



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

*Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

### **A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DA UFSC SOBRE OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA CENTRAL MENSURADO PELO MÉTODO SERVQUAL**

*Andrea Aparecida Silva - IFC  
Rudimar Antunes da Rocha - UFSC  
Israel Machado da Silva - UFRGS  
Débora Brum - UFSC*

#### **Resumo**

O artigo retrata o nível de satisfação dos discentes da UFSC regularmente matriculados na modalidade presencial no ano de 2013, sobre os serviços oferecidos pela Biblioteca Universitária Central da Universidade Federal de Santa Catarina (BU-UFSC). O método utilizado foi o Servqual. A amostra foi de 381 discentes graduandos, mestrandos e doutorandos, tendo sido necessário descartar dois instrumentos por erro no preenchimento do questionário, ficando 279. A coleta de dados foi feita com questionário estruturado em *google docs* e adotado o tipo probabilístico-sistemática. O intervalo de seleção aleatória do entrevistado foi de seis clientes, nos turnos matutino, vespertino e noturno e a coleta foi do dia 02 ao 06 de abril de 2013. Os dados foram tabulados e processados no SPSS®. A pesquisa revelou que as médias das expectativas dos discentes foram elevadas, ficando acima da alternativa bom, enquanto as percepções ficaram aquém das expectativas, permitindo afirmar que os serviços prestados na BU-UFSC merecem ser revistos. A pesquisa revelou necessidades urgentes para melhorar a percepção do cliente com a melhoria no estacionamento, redução do ruído, salas para atividades individual ou pequenos grupos. A pesquisa contribui com a gestão da BU-UFSC, pois permite conhecer seus clientes, bem como indicar pontos urgentes de melhorias nos serviços oferecidos.

**Palavras-chave:** Qualidade. Satisfação. Servqual. BU-UFSC.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

#### 1 Introdução

Até o final do século XX, as bibliotecas eram espaços físicos destinados a preservação do conhecimento das civilizações nas diversas áreas do saber humano, por meio do acervo impresso e recentemente também pela internet, videoconferências, redes sociais que permitem aos clientes compartilhar informações pelo âmbito digital. Tal avanço tecnológico tem exigido dos gestores das bibliotecas, principalmente as Bibliotecas Universitárias (BUs), atenção com a excelência da qualidade nos serviços disponibilizados, visando garantir prestação e satisfação aos clientes neste ambiente físico. Sob o aspecto da gestão de serviços, o *marketing* de relacionamento tem assumido papel essencial na interrelação com os clientes, pois possibilita identificar o seu comportamento e satisfação. Na esfera das bibliotecas universitárias, é comum que este espaço educacional seja muito procurado, pois congrega alunos, professores e profissionais de várias áreas científicas em pesquisas e debates que requer acervo bibliográfico atualizado e uma infraestrutura condizente com as exigências de seus clientes. Por isso, as expectativas e percepções dos usuários precisam ser avaliadas para identificar e implantar melhorias que atendam as exigências destes clientes. Nesta ótica, os estudos de *marketing* têm direcionado o desenvolvimento de alternativas para atender às necessidades dos clientes, por estar relacionado a percepção de valor pelo bem ou serviço adquirido (LOVELOCK; WRIGHT, 2006).

Nos serviços oferecidos pelas BUs, a questão é polêmica, pois não há padrão pré-elaborado para se mensurar a qualidade dos serviços, pela heterogeneidade dos clientes e objetivos distintos em cada consulta bibliográfica. Por estas razões, o tema tem merecido atenção redobrada dos estudiosos das organizações que não reduzem esforços para elaborar e testarem métodos que permitam compreender a satisfação de clientes e usuários de serviços, como permite o método Servqual. Este método foi idealizado a partir do conceito de *gaps*, obtidos da comparação da expectativa com a percepção que se tem de “algo”, que pode ser visto como um “*termômetro ou balizador*” para se avaliar a qualidade de serviços, por meio da escala de cinco atributos. Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), idealizadores deste método, a qualidade percebida significa um julgamento global que o cliente faz da superioridade do serviço, sendo uma forma de atitude relacionada, mas não similar à satisfação que resulta da comparação das expectativas com as percepções de desempenho do serviço. Há outros métodos que permitem esta averiguação, porém optou-se utilizar o método supramencionado para avaliar a qualidade de serviços oferecidos pela Biblioteca Universitária Central da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) na ótica dos discentes.

#### 2 Fundamentação teórica

Dividiu-se esta etapa do artigo em histórico das bibliotecas, satisfação do cliente, qualidade em serviços e o método Servqual.

##### 2.1 Histórico das bibliotecas

A expressão biblioteca tem suas origens do idioma Grego *biblion*, isto é, livro e *theke* que significa caixa, cofre, armazém ou depósito de livros. A origem remonta antiguidade em que o acervo era formado por livros gravados em placas de argila, pedra ou metais, o que lhes



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

dá característica própria, de notável originalidade (MELO, 1979). De acordo com Martins (2001, p. 71) “[...] por paradoxal que pareça, as bibliotecas são anteriores aos livros e até aos manuscritos”, pois o aparecimento do livro “[...] está ligado aos suportes da escrita. O mais antigo parece ser a pedra, desde as pictografias rupestres até às estelas e inscrições do antigo Oriente e da Antiguidade clássica” (LABARRE, 1981, p. 7). A Biblioteca de Ebla, na Síria, cerca de 3.000 anos a.C., aparece como a mais antiga, tendo possuído mais de 15.000 tábuas de argila que traziam conteúdos administrativos, textos científicos e literário (ORTEGA, 2004), entretanto, a mais famosa da antiguidade foi a biblioteca de Alexandria – Egito - criada no Século III a.C. que chegou a ter mais de 700.000 rolos de papiros e várias relíquias (MARTINS, 2001; MEY, 2004), sendo destruída no Século VII d.C., provavelmente em um dos tantos conflitos daquela era (MILANESI, 2002).

Por séculos, o reduto das bibliotecas serviu aos interesses religiosos e à burguesia. No cenário das bibliotecas universitárias, este cenário por décadas se manteve, vindo a se democratizar com o passar do tempo. As primeiras bibliotecas universitárias emergiram na Idade Média, creditando-se as Universidades de Oxford (Reino Unido) e Universidade de Sorbonne (França) este pionerismo (MILANESI, 2002). No entanto, não se pode apontar com precisão este pionerismo, pois os relatos são desconhecidos, assim como a própria definição de universidade naquele período. No Brasil, a Biblioteca Nacional fundada em 1876, é a mais antiga, tendo suas origens, as crises políticas e da invasão das tropas napoleônicas no território lusitano, reforçando com isso a ideia da Coroa Portuguesa de transferir para o Brasil todo acervo bibliográfico e outras riquezas artísticas. Já, as BUs surgiram do advento das instituições de curso superior resultantes da união de escolas isoladas, ganhando força com a reforma universitária de 1968, em que passaram a ser conhecidas como BUs (CARVALHO, 1981), merecendo destaque as bibliotecas da USP, FGV, UFRJ, UFPR, dentre outras.

Nas últimas décadas, as BUs agregaram procedimentos tecnológicos contemporâneos, como consulta *online*, redes de bibliotecas universitárias nacionais e internacionais, exigindo revisões conceituais da sua gestão, voltadas cada vez mais para a satisfação dos clientes.

### 2.2 Satisfação do cliente

Grönroos (2003) advoga que clientes buscam bens ou benefícios, visando a satisfação por ofertas inerentes a serviços, como componentes complementares, informações detalhadas e atenção personalizada como valor agregado que contribui na fidelização e agregam valor ao usuário. Este conjunto de expectativas pode se transformar em satisfação ou decepção do cliente sobre o que ele considera qualidade. A satisfação do cliente com o serviço pode ser balizada nas palavras de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 249) “[...] pela comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado”. Sobre esta ótica, Zeithalm, Bitner e Gremler (2011, p. 142) declaram que “[...] é possível que a satisfação seja vinculada ao sentimento de prazer por serviços que fazem com que o consumidor sinta-se bem ou com um sentimento de felicidade”. A dicotomia presente neste fenômeno pessoal se dá pela relação conceitual de expectativa criada *versus* a percepção constatada.

As expectativas englobam serviços desejados, serviços adequados, serviços previstos e zona de tolerância (ZEITHALM; BITNER; GREMLER, 2011). Assim, Lovelock e Wright (2006, p. 107) apregoam que “[...] antes que os clientes comprem o serviço eles possuem expectativas sobre o serviço e quanto à qualidade do mesmo, com base em necessidades



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

individuais, experiências passadas, recomendações de terceiros e propaganda”. Por isso, Zeithaml, Bitner e Gremler (2011, p. 114) reconhecem que “conhecer as expectativas dos clientes é o primeiro e talvez o mais importante passo para a execução de serviços de qualidade”, haja vista que esses elementos são notados pelos clientes em graus distintos e comparativo com base na percepção da qualidade do serviço.

### 2.3 Qualidade em serviços

O principal diferencial dos serviços é a intangibilidade (BERRY; PARASURAMAN, 1992, p. 113), pois enquanto uma mercadoria é um objeto físico que pode ser comparado por um período longo, os serviços são perenes e “consumidos” no ato da efetivação. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) alertam que o serviço é: a) uma mercadoria perecível como um quarto vazio de um hotel ou hospital que não pode ser estocado se não for utilizado, estando perdido naquele momento; e, b) intangível por se tratar de uma ideia e um conceito que dificulta seus gestores identificar seus limites ou fronteiras. Do ponto de vista mercadológico, Las Casas (2000) lista as principais características dos serviços em intangibilidade, simultaneidade, necessidade da presença ou participação do cliente, e, heterogeneidade ou variabilidade.

A intangibilidade, incorpora-se na incapacidade de mexer, tocar ou olhar o serviço antes do ato da compra, sendo para Giansi e Corrêa (2007, p. 32), “[...] experiências que o cliente vivencia, enquanto que os produtos são coisas que podem ser possuídas”. A intangibilidade dos serviços torna a avaliação de serviços complexa, pois não pode ser medido por meio de aspectos objetivos como ocorre com os bens tangíveis, ou seja, físicos. A simultaneidade se configura pela impossibilidade de estocagem dos serviços, por serem produzidos no momento do consumo e constituem-se de ações ou realizações (SCHMENNER, 1999; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005).

Por sua vez, a necessidade da presença ou participação do cliente se retrata no fato dos bens tangíveis não exigirem a presença dos clientes para serem produzidos, enquanto nos serviços a presença física ou virtual do cliente é crucial para o sucesso de um negócio (CORRÊA; CAON, 2006). Já, a heterogeneidade ou variabilidade dos serviços se fundamenta na dificuldade de padronização e estabelecimento de normalização do processo de gestão da qualidade, reforçado por Lovelock e Wright (2006, p. 19) quando dizem: “[...] como os serviços são consumidos na medida em que são produzidos e a participação das pessoas é praticamente imprescindível, é muito difícil unificar e controlar a variabilidade”, limitando o controle da qualidade e avaliação da produtividade.

### 2.4 O Método Servqual

O método Servqual foi publicado em 1988 (PARASURAMAN; ZEITHML; BERRY, 1988) e vem sofrendo revisões, a exemplos do SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992), INTQUAL (CARUANA; PITT, 1997), HEDPERF (FIRDAUS, 2006). O Método Servqual é composto de 22 itens distribuídos em cinco dimensões da qualidade do serviço, como: a confiabilidade, espelhada na capacidade de desempenhar o serviço prometido de modo confiável e preciso; a receptividade, caracterizada pela disposição de ajudar aos clientes e de fornecer o serviço com presteza; a empatia, retratada na atenção individualizada e cuidadosa que a empresa oferece ao cliente; a segurança, por meio do conhecimento, da cortesia de



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

funcionários e da capacidade de transmitir confiança; e, tangíveis, observado na aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação (PARASURAMAN; ZEITHML; BERRY, 1988).

Lovelock e Wright (2006, p. 118) sublinham que o Servqual é operacionalizado, à medida que “[...] pede-se aos clientes que preencham uma série de escalas que medem suas expectativas em relação à determinada empresa sobre o amplo leque de características específicas do serviço, entre as quais aspectos das cinco dimensões da qualidade”. Em seguida, registram suas percepções do desempenho real do serviço no tocante a essas mesmas características. A equação permite verificar se os escores das expectativas são superiores ou inferiores aos escores das percepções dos clientes em relação às dimensões citadas, indicando sinais de baixa qualidade quando a expectativa supera a percepção ou de alta qualidade nos casos em que a percepção é superior a expectativa declarada. Cada item é avaliado numa escala de sete pontos que oscila de concordo plenamente até discordo totalmente, conforme defendem Parasuraman, Zeithaml e Berry (1990, p. 33), permitindo-se conhecer como os clientes avaliam o conjunto de serviços e a postura dos gestores responsáveis pela garantia da qualidade desejada (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988, p. 181).

### **3 Procedimentos metodológicos**

Adotou-se o método Servqual para identificar a satisfação dos alunos da UFSC sobre os serviços oferecidos pela Biblioteca Universitária Central, situada no Campus Universitário Trindade (Florianópolis-SC). Neste estudo de caso predominou a abordagem quantitativa tabulada e processada pelo Programa Estatístico SPSS®. Na ótica de Yin (2005, p. 28), “a utilização do estudo de caso, torna-se adequada quando se pretende investigar o como e o porquê de um conjunto de eventos contemporâneos”, enquanto, que a pesquisa quantitativa tem como intuito mensurar certo tipo de reação entre variáveis usando-se técnicas estatísticas em que se analisam informações, transformando-as em dados numéricos que possibilitem sua classificação e análise (RICHARDSON, 2007; BARBETTA, 2010). O instrumento de coleta foi alicerçado no Servqual, com afirmativas para expectativas e percepções, porém em vez de se elaborar 22 questões, ampliou-se para 30 perguntas dentro das cinco dimensões originais. A escala usada foi de 1 (péssimo) a 5 (excelente), bem como a coluna reservada para ser assinalada quando o respondente não tinha ideia formada ou não desejava se manifestar sobre aquela questão. Além disso, deu-se a oportunidade do respondente sugerir medidas de melhoria, por meio de uma questão aberta. A população da pesquisa foi de 31.436 alunos regularmente matriculados na UFSC em 2013, da modalidade presencial, sendo 24.615 graduandos, 4.046 mestrandos e 2.775 doutorandos (PROPLAN/UFSC, 2013), obtendo-se, um erro amostral de 5% e nível de significância  $\alpha = 0,05$ , amostra de 381 alunos, descartando-se 02 questionários por equívocos no preenchimento. A amostra foi sistemática-aleatória simples, definindo-se o intervalo de seis ingressos na BU para a entrevista, realizada no período de 02 a 06 de abril de 2013, nos três turnos de aula. Foi feito questionário estruturado pelo *Google Docs* e usado um *tablet* na coleta de dados, permitindo tabulação imediata. Dos procedimentos metodológicos, lembra-se lembrar Gil (1996, p. 98), que diz que a amostragem sistemática é “uma variação da amostragem aleatória simples. A aplicação requer que a população seja ordenada de modo que cada um de seus elementos possam ser unicamente identificados pela posição”.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

#### 4 Análise da Biblioteca Universitária Central da UFSC pelo Método Servqual

Esta etapa do artigo foi dividida em três partes: a primeira permite ao leitor conhecer o perfil dos respondentes do instrumento de coleta de dados; a segunda traz os dados estatísticos originados das trinta respostas do questionário estruturado sobre a expectativa e percepção dos serviços disponibilizados pela BU-UFSC, a partir das dimensões do Método Servqual; e, complementa-se com a descrição dos *Gaps* e das sugestões de melhorias dos entrevistados.

##### 4.1 Perfil dos respondentes

Como mencionado foram considerados 379, dos 381 questionários preenchidos, dos quais 216 foram assinalados por alunas e 163 por alunos. Destes respondentes, 261 ou 69% tinham de 16 a 26 anos; 68 ou 18% tinham de 27 a 36 anos; de 37 a 46 anos foram 32 ou 8% das respostas; e, declararam ter mais de 46 anos 18 ou 5% dos respondentes. Estes dados vão ao encontro das informações da Comissão Permanente do Vestibular da UFSC (COPERVE, 2011), que divulgou que cerca de 88% dos aprovados no vestibular daquele ano tinha de 16 a 26 anos. Sobre o nível educacional dos entrevistado, 312 ou 82% cursavam graduação, 36 ou 10% eram mestrados, enquanto que 31 ou 8% faziam doutorado. Sobre a periodicidade de consulta ao acervo bibliográfico e frequência a BU, 43% dos entrevistados vão diariamente a BU-UFSC; 38% visitam-na toda semana; 15% mensalmente; e, 4% raramente visita esta unidade de informação.

##### 4.2 Expectativas

A Tabela 1 traz a média e desvio-padrão dos itens sobre as expectativas dos entrevistados, isto é, o que eles imaginavam encontrar ao ingressar na UFSC. Observe, que há diferença no número de respostas de cada item, pois as perguntas possibilitavam ao entrevistado declarar que não tinha opinião formada sobre o tema ou por não conhecer tal aspecto do serviço. O espaço reservado ao estacionamento de veículos foi o que mais teve respondentes que assinalaram não ter opinião formada sobre assunto com 338 respondentes. Como os pontos que têm maiores expectativas médias, encontram-se E21 a localização da BU ( $\mu = 4,485$ ); E11 corresponde a facilidade de consulta, empréstimo e/ou devolução das obras disponíveis ( $\mu = 4,434$ ); e, o E24 tratou da iluminação interna ( $\mu = 4,419$ ); o item E1 que se referiu ao espaço interno da BU-UFSC ( $\mu = 4,388$ ), e E26 expõe o conforto e funcionalidade da mobília e instalações, como: as mesas, as cadeiras e estantes ( $\mu = 4,361$ ).

Tabela 1 - Expectativas dos respondentes sobre os serviços da BU-UFSC

Medidas	N	Média	Desvio Padrão
E1: Espaço físico interno da BU	369	<b>4,388</b>	0,695
E2: Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs etc)	373	4,161	0,874
E3: Estacionamento	338	3,911	1,061
E4: Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual	363	4,152	0,877
E5: Terminais de consulta	373	4,209	0,768
E6: Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico	375	4,253	0,769



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

E7: Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadoras de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida	365	4,227	0,774
E8: Site organizado para as necessidades dos alunos	372	4,263	0,788
E9: Atualização do acervo (livros, revistas, CDs, DVDs e outros)	363	4,204	0,826
E10: Organização do acervo nas estantes e no espaço físico	374	4,249	0,782
E11: Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras	373	<b>4,434</b>	0,643
E12: Informações adequadas sobre reservas efetuadas	367	4,259	0,762
E13: Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários	362	4,293	0,688
E14: Disponibilidade ao acesso a internet a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações)	355	4,324	0,697
E15: Atendimento dos funcionários da BU (cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas)	374	4,318	0,677
E16: Conhecimento (competência) dos funcionários para orientar as necessidades de informação	369	4,355	0,656
E17: Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro	364	4,280	0,691
E18: Número de vigilantes ao redor da BU	361	4,186	0,901
E19: Guarda-volumes confiáveis	372	4,328	0,831
E20: Tecnologia de controle de entrada e saída do acervo da BU	372	4,296	0,803
E21: Localização da BU	373	<b>4,485</b>	0,642
E22: Iluminação ao redor da BU	371	4,229	0,900
E23: Climatização	373	4,324	0,786
E24: Iluminação interna	375	<b>4,419</b>	0,708
E25: Higienização da estrutura e das instalações internas.	374	4,348	0,737
E26: Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações	374	<b>4,361</b>	0,725
E27: Nível de ruído	373	4,131	0,987
E28: Banheiros higienizados	373	4,212	0,852
E29: Horário de funcionamento	370	4,322	0,748
E30: Disponibilidade de serviço de fotocópias (xerox)	361	4,213	0,807

Fonte: Pesquisa (2013).

Os itens que receberam as menores expectativas médias foram: o E3 que analisou o espaço físico reservado para o estacionamento ( $\mu = 3,911$ ); o E4 que balizou a atenção na disponibilidade de salas para estudo em grupo e estudo individualizado ( $\mu = 4,152$ ); o E2 que teve o eixo norteador na quantidade de exemplares por título, como a exemplos dos livros, CDs, DVDs e outras fontes de consulta/empréstimo acadêmicos ( $\mu = 4,161$ ); o E18 reservado para identificar a interpretação dos respondentes sobre o número de vigilantes ao redor da BU que dão-lhes mais segurança ( $\mu = 4,186$ ); e, o E27 que tratou a expectativa sobre o nível de ruído ( $\mu = 4,131$ ). A qualidade está relacionada com o que os clientes esperam e desejam de um produto ou serviço. É crucial que BU-UFSC conheça essas expectativas e entenda como são formadas, pois é necessário que as decisões organizacionais, além das operacionais levem em conta os desejos do seu público-alvo e atender ao requisito de satisfazê-los (OLIVEIRA, 2010). Lembra-se que para Zeithaml, Bitner e Gremler (2011) é relevante analisar as expectativas dos clientes para realizar uma prestação de serviço de qualidade, haja vista que a expectativa julga e compara desempenhos na prestação de serviços.

### 4.3 Percepções

A Tabela 2 traz a média, o desvio padrão e a quantidade da amostra que deu nota 4 (bom) ou 5 (excelente) para cada item.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

Tabela 2 - Percepções dos respondentes sobre os serviços da BU-UFSC

Medidas	N	Média	Desvio Padrão	% de Bom ou Excelente
P1: Espaço físico interno da BU	372	3,876	0,838	<b>75,54%</b>
P2: Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs etc)	372	3,328	0,881	45,70%
P3: Estacionamento	332	2,440	1,102	18,07%
P4: Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual	365	3,107	1,149	41,10%
P5: Terminais de consulta	365	3,348	1,073	50,14%
P6: Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico	375	3,520	0,964	53,60%
P7: Estrutura, orientação e comunicação facilitadoras de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida	363	3,554	0,922	58,40%
P8: Site organizado as necessidades dos alunos	371	3,563	0,932	60,11%
P9: Atualização do acervo (livros, revistas, CDs, DVDs e outros)	366	3,399	0,936	48,36%
P10: Organização do acervo nas estantes e no espaço físico	373	3,665	0,882	61,93%
P11: Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras	373	<b>3,882</b>	0,899	67,83%
P12: Informações adequadas sobre reservas efetuadas	362	3,831	0,843	69,06%
P13: Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários	359	3,855	0,833	70,75%
P14: Disponibilidade ao acesso a internet a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações)	346	3,763	0,869	65,90%
P15: Atendimento dos funcionários da BU (cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas)	372	<b>3,884</b>	0,887	<b>71,51%</b>
P16: Conhecimento (competência) dos funcionários para orientar as necessidades de informação	371	<b>3,898</b>	0,799	<b>72,51%</b>
P17: Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro	362	<b>3,912</b>	0,824	<b>74,31%</b>
P18: Número de vigilantes ao redor da BU	357	3,277	1,129	49,58%
P19: Guarda-volumes confiáveis	376	3,657	1,064	63,03%
P20: Tecnologia de controle de entrada e saída do acervo da BU	372	3,747	0,952	65,32%
P21: Localização da BU	375	<b>4,224</b>	0,864	<b>83,73%</b>
P22: Iluminação ao redor da BU	367	3,371	1,091	50,41%
P23: Climatização	374	3,591	1,079	60,96%
P24: Iluminação interna	376	3,840	0,997	71,28%
P25: Higienização da estrutura e das instalações internas.	377	3,753	0,976	66,58%
P26: Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações	378	3,643	1,034	62,70%
P27: Nível de ruído	377	2,966	1,128	35,28%
P28: Banheiros higienizados	377	3,260	1,123	46,68%
P29: Horário de funcionamento	373	3,823	1,053	68,10%
P30: Disponibilidade de serviço de fotocópias (xerox)	363	3,518	1,036	53,99%

Fonte: Pesquisa (2013)

Dentre os atributos com maior média de percepção na BU-UFSC, tem-se P21: Localização da BU ( $\mu = 4,224$ ); P17: Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro ( $\mu = 3,912$ ); P16: Conhecimento (competência) dos funcionários para orientar as necessidades de informação ( $\mu = 3,898$ ); P15: Atendimento dos funcionários da biblioteca (cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas) ( $\mu = 3,884$ ); e, P11: Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras disponíveis ( $\mu = 3,882$ ). Esse item é substituído por P1: Espaço físico interno da BU, quando se avalia a porcentagem da amostra que avaliou de bom ou excelente cada item. No P1: 75,54% da amostra fez essa avaliação. No outro extremos, tem-se os cinco itens com pior percepção da BU-UFSC, quais sejam: P3: Estacionamento ( $\mu = 2,440$ ); P27: Nível de ruído ( $\mu = 2,996$ ); P4: Disponibilidade de salas para estudo em grupo e estudo individualizado ( $\mu = 3,107$ ); P28: Banheiros higienizados ( $\mu = 3,260$ ); e, P18: Número de vigilantes ao redor da BU ( $\mu = 3,277$ ). Porém, quando se considera



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

o percentual de quem avaliou de bom ou excelente, P18 cai para as cinco piores percepções. Lembra-se que Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) definem qualidade em serviços como o processo de avaliação que se dá ao longo da prestação do serviço entre cliente e funcionário.

#### 4.4 *GAPS* = expectativas versus percepções dos alunos sobre os serviços da BU-UFSC

Importante na avaliação da qualidade de serviço é a diferença entre as expectativas e percepções. Ao se diminuir o valor das percepções dos clientes sobre determinado bem ou serviços, o valor correspondente às expectativas assume outro valor que dá alicerce ao modelo de *gaps*, sendo que o *gap* positivo ocorre quando a percepção é maior do que a expectativa, ou seja, a qualidade percebida é melhor do que a esperada. Por outro lado, no caso do *gap* ser negativo, isto representa que o nível de expectativas esperadas ainda não foram percebidas pelo respondente, enquanto que no caso em que não há *gap*, se anula ou é igual a zero, pode-se afirmar que as expectativas e as percepções se neutralizaram, sendo indiferente em termos de satisfação do cliente, ou em outras palavras não permite se conceber nem satisfação nem insatisfação do cliente.

A Tabela 3 mostra que no caso da BU-UFSC nenhum item na soma dos questionários conseguiu uma avaliação das expectativas superior à soma das percepções, evidenciado pelos valores negativos. Este fato pode estar associado a escala de percepção refletir as respostas dos entrevistados frente a uma situação real de usufruir os serviços, até porque quando indagado sobre suas expectativas, os entrevistados responderam a respeito do que seria a situação ideal de serviços em uma BU. Portanto, os menores *gaps* para a BU-UFSC pode ser um indicativo que os discentes estão satisfeitos com os seguintes aspectos dos serviços. Os itens com menores *gaps*, isto é, diferenças das médias foram: D21: Localização da BU ( $\mu = -0,265$ ); D17: Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro ( $\mu = -0,374$ ); D13: Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários ( $\mu = -0,419$ ); D15: Atendimento dos funcionários da biblioteca, isto é, cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas ( $\mu = -0,427$ ); e, D12: Informações adequadas sobre reservas efetuadas ( $\mu = -0,437$ ). Por sua vez, o número de respondentes na amostra que indicam a percepção maior que a expectativa traz informações interessantes. Por exemplo: D29: horário de funcionamento, foi o item em que avaliou a percepção maior que a expectativa, com 15,24%, e, D10: Organização do acervo nas estantes e espaço físico entre os com maior número de percepções excedendo as expectativas, com 10,81% da amostra. Por outro lado, os que tiveram as piores avaliações e que podem ser considerados pontos de melhoria para diminuir esse *gap* são D3: Estacionamento ( $\mu = -1,455$ ); D27: Nível de ruído ( $\mu = -1,161$ ); D4: Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual ( $\mu = -1,056$ ); D28: Banheiros higienizados ( $\mu = -0,954$ ); D18: Nº de vigilantes ao redor da BU ( $\mu = -0,903$ ). Observe que entre as cinco menores estão, além de D27: (5,63%) e D28: (6,72%) os itens: D22: Iluminação ao redor da BU (5,79%); D1: Espaço físico interno (6,25%); D2: Quantidade de exemplares por título (6,50%).

Tabela 3 – *GAPS* - Expectativas e Percepções dos alunos sobre os serviços da BU-UFSC

Média das Expectativas e Percepções									
		Média	N	Desvio Padrão	Corr.	P-E	Desv. Pad. (E-P)	T	Sig.
<b>D1</b>	E1	4,386	368	0,695	0,294	-0,505	0,910	10,654	0,000
	P1	3,880	368	0,827					
<b>D2</b>	E2	4,163	369	0,870	0,238	-0,835	1,082	14,817	0,000
	P2	3,328	369	0,884					
<b>D3</b>	E3	3,883	325	1,062	-0,057	-1,455	1,572	16,691	0,000



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

	P3	2,428	325	1,099					
<b>D4</b>	E4	4,153	359	0,876	0,138	-1,056	1,344	14,881	0,000
	P4	3,097	359	1,148					
<b>D5</b>	E5	4,202	362	0,770	0,118	-0,862	1,244	13,177	0,000
	P5	3,340	362	1,072					
<b>D6</b>	E6	4,250	372	0,770	0,217	-0,726	1,092	12,825	0,000
	P6	3,524	372	0,958					
<b>D7</b>	E7	4,225	360	0,773	0,206	-0,678	1,075	11,966	0,000
	P7	3,547	360	0,922					
<b>D8</b>	E8	4,261	368	0,790	0,257	-0,693	1,055	12,603	0,000
	P8	3,568	368	0,931					
<b>D9</b>	E9	4,198	359	0,827	0,127	-0,786	1,161	12,820	0,000
	P9	3,412	359	0,926					
<b>D10</b>	E10	4,249	370	0,781	0,206	-0,586	1,046	10,785	0,000
	P10	3,662	370	0,875					
<b>D11</b>	E11	4,432	370	0,644	0,269	-0,559	0,953	11,291	0,000
	P11	3,873	370	0,897					
<b>D12</b>	E12	4,259	359	0,757	0,350	-0,437	0,913	9,077	0,000
	P12	3,822	359	0,840					
<b>D13</b>	E13	4,278	353	0,688	0,281	-0,419	0,920	8,562	0,000
	P13	3,858	353	0,834					
<b>D14</b>	E14	4,321	343	0,694	0,184	-0,566	1,006	10,410	0,000
	P14	3,755	343	0,868					
<b>D15</b>	E15	4,314	370	0,678	0,176	-0,427	1,018	8,067	0,000
	P15	3,886	370	0,888					
<b>D16</b>	E16	4,351	367	0,656	0,224	-0,460	0,913	9,661	0,000
	P16	3,891	367	0,799					
<b>D17</b>	E17	4,279	358	0,690	0,224	-0,374	0,949	7,459	0,000
	P17	3,905	358	0,825					
<b>D18</b>	E18	4,178	349	0,889	0,310	-0,903	1,197	14,086	0,000
	P18	3,275	349	1,124					
<b>D19</b>	E19	4,325	369	0,832	0,309	-0,678	1,128	11,533	0,000
	P19	3,648	369	1,061					
<b>D20</b>	E20	4,300	367	0,798	0,226	-0,556	1,097	9,705	0,000
	P20	3,744	367	0,955					
<b>D21</b>	E21	4,481	370	0,643	0,324	-0,265	0,896	5,688	0,000
	P21	4,216	370	0,866					
<b>D22</b>	E22	4,218	363	0,904	0,339	-0,854	1,158	14,053	0,000
	P22	3,364	363	1,092					
<b>D23</b>	E23	4,323	371	0,787	0,268	-0,741	1,152	12,392	0,000
	P23	3,582	371	1,078					
<b>D24</b>	E24	4,416	373	0,708	0,296	-0,582	1,038	10,825	0,000
	P24	3,834	373	0,997					
<b>D25</b>	E25	4,349	373	0,738	0,247	-0,603	1,067	10,922	0,000
	P25	3,745	373	0,974					
<b>D26</b>	E26	4,359	373	0,726	0,265	-0,721	1,091	12,763	0,000
	P26	3,638	373	1,029					
<b>D27</b>	E27	4,131	373	0,987	0,225	-1,161	1,324	16,930	0,000
	P27	2,971	373	1,132					
<b>D28</b>	E28	4,212	372	0,853	0,209	-0,954	1,255	14,667	0,000
	P28	3,258	372	1,115					
<b>D29</b>	E29	4,324	367	0,747	0,221	-0,493	1,140	8,287	0,000
	P29	3,831	367	1,042					
<b>D30</b>	E30	4,208	355	0,807	0,220	-0,685	1,156	11,161	0,000
	P30	3,524	355	1,023					

Fonte: Pesquisa (2013).



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

Em geral, são críticos os itens que apresentaram elevados *gaps* negativos, como o caso do estacionamento, N° de vigilantes ao redor da BU e iluminação ao redor desta, significando que os clientes da BU-UFSC estão insatisfeitos, não somente com o espaço físico, mas também pela reduzida segurança neste local. Hoje, a UFSC tem mais de 37.000 pessoas, entre alunos, docentes e servidores, enquanto que estacionamentos são para 4.000 vagas (COTIDIANO UFSC, 2013), gerando congestionamento e desconfortos.

Sobre o nível de ruído ser apontado como elevado, urge um trabalho de sensibilização dos usuários e dos motoristas que circulam na UFSC, haja vista que o Campus Trindade é aberto à circulação da comunidade, portanto com poluição sonora neste espaço acadêmico. Este fato traz a tona que medidas administrativas são necessárias, quer com a colocação de redutores eletrônicos de velocidade, quer com cancelas eletrônicas para a circulação das pessoas cadastradas e de ônibus, e, colocação de vidros duplos nas janelas.

O terceiro item crítico foi relacionado a disponibilidade de salas de estudo individual e para grupos. Esta medida administrativa precisa ser analisada pela direção da BU-UFSC, pois vai ao encontro do próprio desempenho acadêmico que muitas vezes tem reduzida sua atenção na pesquisa ou estudo, inclusive sendo um dos quesitos apontados nas avaliações institucionais do MEC como excelente para a universidades que oferecem este conforto aos alunos, conforme sublinham Barcelos e Gomes (2010).

Já, o item número de vigilantes ao redor da BU-UFSC está associado a segurança dos clientes, pois a violência e criminalidade tem crescido em todo Brasil, sendo possível admitir que na média, os estudantes não se sentem seguros. Mesmo assim, a UFSC tem investido em câmeras de monitoramento, novos postes de luz e planejar cercar o Campus Trindade ou João David Ferreira Lima (COTIDIANO UFSC, 2013).

#### 4.5 Recomendações de melhorias aos serviços da BU-UFSC

A última pergunta do questionário era aberta e oferecia ao respondente a oportunidade de sugerir pontos de melhorias que poderiam ser agregados aos serviços disponibilizados pela BU-UFSC. Estas respostas foram divididas em três categorias: estrutura de atendimento; conforto e comodidade; e, avanços tecnológicos, conforme pode ser visualizado na Tabela 4.

Tabela 4 - Sugestões de melhorias no serviço da BU-UFSC

<b>Estrutura de atendimento</b>		
	Sugestões	(%)
Lanchonete/Café	121	31,93%
Biblioteca 24 horas	77	20,32%
Mais exemplares	44	11,61%
Mais tomadas	42	11,08%
<b>Conforto e comodidade</b>		
	Sugestões	(%)
Salas de lazer/descanso	54	14,25%
Salas de estudo separadas	52	13,72%
Silêncio	31	8,18%
Melhores banheiros	28	7,39%
Estacionamento	28	7,39%
<b>Avanços tecnológicos</b>		
	Sugestões	(%)



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

Atendimento <i>online</i> via chat	22	5,80%
Melhor acesso à internet	5	1,32%
Acervo digitalizado	4	1,06%
Terminal de consulta	3	0,79%

Fonte: Pesquisa (2013)

Observe, na Tabela 4, que os fatores de estrutura de atendimento foram os mais citados: lanchonete em suas dependências ou um espaço para o café; funcionamento 24 horas; aumento do acervo de livros; e mais tomadas elétricas para computador portátil ou *notebooks*. Em relação ao conforto e comodidade, destacaram-se pedidos para a existência de salas de lazer e descanso; bem como reforçado o pedido de salas de estudo individual ou em grupo; silêncio e diminuição do nível dos ruídos; melhores banheiros e estacionamento exclusivo na BU-UFSC.

Sobre avanços tecnológicos, chama atenção o atendimento *online* via chat, indo ao encontro da realidade emergente do mercado em que diversas situações são passíveis de serem resolvidas de forma virtual.

#### 4 Conclusões

Os novos paradigmas que abarcam as universidades implicam em mudanças e um novo olhar do gestor, em nível de políticas educacionais, práticas de sucesso no processo de ensino e aprendizagem. É primordial que seja estabelecido nas universidades, condições que permitam aos alunos encontrarem suporte acadêmico. Em nenhum outro local da universidade é mais importante do que nas salas de aula, laboratórios e bibliotecas, locais em que os alunos socializam conhecimento e formam pessoas mais conscientes por meio do desenvolvimento cultural e social mais aprofundado, que é desenvolvido na universidade.

Neste contexto, foi devido ao grande interesse que atualmente desperta a temática da qualidade, tanto em nível acadêmico, como em nível profissional, que procurou-se neste artigo, captar como os usuários avaliam a qualidade dos serviços desta unidade de informação, delineando um paralelo entre expectativa e percepção dos discentes, por meio dos *gaps*, em relação aos serviços prestados pela Biblioteca Universitária Central da UFSC (BU), visando à constatação da satisfação dos discentes, por meio do método Servqual; identificando os parâmetros de insatisfação detectados dos itens críticos aos serviços prestados pela BU-UFSC na visão dos discentes; e por fim, propondo sugestões de melhoria aos dirigentes de primeiro escalão em relação aos serviços prestados pela BU-UFSC no que tange aos fatores latentes de satisfação e insatisfação apontados pelos discentes pesquisados, cumprindo assim os objetivos propostos pela pesquisa.

O principal legado deixado pelo presente artigo foi o de aproximar a BU-UFSC de seus usuários e dar início a ações de melhorias constantes nos serviços prestados. Espera-se que esta pesquisa, seja o início de um longo processo de aprendizado e crescimento, em que os envolvidos sintam-se realmente valorizados e possam efetivamente contribuir para o desempenho dos serviços da BU, buscando de forma contínua a excelência dos serviços e contribuindo para torná-la referência no cenário nacional, e com a própria história da UFSC.

Acrescentam-se as seguintes reflexões que podem contribuir à qualidade dos serviços disponibilizados pela BU-UFSC, isto é, seus gestores terem a capacidade de aprendizagem com seus clientes, em especial alunos, pois eles são os que mais ensinam a gestão deste



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

ambiente acadêmico, pois fazem deste espaço físico horas de estudos e reuniões com os colegas para realizarem trabalhos e se prepararem para as provas. Para tanto, deve lembrar que às últimas duas décadas o número de intercâmbios estudantil se elevou, possibilitando comparações sobre outras bibliotecas universitárias. Essa realidade permite admitir que os gestores destas unidades universitárias precisam estreitar suas experiências de gestão com outras bibliotecas pelo Brasil e mundo.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

*Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

### Referências

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. Florianópolis, SC: UFSC, 2010.

BARCELOS, Maria Elisa Americano do Sul; GOMES, Maria Lúcia Barcelos Martins. **Preparando sua biblioteca para avaliação do MEC**. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/495/1/PREPARANDO%20SUA%20BIBLIOTECA%20PARA%20AVALIA%C3%87%C3%83O%20DO%20MEC.pdf>>. Acesso em: 07 maio 2013.

BERRY, Leonard L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. São Paulo: Maltese-norma, 1992.

FIRDAUS, Abdullah. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006.

CARUANA, A.; PITT, L. INTQUAL – an internal measure of service quality and the link between service quality and business performance. **European Journal of Marketing**, v. 31, n. 8, 1997.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Brasília, DF: ABDF, 1981.

COPERVE UFSC. **Distribuição dos candidatos inscritos e classificados por faixa etária**. Disponível em: <[http://www.vestibular2011.ufsc.br/relatorio/vestcan12\\_classificados.html](http://www.vestibular2011.ufsc.br/relatorio/vestcan12_classificados.html)>. Acesso em 11 jun. 2013.

CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Atlas, 2006.

COTIDIANO UFSC. **Campanha pretende acabar com estacionamento irregulares na UFSC**. Disponível em: <<http://cotidiano.sites.ufsc.br/?p=239>>. Acesso em 07 maio 2013.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GIANESI, Irineu Gustavo Nogueira; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

GRÖNROOS, Cristian. **Marketing**: gerenciamento e serviços. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

LABARRE, Albert. **História do livro**. São Paulo: Cultrix, 1981.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 1991.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Marketing de serviços**: pessoas, tecnologia e resultados. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. São Paulo: Ática, 2001.

MELO, José Barboza. **Síntese histórica do livro**. São Paulo: IBRASA; Brasília: INL, 1979.

MEY, Eliane Serrão Alves. Biblioteca Alexandrina. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, v. 1, n. 2, p. 71-91, jan./jun. 2004. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000241/01/RDBCI-2004-18.pdf>>. Acesso em: 06 out. 2012.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002.

OLIVEIRA, Ricardo César Castro Cardoso. **Avaliação da qualidade no terminal de contentores do Porto de leixões**. 2010. Disponível em: <<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/56167/2/Tese%20Mestrado%20Gestao%20Comercial%20%20Ricardo%20Oliveira.pdf>>. Acesso em: 04 jan. 2013.

ORTEGA, Cristina Dotta. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. **Datagramazero**, v. 5, n. 5, 2004. Disponível em <[http://www.dgz.org.br/out04/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/out04/Art_03.htm)>. Acesso em: 01 out. 2012.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, New York, v. 49, p. 41-50, 1985.

\_\_\_\_\_. SERVQUAL: a multiple-item scale for Measuring customer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, p. 12-40, 1988.

PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (PROPLAN/UFSC). UFSC em números: 2007 a 2011. Disponível em: <<http://seplan.paginas.ufsc.br/files/2012/10/PROPLAN.pdf>>. Acesso em: 02 jan. 2013.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2007.

SCHMENNER, Roger W. **Administração de operações em serviços**. São Paulo: Futura, 1999.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

*Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

ZEITHALM, Valarie A.; BITNER, Mary JO; GREMLER, Dwayne. **Marketing de serviços:** a empresa com foco no cliente. Porto Alegre: Bookman, 2011.