Percepções e expectativas dos associados da Biblioteca Transcol em encontro aos seus dez anos de atuação

Perceptions and expectations of the clientele of the Transcol Library in relation to its ten years of operation

Marcelo Calderari Miguel¹
Rogério Zanon da Silveira²

Resumo

Esse estudo utiliza o método SERVQUAL (de PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985) para levantar a percepção dos associados do Projeto Biblioteca Transcol (BIB Transcol), em relação aos serviços ofertados nos terminais do Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal de Passageiros da região da Grande Vitória (Transcol), no município de Serra, Espírito Santo. Esta abordagem propõe um exame da matriz importância e desempenho como ferramenta para análise dos dados em relação às cinco dimensões da qualidade: confiabilidade, empatia, garantia, receptividade e tangibilidade. Trata-se de uma pesquisa descritiva e quantitativa, sendo a coleta de dados do tipo levantamento (*survey*), através da aplicação de questionários em três módulos bibliotecários (Laranjeiras, Carapina e Jacaraípe). Os resultados mostraram pequenos *gaps* entre as expectativas e as percepções com relação às 22 dimensões da qualidade. O artigo contribui para aprimorar o processo de desenvolvimento de serviços biblioteconômicos e resgata o percurso de dez anos deste projeto.

Palavras-chave: Serviços ao cliente - avaliação; bibliotecas e usuários; SERVQUAL.

Abstract

This study uses the SERVQUAL method (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985) to check the perception of the users of the Transcol Library Project (BIB Transcol) in relation to the services offered at the terminals of integrated system of Municipal and Intermunicipal Metropolitan Passenger Transportation in region of Grande Vitória (Transcol) in the municipality of Serra, Espírito Santo, Brazil. This method proposes an examination of the importance and satisfaction matrix as a tool for data analysis in relation to the five quality dimensions: reliability, empathy, assurance, responsiveness and tangibility. The study contemplates a survey in three librarian modules (Laranjeiras, Carapina and Jacaraípe), based on a descriptive methodology. The results showed small gaps between expectations and perceptions of the target public regarding the 22 attributes of quality. The article contributes to the expansion of the discussion about the process of developing library services and rescues the trajectory of ten years of this project.

Key-words: Customer services - evaluation; libraries and users; SERVQUAL.

Especialista em Ensino não formal de ciências e tecnologia (UFMG), Bacharel em Ciências Contábeis (FEAD) e Bacharel em Biblioteconomia (UFES) E-mail: marcelocalderari@yahoo.com.br

2 Doutor em Administração (CEPEAD-UFMG), Mestre em Administração (PPGADM/UFES) e Auditor Fiscal da Receita Estadual (SEFAZ-ES) E-mail: rogerio.silveira@ufes.br

Artigo recebido em: 06 de março de 2017. Artigo aceito em 06 de novembro de 2017.

Introdução

O presente artigo pretende abordar o seguinte problema: quais “percepções e expectativas” têm a comunidade usuária da Biblioteca Transcol sobre o serviço ofertado? Essa investigação tem por objetivo averiguar a qualidade dos serviços prestados nos módulos da Biblioteca Transcol¹ (BIB Transcol), instaladas nos terminais do Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória (Transcol), tendo como foco o olhar da clientela perante a prestação e desenvolvimento do serviço. A metodologia utiliza uma releitura da abordagem teórico-metodológica SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985) e questionários para diagnosticar o serviço, desejos e necessidades da comunidade usuária. Em suma, esse trabalho expõe a abordagem teórico-metodológica *Service Quality Gap Analysis* (SERVQUAL) como um instrumento capaz de aferir a relevância das dimensões da qualidade, em espaços não formais de educação.

Hodiernamente as crescentes demandas da sociedade reconfiguram um desafio² primordial em prol da qualidade em serviços. Assim sendo, é ávido o interesse das instituições em avaliar a qualidade, visando aprimorar e desenvolver o processo de serviços e, conseqüentemente, reter e atrair a clientela. Mas, no que tange a uma biblioteca pública, como se pensa a questão da qualidade? Como se avalia o serviço? Quais dimensões da qualidade são importantes para o processo de desenvolvimento de serviços?

Brettas (2010, p. 102) aponta que “[...] um acervo de biblioteca pública é formado, preservado e organizado para ser consultado por um grupo amplo e heterogêneo de pessoas”. Para clarificar esse ponto, o autor apresenta a importância na contemporaneidade das dimensões leitura e escrita, sendo essa a escore da produção de

¹ Transcol é um sistema metropolitano integrado de estrutura tronco-alimentadora, que interliga os cinco municípios da Região Metropolitana da Grande Vitória (RMGV), por meio de terminais urbanos (de Integração), estrategicamente localizados. Permite que a comunidade usuária se desloque por vários trechos da Grande Vitória, pagando uma única tarifa. Atualmente existem 10 terminais de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros na RMGV (ESPÍRITO SANTO, 2017).

² Em um tempo em que a circulação e os modos de produção da cultura letrada vêm sendo assolados pelas novas tecnologias e que estas mutações apontam para novas maneiras de ler e novas relações com o escrito é fundamental entender a trajetória do livro e da leitura, particularmente no Brasil, onde a imprensa aportou tardiamente e o letramento custou a se espalhar pela sociedade (CUNHA, 2010, p. 253).

novos conhecimentos; aquela arraiga a chave para o conhecimento. Em suma, ambas são base para a constituição da memória e da identidade da cidade.

No seio da sociedade capixaba temos um diagrama em foco: a rede de Bibliotecas Transcol do município serrano. Esse projeto, Biblioteca Transcol, propende incentivar a leitura do público que tem dificuldade de acesso aos livros e alavancar a prática da leitura. Para isso, foram instalados dez módulos de biblioteca que emprestam livros nos terminais de transporte coletivo, sendo que, nesse espaço, circula um enorme quantitativo dos(as) munícipes de Cariacica, Fundão, Guarapari, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória. Portanto, a Biblioteca Transcol é uma ação do programa “Ocupação Social”³ e é realizada e implementada sobre olhar da Secretaria de Estado da Cultura (Secult); recebe patrocínio da empresa Arcelor Mittal Tubarão e tem três parceiros: a Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória (Ceturb), a ONG Universidade para Todos e o Instituto de Ação Social e Cultural do Sindicato do Comércio Atacadista e Distribuidor do Espírito Santo (Sincades).

O Manifesto da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) proclama a crença das bibliotecas públicas como instituições essenciais para a promoção da paz e do bem-estar espiritual da humanidade. O documento reporta que as bibliotecas públicas são porta de acesso local ao conhecimento; fornecem as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais (IFLA/UNESCO, 1994).

Refletindo os ideais do livro *Cinco leis da Biblioteconomia*, Targino (2010) levanta várias reflexões acerca da biblioteca como "instituição social" capaz de romper com a exclusão e, ainda, alerta que o usuário é o principal agente, capaz de direcionar as mudanças necessárias para melhoria dos serviços prestados pela instituição. Portanto, segundo Ranganathan (2009 apud TARGINO, 2010, p. 122), “1. Os livros são para usar, 2. A cada leitor seu livro, 3. A cada livro seu leitor, 4. Poupe o tempo do leitor, 5. A biblioteca é um organismo em crescimento”.

Assim, pode-se depreender que a Biblioteca Transcol é instituída visando aprimorar o gosto pela leitura, de forma que o tempo gasto nos terminais e nas viagens

³ Tal iniciativa estava inserida no rol do pacote “Estado Presente”, o qual foi substituído (renomeado) para programa “Ocupação Social”, mantendo, porém, o foco de atuação nas áreas vulneráveis sob o aspecto social. Procura levar às pessoas a possibilidade de crescer pessoal, intelectual e profissionalmente.

de ônibus viesse a ser utilizado em prol da leitura e do despertar cultural (UNIVERSIDADE PARA TODOS, 2014). A Secult (órgão da administração direta responsável pela formulação, planejamento e implementação das políticas públicas estaduais para a área da cultura) reporta que a sociedade atual passa por profundas transformações. Sobre isso, afirma que

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. No Espírito Santo a Biblioteca Transcol tem sido capaz de ajudar a modificar esse cenário, uma vez que visa atender justamente à parcela da população com pouco acesso aos bens culturais.

A população que circula diariamente pelos terminais de ônibus do Sistema Transcol tem a oportunidade de ter acesso aos livros, ampliando as formas de entretenimento e lazer e as possibilidades de obter informação e conhecimento. Tornando o livro e a biblioteca acessíveis, contribuimos para que o acesso à informação e ao conhecimento seja de fato um dos mais eficientes investimentos para o desenvolvimento e a melhoria da qualidade de vida das pessoas. (ESPÍRITO SANTO, 2017).

Chartier (2000) reporta que a leitura é uma prática cambiante na constituição de distintas sociedades, repletas de complexidade e interferências, influenciando e sendo influenciada pelo perfil dos leitores e das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) acionadas. Ainda, a perspectiva chartieriana inculca a leitura como uma prática pluralista, de modo que, numa só obra, há imensuráveis apropriações do contexto (social, político e cultural), circundado por práticas interrelacionadas, emaranhadas e indissociáveis da sociedade de consumo.

Evidencia-se, portanto, que o percurso construtivo do projeto BIB Transcol alcança uma década de existência. Deve-se ressaltar, como contribuição desta pesquisa, a adaptação do SERVQUAL e seu refinamento mediante métodos estatísticos, o que dá maior credibilidade à abordagem teórico-metodológica empregada. O principal diferencial desta readaptação da métrica SERVQUAL é que o potencial quantitativo não se restrinja aos benefícios práticos, como ocorre de forma tradicional em pesquisas de mercado, mas que também ocorra a contribuição para análise do processo de desenvolvimento de serviços mediante adaptações nas questões em prol da ambiência avaliativa (*insights*).

Sabe-se que o município de Serra tem aproximadamente meio milhão de habitantes e abriga apenas seis bibliotecas abertas à população: duas municipais (Serra

Sede e Valparaíso), uma comunitária (Laranjeiras) e três nos terminais Transcol de Jacaraípe, Laranjeiras e Carapina. Segundo a Unesco, o índice recomendável é de uma biblioteca para cada 12 mil habitantes. Percebe-se, logo, que o município apresenta um déficit –uma biblioteca para cada 83 mil habitantes.

Respalado pelas diversas pesquisas e vislumbrando o cenário da Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC), adotamos a abordagem SERVQUAL, por apresentar um corpus teórico-metodológico capaz de averiguar a eficácia dos serviços prestados pelas unidades de informação.

O SERVQUAL reporta que quem define se um serviço tem qualidade é a clientela, com base nas percepções e expectativas, diante das “referências de qualidade” preestabelecidas pela sociedade de consumo (MIGUEL; FREIRE, 2016). Deste modo, é pertinente analisar cinco dimensões da qualidade: confiabilidade, empatia, garantia, receptividade e tangibilidade. Para isso, levamos em consideração: a relevância científica, fornecer uma fonte de conhecimento sobre a qualidade dos serviços; a relevância social, subsidiar a tomada de decisão vindoura e dar sustentabilidade ao projeto em regiões caracterizadas por altos índices de vulnerabilidade social⁴; a relevância institucional, mapear expectativas e percepções dos(as) munícipes, primando pelas boas práticas (*best practices*) na política de atendimento aos cooperados.

Os resultados obtidos, a partir dos *gaps* (lacunas) das dimensões de qualidade, permitem reafirmar a missão basilar da biblioteca pública: servir a sociedade, elevar as práticas leitoras, instrumentalizar a aprendizagem contínua, desenvolver o nível cultural e compleição da paz na cidade. De modo geral, os resultados apontam que a biblioteca transmite valor no que tange à qualidade e os associados estão satisfeitos, sendo despertados (ao gosto e hábito) a ler; mas, no rol das necessidades, anseiam pela readequação de um espaço físico (mesas para leitura, cadeiras e computadores).

2 Fundamentação teórica

Por muitos anos, pesquisadores em ciência da informação e bibliotecas têm averiguado as necessidades de informação, os desejos dos usuários e as percepções dos usuários a respeito do valor dos serviços ofertados por bibliotecas (NITECKI;

⁴ O conceito de vulnerabilidade social refere-se ao conjunto de fatores socioeconômicos e demográficos capazes de influenciar no nível de bem-estar de uma determinada população. Não se limita, portanto, à concepção de pobreza, mas inclui também as condições e o acesso ao sistema educacional, e mais oportunidade de trabalho e renda, etc.

HERNON, 2000). A gestão da qualidade sempre esteve presente na vida do homem e seu enfoque implica um processo contínuo e recorrente de se organizar para sobreviver, modificando para favorável (onde for negativa) a imagem da instituição junto a seus públicos prioritários (MIGUEL; FREIRE, 2016).

Em linhas gerais, conceitualmente, a “qualidade” pode ser definida de distintas formas. Neste estudo, escolheu-se o conceito de Parasuraman, Zeithaml e Berry(1985). Para esses autores, qualidade é a diferença entre as expectativas dos clientes sobre o serviço a receber e suas percepções sobre os serviços efetivamente realizados. A fim de medir a qualidade de serviços, esses pesquisadores desenvolveram a escala SERVQUAL, contrastando que a qualidade percebida do serviço é resultado entre a comparação das percepções com as expectativas, em continuidade aos autores em referência, que propuseram um modelo conceitual de qualidade a partir da identificação das lacunas (ou *gaps*) que causam problemas na prestação de serviços.

Buscando melhoria de serviço, os autores afirmam que propuseram um modelo de avaliação de satisfação do cliente, chamado de “*gap model*”. Este modelo avalia a discrepância entre a expectativa do cliente em relação ao serviço e a percepção do desempenho. Expressam que constataram que os clientes utilizam os mesmos critérios, independentemente do tipo de serviço considerado, e assim estruturam cinco dimensões: tangibilidade (*tangibles*), confiabilidade (*reliability*), sensibilidade/receptividade (*responsiveness*), segurança/garantia (*assurance*) e empatia (*empathy*).

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

O paradigma proposto envolve a conceituação e a esquematização do construto “qualidade de serviços” e assim Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) descreveram os procedimentos usados na construção e no aprimoramento da qualidade instrumentalizando uma escala de múltiplos itens – composta por 44 sentenças (22 itens para expectativa de qualidade de serviço e 22 itens para um desempenho de qualidade de serviço) e baseada nas lacunas existentes nas dimensões da qualidade. Segundo Freitas, Bolsanello e Viana (2008), os *gaps* representam o resultado da aplicação

teórico-metodológica, sendo que quanto mais negativos os *gaps* mais crítica e maior prioridade a situação demanda.

O “Modelo Conceitual da Qualidade de Serviço” apresentado pela abordagem teórico-metodológica reflete situações em que podem ocorrer os *gaps* entre as expectativas⁵ e percepções dos clientes. A qualidade percebida é o resultado da diferença entre o serviço desejado e o encontrado. Assim sendo, Mello et al. (2010) reportam que os indicadores determinam um novo escopo para a própria avaliação da qualidade.

Talvez porque o uso de indicadores criou a necessidade do envolvimento das pessoas no processo de avaliação da qualidade e, por decorrência, na Gestão da Qualidade, quase ao mesmo tempo forma ainda mais enfatizadas os mecanismos de envolvimento das pessoas no esforço pela qualidade. A abordagem básica para a definição da qualidade enfatiza o pleno atendimento às necessidades, aos desejos, às expectativas e às preferências do consumidor. (MELLO et al., 2010).

Convém lembrar que adotamos essa abordagem (re)adaptada mas falta ainda explicar por que denominamos o SERVQUAL como uma abordagem teórico-metodológica. Porque provê um corpus teórico sobre numerosos conceitos, tais como: qualidade, satisfação, percepção, expectativa, melhoria de serviços, entre outros conceitos e, ao mesmo tempo, apresenta uma metodologia científica capaz de levar à concretização de delineamentos que tenham como objeto de estudo a satisfação dos usuários dos serviços prestados por quaisquer organizações. Tal abordagem torna viável avaliar a qualidade num cenário em que os serviços prestados podem variar; sendo que cada indivíduo que constitui uma equipe de trabalho possui jeitos e características de recepcionar e acolher, modos de se colocar à disposição, de compreender, ser e fazer singulares (MIGUEL; FREIRE, 2016).

Com esse entendimento, fomos a campo realizar esta pesquisa para conhecer as expectativas e percepções dos associados da BIB Transcol da Serra sobre os serviços ofertados. Os pressupostos teóricos e metodológicos *sui generis* da métrica SERVQUAL sinalizam que "para avaliar um serviço" deve haver uma prévia experiência com o serviço e, a partir daí, é possível identificar os pontos que podem ser melhorados no processo de tomada de decisão institucional. E cabe salientar que Nitecki e Hernon (2000) adotaram o método SERVQUAL para determinar as percepções dos

⁵ De fato, a abordagem sugere que conhecer o que as pessoas esperam é importante para definir ações e mapear as reais necessidades e as ações passíveis de serem realizadas e melhor engajamento de suas ações às exigências do público.

usuários da Biblioteca da Universidade de Yale em relação à qualidade dos serviços prestados; o mesmo método foi adotado também por Miguel (2017) na Biblioteca Setorial do Centro de Educação da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

3 Procedimentos metodológicos

A seguir serão explanados os procedimentos metodológicos, que compreendem: a caracterização do ambiente da pesquisa e as estratégias empregadas de coleta de dados.

3.1 Ambiência da pesquisa

A Biblioteca Transcol (Figura 1) está inserida em uma ação governamental do Estado intitulada “Leia Espírito Santo”,⁶ que implementa o incentivo à leitura e à pesquisa. Nesse sentido, o Projeto incentiva a transcendência das bibliotecas no que se refere ao fomento à leitura, e contribui para a melhoria do nível de informação e conhecimento das populações menos favorecidas (ocupação social) através da oferta de material informacional nos módulos das bibliotecas presentes nos terminais de transporte coletivo do Município da Serra.

Figura 1 – O módulo/contêiner BIB Transcol

Fonte: Secretaria de Cultura do Espírito Santo (ESPÍRITO SANTO, 2017).

⁶ Projeto visa superar os obstáculos que dificultam o acesso aos livros e promover desta forma o acesso à leitura e o lazer. Faz parte do programa de Estado “Ocupação Social” o qual converte esforços governamentais e motiva a sociedade civil a trabalhar para a formação cidadã, atuando de forma conjunta com ONGs e a iniciativa privada para democratizar o acesso aos serviços públicos.

Assim, o módulo em Laranjeiras foi reinaugurado - o novo contêiner melhorou em termos de espaço (ambiência de 14m²), iluminação, climatização (ar condicionado), estrutura/decoração (mesa de leitura, prateleiras, adesivos) e ampliação da coleção.

Hodiernamente, o Projeto Biblioteca Transcol conta com dez unidades instaladas nos terminais Laranjeiras (1º módulo, 2007), Carapina (8º módulo, 2010) e Jacaraípe (10º módulo, 2011), na Serra; Itacibá (3º módulo, 2008), Campo Grande (4º módulo, 2009) e Jardim América (5º módulo, 2009), em Cariacica, e São Torquato (6º módulo, 2010), Ibes (2º módulo, 2008), Itaparica (7º módulo, 2010) e terminal de Vila Velha (9º módulo, 2011).

No primeiro dia de funcionamento, em 15 de agosto de 2007, foi formada uma grande fila em frente ao módulo do projeto, que em apenas duas semanas de atividade atraiu 600 associados. O sucesso se estendeu para outros dois terminais de integração do Sistema Transcol: Itacibá, em Cariacica; e Ibes, em Vila Velha. Ambos receberam seus módulos em março deste ano [...] A média de empréstimos por dia nas três bibliotecas é de 200. O número médio de saída de livros diários veio crescendo ao longo do ano. Atualmente, são 73 empréstimos por dia no Terminal de Laranjeiras, 67 no de Itacibá, e 60 no Ibes. Esses índices superam o registrado no Metrô do Rio de Janeiro, que empresta 30 livros diariamente (BIBLIOTECA..., 2008).

Cabe salientar que o projeto iniciou em agosto de 2007 com a unidade instalada no Terminal Rodoviário de Laranjeiras, e desde então não ficou estacionado. As primeiras unidades instaladas eram em formato de banca de revista, e o projeto avançou, adquirindo novo leiaute: os containers BIB Transcol, a partir de 2009, passaram a ter mais espaço e ar condicionado, mesa de leitura e terminais que oferecem acesso à Internet.

[...] criada inicialmente no terminal de Laranjeiras, no município de Serra, em 15 de agosto de 2007, a Biblioteca Transcol tem atendido desde então a grandes parcelas da população que têm pouco acesso aos bens culturais[...] atende à população que circula diariamente em todos os terminais de ônibus do Sistema Transcol composto por 10 terminais rodoviários localizados nos municípios da Grande Vitória [...]. O número de pessoas que usam o Sistema Transcol mensalmente está em torno de 15.506.463 de usuários somados os 10 terminais, sendo uma média de 1.550.646 por terminal. O modelo evoluiu para estações climatizadas, com acesso a bibliotecas digitais funcionando com dois computadores que permitem aos associados acesso gratuito à internet banda larga.

A relevância social da Biblioteca Transcol, um dos projetos da Divisão Itinerante da Biblioteca Pública do Espírito Santo – BPES –, se verifica pelos resultados obtidos ao longo de 10 anos, desde sua implantação. (SNBP, 2017).

O ambiente analisado compreende a três módulos de bibliotecas instaladas nos terminais, no município de Serra. Os módulos BIB Transcol (Figura 2) analisados são: Laranjeiras (Av. Eudes Scherrer de Souza, Parque Residencial Laranjeiras),

Carapina (localizado no bairro Manoel Plaza, na entrada norte da Vale S/A) e Jacaraípe (Av. Talma Rodrigues Ribeiro, Castelândia, na chegada ao balneário).

Figura 2 – Localização das BIB Transcol/Serra, 2017

Fonte: © contribuidores do Open Street Map

3.2 Estratégias empregadas de coleta de dados

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 16 de janeiro e 16 de março de 2017, sendo o instrumento de coleta de dados aplicado após o(a) cliente devolver ou locar um livro, ou seja, sair da unidade.

Para a coleta de dados utilizou-se a abordagem teórico-metodológica SERVQUAL, com as dimensões ou determinantes da qualidade adaptadas ao meio sócio biblioteconômico, para se ajustar à realidade em estudo. O roteiro de

perguntas⁷ 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 da ordem escalar de *Likert*.

Essas cinco dimensões da qualidade estruturam a escala SERVQUAL, composta por 22 sentenças (Quadro 1): os itens 1, 2, 17, 19, 20 e 21 referem-se à dimensão tangibilidade; 3, 4, 10 e 15 referem-se à confiabilidade; 7, 14, 16 e 22 referem-se à receptividade; 9, 11, 12 e 14 referem-se à garantia e, por fim, as sentenças 5, 6, 8 e 18 referem-se à empatia. Em suma, os entrevistados respondem a essas sentenças com base em suas expectativas (desejo) e, numa segunda etapa, com base no serviço que receberam (satisfação/percepção).

Quadro 1 –Métrica SERVQUAL para as dimensões da qualidade

⁷ Um pré-teste realizado (com 18 usuários da BIB Transcol Laranjeiras) visou averiguar a validade de conteúdo da escala, tendo por objetivo confirmar se os seus itens representam a ambiência em análise. Visando averiguar se associados relatassem dificuldades e facilidades perante os questionários e possíveis sugestões e modificações na redação das questões, caso necessário. Nenhuma alteração foi sugerida.

2ª PARTE - ROTEIRO DE QUESTÕES			
ESCALA: 1-PÉSSIMO, 2-RUIM, 3-REGULAR, 4-BOM E 5-ÓTIMO.		IMPORTÂNCIA (E)	SATISFAÇÃO (P)
		1—2—3—4—5	1—2—3—4—5
Q1. A equipe da BIB Transcol se veste apropriadamente para suas posições.		Tangibilidade	
Q2. BIB Transcol aprestar Ambientação física atraente e visualmente agradável		Tangibilidade	
Q3. As informações certas serem fornecidas da 1ª vez.		Confiabilidade	
Q4. Funcionários da BIB Transcol quando prometer fazer algo, cumprir o que promete.		Confiabilidade	
Q5. Equipe excita/estimula a construção prática leitora		Empatia	
Q6. Funcionários ofertar atenção		Empatia	
Q7. Funcionários ter sempre boa vontade em ajudar a comunidade usuária		Receptividade	
Q8. Funcionários compreender as suas necessidades		Empatia	
Q9. Funcionários demonstrarem respeito e cordialidade		Garantia	
Q10. Funcionários estarem disponíveis e dispostos atendimento		Confiabilidade	
Q11. Funcionários da biblioteca inspiram confiança		Garantia	
Q12. Funcionários terem conhecimento suficientes para responder questões relativas as dúvidas		Garantia	
Q13. Funcionários serem capazes de dar respostas satisfatórias às perguntas		Garantia	
Q14. Funcionários estarem sempre disponível a esclarecer as dúvidas		Receptividade	
Q15. Funcionários terem interesse sincero em ajudar e solucionar problemas.		Confiabilidade	
Q16. Há rapidez na execução dos serviços prestados		Receptividade	
Q17. As instalações físicas adaptadas estarem necessidades dos cidadãos		Tangibilidade	
Q18. Os horários da de operação convenientes para toda comunidade usuária		Empatia	
Q19. O módulo/contêiner da BIB Transcol apresentar-se limpo/organizado		Tangibilidade	
Q20. BIB Transcol disponibilizar acervo atualizado		Tangibilidade	
Q21. Os livros (obras) são atrativos estarem bem organizados na estante segundo a abrangência do		Tangibilidade	
Q22. A BIB Transcol manter informações sobre quais serviços oferta		Receptividade	

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.

Em convergência com Crossno et al.(2001), preferimos utilizar o termo importância ao invés de expectativas, proposto pelo método SERVQUAL, porque essa abordagem permite ajustes e tal concepção simplifica a compreensão dos termos: é mais fácil para o participante entender: “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” na esquematização das questões.

Os associados da BIB Transcol 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 membros da comunidade usuária a registrarem seus comentários, sugestões ou reclamações.

4 Resultados e discussão

Um total de quatrocentos questionários foram aplicados e foram considerados apenas trezentos e noventa questionários (Tabela 1) que tinham a resposta “Sim” à questão: “Você já pegou empréstimo/locou livros na BIB Transcol”. Convém lembrar que a aplicação da abordagem teórico-metodológica SERVQUAL requer uma prévia experiência como serviço a ser avaliado.

Tabela 1– Perfil social dos participantes de acordo com município em que a biblioteca está instalada. Serra/ES, 2017. (N = 390)						
TERMINAL	LARANJEIRAS		CARAPINA		JACARAÍPE	
	N=140	%	N=120	%	N=130	%
Faixa etária						
< 20	70	50,00%	66	55,00%	78	60,00%
21 - 40	40	28,57%	44	36,67%	33	25,38%
> 40	30	21,43%	10	8,33%	19	14,62%
Cor da pele (etnia)						
Amarela	16	11,43%	10	8,33%	14	10,77%
Branca	62	44,29%	70	58,33%	61	46,92%
Preta (negro)	44	31,43%	24	20,00%	33	25,38%
Parda	18	12,86%	16	13,33%	22	16,92%
Gênero (orientação sexual)						
Masculino	53	37,86%	50	41,67%	59	45,38%
Feminino	85	60,71%	66	55,00%	64	49,23%
Outro / Outra	2	1,43%	4	3,33%	7	5,38%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Para interpretação dos resultados da pesquisa foram utilizadas técnicas estatísticas (análise descritiva). Os dados coletados foram inseridos e tabulados no *software Excel* da *Microsoft*, utilizado para produzir as ilustrações (figuras, tabelas) inseridas nas seções seguintes.

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 na estante segundo a abrangência do assunto [Q1]” obteve 85% das respostas e “Equipe excita/estimula a construção prática leitora [Q5]” obteve 81%. Ainda em relação à importância, os itens da pesquisa receberam dos participantes uma pontuação que variava entre 4,10 e 4,75 de uma escala de cinco pontos. Isso sugere que

os fatores selecionados para a pesquisa são proeminentes para os usuários da BIB Transcol.

Entre os itens indicados como de “maior satisfação”, o primeiro deles, com 83% das respostas, foi “Atendente tem conhecimento suficiente para responder minhas questões relativas ao empréstimo/locação/disponibilidade/cadastro [Q12]”, e o segundo, com 82%, “Funcionários da biblioteca inspiram confiança [Q11]”. Ainda em relação à satisfação (percepção), os participantes atribuíram às questões uma pontuação que variava entre 3,60 e 4,35 de uma escala de cinco pontos, apontando uma pequena diferença entre a importância e a satisfação dos serviços.

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

Tabela 2– Importância e satisfação por dimensão		
DIMENSÃO	IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO
Empatia	4,55	4,35
Garantia	4,30	4,05
Receptividade	4,10	3,60
Confiabilidade	4,20	4,15
Tangibilidade	4,75	3,90

Fonte: Dados da pesquisa, Serra, 2017

A determinante da qualidade do serviço apontada nesse trabalho assinala a dimensão tangibilidade (*tangibles*, 4,75) 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 à satisfação/desempenho, vemos que essa dimensão (*tangibles*, 3,90) exibe um dos índices mais baixos em relação às demais.

A dimensão tangibilidade compõe-se dos seguintes atributos: atualização dos equipamentos; visibilidade e aparência das facilidades físicas (por exemplo, instalações físicas e ferramentas, equipamentos ou outros materiais usados na prestação do serviço); e aparência dos empregados. Em bibliotecas públicas, a atualização de equipamentos de informática (*hardware* e *software*) é relevante, por exemplo, para tornar ágeis as pesquisas dos clientes. Aparência também importa, pois afeta a percepção do usuário em relação à qualidade do serviço.

Os resultados sinalizam também que a dimensão da qualidade confiabilidade (*responsiveness*, 3,60) apresenta o menor desempenho.

Receptividade, na abordagem SERVQUAL, engloba a disposição para auxiliar; prontidão para responder a requisições ou reclamações; prontidão para realizar o serviço; e prontidão em informar a conclusão do serviço. Nesta dimensão, a percepção de qualidade para a comunidade usuária está em saber que as suas requisições e necessidades estão sendo firmemente e prontamente atendidas e informadas, desde o primeiro contato até a conclusão do serviço. Em bibliotecas públicas, isso denota uma redução do tempo despendido pelo usuário em questões atinentes aos serviços de informação, ou seja, ofertando presteza no processo de pesquisa/empréstimo.

4.2 Análises de *gaps* e quadrantes

Segundo Brito e Vergueiro (2011), há uma segunda maneira para apresentar os resultados de pesquisas usando o SERVQUAL: é a “análise de *gaps*”, que compreende o diagnóstico apurado usando para cálculo a seguinte fórmula: $gap = \text{satisfação} - \text{importância}$.

Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão foram somadas e depois divididas pelo número total de respondentes (10), tanto para a satisfação quanto para a importância. A seguir foi calculada a diferença entre as duas, obtendo-se assim o *gap* por questão. Os estudos de Nitecki e Hernon (2000) indicam que as pontuações de *gaps* entre 0 e -1 não superam as expectativas (excelência), porém podem atender ao que os alunos esperam de um serviço padrão e auferem status de qualidade positiva ao serviço prestado.

Para o cálculo dos *gaps* por dimensão foram somadas as médias das questões de cada dimensão e divididas pelo total de questões de cada dimensão do questionário da pesquisa. Por exemplo, para o cálculo dos *gaps* da dimensão receptividade, foram somadas as médias das pontuações das questões relativas a esta dimensão e depois divididas por quatro, que era o número das questões relacionadas a esta dimensão (Figura 3).

Figura 3– Gráfico dos *gaps* por dimensões

A partir do gráfico 1, pode-se averiguar os hiatos entre o serviço desejado e o de fato encontrado. Quanto mais elevado o *gap*, maior é a lacuna entre o serviço esperado e o serviço percebido (tangibilidade). Ainda em termos de caracterização, verificamos que a maior lacuna foi na dimensão tangibilidade, sobretudo no que se refere à atratividade das instalações físicas. Isso é crucial para a qualidade do serviço, pois influencia não somente a percepção da ambiência, mas também as expectativas quanto à desenvoltura do processo ensino-aprendizagem.

Nesse painel, verificamos a diferença entre o serviço desejado e o encontrado, e a dimensão garantia apresentam menor divergência. Isso indica que não houve decepção significativa, ou seja, o aluno ratifica a percepção efetiva da “capacitação”.

Amparados pela base teórica, e com objetivo de constituir uma ferramenta metodológica, a matriz de análise de *importância X desempenho* (técnica de identificação de oportunidades de melhoria) assinala uma forma didática de apresentar os resultados da aplicação SERVQUAL. Nitecki e Hernon (2000) recomendam-na porque propicia uma correlação gráfica que facilita a visualização dos dados. Essa é uma matriz bidimensional onde a importância é mostrada pelo eixo y e o desempenho do atributo pelo eixo x. Com a análise de quadrantes, a instituição tem uma visão sobre quais atributos de seu produto ou serviços carecem ser aperfeiçoados para proporcionar satisfação aos clientes.

Conforme observado anteriormente, ao aplicar a análise de quadrante, verificam-se informações bastante interessantes sobre os serviços prestados. Nessa pesquisa, com a comunidade usuária da BIB Transcol de Carapina, Laranjeiras e Jacaraípe, sobreveio uma concentração no quadrante 1 (manter) de todos os vinte e dois atributos da qualidade. Isso sugere que a clientela vê todos os atributos da pesquisa como

importantes e bem desempenhados pela instituição (Figura 4).

Figura 4– Análise de quadrantes

Fonte: elaborado pelos autores, 2017

5 Considerações e recomendações

Este estudo foi realizado tendo-se como objetivo principal avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas BIB Transcol da Serra, no que tange à expectativa e à percepção da clientela em relação aos serviços ofertados.

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. Observa-se que o cálculo dos *gaps* por dimensões aponta leve discrepância entre importância e satisfação, indicando que existe lacuna para a Biblioteca Transcol atingir 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 tangibilidade. Demonstra a necessidade de se investir na melhoria da infraestrutura física e tecnológica (tangibilidade), bem como no processo empatia (*empathy*) que expressa o cuidado em oferecer atenção individualizada aos clientes. Esses resultados permitem sugerir que algumas ações específicas sejam consideradas, tais como: investir na melhoria da ambientação física, a qualidade da banda larga (acesso à internet/web), o ambiente climatizado, multimídia, áudio livros.

Como Nitecki e Herson (2000) mesmo confirmam em seu diagnóstico, a avaliação dos resultados é importante, mas também a qualidade do serviço e a satisfação do cliente. Portanto, reiteramos que os clientes atendidos pela equipe estão satisfeitos

com o atendimento prestado pela Biblioteca Transcol, citando a “tangibilidade” como uma das mais importantes (4,75 na métrica SERVQUAL, Tabela 2), no entanto, entre as dimensões que demandam cautela. Além disso, é importante destacar que os entrevistados apontaram no espaço aberto (para opiniões, sugestões e críticas) que a pouca atualização do acervo representa um ponto deficitário do projeto.

Ainda em relação à satisfação (percepção), os participantes atribuíram às questões uma pontuação que variava entre 3,60 e 4,35 aos itens da métrica SERVQUAL. Os resultados sinalizam uma pequena diferença entre a importância e a satisfação dos serviços, e a interação com clientes externos também merece destaque nesse sentido, uma vez que a dimensão receptividade (3,60, Tabela 2) obteve o menor desempenho, ou seja, indisponibilidade para atender os clientes e prestar o serviço de forma rápida e eficiente.

Entretanto, os itens que obtiveram uma pontuação menor podem representar aspectos a serem melhorados nos serviços ofertados pela BIB Transcol. Entre eles estão a “BIB Transcol disponibilizar acervo atualizado [Q20]” e “Instalações físicas adaptadas às necessidades dos associados[Q17]”, ambos apresentando respectivamente 15,00% das respostas marcadas entre “insatisfeito” e “pouco satisfeito”.

É pertinente considerar que esta pesquisa comprovou que o método SERVQUAL (com as devidas adaptações) é apropriado para avaliar a qualidade a partir das percepções e expectativas dos clientes de forma abrangente. Além disso, essa abordagem teórico-metodológica pode se tornar uma ferramenta útil para a gestão e a tomada de decisões, pois permite evidenciar os pontos fracos e fortes das instituições, uma vez que gera informações sob a ótica dos seus clientes. Por isso, a avaliação deve acontecer de forma periódica, tendo como metas a captação de nuances das necessidades e disparidades.

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, nesse trabalho, buscamos suprir essa lacuna inserindo espaço para sugestões e adequando a abordagem ao meio social. Portanto, não basta fornecer serviços com excelente qualidade, é necessário monitorar as percepções.

Deve-se ter em conta as transformações dos desejos e das suas necessidades, por isso é importante que o processo de avaliação tenha o cliente no centro do processo. A necessidade de ouvir clientes continuará a aumentar à medida que as bibliotecas

alinham serviços com expectativas e assim garantem que sua missão e visão institucional sejam percebidas (NITECKI; HERNON, 2000).

Além disso, a biblioteca precisa compreender as necessidades latentes que não se transformam em demandas, bem como as necessidades potenciais dos atuais não usuários, sob o risco de ficar estagnada na prestação de serviços em vias de obsolescência (LANCASTER, 1996).

Finalmente, cabe ressaltar que todo esse elenco de preocupações deve ser levado em consideração, sem se perder de vista que os modelos de avaliação da qualidade de serviço são instrumentos essenciais de aferição de diagnósticos dos pontos fortes e fracos que se podem exprimir em oportunidades de aplicabilidade de boas práticas (*best practices*) e inovação. Sugerimos explorar mais a parte qualitativa da abordagem teórico-metodológica SERVQUAL e os possíveis desdobramentos que possam fundamentar uma continuidade nessa linha de pesquisa.

Certamente este tema não se esgota neste estudo, e sugerimos explorar mais a parte qualitativa da abordagem teórico-metodológica SERVQUAL promovendo um diagnóstico minucioso da ambiência e também a utilização de outros métodos como o *servperf* e o *libqual+*. Por isso, possíveis desdobramentos podem fundamentar uma continuidade nessa linha de pesquisa. A aplicação da abordagem diante dos avanços das NTIC pode ser facilmente aplicada *on-line* com apoio das ferramentas *Google Forms*, da *suíte Google Docs*.

Neste sentido, os resultados obtidos a partir da percepção dos usuários, quanto aos produtos e serviços prestados pelas BIB Transcol de Serra, permitem afirmar que, de modo geral, os leitores estão satisfeitos e sendo despertados ao gosto e hábito pela leitura.

Referências

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing**: competindo através da qualidade. Tradução de Beatriz Sedou. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.

BIBLIOTECA Transcol completa um ano e empresta mais de 25 mil livros. **Folha Vitória**, Vitória, 27 ago. 2008. Notícias Gerais. Disponível em: <www.folhavoria.com.br/geral/noticia/2008/08/biblioteca-transcol-completa-um-ano-e-empresta-mais-de-25-mil-livros.html>. Acesso em: 18 abr. 2017.

BRETTAS, A. P. A biblioteca pública: um papel determinado e determinante na sociedade. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**,

Porto Alegre, v. 24, n. 2, p.101-118, jul./dez. 2010. Disponível em:
<www.seer.furg.br/biblos/article/viewFile/1153/1030>. Acesso em: 27 jul. 2016.

BRITO, G. F. de; VERGUEIRO, W. C. S. **Avaliação da qualidade orientada ao usuário**: estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método servqual. Trabalho apresentado no Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, Maceió, 2011. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/16033/1/329-2573-1-PB.pdf>>. Acesso em: 8 mar. 2013.

CHARTIER, R. **Entre poder y placer**: cultura escrita y literatura en la Edad Moderna. Madrid: Cátedra, 2000.

COOK, C.; THOMPSON, B. Reliability and validity of Servqual scores used to evaluate perceptions of library service quality. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 26, n. 4, p. 248-258, 2000.

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, p. 170-176, apr. 2001. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC31724/>>. Acesso em: 17 mar. 2015.

CUNHA, M. T. S. De livros e de leituras: páginas plenas de mundo. **Revista Cultura Escrita Y Sociedade**: Revista da Educação, ASPHE/FaE/UfPel, Pelotas, v. 14, n. 32, p. 259-263, set./dez. 2010. Disponível em <<file:///C:/Users/Cliente/Downloads/28667-110659-1-PB.pdf>>. Acesso em: 23 abr. 2016.

ESPÍRITO SANTO. Governo do Estado. Secretaria de Cultura. **Projeto BibTranscol**. Vitória, 2017. Disponível em: <<https://secult.es.gov.br/bib-transcol>>. Acesso em: 30 set. 2017.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. 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. 169-184, dez. 2008.

IFLA/UNESCO. **Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas**.1994. Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br/manifestos/manifesto-da-unesco-sobre-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em: 22 abr. 2016.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Tradução de Antonio Agenor. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

MELLO, C. H. P. et al. **Gestão do processo de desenvolvimento de serviços**. São Paulo: Atlas, 2010.

MIGUEL, M. C. Múltiplos olhares em prol da qualidade de serviços biblioteconômicos. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 22, n. 2 Especial, p. 192-207, 2017. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1312/pdf>>. Acesso em: 19 ago. 2017.

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. **Guará**, Vitória, n. 5, p. 103-116, jul.2016.

Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/guara/article/view/14350/10092>>. Acesso em: 19 jul. 2016.

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, july2000.

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, Fall 1985.

SNBP [Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas]. **Projeto BibTranscol**. 2017. Disponível em: <<http://bibliotecas.cultura.gov.br/projeto/257/#>>. Acesso em: 20 jul. 2017.

SNOJ, B.; PETERMANEC, Z. Let users judge the quality of faculty library services. **New Library World**, v. 102, n. 1168, p. 314-324, 2001.

TARGINO, M. G. Ranganathan continua em cena. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n.1, p. 122-124, jan./abr.2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a08.pdf>>. Acesso em: 29 abr. 2016.

UNIVERSIDADE PARA TODOS. **Projeto Biblioteca Transcol**.2014. Disponível em: <<http://bibliotecatranscol.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 11 jan. 2015.