



## Muitos destinos e uma biblioteca pública: o modelo Servqual e o foco na Bibtranscol de Jacaraípe – Serra, Brasil

### Many destinations and a public library: Servqual metrics and focus on Bibtranscol Jacaraípe – Serra City, Brazil

Marcelo Calderari Miguel<sup>1</sup>  
Rogério Zanon da Silveira<sup>2</sup>  
Ana Claudia Borges Campos<sup>3</sup>  
Sandra Maria Souza de Carvalho<sup>4</sup>  
Patrícia Nogueira Rodrigues Sobrinho<sup>5</sup>

#### RESUMO

Analisa a percepção e as expectativas dos associados da BibTranscol de Jacaraípe – município de Serra – em relação aos serviços prestados. Adapta a escala psicométrica denominada *Service Quality* (Servqual) como método para exame das lacunas de serviços e constituição da matriz Importância x Satisfação. A metodologia desse estudo possui caráter descritivo, de natureza quantitativa, estruturando um levantamento *survey* e alinhado-se a parametrização das cinco dimensões da qualidade: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade. As principais lacunas são de evidências tangíveis, e o olhar do público ratifica que a demanda é parcialmente condicionada a expectativa, que, por sua vez, depende parcialmente da provisão do serviço para satisfazê-la, mas também faz-se necessário a presença do profissional bibliotecário atuando nas BibTranscol para a realização de um serviço de excelência aos usuários.

Palavras-chave: Servqual. Avaliação de serviços. Dimensões da qualidade. Desempenho Organizacional. Biblioteca Transcol.

#### ABSTRACT

It analyzes the perception and expectations of the members of BibTranscol de Jacaraípe - municipality of Serra - in relation to the services provided. It adapts the psychometric scale called Service Quality

Artigo recebido em 06 de abril de 2017 e aprovado em 04 de dezembro de 2019

<sup>1</sup> Especialista em Educação Científica pela Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, Bacharel em Administração na Universidade Federal Do Espírito Santo (Ufes), Brasil, e-mail: calderari100@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Prof. do mestrado de Gestão Pública na Universidade Federal Do Espírito Santo (PPGADM/UFES), Brasil, e-mail: rogerio.silveira@ufes.br

<sup>3</sup> Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília; mestre em Políticas Sociais pela Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, Brasil, e-mail: anaborges32@yahoo.com.br

<sup>4</sup> Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Atuante no ramo da Ação e Animação cultural, desenvolvendo trabalhos em bibliotecas escolares, Brasil, e-mail: sandramsc@hotmail.com

<sup>5</sup> Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), Pós graduada em Educação, Pobreza e Desigualdade Social pela Ufes e atua com contação histórias, Brasil, e-mail: patricia.d@hotmail.com

(Servqual) as a method for examining service gaps and constituting the matrix Importance x Satisfaction. The methodology of this study has a descriptive, quantitative nature, structuring a survey and aligning the parameterization of the five dimensions of quality: Reliability, Empathy, Guarantee, Responsiveness and Tangibility. The main shortcomings are tangible evidence, and the public eye confirms that demand is partially conditioned on expectation, which, in turn, depends in part on the provision of the service to satisfy it, but also requires the presence of the professional librarian working at BibTranscol to provide a service of excellence to users.

Keywords: Servqual. Evaluation of services. Dimensions of quality. Organizational Performance. Library Transcol.

## **1 INTRODUÇÃO**

A humanidade necessita urgentemente usar o conhecimento para o melhor a qualidade de vida – isso se faz com leitura e potencializa a vida corriqueira. Por conseguinte, a vida com leitura visa o contexto prático do lazer, privilegiando a sua dimensão de busca do prazer, partindo da sua inserção no campo mais amplo da cidadania até chegar a propostas concretas e aplicativas no campo das políticas públicas. Logo, viver com leitura é elevar-se, para além da vida comum, prosaica, em que cabe também o ‘simples’ conhecer, informar e aperfeiçoar.

Fonseca (2007) aponta que a biblioteca infantil, a escolar, a universitária, a especializada e a biblioteca nacional são peças indispensáveis numa rede bibliotecária que sirva de infraestrutura ao sistema nacional de informação. Para o autor, a biblioteca pública, todavia, é a mais importante de todas as categorias, pois, além de seus objetivos específicos, pode integrar as atribuições das demais bibliotecas e até, com serviços inovadores, substituir algumas delas, como a especializada e a escolar. Assim, dizem os ingleses: “tudo para todos é exatamente o que a biblioteca pública deve ser” (FONSECA, 2007, p. 56).

O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP, 2017, p.1) reporta a biblioteca pública como “[...] porta de acesso local ao conhecimento – fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais”.

Moro, Estabel e Behr (2014) argumentam que biblioteca é presença significativa em uma sociedade democrática que segue os preceitos da sociedade de informação e do conhecimento, visando o acesso as novas aprendizagens e necessidades informacionais.

Esses autores alegam que a qualidade dos serviços da biblioteca está voltada para identificar as necessidades do usuário, partindo da percepção e expectativas que estes apresentam em relação ao funcionamento e à prestação de serviços e recursos informacionais (MORO; ESTABEL; BEHR, 2014, p.58). E também deve-se observar que:

O desenvolvimento de coleções das bibliotecas no passado estava mais focado na quantidade de itens que compunham este acervo do que na sua qualidade. Nos dias atuais [...] o desempenho da biblioteca é avaliado de acordo com os serviços e produtos que oferece, bem como os resultados que [...] Diante desse novo cenário, é necessário que o pessoal qualificado que atua na biblioteca (de certa forma, gestores de informação) utilize instrumentos de avaliação do seu desempenho e da qualidade dos serviços que prestam [...] Os profissionais que atuam na biblioteca e os usuários compartilham e constroem a biblioteca juntos, em um contínuo processo de colaboração e de cooperação (MORO; ESTABEL; BEHR, 2014, p.58-59).

Portanto, a biblioteca pública é criada com a finalidade de atender às necessidades informacionais, de estudo, leitura complementar, consulta e recreação de toda a comunidade (VIEIRA, 2014). Tais instituições – sejam municipais, estaduais ou federais – diz Vieira (2014, p.22), devem ser de caráter cultural, onde o usuário possa se autoeducar e dar continuação a sua educação por meio de leituras e ações culturais promovidas e articuladas.

Assim, esse trabalho centra a problemática das ‘percepções’ e ‘expectativas’ que a comunidade usuária tem sobre uma biblioteca pública, ou seja, no enfoque selecionamos as Biblioteca Transcol (BibTranscol) de Jacaraípe – município de Serra, Espírito Santo. Portanto, essa investigação tem por objetivo averiguar a qualidade dos serviços prestados nos módulos da BibTranscol de Jacaraípe, instaladas no Terminal ‘Deputado Edson Vargas’ do Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória – localizado no bairro Castelândia, em uma das entradas do balneário de Jacaraípe – tendo como foco o olhar dos passageiros perante a imagem ‘qualidade’ e ‘prestação de serviços’ na biblioteca.

A metodologia de pesquisa utiliza uma releitura da abordagem teórico-metodológica Servqual (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985) e, questionários são usados a fim de diagnosticar os serviços, e a partir daí identificar os pontos fortes, considerando a prioridade dos desejos e necessidades do público alvo. Este estudo apresenta uma

tendência em espaços não formais de educação, mostrando que é importante avaliar e aperfeiçoar visando o usuário do Sistema Transcol de Serra. Assim,

A sociedade atual passa por profundas transformações. As modernas tecnologias invadiram nosso cotidiano de forma extraordinária numa velocidade vertiginosa. Ao mesmo tempo as pesquisas apontam o paradoxo de uma questão sempre emergente e desafiadora: a ausência da prática de leitura na vida cotidiana do povo brasileiro. O elevado preço dos livros, o baixo poder aquisitivo da população, a carência de investimentos nas bibliotecas públicas, a falta de bibliotecas comunitárias na maioria dos bairros periféricos dos municípios são obstáculos que dificultam o acesso da população capixaba à leitura (SECULT, 2017).

O projeto BibTranscol foi instituído visando aprimorar o gosto pela leitura, de forma que o tempo gasto nos terminais e nos ônibus viesse a ser utilizado em prol da leitura e do despertar cultural. Os interessados cadastram nas próprias bibliotecas, e podem locar, gratuitamente, um livro por vez, pelo período de dez dias. Assim sendo, o projeto incita a leitura e colabora para a melhoria do grau de conhecimento e informação das populações menos favorecidas.

Diante esse contexto, percebe-se que a relevância social da Biblioteca Transcol trona-se um dos principais projetos da Divisão Itinerante da Biblioteca Pública do Espírito Santo (BPES); a BibTranscol envolve além das ações instalação de módulos de locação de livros, diversas intervenções para a prática leitora nos terminais do Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória – Transcol, sendo que, nesses espaços circula parcela expressiva do público-alvo para a rede de bibliotecas públicas.

A relevância do estudo está na iniciativa em reforçar um novo campo cultural na instituição pesquisada, onde o usuário dos serviços públicos e a sociedade em geral seja foco da construção da agenda pública brasileira de enfrentamento da violência. A avaliação permanente dos serviços prestados no âmbito do Bibtranscol é entendida como condição *sine qua non* para a reavaliação constante das ações, atividades e estratégias institucionais em harmonia com a ação de Sustentabilidade global para as pessoas e o planeta (Objetivos de Desenvolvimento do Milênio; Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas – ONU).

Diante desse painel, o trabalho estrutura-se assim: a seção 2 traz uma breve revisão da literatura sobre avaliação da qualidade, os serviços de informação e a métrica Servqual

–ferramenta da qualidade. Na seção 3 discorreremos os procedimentos metodológicos adotados, a ambiência da pesquisa, a tipologia e técnica empregada. A seção 4 aponta resultados e reflexões sobre os instrumentos de diagnóstico; e por fim, a seção 5, a pauta considerações sobre desafios, limitações e possibilidades de expansão do debate da qualidade.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

Nesta seção serão definidos os conceitos de qualidades em serviços de informação, e o Método Servqual como ferramenta da qualidade.

### **2.1 Qualidade, gestão e desenvolvimento de serviços**

A qualidade de um serviço de informação envolve a interação entre o profissional da informação e o público da informação, e assim a atuação desse profissional deve pautar competências para manipular e acessar esse objeto de interesse da comunidade de usuários. A qualidade percebida é um aspecto inerente a boa prestação do serviço e, isso direciona pontos transitáveis e desejais a uma mediação da informação, ou seja, a disponibilidade, a apresentação pessoal e a clareza de comunicação são essenciais para a avaliação da qualidade em serviços.

Miguel e Freire (2016) destacam que a ‘gestão da qualidade’ deve manter-se hodierna na vida social e tal enfoque é recorrer a uma situação de organizar para sobreviver, visa transformar para favorável (onde for negativa) a imagem da instituição junto a seus públicos prioritários.

Para Moro, Estabel e Behr (2014) vivenciamos incessantemente a busca pela melhor maneira de realizar tarefas e prestar um serviço de maior qualidade; atender as necessidades de informação nos remete a um conceito de melhoria contínua que no contexto da biblioteca pública sinaliza que a otimização de tal espaço e do profissional é vital para se prestar um bom serviço e atender às necessidades do público. Os autores apontam que há variabilidade nos critérios segundo os quais a qualidade é julgada - isto é, ocorre diversos uso de redes eletrônicas, a ambiência da biblioteca pode empenhar partilha e discussão de informações e convivências são necessárias a provisão do serviço – surgem pelas interações e articulações das políticas públicas e a demandas da sociedade.

Pautar o comprometimento e a integridade, guiar a instituição para atendimento e satisfação de necessidades educacional, cultural, tecnológica e científica da comunidade é uma tarefa – diretamente conectada o trabalho – do gestor bibliotecário. E desta forma, Santos (2014) argumenta que ‘perceber ou avaliar’ a qualidade nos serviços biblioteconômicos implica perceber que a biblioteca é a comunicação que se materializa na disseminação do conhecimento registrado.

É preciso entender ‘Quem é o cliente da biblioteca?’ – são os cidadãos que necessitam dos serviços que ela oferece e, nesse sentido Silva e Araujo (2009, p.135) alegam:

[...] A maior ou menor aproximação do usuário com a biblioteca será determinada pela boa integração atendente e usuário. Devemos nos lembrar que ‘cliente é toda pessoa que depende de ti neste exato momento’. Portanto, vamos recebê-lo com um sorriso aberto; demonstrar interesse em ajudá-lo; falar com delicadeza e bom humor; explicar e prestar-lhe todas as informações possíveis; ouvir e acatar suas sugestões e convidá-lo para participar dos programas da biblioteca.

Investigando a literatura acerca desse tema – modelos de qualidade, gestão e desenvolvimento de serviços – constata-se uma de pesquisas consolidada nesse campo. Nesse contexto, há explícita recomendação de pesquisas sobre o tema nos trabalhos de: Santos e Cândido (2016); Miguel, Sousa e Freire (2017), Campos, Miguel e Carvalho (2018), Rosemberg, Miguel e Carvalho (2018) e Rodrigues *et al.* (2019); o que sinaliza a crescente importância do tema.

Esses autores comentam a necessidade de as organizações disporem também de um conjunto de medidas e indicadores de desempenho da qualidade, que validam a concepção da abordagem Servqual para tratar a mensuração como forma de obter conhecimento sobre o fenômeno medido – não há restrições ao estimador de confiabilidade e validade do instrumento. Assim, os estudos apontam que o conhecimento obtido orienta a mudança do fenômeno em direção a objetivos preestabelecidos e criar a possibilidade de transformação.

## 2.2 O Método Servqual como ferramenta da qualidade

O Servqual é um tipo de métrica de relacionamento utilizada para avaliar serviços (ZEITHAML; BITNER, 2003). Assim, constata-se que os clientes avaliam a qualidade dos serviços prestados situando uma expectativa e um desempenho. Nesse contexto, os

idealizadores do Servqual – Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) – buscam situar a qualidade levando em consideração o ‘paradigma da desconfirmação’, ou seja, o modelo que compara a qualidade experimentada e esperada.

Portanto, o Servqual constitui uma métrica multidimensional de contrastação. É um instrumento que considera a ‘medida comparativa’ como base de abordagem, teoria e metodologia; e por meio da reunião de vários elementos considera que: a) a qualidade como atitude; b) qualidade do serviço há determinantes; c) qualidade percebida versus qualidade objetiva; d) qualidade versus satisfação; e) comparação entre expectativas e percepções.

A mediação visa captar as percepções (desempenho real) e expectativas (desejo, esperanças) dando contorno a performance do serviço prestado. Cabe destacar que a escala apoia-se no agrupamento das cinco determinantes – dimensões ou construtos – da qualidade e, cada esfera dimensional contém múltiplos itens responsáveis por captar os atributos inerentes ao enfoque da gestão de qualidade (BERRY; PARASURAMAN, 1992).

**Figura 1 – Síntese com o grupamento das cinco determinantes da qualidade**



Fonte: os autores, 2017.

Com a métrica Servqual contém um agrupamento de um construto da qualidade, se obtém assim elementos para fundamentar decisões, planejar e analisar cenários e, ainda, serve no projeto de desenvolver serviços situando lacunas na ambiência. Os pesquisadores Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1985 afirmaram o grupamento de cinco dimensões para a qualidade, e assim Carvalho, Miguel e Campos (2018) destacam que:

- A Confiança é uma dimensão que está ligada à promessa do serviço, ou seja, foca-se na confiabilidade do serviço e na precisão com que este é prestado. Está

relacionada com a estipulação temporária e sem erros, e com a execução do serviço de acordo com as expectativas do cliente.

- Empatia está ligada à demonstração de cuidado e a uma atenção individual e personalizada para com o cliente, que pressupõe sensibilidade e esforço para compreender o cliente e as suas necessidades.
- Garantia, é uma dimensão que atesta o conhecimento dos funcionários de um determinado serviço, alia à demonstração de confiança e ao fazer acreditar, com respeito e educação pelo cliente, ou seja, a ação de manter uma atitude prestável e de boa comunicação.
- Receptividade é um construto para a ‘Capacidade de Resposta’, está ligada à resposta imediata na prestação do serviço rápido e na ajuda aos clientes, a quando da existência de uma falha no serviço, tentando criar percepções positivas e demonstrando a qualidade do serviço.
- Tangibilidade compreende os elementos tangíveis, estão relacionados com a aparência física dos equipamentos, do pessoal e dos materiais de comunicação, das condições do espaço físico, com a limpeza e com uma acústica adequada.

Destarte, o método Servqual – com as devidas adaptações – é sugerido por Miguel e Silveira (2018), para avaliar a qualidade de forma abrangente e evidenciando os pontos fracos e fortes das instituições, gerando informações pela ótica ampla dos interagentes. O modelo de avaliação Servqual, e a concepção teórica dos 5 *gaps* de Parasuraman, Zeithaml e Berry reporta um aprimoramento necessário ao refinamento do processo que torna o modelo de pesquisa mais enxuto e abordando de forma mais incisiva as determinantes da qualidade, que na opinião dos autores, são realmente necessárias ao processo de diagnóstico

Um definição sintética, clara e objetiva sobre os 5 *gaps* pode ser assim resumida: a) *Gap 1* lacuna entre a expectativa do cliente e a percepção da gerência sobre elas; b) *Gap 2* lacuna entre as percepções da gerência e os padrões de qualidade; c) *Gap 3* lacuna entre os padrões de qualidade e os serviços efetivamente prestados; d) *Gap 4* lacuna entre promessas concebidas e o que é oferecido; e) *Gap 5* resulta das outras quatro lacunas e é

a diferença entre a expectativa dos consumidores e a percepção da qualidade dos serviços oferecidos – essa esfera centra o Servqual como abordagem métrica.

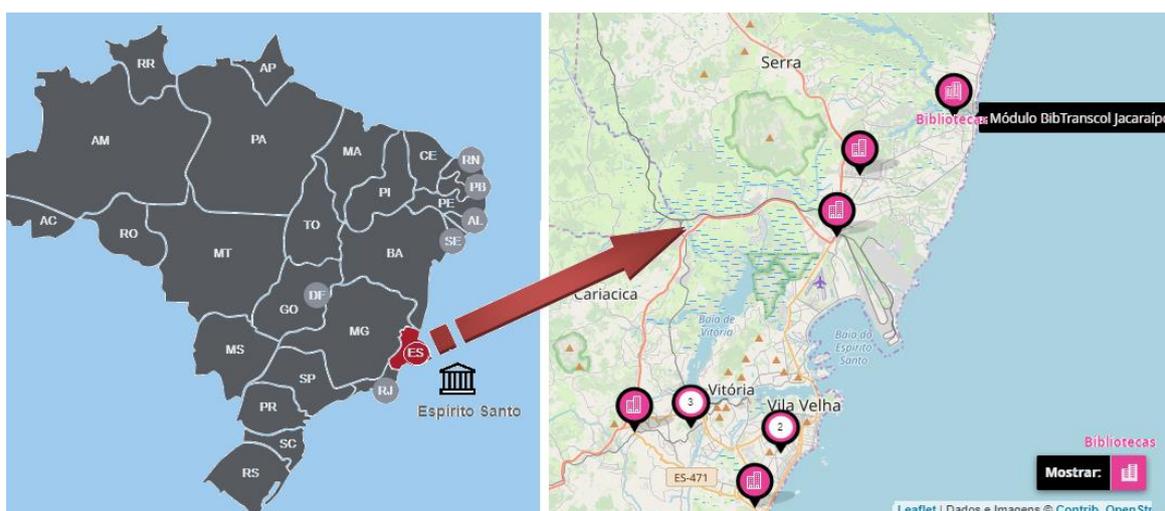
### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesse ponto discorre-se a ambiência, tipologia e técnica de investigação empregada.

#### 3.1 Ambiência da Pesquisa

Cabe salientar que a primeira unidade do BibTranscol foi instalada em 2007 no Terminal de Laranjeiras no município de Serra. E, o projeto BibTranscol evoluiu e fez a instalação de bibliotecas fixas em cada um dos terminais rodoviários da região metropolitana da Grande Vitória. Em 2008 inaugura-se as bibliotecas dos terminais de Itacibá (Cariacica) e Ibes (Vila Velha); já em 2009 são implantadas as últimas bibliotecas como a de Jacaraípe (Serra). Ao longo de uma década a BibTranscol direciona seus esforços para atender a uma parcela da população que possui pouco acesso aos bens culturais (SECULT, 2017) e tornando-se uma programa essencial das políticas públicas do Estado (UNIVERSIDADE, 2014).

**Figura 2 – BibTranscol localização, Região Metropolitana da Grande Vitória (RMGV)**



Fonte: © contribuidores do *OpenStreetMap*, 2017.

A Biblioteca Transcol (Fig. 2) está inserida em uma ação governamental do Estado intitulada ‘Leia Espírito Santo’, que implementa o incentivo à leitura. Hodiernamente o Projeto Biblioteca Transcol conta com três unidades instaladas nos terminais

Laranjeiras, Carapina e Jacaraípe, na Serra; três no município de Cariacica – Itacibá, Campo Grande e Jardim América; e o município tem Vila Velha quatro unidades - Ibes, São Torquato, Vila Velha e Itaparica (o terminal que em 2019 encontra-se desativado).

Portanto o ambiente analisado compreende um dos 10 módulos da BibTranscol implantados nos terminais de Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória (Transcol). Assim, nessa análise opta-se pela cidade de Serra (maior município em termos de população do Estado) – por conseguinte é selecionado a BibTrancol de Jacaraípe instalado no respectivo Terminal de Jacaraípe ‘Deputado Edson Vargas’, localizado no bairro Castelândia, na Serra.

### 3.2 Tipo de Pesquisa e Técnica Empregada

Com base na abordagem a metodologia deste estudo possui caráter descritivo de natureza quantitativa. Seu delineamento é do tipo levantamento (*survey*) com a utilização de questionário semiestruturado disponibilizado entre os dias 21 novembro de 2016 a 24 de março de 2017, sendo o instrumento de coleta de dados aplicado após o/a usuário da BibTranscol devolver/locar um livro ou apenas sair do contêiner-biblioteca de Jacaraípe.

O roteiro de perguntas possuía três perguntas fechadas (faixa etária, gênero, etnia), um espaço aberto (retângulo) para captar sugestões e, quarenta e quatro sentenças de opinião, elaboradas e distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade para avaliar o grau de ‘expectativas’ e da ‘percepção’ diante a ordem escalar de *Likert*. A coleta de dados utilizou-se a abordagem teórico-metodológica Servqual, com as dimensões ou determinantes da qualidade adaptadas ao meio sociobiblioteconômico – ajustado à realidade em estudo.

Em convergência com Crossno *et al.* (2001) utiliza-se o termo ‘importância’ ao invés de ‘expectativas’, proposto pela abordagem original do Servqual, porque essa concepção permite ajustes e isso visa simplificar a abordagem dos itens – é mais fácil para o participante entender: ‘o quanto o atendimento da biblioteca é importante para você’ do que ‘qual a sua expectativa em relação ao atendimento’. Pela mesma razão, ‘percepção’ foi substituída por ‘satisfação’ para a formulação e aplicabilidade das questões.

Portanto, os associados da biblioteca deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 da escala Psicométrica de *Likert* para o item ‘importância’ (sendo que na escala 1=menos importante e 5=muito importante) e também para o item ‘satisfação’ (sendo que na escala 1=insatisfeito e 5=muito satisfeito). Ao final, foi incluída a questão aberta (qualitativa), estimulando os associados a registrarem seus comentários, sugestões ou reclamações.

O questionário Servqual tem a intenção de realizar avaliação sob dois aspectos: i) num primeiro momento (bloco 1), busca avaliar as expectativas do usuário do serviço quanto ao que ele considera importante para se sentir bem atendido; ii) no num segundo momento (bloco 2), busca avaliar a percepção do usuário do serviço quanto a qualidade do atendimento que ele recebeu ou recebe do prestador do serviço na unidade avaliada (CARDOSO; SILVEIRA; MIGUEL, 2018).

Para interpretação dos resultados da pesquisa quantitativa foram utilizadas técnicas estatísticas (análise descritiva). Os dados coletados foram inseridos e tabulados no programa *Excel* da *Microsoft* e utilizamos fórmulas estatísticas para calcular as médias, proporções, desvios, distribuição de frequência.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Avaliar as expectativas dos clientes em relação aos serviços e a importância dos atributos dos serviços favorece a capacidade de atuação, uma característica essencial de um sistema de informações sobre qualidade em serviços. Nesse estudo recolheu um total de cento e sessenta e três questionários que foram aplicados a população estabelecida em estudo, após averiguação dos mesmos validou-se a análise os seguintes instrumentos.

**Tabela 1 – Importância e Satisfação por Dimensão**

Perfil Social	n (= 150)	Percentual
Faixa etária < 30	98	65,33%
Faixa etária 30 - 65	38	25,33%
Na faixa etária > 65	14	9,33%
Etnia (cor da pele)		
Branco	85	56,67%
Pardo/Negro	55	36,67%
Outro (a)	10	6,67%
Gênero		
Masculino	67	44,67%
Feminino	74	49,33%

Outro (a) 9 6,00%

Fonte: dados da pesquisa (2017), Jacaraípe – Serra, ES.

Foram considerados válidos (92,02%) os questionários que assinaram a resposta ‘Sim’ ao item: ‘Utilizei ou me informei sobre locação/empréstimo de livros da BibTranscol de Jacaraípe’. Convém destacar que o método requer uma prévia experiência com o serviço a ser avaliado para se ter a coerente aplicação da sondagem teórica-metodológica Servqual.

#### 4.1 Importância e Satisfação

Uma análise dos resultados permite identificar os itens mais importantes (expectativa) para a maioria dos usuários: ‘Os livros (obras) são atrativos e estão bem organizados nas estantes segundo a abrangência do assunto’ obteve 88,67% das respostas e ‘Equipe sempre disposta para ajudar a prática leitora’ obteve 87,33%. Ainda em relação à importância, os itens da pesquisa receberam dos participantes uma pontuação que variava entre 4,90 e 4,10 de uma escala de cinco pontos. Isso sugere que os fatores escolhidos para o diagnóstico são de fato relevantes a comunidade usuária.

Entre os itens indicados como de ‘maior satisfação’, o primeiro deles, com 90,00% das respostas foi “Atendente tem conhecimento suficiente para responder minhas questões relativas ao Empréstimo - Locação - Disponibilidade - Cadastro”, e o segundo, com 83,33%, “Funcionários da biblioteca inspiram confiança”. Ainda em relação à satisfação (percepção) os participantes atribuíram às questões, uma pontuação que variava entre 4,45 e 3,75 de uma escala de cinco pontos, apontando uma pequena diferença entre a importância e a satisfação dos serviços.

Os itens de menor pontuação representam aspectos a serem melhorados nos serviços prestados pela BibTranscol Jacaraípe. Entre eles estão: i) a ‘Instalações físicas adaptadas às necessidades dos associados’ e ii) a ‘disponibilidade e atualidade do acervo’, ambos apresentando respectivamente 29,33% das respostas com ‘insatisfeito’ e ‘pouco satisfeito’.

A tabela 2 apresenta a média da pontuação (escala de 1 a 5) recebida pelos indicadores da qualidade de serviços a respeito da importância e satisfação, agrupados por dimensão:

**Tabela 2 – Importância e Satisfação por Dimensão**

Dimensão	Importância (E)	Satisfação (P)
Empatia	4,20	4,05
Garantia	4,60	3,75
Receptividade	4,40	4,10
Confiabilidade	4,10	3,90
Tangibilidade	4,90	4,15

Fonte: dados da pesquisa (2017).

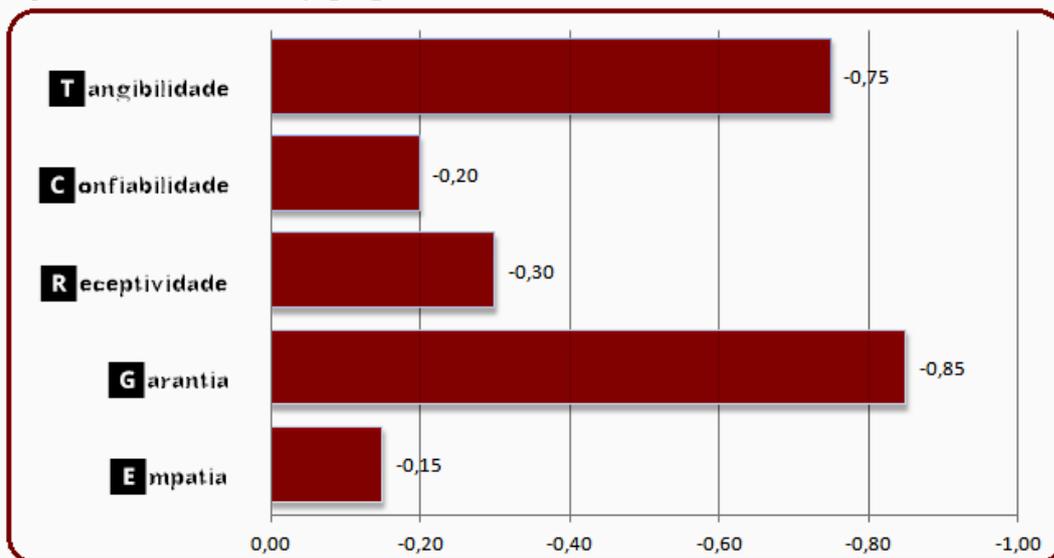
A determinante da qualidade do serviço apontado nesse trabalho assinala a dimensão garantia, como sendo a preferida pelos associados da biblioteca. A dimensão tangibilidade designa as aparências físicas das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação. Já no que tange a satisfação vemos que essa dimensão exhibe métrica Servqual condizente com o esperado, sendo o índice do serviço encontrado um pouco menor do que o esperado.

#### 4.2 Análises de Gaps e Quadrantes

A análise de *gaps* expressa uma boa maneira para apresentar os resultados da pesquisa e se dá na aplicação da seguinte fórmula: ' $Gap = Satisfação - Importância$ '. De tal modo, para o cálculo dos *gaps* por dimensão as respectivas questões em cada grupamento são somadas e a média é resultante dos itens em cada uma dos cinco construtos da qualidade. Logo, para o cálculo dos *gaps* da dimensão Receptividade, foram somadas as médias das pontuações das questões relativas a esta esfera e a seguir se divide por quatro – o número de itens predeterminado para a referida determinante.

Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão foram somadas e depois divididas pelo número total de respondentes (150) tanto para a satisfação quanto para a importância. A seguir foi calculada a diferença entre as duas, obtendo-se assim o *gap* por questão (Fig. 3).

Figura 3 – Gráfico de *gaps* por dimensões



Fonte: dados da pesquisa (2017)

Nitecki e Herson (2000) e Las Casas (2017) apontam em seus estudos que as pontuações de *gaps* entre 0 e -1 não superam as expectativas (excelência), contudo podem atender ao que os usuários esperam de um serviço padrão e, auferir de qualidade positiva ao serviço prestado.

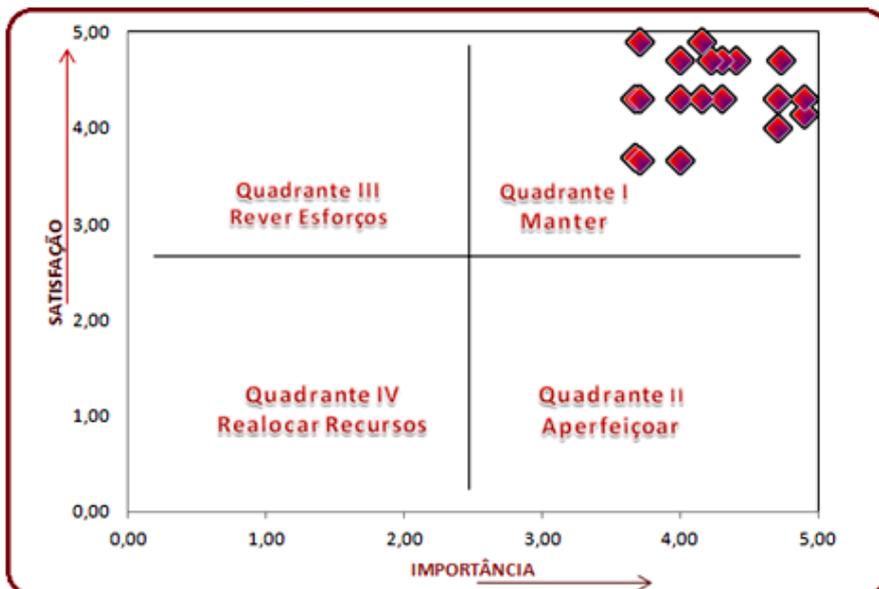
Nesse cenário de *gaps* por dimensões (Fig. 3) – a diferença entre o serviço desejado e o encontrado – o construto ‘garantia’ dista a maior lacuna. Isso indica que houve decepção significativa, ou seja, o associado admite a percepção efetiva da falta de ‘capacitação’. O indicador permite sugerir que algumas intervenções: i) investir cursos (capacitações/ treinamentos); ii) política de que promovam o aperfeiçoamento contínuo da equipe, juntamente visando incluir o profissional bibliotecário para acompanhar os planos e ações.

Aliás, outro hiato verificável entre o serviço desejado X desempenho abrangem a dimensão Tangível. A lacuna aponta que a atratividade das instalações físicas é um ponto crucial para a qualidade do serviço, pois influencia não somente a percepção da ambiência, mas também as expectativas quanto a desenvoltura do processo ensino-aprendizagem.

Outra forma para analisar o contexto da métrica Servqual é apresentado nos estudos de Nitecki e Herson (2000), tais autores recomendam a Análise de Quadrante (Matriz Importância e Desempenho), que consisteria em uma correlação gráfica (Fig. 4) que facilita

a visualização das informações, compreendendo, uma ferramenta teórico-metodológica da estratégia organizacional: manter, aperfeiçoar, realocar recursos, rever esforços.

**Figura 4 - Análise de Quadrantes**



Fonte: dados da pesquisa (2017)

Nesse estudo, sobreveio uma concentração no quadrante 1 (manter) de todos os vinte e dois atributos da qualidade e, isso sugere que os associados veem todos esses atributos como sendo altamente importantes e bem desempenhados pela BibTranscol de Jacaraípe.

Já a análise de quadrantes se constrói por uma matriz bidimensional, em que a importância é mostrada pelo eixo x e, ao eixo y é atribuído o fator satisfação. Sendo assim, um atributo que se situar no Quadrante I terá alta importância com alto desempenho, representando uma possível vantagem competitiva. Um atributo constando no Quadrante II terá alta importância, mas baixo desempenho pedira imediata atenção; concentra-se no Quadrante III atributos com alto desempenho, porém com baixa importância; e o Quadrante IV contém os atributos com baixa importância e baixo desempenho, não sendo necessário concentrar esforço adicional.

Por meio dessa pesquisa foi possível constatar que os associados percebem positivamente a qualidade, mas apontam fortes descuidos da instituição com a questão da empatia.

Deve-se ter em conta as transformações dos desejos e das necessidades dos interagentes, por isso o processo de avaliação faz-se necessário tendo como foco o olhar da comunidade usuária da Biblioteca Transcol de Serra/ES.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em ritmo de "era uma vez..." construímos a análise da BibTranscol, sobre o olhar dos passageiros de transporte coletivo urbano do Terminal de Jacaraípe 'Deputado Edson Vargas', localizado numa das entradas do balneário de Jacaraípe, na cidade de Serra/ES. Esse diagnóstico apresenta uma das bibliotecas públicas do projeto Bibtranscol com objetivo principal de avaliar a qualidade dos serviços prestados no módulo de Jacaraípe – Serra; pautando-se a análise nas expectativas e percepção dos associados da biblioteca quanto a qualidade dos serviços ofertados.

Observa-se que o cálculo dos *gaps* por dimensões aponta leves discrepâncias entre importância e satisfação, indicando que existe lacunas para a Biblioteca Transcol atingir a qualidade esperada, isso porque a filosofia da qualidade requer conseguir o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes em relação à instituição.

Um dos pontos fracos refere-se aos *gaps* da dimensão empatia, que demonstra a necessidade de se investir em treinamentos, em colocar na rede 'profissionais bibliotecários', já que essa dimensão expressa o cuidado em oferecer atenção individualizada e qualificada a comunidade usuária da biblioteca transcol. Uma desvantagem do método em questão é o fato do questionário padrão do Servqual ser constituído apenas por questões fechadas o que o caracteriza como um método quantitativo. Entretanto, não basta fornecer serviços com excelente qualidade, é necessário monitorar as percepções.

Tendo claro todo esse contexto, os resultados obtidos a partir da percepção da comunidade usuária quanto aos serviços prestados pela Biblioteca Transcol permitem afirmar que, de modo geral, os leitores estão satisfeitos e veem que o processo de desenvolvimento de serviços se desenvolve com qualidade. Reiteramos que os clientes atendidos pela equipe estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Biblioteca

Transcol de Jacaraípe em Serra/ES, citando os aspectos tangíveis como o mais importante (4,90), no entanto, o que mais demanda cautela (desempenho 4,15).

Certamente este tema não se esgota nesse estudo, mas reafirma a necessidade de compreendermos melhor as ações e programas governamentais. Por isso, possíveis desdobramentos podem fundamentar uma continuidade nessa linha de pesquisa. Finalmente, cabe ressaltar que todo esse elenco de preocupações deve ser levado em consideração, sem se perder de vista as oportunidades de aplicabilidade de Boas Práticas (*best practices*) e inovação.

Por fim, é importante registrar que a implicação dessa pesquisa abre novas questões para estudo, dentre as quais sugerimos que os resultados podem ser percebidos para melhorar a democratização do acesso a informação para comunidades carentes e em situação de vulnerabilidade social. Com esse painel, verifica-se que o impacto de novas ações que implementadas podem gerar melhoria da qualidade de vida da população e na ocupação social desse território, oferecendo oportunidades para essas juventudes e ampliando as formas de interação cultural do Estado. Logo, a contribuição efetiva dos profissionais da biblioteconomia em ações de fortalecimento do programa na RMGV pode fortalecer as políticas públicas nessa rede e também em outros projetos por todo território nacional.

No nosso entendimento, é essencial que seja feito um processo de análise de política públicas de cada ação de cada módulo do projeto BibTranscol, para identificar o que deu certo e merece ser repetido ou melhorado, e buscar as causas do que não deu certo, corrigir erros e evitar que os equívocos se repitam.

## REFERÊNCIAS

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

CROSSNO, J. E. et al. Assessment of customer service in Academic Health Care Libraries (ACSAHL): an instrument for measuring customer service. **Bulletin of the Medical Library Association**, v. 89, n. 2, pp. 170-176, Abr. 2001. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC31724/> . Acesso em: 17 mar. 2015.

CAMPOS, A. C. B.; MIGUEL, M. C.; CARVALHO, S. M. S. de. Aplicação do modelo Servqual na bienal do livro da Zona da Mata: o olhar dos interagentes abrindo novas

páginas para melhoria da qualidade. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 23, n. 52, p. 84-94, maio 2018. Disponível em:  
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v23n52p84>. Acesso em: 18 out. 2018.

CARDOSO, A. L. M. S.; SILVEIRA, R. Z.; MIGUEL, M. C. Percepção da qualidade de serviços na Biblioteca Municipal Murilo Mendes de Juiz de Fora na perspectiva do usuário. **Biblos**, Rio Grande, v. 32, n. 2, p. 5-29, jun. 2018. ISSN 2236-7594. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6925>. Acesso em: 08 dez. 2019.

CARVALHO, S. M. S. DE; MIGUEL, M. C.; CAMPOS, A. C. B. Aproveite a sua passagem e viaje pelo mundo da leitura: uma análise das Bibliotecas Transcol de Vila Velha por meio da ferramenta Servqual. **RDBCI**, v. 16, n. 3, p. 408-426, 14 jun. 2018. . Disponível em:  
<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8651239>. Acesso em: 22 maio 2019.

FONSECA, E. N. **Introdução a biblioteconomia**. 2. ed. São Paulo: Briquet de Lemos, 2007. xx, 152 p.

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

MIGUEL, M. C; FREIRE, V. F. Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário do Museu Capixaba do Negro: Aplicação da Abordagem Teórico-Metodológica Servqual em um Espaço Museológico de Vitória-ES. **Revista Guará**, Vitória, n. 05, p. 103-116, Jul, 2016. Disponível em: <http://periodicos.ufes.br/guara/article/view/14350/10092> . Acesso em: 29 jul. 2018.

MIGUEL, M.; SILVEIRA, R. Qualidade, Organização Museológica E Extensão Universitária: avaliação pluralizada pelo o aporte teóricometodológico Servqual. **Brazilian Journal Of Information Science: Research Trends**, V. 12, N. 4, P. 11-21, 12 Dez. 2018. Disponível em:  
<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/7980>. Acesso em: 19 dez. 2018.

MIGUEL, M. C.; SOUSA, M. M.; FREIRE, V. F. Avaliação da qualidade nos espaços de popularização da ciência e tecnologia com ênfase na astronomia e nos ambientes imersivos de tecnologias da informação e comunicação. **Revista de Iniciação**, São Paulo, n. 04, p. 64-76, abr, 2017. Disponível em:  
[http://www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/wp-content/uploads/2017/04/194\\_IC\\_ArtigoRevisado.pdf](http://www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/wp-content/uploads/2017/04/194_IC_ArtigoRevisado.pdf). Acesso em: 14 jan. 2019.

MORO, E. L. S.; ESTABEL, L. B.; BEHR, A. Gestão em bibliotecas. In: MORO, E. L. S.; ESTABEL, L. B. (org.). **Biblioteca: conhecimentos e práticas**. Porto Alegre: Penso, 2014. cap. 4, p.57-76.

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

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

ROSEMBERG, D. S.; MIGUEL, M. C.; DE CARVALHO, S. M. S. Qualidade Percebida Na Ótica Do Usuário: emprego de abordagem teórica-metodológica servida em um serviço de referência. **PontodeAcesso**, v. 12, n. 2, p. 40-57, 2018. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/16740>. Acesso em: 08 dez. 2018.

RODRIGUES, P. C. C. *et al.* Analysis of the data on the quality expectation in school services, from the student's perception. **Independent Journal of Management & Production**, v. 10, n. 4, p. 1374-1388, 2019. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7101487>. Acesso em: 08 dez. 2019.

SANTOS, J. M. A cultura da informação nas bibliotecas públicas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 54-67, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/280/291>. Acesso em: 29 nov. 2016.

SECULT. **BibTranscol**. 2017. Disponível em: <https://secult.es.gov.br/bib-transcol>. Acesso em: 08 out. 2017.

SANTOS, A. H. M.; CANDIDO, C. J. F. Avaliação da qualidade dos serviços bancários online: Proposta de integração dos modelos SERVQUAL, Kano e QFD. **TMStudies, Faro**, v. 12, n. 2, p. 145-153, dez. 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18089/tms.2016.12216>. Acesso em: 08 dez. 2018.

SILVA, D. A.; ARAUJO, I. A. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 6. ed. Brasília: Thesaurus, 2009. 165 p.

SNBP: SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas – 1994**. 2017. Disponível em: <http://snbp.culturadigital.br/manifestos/manifesto-da-unesco-sobre-bibliotecas-publicas/>. Acesso em: 22 abr. 2016.

UNIVERSIDADE PARA TODOS. **Projeto Biblioteca Transcol** (2014). Disponível em: <http://bibliotecatranscol.blogspot.com.br/>. Acesso em: 11 jan. 2017.

VIEIRA, Ronaldo. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. 1. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. xxi, 305 p.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços: a empresa como foco no cliente**. Porto Alegre: Bookman, 2003. 536 p.