior grandeza para serviços normalização/catalogação, solicitar compra livros e acesso à base de dados via internet. Esses itens têm alta importância e alta lacuna. Na IES pública, os atributos atualização do acervo, acesso à base de dados via internet e solicitar compra de livros têm alta importância e alta lacuna. No global, por IES, esses atributos devem receber maior atenção e, sem dúvidas, devem ser melhorados.

TABELA 11 – Lacunas dos atributos mais importantes para cada IES

Privada				Pública			
RI	Atributo	RL	Lac	RI	Atributo	RL	Lac
1	Organização de estantes e espaço	19	-1.51	1	Horário de funcionamento	29	-0.93
2	Serviços normalização/catalogação	8	-1.75	2	Organização de estantes e espaço	12	-1.76
3	Conhecimento dos funcionários	25	-1.35	3	Facilidade consulta/empréstimo	23	-1.39
4	Horário de funcionamento	27	-1.32	4	Atualização do acervo	3	-2.17
5	Higienização e limpeza	32	-0.99	5	Climatização	24	-1.39
6	Acesso à base de dados via internet	13	-1.64	6	Disponibilidade de <i>site</i> amigável	21	-1.49
7	Acesso de casa serviços via internet	18	-1.52	7	Sinalização para acesso	17	-1.58
8	Precisão/confidencial informações	24	-1.38	8	Conforto mobília e instalações	26	-1.34
9	Solicitar compra livros	9	-1.73	9	Acesso à base de dados via internet	4	-2.15
10	Disp. de salas de estudo	16	-1.60	10	Solicitar compra livros	6	-2.10

Legenda: RI > posição no *ranking* de importância

RL > posição no *ranking* de lacunas

Fonte: Pesquisa.

5 CONCLUSÕES

Tradicionalmente, a qualidade das bibliotecas é avaliada por tamanho do acervo, pessoal, tamanho do orçamento e estatísticas de uso. Com base no modelo das lacunas de qualidade, são analisadas as expectativas e percepções dos usuários do serviço de duas bibliotecas universitárias, sendo pública e outra privada. Os resultados do perfil sociodemográfico mostram que a maioria dos alunos usa a biblioteca diária ou semanalmente e que os alunos dos cursos privados a utilizam mais frequentemente. Apontam também que há uma relação inversa entre a renda familiar e a frequência de usos dos serviços da biblioteca. Todavia, os resultados sugerem que há proporcionalidade entre a faixa de renda familiar e a quantidade de livros comprados, mostrando assim que os mais abonados financeiramente compram mais livros e fazem menos uso do serviço das bibliotecas.

Os resultados apontam que os grupos de atributos mais importantes para as duas IES apresentam elementos comuns, embora não se coloquem na mesma ordem de prioridade. Na análise dos dez atributos mais importantes para cada uma das instituições, quatro atributos coincidem: organização de estantes e espaço, horário de funcionamento, acesso à base de dados via internet e solicitar compra de livros. Quando se observam outros importantes atributos não comuns as duas IES, destacam-se, por um lado, atributos como conforto mobília e instalações, disponibilidade de salas de estudo, higienização e limpeza, sinalização para acesso e climatização; por outro, facilidade consulta/empréstimo, atualização do acervo, serviços de

normalização e catalogação, precisão e confidencialidade das informações e conhecimento dos funcionários; e, ainda, acesso de casa a serviços via internet e disponibilidade de *site* amigável.

Quando esses atributos se juntam ao núcleo comum, ficam identificadas claramente três dimensões: a) a biblioteca como lugar; b) o essencial da biblioteca; e c) a acessibilidade virtual. A biblioteca como lugar é diretamente apontada pelos trabalhos de Nagata et al. (2004), Satoh et al. (2005) e Shoeb (2011). A acessibilidade virtual, como dimensão cada vez mais valorizada, aparece nos estudos Satoh et al. (2005), Ahmed e Shoeb (2009), Pinto, Fernández-Marcial e Gómez-Camarero (2010) e Kiran (2010). Quando o foco encontra-se voltado para os cursos, percebe-se que cada contexto é definidor de um quadro de prioridades, não existindo uma linha marcante de atributos coincidentes. Esse fato vai ao encontro dos apontamentos de Jayasundara, Ngulube e Minishi-Majanja (2010), os quais afirmam que cada contexto exige um conjunto de determinantes para a avaliação da qualidade do serviço.

Os alunos atribuem notas que variam do médio ao alto desempenho. No entanto, o nível de desempenho, *de per si*, não representa a qualidade, nem o nível de satisfação dos respondentes. A medida das lacunas demonstra qualidade do serviço. Todos os atributos, em todos os contextos de avaliação, possuem lacunas negativas, o que quer dizer que em todos os casos o desempenho fica abaixo das expectativas dos alunos. Os resultados do cotejo importância *versus* lacunas de qualidade, tomados para cada IES, indicam que o desempenho em itens importantes, como atualização do acervo, acesso à base de dados via internet, solicitar compra livros, organização de estantes e espaço, serviços de normalização/catalogação e disponibilidade de salas de estudo, está longe de alcançar as expectativas dos alunos. Para esses atributos, a qualidade do serviço oferecido não somente é negativa, como também alcança patamares preocupantes.

Além das análises aqui procedidas e das informações substanciais extraídas, a construção de matrizes de oportunidades, por IES, curso e turno, pode explicitar a relação importância *versus* lacunas da qualidade em cada contexto. As matrizes oferecem aos gestores um conjunto de informações bastante útil para o

aperfeiçoamento da qualidade do serviço. Nesse sentido, cabe aos gestores aprofundar a análise dos recursos internos disponíveis, priorizar as ações e melhorar a qualidade do serviço das bibliotecas em suas instituições.

REFERÊNCIAS

- AHMED, Zabed; SHOEB, Zahid Hossain. Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL. **Performance Measurement and Metrics**, v. 10, n. 1, p. 17-32, 2009. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com.ez18.periodicos.capes.gov.br/journals.htm?issn=1467-8047&volume=10&issue=1&articleid=1779159&show=html>>. Acesso em: 20 abr. 2011.
- COZIN, Sheila; TURRINI, Ruth Natalia. Avaliação dos produtos e serviços de uma biblioteca de enfermagem. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, São Paulo, v. 16, n. 4, 2008. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/rlae/v16n4/pt_17.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2011.
- DORIGON, Derli Sandra. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação**. 2006. 203f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.
- FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 2. ed. São Paulo: Artmed, 2002.
- FREITAS, André; BOLSANELLO, Franz; VIANA, Nathália. 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. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1076>>. Acesso em: 16 set. 2011.
- GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1995.
- JAYASUNDARA, C; NGULUBE, P; MINISHIMAJANJA, M. Using focus groups to investigate service quality determinants for customer satisfaction in university libraries in Sri Lanka. **South African Journal of Library & Information Science**, v. 76, n. 2, 2010. Disponível em: <<http://link.periodicos.capes.gov.br.ez18.periodicos.capes.gov.br/>>. Acesso em: 15 jul. 2011.
- KIRAN, Kaur. Service quality and customer satisfaction in academic libraries Perspectives from a Malaysian university. **Library Review**, v. 59, n. 4, p. 261-273, 2010. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com.ez18.periodicos.capes.gov.br/journals.htm?issn=0024-2535&volume=59&issue=4&articleid=1858143&show=html>>. Acesso em: 20 abr. 2011.
- LOVELOCK, C; WRIGHT, L. **Serviços marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

NAGATA, Haruki et al. The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries. **Performance Measurement and Metrics**, v. 5, n. 2, p. 53-65, 2004. Disponível em:

<<http://www.emeraldinsight.com.ez18.periodicos.capes.gov.br/journals.htm?issn=1467-8047&volume=5&issue=2&articleid=862326&show=html>>. Acesso em: 20 abr. 2011.

NEJATI, Mehran; NEJATI, Mostafa. Service quality at University of Tehran Central Library. **Library Management**, v. 29, n. 6/7, p. 571-582, 2008. Disponível em:

<<http://www.emeraldinsight.com.ez18.periodicos.capes.gov.br/journals.htm?issn=0143-5124&volume=29&issue=6&articleid=1736837&show=html>>. Acesso em: 20 abr. 2011.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V.; BERRY, L. A conceptual modelo d service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, v. 49, p. 41-50, 1985.

PINHEIRO, Marize Inês da Silva; GODOY, Leoni Pentiado. Qualidade em serviços: uma análise da satisfação dos usuários em bibliotecas universitárias. In: ENEGEP, 12., 2002, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba: ABEPRO, 2002.

PINTO, M; FERNÁNDEZ-MARCIAL, V; GÓMEZ-CAMARERO, C. The impact of information behavior in academic library service quality: a case study of the S&T area in Spain. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 36, n. 1, p. 70-78, jan./fev. 2010. Disponível em:

<<http://link.periodicos.capes.gov.br.ez18.periodicos.capes.gov.br/>>. Acesso em: 07 jul. 2011.

ROCHA, Alexandro Vladno. **Análise da influência da qualidade em um ciclo de serviços na satisfação do cliente**: estudo de caso em uma instituição de ensino. 2011. 103f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2011.

SAHU, Ashok Kumar. Measuring service quality in an academic library: an indian case study. **Library Review**, v. 56, n. 3, p. 234-243, 2007. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com.ez18.periodicos.capes.gov.br/journals.htm?issn=0024-2535&volume=56&issue=3&articleid=1602377&show=html>>. Acesso em: 20 abr. 2011.

SAMPAIO, Maria I. C. et al. Avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/70>>. Acesso em: 16 set. 2011.

SATOH, Yoshinori 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. Disponível em:

<<http://www.emeraldinsight.com.ez18.periodicos.capes.gov.br/>

journals.htm?issn=1467-8047&volume=6&issue=3&articleid=1529615&show=html>. Acesso em: 20 abr. 2011.

SHOEB, Z. Identifying service superiority, zone of tolerance and dimensions: Service quality attributes in a private university library of Bangladesh. **Library Review**, v. 60, n. 4, 2011. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1907438&show=abstract>>. Acesso em: 20 abr. 2011.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/231>>. Acesso em: 16 set. 2011.

VALLS, Valéria; VERGUEIRO, Waldomiro. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 11, n. 1, p. 118-137, 2006. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/58/261>>. Acesso em: 23 set. 2011.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

Como citar este artigo:

NASCIMENTO, Maria Socorro; CAMPOS, Domingos Fernandes. Qualidade do serviço em bibliotecas universitárias: percepção dos usuários em contextos público e privado. **Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.**, Campinas, SP, v.12, n.1, p.78-101, jan/abr. 2014. ISSN 1678-765X. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci>>
