

Andrea Aparecida Silva

**A PERCEÇÃO DOS DISCENTES DA UFSC SOBRE OS
SERVIÇOS OFERECIDOS NA BIBLIOTECA CENTRAL
MENSURADO PELO MÉTODO SERVQUAL**

Dissertação submetida ao Programa de
Pós-graduação em Administração
Universitária da Universidade Federal
de Santa Catarina para a obtenção do
Grau de Mestre em Administração
Universitária
Orientador: Prof. Dr. Rudimar Antunes
da Rocha

Florianópolis, (SC)
2013

Ficha catalográfica elaborada pela autora Andrea Aparecida Silva
Bibliotecária - CRB 14/1097

S58p

Silva, Andrea Aparecida

A percepção dos discentes da UFSC sobre os serviços oferecidos na Biblioteca Central mensurado pelo método Servqual/ Andrea Aparecida Silva. – 2013.

187 f.; 21 cm.

Dissertação (Mestrado Profissional) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócioeconômico. Programa de Pós-graduação em Administração Universitária.

Orientador: Prof. Dr. Rudimar Antunes da Rocha

1. Qualidade. 2. Satisfação. 3. Servqual. 4. BC/UFSC. I. Título II. Rocha, Rudimar Antunes da. III. Universidade Federal de Santa Catarina.

658.56 (043.3)

Andrea Aparecida Silva

**A PERCEÇÃO DOS DISCENTES DA UFSC SOBRE OS
SERVIÇOS OFERECIDOS NA BIBLIOTECA CENTRAL
MENSURADO PELO MÉTODO SERVQUAL**

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de “Mestre”, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis (SC), 22 de julho de 2013.

Prof. Pedro Antônio de Melo, Dr.
Coordenador do Curso

Banca Examinadora:

Prof. Rudimar Antunes da Rocha, Dr.
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Mário de Souza Almeida, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Allan Augusto Platt, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Alberto de Souza Schmidt, Dr.
Universidade Federal de Santa Maria

AGRADECIMENTOS

Ingressar no Programa de Pós-Graduação na Universidade Federal de Santa Catarina foi um desejo alimentado por alguns anos e felizmente alcançado em 2012. A conclusão desta dissertação se reveste de expressivo significado que, a despeito das dificuldades enfrentadas, no decorrer do processo, merece ser comemorada e dividida com pessoas que colaboraram para o meu êxito. Assim, registro especial agradecimento:

a Deus, pelo bom pensamento que me inspira em todos os momentos;

a espiritualidade benfeitora e amiga que me eleva e mantém a chama da vida;

aos meus pais Antonio Silva Filho e Marilene Pereira Silva pelo alicerce dado e pelo fato de sempre estarem ao meu lado apoiando, torcendo e ajudando a enfrentar as barreiras transpostas, durante essa trajetória;

ao meu amor Vinicius Luch pelo carinho e compreensão nos momentos de inquietude;

ao meu Professor Dr. Rudimar Antunes da Rocha, a quem tenho muito apreço e carinho, o qual me orientou e me guiou em todos os momentos dessa trajetória. Reconheço publicamente a forma descontraída, criativa e a valorosa competência profissional;

à Diretora da Biblioteca Central, Dirce Maris Nunes da Silva, que sempre foi solícita e deixou as portas abertas da BC/UFSC para minha pesquisa;

aos discentes da UFSC, participantes desta pesquisa;

ao Israel Machado da Silva e Débora Brum pela colaboração e apoio à pesquisa;

aos colegas de mestrado, com os quais compartilhei muitos momentos em sala de aula, como também aos professores do programa de pós-graduação do Mestrado Profissional em Administração Universitária (PPGAU) da UFSC, por terem favorecido o meu crescimento acadêmico e profissional;

ao meu anjo e filho peludo de quatro patas, Loopy, que me ensina todos os dias como a vida pode ser repleta de felicidade nas coisas mais simples. Ele é a luz na nossa família, amor incondicional, amor eterno!

Enfim, a todos que participaram da pesquisa ou contribuíram de alguma maneira para que chegasse até aqui. Obrigada!

Não se deve ir atrás de objetivos fáceis.
É preciso buscar o que só pode ser alcançado
por meio dos maiores esforços.

Einstein

RESUMO

Na esfera das Bibliotecas Universitárias, qualidade pode ser entendida como a busca de excelência no serviço prestado. Para que uma biblioteca atinja resultados que permitam a continuidade de um trabalho, ela precisa assegurar uma relação direta entre os princípios da qualidade e o melhor atendimento para a satisfação dos clientes. Faz-se necessário destacar que a qualidade tem visões e interpretações subjetivas e individualizadas na mente do consumidor. Agregar qualidade aos serviços prestados pela biblioteca é o primeiro passo para reter os usuários reais e captar os potenciais no atual ambiente competitivo. Esta dissertação tem como objetivo geral estudar o grau de satisfação dos discentes da UFSC acerca dos serviços oferecidos na BC/UFSC mensurado pelo método SERVQUAL que necessitam de ações corretivas por parte dos dirigentes desta Unidade Suplementar. A amostra foi de 379 discentes (graduandos, mestrands e doutorandos), na sequência, aplicou-se um questionário estruturado e tratado de forma probabilística do tipo sistemática. Os dados foram coletados entre os dias 02 a 06 de abril de 2013 e as técnicas de tratamento dada a eles foram quanti-qualitativas. Com isso, os dados quantitativos foram tabulados em planilha Excel e processados pelo programa SPSS®. Conclui-se que a pesquisa revelou que as médias das expectativas dos discentes foram bem elevadas, acima de bom. Quanto às percepções, estiveram, sem exceção, abaixo das expectativas o que permitiu deduzir que os serviços prestados pela BC/UFSC, de forma geral, não são satisfatórios do ponto de vista dos clientes-alunos. Por fim, tentou-se aproximar a BC/UFSC dos usuários e dar início ao processo 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 BC, a fim de buscar de forma contínua a excelência dos serviços e contribuir para torná-la referência no cenário nacional, priorizando a própria história da UFSC.

Palavras-chave: Qualidade. Satisfação. SERVQUAL. BC/UFSC.

ABSTRACT

In the area of the University Libraries, quality shall be understood as the search of excellency in the service provided. A library needs to assure a direct relation between the principles of quality and the improvement of customer satisfaction to achieve results that allow its continuity. It is worth mentioning that quality has subjective and individualized views and interpretations in the consumer's mind. Adding quality to the services provided by the library is the first step to maintain the real users and to win the potential ones in today's competitive environment. The general objective of this study is to assess the degree of satisfaction of UFSC students about the services offered in the BC/UFSC. This was measured by the SERVQUAL method and showed that corrective actions need to be taken by the officers of this Supplementary Unit. The sample comprised 379 students (graduation, master's and PhD students). Following the subjects above, a structured questionnaire was applied and treated in the probabilistic base of the systematic approach. The data collection period was from April 2nd to April 6th, 2013. The data-processing techniques were both quantitative and qualitative. The quantitative data were tabulated in Excel spreadsheet and processed by the software SPSS®. It is showed in the research that the average expectations of the students were high, above "good". As for the perceptions, they were, without exception, below the expectations, fact that allowed concluding that the services provided by the BC/UFSC, all in all, are not satisfactory from the point of view of its customers-students. Finally, it was tried an approach between the BC/UFSC and its users and to start the process of constant improvements in the services provided. It is expected that this research be the beginning of a long process of learning and growth, where those involved feel truly valued and can effectively contribute to the performance of the BC's services, continuously seeking the services' excellency and contributing to make it a reference in the national scene and in the very history of UFSC.

Keywords: Quality. Satisfaction. SERVQUAL. BC/UFSC.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Biblioteca Estadual/Universitária Göttingen na Alemanha	58
Figura 2 - Biblioteca da Universidade de Aberdeen, Escócia	59
Figura 3 - Fachada da Biblioteca da Universidade de Aberdeen, Escócia	60
Figura 4 - Parte interna da Biblioteca da Universidade de Aberdeen, Escócia	60
Figura 5 - Biblioteca da Universidade Tecnológica de Delft, Holanda	61
Figura 6 - Balcão da Biblioteca da Universidade Tecnológica de Delft, Holanda	62
Figura 7 - Vista de cima da Biblioteca da Escola Politécnica de Lausanne, na Suíça	64
Figura 8 - Formas ondulantes da Biblioteca da Escola Politécnica de Lausanne, na Suíça	68
Figura 9 - Setores de atividades sociais	65
Figura 10 - Espaços de trabalho	65
Figura 11 - Biblioteca Geisel da Universidade da Califórnia, Estados Unidos	66
Figura 12 - Biblioteca de Harvard, Estados Unidos	67
Figura 13 - Fatores que influenciam as expectativas de serviço de clientes	75
Figura 14 - Evolução da gestão da qualidade	78
Figura 15 - Qualidade total percebida	86
Figura 16 - Método de qualidade de Gummesson	87
Figura 17 - Método de qualidade de serviço	91
Figura 18 - Cálculo da amostra	105
Figura 19 - Etapas estruturais da Dissertação	112
Figura 20 - À esquerda, BU/UFSC na década de 1960, e à direita, BU/UFSC em 2012	114
Figura 21 - Faixa etária dos respondentes	119
Figura 22 - Centro de ensino dos Respondentes	120
Figura 23 - Divisão dos Respondentes por Nível	121
Figura 24 - Divisão dos respondentes graduandos por Fase	122
Figura 25 - Turno de aula do respondente	123
Figura 26 - Frequência dos respondentes na Biblioteca Universitária	124
Figura 27 - Dimensões	137

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Evolução dos suportes informacionais nas bibliotecas universitárias	54
Quadro 2 - Programa funcional da Biblioteca da Universidade Tecnológica de Delft e Biblioteca da Escola Politécnica de Lausanne	62
Quadro 3 - O conceito de qualidade	77
Quadro 4 - Comparação entre os enfoques ocidental e japonês	79
Quadro 5 - Etapas do Movimento da Qualidade	80
Quadro 6 - Comparação entre serviço e produto	82
Quadro 7 - Características que distinguem bens x serviços	84
Quadro 8 - Cinco dimensões da qualidade no serviço	89
Quadro 9 - O Instrumento SERVQUAL	93
Quadro 10 - Evolução nas Dimensões da Qualidade	94
Quadro 11 - Dados quantitativos do acervo da BC/UFSC	117
Quadro 12 - Frequência de usuários, empréstimos, devoluções, renovações	118
Quadro 13 - Itens da escala – Conforto	138
Quadro 14 - Itens da escala – Confiabilidade	139
Quadro 15 - Itens da escala – Tangibilidade	139
Quadro 16 - Itens da escala – Segurança	140
Quadro 17 - Itens da escala – Receptividade	140

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Divisão dos Respondentes por Idade	118
Tabela 2 - Expectativas dos respondentes quanto aos serviços da BU	125
Tabela 3 - Percepções dos respondentes quanto aos serviços da BU	128
Tabela 4 - Diferença entre as expectativas e as percepções dos respondentes quanto aos serviços da BU	131
Tabela 5 - Diferença entre as expectativas e as percepções dos respondentes quanto aos serviços da Biblioteca Universitária – significância dessa diferença	134
Tabela 6 - Correlação entre os itens significativos	136
Tabela 7 - Estatística Descritiva das Dimensões	141
Tabela 8 - Avaliação Geral da Qualidade de Serviço	142
Tabela 9 - Sugestões de melhorias no serviço da BC/UFSC	143

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AAI	Ambiente de Acessibilidade Informacional
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BC/UFSC	Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina
BIREME	Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
BSARA	Biblioteca Setorial do Campus de Araranguá
BSCUR	Biblioteca Setorial do Campus de Curitiba
BSJOI	Biblioteca Setorial do Campus de Joinville
BSCCA	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias
BSCED	Biblioteca Setorial do Centro de Educação
BSCCSM	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – Medicina
BSCCSO	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – Odontologia
BSCFM	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Físicas e Matemática
BSCA	Biblioteca Setorial do Colégio de Aplicação
BU	Biblioteca Universitária
BU _s	Bibliotecas Universitárias
CEB	Centro de Estudos Básicos
COMUT	Comunicação Bibliográfica
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CFH	Centro de Ciências Filosóficas e Humanas
CFM	Centro de Ciências Físicas e Matemáticas
CTC	Centro Tecnológico
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
HEdPERF	Higher Education Performance
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IES	Instituição de Educação Superior
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
MEC	Ministério da Educação e Cultura
PDC	Política de Desenvolvimento de Coleção
PPGAU	Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária
PROPLAN	Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
TIC _s	Tecnologias da Informação e Comunicação

TQC	<i>Total Quality Control</i>
UENF	Universidade Estadual do Norte Fluminense
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UFMS	Universidade Federal de Santa Maria
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	25
1.1 JUSTIFICATIVAS.....	32
1.2 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	35
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA	37
2.1 ORIGEM DA UNIVERSIDADE.....	37
2.2 ORIGEM DAS BIBLIOTECAS E BUs.....	45
2.3 BIBLIOTECAS DO SÉCULO XXI.....	53
2.4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS INTERNACIONAIS	57
2.4.1 Biblioteca Estadual/Universitária Göttingen na Alemanha ...	57
2.4.2 Biblioteca da Universidade de Aberdeen, Escócia.....	59
2.4.3 Biblioteca da Universidade Tecnológica de Delft, Holanda....	61
2.4.4 Biblioteca da Escola Politécnica de Lausanne, na Suíça	63
2.4.5 Biblioteca Geisel da Universidade da Califórnia, Estados Unidos.....	66
2.4.6 Biblioteca de Harvard, Estados Unidos.....	67
2.5 AVALIAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS	68
2.6 <i>MARKETING</i> DE SERVIÇOS.....	72
2.6.1 Satisfação do cliente	73
2.7 QUALIDADE	75
2.7.1 Qualidade em serviços	81
2.8 MÉTODOS DE MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS	85
2.8.1 Método de Grönroos	85
2.8.2 Método de GUMMESSON	87
2.8.3 Método SERVQUAL de Parasaruman, Zeithalm e Berry	88
2.8.4 Método SERVPERF.....	95
2.8.5 Método INTQUAL	96
2.8.6 Método HEdPERF	98
2.8.7 Método PESPERF	100
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	103
3.1 DELIMITAÇÃO E PERSPECTIVA DA PESQUISA.....	103
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	105
3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS	107
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS.....	110
3.5 LIMITAÇÕES DO ESTUDO	111
3.6 DESIGN DA PESQUISA	111

4 O CASO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFSC.....	113
4.1 A HISTÓRIA CONTEXTUALIZADA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA (UFSC).....	113
4.2 SERVIÇOS	115
4.3 ÁREA FÍSICA DA BC/UFSC	116
4.4 ACERVO	117
4.5 FREQUÊNCIA DE USUÁRIOS, EMPRÉSTIMOS, DEVOLUÇÕES, RENOVAÇÕES	117
4.6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DO CASO BIBLIOTECA CENTRAL (UFSC)	118
4.6.1 Análise do perfil dos respondentes do questionário.....	118
4.6.1.1 Sexo	118
4.6.1.2 Faixa Etária dos respondentes.....	119
4.6.1.3 Centro de Ensino.....	119
4.6.1.4 Grau.....	120
4.6.1.5 Turno em que estuda.....	122
4.6.1.6 Frequência e Periodicidade de Consulta ao Acervo da Biblioteca Central da UFSC	123
4.7 ANÁLISE DOS ITENS DO QUESTIONÁRIO	124
4.7.1 Expectativas.....	124
4.7.2 Percepções.....	127
4.7.3 Diferenças (gaps)	129
4.8 DIMENSÕES.....	137
4.8.1 Dimensão 1: Conforto.....	138
4.8.2 Dimensão 2: Confiabilidade	138
4.8.3 Dimensão 3: Tangibilidade.....	139
4.8.4 Dimensão 4: Segurança	140
4.8.5 Dimensão 5: Receptividade	140
4.8.6 Resumo das Dimensões.....	140
4.9 ANÁLISE DA REGRESSÃO MÚLTIPLA	141
4.9.1 Qualidade do serviço geral.....	142
4.10 MELHORIAS NO SERVIÇO	142
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	146
5.1 SUGESTÕES GERENCIAIS	151
REFERÊNCIAS.....	154
APÊNDICE A – Questionário sobre o grau de satisfação dos discentes da UFSC sobre os serviços oferecidos na Biblioteca Central	Erro! Indicador não definido.

APÊNDICE B – Questionário de avaliação da expectativa em relação aos serviços da BC/UFSC	177
APÊNDICE C - Questionário de avaliação da percepção em relação aos serviços da BC/UFSC	181
APÊNDICE D – Solicitação para a realização da pesquisa na BC/UFSC.....	185
APÊNDICE E – Carta de Autorização para Pesquisa.....	187

1 INTRODUÇÃO

Do ponto de vista histórico, a Biblioteca de Alexandria oferece valor cultural e histórico, uma vez que foi fundada no início do Século III a.C., durante o reinado do Faraó Ptolemeu I Sóter. O modelo arquitetônico ainda serve de exemplos para universidades contemporâneas (MARTINS, 2001). O modelo de biblioteca universitária, credita-se à Idade Média, pouco antes do Renascimento, como o período que fez das bibliotecas um ponto de apoio acadêmico e científico mundial. Naquela época, elas estavam diretamente associadas às questões religiosas e filosóficas e serviam como guardiãs do saber com a função de preservar a informação e dissipar conhecimento. Seu acesso era restrito aos grandes pensadores e pessoas influentes do clero e burguesia dos principados. Por outro lado, as transformações das bibliotecas vêm servindo de cenário para discussões que as remetem a própria existência da humanidade, pois reúnem dados históricos, científicos e místicos de longo tempo. Espalhadas pela Europa e Estados Unidos, as bibliotecas mais famosas do mundo são ícones de arquitetura, história e literatura.

No “velho mundo” atribuíam-se à iniciativa do Rei Espanhol Dom Afonso IX de Leão, em 1218, a fundação do Estudio Salmantino, atualmente Universidade de Salamanca, bem como em 1254, já no reinado de Dom Afonso X a inauguração do primeiro ‘estacionário’, ‘estação de livro’ ou biblioteca (UNIVERSIDADE DE SALAMANCA, 2013)¹. Por sua vez, no território português, tem-se a Biblioteca da Universidade de Coimbra, com data de fundação de 12 de fevereiro de 1513, portanto, com mais de cinco séculos ininterruptos de serviços ao público ao saber e academia (UNIVERSIDADE DE COIMBRA, 2013)². É relevante salientar que nos casos supramencionados é possível fazer o paralelo da atenção à educação e ao saber nos momentos de hegemonia destas nações.

Do cenário histórico, aponta-se ainda a *Radcliffe Reading Rooms* que faz parte da renomada *Bodleian Library*, da Universidade de Oxford, considerada a segunda maior do Reino Unido e que foi inaugurada em 1749 (BODLEIAN LIBRARY, 2013)³. Outro destaque merecido é da Biblioteca PIO IX situada em Roma (Itália). Esta biblioteca pertence à Pontifícia Universidade Lateranense conhecida

¹ <http://www.salamanca.es/pt-pt/node/526>

² <http://www.uc.pt/bguc/500anos/>

³ <http://www.bodleian.ox.ac.uk/bodley>

como Universidade do Papa, por ser conduzida pela sua santidade católica, tendo sido inaugurado em 1854 (PONTIFICIO INSTITUTO ORIENTALE, 2013)⁴.

Por sua vez, no “novo mundo”, destaca-se a *Harvard Library* por ser um conjunto de bibliotecas mais antigo dos Estados Unidos. Ela começou a funcionar no ano de 1638, sendo apontada por muitos como a mais linda do mundo. Não se deve esquecer ainda da Library of congress (Washington D.C. - USA) fundada em 1800, sendo apontada como a maior biblioteca do mundo, possuindo um acervo que ultrapassa os 144 milhões de exemplares, em mais de 470 idiomas (HARVARD LIBRARY PORTAL, 2013)⁵.

No território brasileiro, a Biblioteca Nacional do Brasil ou Fundação Biblioteca Nacional foi fundada, em 1810 quando era chamada de Real Biblioteca, tendo recebido a denominação de Biblioteca Imperial e Pública da Corte. No entanto, desde 1876 é conhecida como Biblioteca Nacional, abrigando o patrimônio bibliográfico e documental do país, sendo considerada pela UNESCO como a sétima maior biblioteca do mundo e a maior da América Latina. Ela está localizada no Rio de Janeiro (RJ) e conta com mais de 9 milhões de itens em seu acervo. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2013)⁶.

A inauguração de bibliotecas no Brasil teve origem nas ordens religiosas, junto à criação das universidades. Inicialmente, os acervos bibliográficos pertenciam às faculdades isoladas, mas em 1968, com a reforma universitária, eles centralizaram-se, passando a compor as Bibliotecas Universitárias (BUs), originando assim as bibliotecas centrais ou especializadas de acordo com os centros, escolas e cursos (FONSECA, 2007).

Nos séculos anteriores, as bibliotecas eram referenciais em obras impressas que resguardavam o conhecimento de uma civilização. Nos dias atuais, esse conhecimento aparece sob diversas formas: internet, *tablets*, videoconferência, redes sociais, no qual usuários trocam informações nas redes digitais, participando de conferências eletrônicas, desenvolvendo trabalhos, projetos, cooperação por meio das redes mundiais, disponíveis a quem tem acesso aos meios de comunicação, informação e ao conhecimento, para a realização das buscas de informação.

⁴ <http://www.pio.urbe.it/>

⁵ <http://lib.harvard.edu>

⁶ http://www.bn.br/portal/?nu_pagina=3

Na ótica de Pereira (1999) a junção das palavras tecnologia e informação foi inicialmente utilizada, na década de 80, para justificar a convergência de muitas correntes de desenvolvimento tecnológico, associadas à informática, às telecomunicações e à microeletrônica. O impacto das tecnologias de informação ocasionadas pela transição dos manuscritos para os textos impressos, pelo acesso à base de dados *on-line*, aos *cd-rom*, às bibliotecas digitais, vem rompendo barreiras tradicionais nas formas de busca de informação, agora também mediadas pela tecnologia digital. O domínio advindo das tecnologias de comunicação e informação modificou o universo das bibliotecas, em especial, as universitárias. A simples interpretação de que as bibliotecas se caracterizam como um local especializado na conservação de um acervo literário grandioso não é mais sinônimo de qualidade, haja vista que no cenário contemporâneo as bibliotecas são avaliadas, geralmente, em função dos serviços que prestam e não somente do seu acervo, por razões pelas quais tem sido crescente a preocupação dos gestores em descobrir as expectativas e percepções em relação à prestação de serviços oferecidos por bibliotecas universitárias, como desafio ímpar de qualidade.

Há diversas correntes que abordam o tema qualidade. A filosofia que as orienta é defendida por autores clássicos, tais como os pioneiros Juran (1990) e Deming (1990). A abordagem de Juran (1990) possui vertente gerencial, focalizando o fluxo organizacional, necessidade de estabelecer metas e objetivos à melhoria, ao planejamento e à responsabilidade gerencial para qualidade. Nesse raciocínio, compreendeu que a gestão da qualidade tem três pontos básicos: aperfeiçoar, planejar e ter o controle da qualidade. Esses pontos são conhecidos como a “Trilogia de Juran”. Deming (1990, p. 39), desenvolveu os 14 Princípios da Qualidade, considerando que “[...] a adoção e a prática desses pontos indicam que uma empresa tem a intenção de sobreviver por muito tempo, protegendo os investidores e criando empregos”. Esses princípios aplicam-se indistintamente às organizações de todos os portes e tipos, sejam pequenas, médias ou grandes, e indústrias de serviços ou de transformação.

Do lado norte-americano, Crosby (1990) deu uma preciosa ajuda à teoria do zero defeito e Feigenbaum (1994) foi o grande impulsionador do conceito de controle total da qualidade. Do lado japonês, Ishikawa (1993) foi o pioneiro. Deu um cunho japonês aos ensinamentos de Deming (1990) e Juran (1990) e criou sete ferramentas do controle estatístico da qualidade. Foi também um dos inspiradores dos círculos de qualidade.

Na esfera das BUs, qualidade pode ser entendida como a busca por excelência no serviço prestado. Para que uma biblioteca atinja resultados que permitam a continuidade, ela precisa assegurar uma relação direta entre os princípios da qualidade e a melhoria da satisfação dos clientes. Faz-se necessário destacar que a qualidade tem visões e interpretações subjetivas e individualizadas na mente do consumidor.

Agregar qualidade aos serviços prestados pela biblioteca, é o primeiro passo para reter os usuários reais e captar os potenciais no atual ambiente competitivo. Pressupõe-se que novos clientes exigem novos serviços, destacado por Vergueiro (1995, p. 15), quando adverte que “os fatores tecnológicos, econômicos, políticos e sociais estão influenciando os serviços de informação e fazendo com que eles tenham importância destacada no mundo atual”.

Dentre os fenômenos organizacionais contemporâneos, os clientes são razões primordiais do sucesso das organizações, obtendo da área de *marketing* destaques operacionais, estreitando a inter-relação com os consumidores. O *marketing*, desde a metade dos anos 90, tem merecido atenção especial pelas possibilidades de se averiguar o comportamento e a satisfação dos clientes⁷ ou usuários⁸, bem como de escolhas e implantações de estratégias mercadológicas adequadas sobre determinado serviço. Por essas razões, o tema é frutífero para o avanço das ciências sociais e administrativas, essencialmente na esfera das organizações prestadoras de serviços da educação, como são os casos das universidades. Cabe destacar que, especificamente nas universidades, um dos espaços mais procurados e visitados pelo corpo discente sejam as bibliotecas. Este espaço educacional congrega estudantes das diversas áreas do conhecimento científico por horas e horas de estudos e debates, exigindo destas organizações espaços físicos e acervos bibliográficos atualizados e relevantes ao saber. Por isso, as expectativas e percepções dos usuários precisam ser avaliadas para identificação e implantação de melhorias que atendam as exigências dos usuários.

As exigências são crescentes no âmbito universitário, em especial, quanto ao espaço físico, com questões relacionadas a boas condições estruturais, acessibilidade ao usuário e do bem estar dos atores envolvidos no ambiente das bibliotecas. Dentro desta ótica interpretativa, os estudos de *marketing* têm direcionado o

⁷ Quem se vale dos serviços de uma empresa (XIMENES, 2010).

⁸ Diz-se de quem tem o direito de uso; desfruta de alguma coisa. Usuário da biblioteca (XIMENES, 2010).

desenvolvimento de alternativas para corresponder às necessidades dos clientes, pois este nível de necessidade está diretamente relacionado a uma percepção proporcionada de valor pelo produto adquirido ou consumido (LOVELOCK; WRIGHT, 2006).

Na visão de Las Casas (2000), *marketing*, é a área do conhecimento que engloba todas as atividades concernentes às relações de troca, orientadas para a satisfação de anseios e necessidades dos clientes, no intuito de atingir alguns objetivos organizacionais, além de alcançar indivíduos, destacando o meio ambiente de impacto e a atuação e o que essas relações causam ao bem-estar da sociedade. Nas palavras deste estudioso, é possível identificar as inter-relações indissociáveis de produto e serviço, mas com exigências renovadas e distintas de organização para organização.

No setor de serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, esta questão é polêmica, pois não há uma receita pré-elaborada para se mensurar a qualidade dos serviços pela heterogeneidade dos públicos-alvo e pelos objetivos distintos inerentes a cada consulta bibliográfica.

Por estas razões, o tema merece 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. Os mais conhecidos e adotados em estudos científicos são: SERVQUAL, SERVPERF, INTQUAL, HEdPERF, PESPERF. Essas tipologias, métodos ou ferramentas serão descritos no Capítulo dois. No entanto, neste estudo, o enfoque analítico será o método SERVQUAL.

Entre os autores que propuseram método de medição de qualidade de serviços se destacaram Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985); Cronin e Taylor (1992, 1994); Teas (1993); e Caruana e Pitt (1997). Firdaus (2006) e Yildiz e Kara, (2009), mais recentemente, propuseram métodos voltados para o ensino superior.

O método SERVQUAL foi idealizado a partir do conceito de *gaps* ou hiatos entre o que se tem de expectativas sobre “algo” e a percepção que se experimentou deste “algo”, caracterizando-se como uma alternativa de se mensurar a qualidade dos serviços, por meio de uma escala de atributos de cinco possibilidades. Portanto, o modelo proposto avalia as expectativas e percepções dos clientes no que concerne um serviço de qualidade. Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), 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, e que resulta de uma comparação das expectativas com as percepções de desempenho do serviço. Este método tem servido para identificar esta relação em

diversos tipos de organizações, inclusive nas bibliotecas. No entanto, outros métodos bifurcaram deste preceito conceitual, como se destaca na sequência.

Cronin e Taylor (1992), por exemplo, desenvolveram um método denominado SERVPERF. Este método está baseado na percepção de desempenho dos serviços. A diferença entre os dois conceitos tem grande relevância, pois as empresas fornecedoras de serviço necessitam saber qual é o objetivo precípua, se ter clientes que estão satisfeitos com o desempenho ou fornecer serviços com um nível máximo de qualidade percebida.

Por sua vez, Caruana e Pitt (1997) desenvolveram o INTQUAL. O foco destes autores são ações internas que a gestão precisava implantar para garantir um serviço de qualidade aos clientes. O intuito é contribuir para maior conhecimento sobre qualidade de serviço e desempenho do negócio, por meio do desenvolvimento de uma medida interna de qualidade de serviço, utilizando o método SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Já Firdaus (2006), com base nos métodos SERVQUAL e SERVPERF, desenvolveu o HEdPERF. O objetivo foi validar uma nova escala de mensuração da qualidade dos serviços, especificamente concebido para o setor do ensino superior, usando técnicas qualitativas e quantitativas de mensuração. A pesquisa realizada com a escala HEdPERF validou seis dimensões chamadas de fatores e apresentou quarenta e um itens que foram testados empiricamente, sendo estes: unidimensionalidade, confiabilidade e validade.

Por sua vez, o PESPERF foi concebido por Yildiz e Kara (2009) e baseado nos métodos SERVQUAL e HEdPERF, TQM, Melhoria Contínua, *Benchmarking*, Holístico e Avaliação de Desempenho específica para Pós-graduação. O que motivou a ampliação do PESPERF foi que a medida HEdPERF foi projetada para medir a qualidade do serviço no nível macro, podendo ser considerada como um instrumento genérico de medição desta relação. No entanto, de acordo com Souza *et al.* (2011, p. 6) “no ensino superior, há necessidade de novas escalas, com um foco muito mais voltado para os níveis micro de uma universidade, devido à natureza única de diferentes unidades acadêmicas”. O objetivo do PESPERF foi apresentar um instrumento de medição da qualidade de serviço em uma Escola de Educação Física e Ciências do Desporto. Por isso, algumas pesquisas são adotadas como instrumentos utilizados para mensuração da qualidade, tendo como objetivo comparar a expectativa em relação ao serviço prestado na visão

do cliente, com intuito de reparar falhas e buscar oportunidades de crescimento.

Sendo assim, devido às principais características de serviços, como intangibilidade, perecibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade, observa-se a dificuldade em identificar os *gaps* no atendimento esperado pelo cliente, aqui denominado usuários de bibliotecas universitárias e ofertado pela unidade de informação. A fim de aprofundar o estudo sobre a qualidade de serviços sob a ótica dos discentes da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina (BC/UFSC), foi importante conhecer o conceito que estes fazem do termo qualidade, bem como as opiniões e as expectativas acerca da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca, que se caracterizou em graus de satisfação ou insatisfação dos usuários.

Portanto, formataram-se o problema de pesquisa, o objetivo geral e específicos, para serem defendidos junto ao Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária (PPGAU). O problema de pesquisa ficou assim definido:

Quais são as percepções dos parâmetros de satisfação e insatisfação declarados pelos discentes⁹ da UFSC, sobre a Biblioteca Central, mensurados pelo método SERVQUAL que requerem atenção dos dirigentes desta Unidade Suplementar?

Para se responder de forma adequada a referida interrogação de pesquisa, definiram-se os seguintes objetivos:

O **objetivo geral** consistiu em avaliar o grau de satisfação dos discentes da UFSC sobre os serviços oferecidos na Biblioteca Central mensurado pelo método SERVQUAL que necessitam de ações de melhoria por parte dos dirigentes desta Unidade Suplementar.

E como **objetivos específicos** estabeleceram-se:

- a) delinear um paralelo entre expectativa e percepção dos discentes, por meio dos *gaps*, em relação aos serviços prestados pela BC/UFSC, visando à constatação da satisfação dos discentes, por meio do método SERVQUAL;
- b) identificar os parâmetros de insatisfação detectados dos itens críticos aos serviços prestados pela BC/UFSC na visão dos discentes; e
- c) propor sugestões de melhoria aos dirigentes de primeiro escalão em relação aos serviços prestados pela BC/UFSC aos

⁹ O corpo discente foi composto somente pelos alunos de graduação e pós-graduação na modalidade presencial.

fatores latentes de satisfação e insatisfação apontados pelos discentes pesquisados.

Salienta-se que estes objetivos foram tratados dentro de cinco dimensões selecionadas a partir do método escolhido para a realização desta dissertação de mestrado, quais sejam as dimensões conforto, confiabilidade, tangibilidade, segurança e receptividade. Elas são mas bem explicadas no transcórre deste trabalho.

1.1 JUSTIFICATIVAS

Os serviços de informação não podem mais focar sua necessidade somente pelo aspecto teórico de importância da informação, mas, é preciso agregar a esse discurso, dados objetivos que justifiquem a importância para as instituições as quais elas estão subordinadas, sejam elas particulares ou públicas, assim como os gastos por elas realizados.

Valls e Vergueiro (2006, p. 4) constataram que “[...] no início da década de 1990, os primeiros relatos sobre a aplicação da qualidade em serviços de informação no Brasil eram, basicamente, comunicações sobre a aplicação de fundamentos da qualidade nesses serviços”. Alguns desses trabalhos adaptaram aos serviços ferramentas até então utilizadas na indústria e foram considerados por Valls e Vergueiro (2006) como pioneiros, pois naquela década existiam dificuldades de adequação e até mesmo de entendimento por parte das pessoas. Dessa fase, destacam-se Areco (1992); Belluzzo e Macedo (1993); Pinto (1993); Rocha e Gomes (2007); Rocha Filho (1995); Silva *et al.* (1995); Vergueiro (1995) e Barbalho (1995; 1996).

Vale destacar que essa primeira fase da literatura nacional, período compreendido entre a incidência do tema na literatura nacional especializada no assunto e o final de 1996, foram estudadas por Valls e Vergueiro (1998), tendo sido elaborado um panorama geral, possibilitando principalmente uma reflexão teórica, visando a contribuir para sistematização do tema no Brasil, já que estes autores identificaram a publicação que até então, não representava uma base consistente sobre o tema de forma geral, sendo abordado isoladamente, sem uma base aprofundada.

Na visão de Valls e Vergueiro (2006), de 1997 até os dias atuais, o progresso nas organizações merecem destaque, haja vista as mudanças sociais bem como as econômicas já ocorridas. Com isso, possivelmente a administração dos serviços de informação sofreu alterações diante da necessidade de melhoria dos serviços prestados e de níveis elevados de qualidade que os clientes exigem.

Nos últimos anos, ressalta à propagação do conceito de qualidade de serviço, em especial, nas bibliotecas universitárias que suscitou um interesse em nível acadêmico, como demonstra a publicação em revistas especializadas na área da Biblioteconomia que abordam entre tantos temas, a avaliação da qualidade de serviço em Bibliotecas Universitárias: Revista Ciência da Informação; Revista Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação; Revista Transinformação; Informação & Sociedade: Estudos; Perspectivas em Ciência da Informação; Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, entre outras.

Outro vetor que contribui para o desenvolvimento desta área são eventos ocorridos no Brasil anualmente, tais como: o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias; o Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação; o Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira. Esses eventos nacionais centram-se em Bibliotecas Universitárias e na construção de instrumentos de mensuração da qualidade em serviços de informação.

A gestão dessas unidades de informação deve-se preocupar com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos usuários. Ela deve ser a tônica da atuação e para alcançar qualidade e produtividade, deve-se, eliminar e identificar todos os contratempos e obstáculos. É um processo que não se esgota em uma ou outra avaliação, mas representa o acompanhamento planejado e sistemático na busca contínua pela qualidade.

Como menciona Juran (1992) “[...] qualidade é ausência de deficiências”. Nessa linha, os bibliotecários e funcionários da biblioteca devem se ajustar a essa prática, levando os programas de qualidade para seu ambiente de trabalho, a fim de oferecerem serviços informacionais de qualidade. Segundo Rocha e Gomes (2007), as bibliotecas, como fornecedoras de insumos de valor estratégico para os processos de crescimento e modernização, devem estar preparadas a atuar nesse ambiente mutável, adequando os produtos (bens e serviços) às novas exigências dos clientes/usuários. Na concepção de Silva (2002, p. 4), para chegar a esse nível de excelência e de desempenho, o serviço ou sistema de informação “[...] dependerá sempre da qualidade profissional de seu administrador”.

Para isso, é importante conhecer as expectativas e percepções do serviço recebido pelos clientes, pois permite que os gestores, por meio de ações estratégicas, melhorem os produtos, os serviços, a estrutura física e os equipamentos, visando à satisfação dos clientes.

No ambiente das bibliotecas universitárias, saber quais atributos do serviço são considerados mais relevantes aos usuários é de suma importância, pois permite que cada instituição direcione os recursos para os atributos mais valorizados e, ainda, diminua ou até mesmo elimine os atributos menos valorizados.

Para a biblioteca dispor valor aos usuários, faz-se necessário um alinhamento entre o que se oferece e o que se disponibiliza a eles (com as expectativas) e com o serviço realmente prestado. Quando a percepção final do usuário se iguala ao que se espera, a tendência é ficar satisfeito; quando esta percepção supera as expectativas, o resultado é o encantamento, o que contribui para uma elevada satisfação. Frequentemente, a empresa não visualiza a diferença entre os fatores de qualidade (de acordo com a percepção da empresa) entregues aos clientes e os fatores de relevância para os clientes. Quando não identificadas, essas diferenças podem levar à empresa a perda de clientes, que é o caminho mais rápido para o fracasso.

Esse estudo é relevante para a academia, pois fornece informações sobre a satisfação ou insatisfação dos discentes em uma BU por meio do método SERVQUAL a partir das expectativas e percepções deles sobre a BC/UFSC em relação aos serviços prestados por esta unidade de informação. Entende-se assim o porquê deste método ter sido escolhido para ser aplicado neste trabalho, visto que, entre alguns discutidos na fundamentação teórico-empírica, o SERVQUAL permite a avaliação objetiva dos discentes e por ter sido estruturado em dimensões que foram amplamente testadas por serviços de inúmeras organizações. Conforme afirmam Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), a aplicação do SERVQUAL tem sido realizada em diversos segmentos da economia como bancos, seguradoras, universidades, escolas, lojas de departamentos, hospitais, consultorias entre muitas outras.

Os dados obtidos por meio desta pesquisa possibilitarão estudar o grau de satisfação por parte desses usuários. Outro fator de grande relevância diz respeito ao fato de que as informações obtidas fornecerão subsídios para os gestores dessa unidade de informação quanto às suas estratégias de *marketing*. É importante que os gestores conheçam as expectativas e percepções dos discentes mediante a identificação de eventuais lacunas existentes entre serviço esperado e serviço recebido. É possível que o conhecimento dessas lacunas do serviço proporcione aos gestores um direcionamento quanto a políticas que melhor atendam a satisfação do público a que serve.

Defende-se também esse trabalho de pesquisa pela percepção da autora, com a experiência de anos de atuação em Biblioteca

Universitária sobre a necessidade de conhecer a visão dos discentes a respeito dos serviços ofertados por uma BU, em especial, a BC/UFSC. Neste contexto, vislumbra-se a relevância da temática e desta forma analisar a qualidade dos serviços prestados por esta Biblioteca, buscando aperfeiçoar constantemente a interação com os seus usuários, oportunizando desta maneira, diferenciação nos serviços.

Além disso, por se tratar de um Mestrado Profissional, teve-se a constante preocupação em dar aplicabilidade do estudo aos dirigentes da BC/UFSC, por acreditar que dessa maneira, estes terão subsídios para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Este trabalho, também pretende dar voz aos sujeitos da pesquisa, ou seja, aos usuários considerando a possibilidade que os próprios sujeitos, como atores nas relações com a Biblioteca da Instituição, no caso da BC/UFSC, possam explicitar opiniões sobre o tema.

1.2 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Como o objetivo deste trabalho foi estudar a percepção dos discentes expostos na forma de níveis de satisfação e insatisfação sobre os serviços disponibilizados pela Biblioteca Central da UFSC, mensurados pelo método SERVQUAL, optou-se estruturar a dissertação da seguinte forma:

O primeiro capítulo aborda as diretrizes que norteiam a percepção da qualidade dos serviços e a relação com satisfação e insatisfação dos clientes. Nele estão contemplados a especificação do problema; a pergunta de pesquisa; o objetivo geral, os objetivos específicos e as justificativas teórico-empíricas.

No capítulo dois, apresenta-se a fundamentação teórico-empírica sobre a origem da Universidade, das bibliotecas e BUs, bibliotecas do século XXI, Exemplos de bibliotecas internacionais, BUs brasileiras. Além do processo de avaliação, *marketing* de serviços, satisfação do cliente, qualidade, qualidade em serviços, assim como os métodos de mensuração de qualidade em serviços.

Por sua vez, o terceiro capítulo traz os procedimentos metodológicos; a delimitação e a perspectiva da pesquisa; população e a amostra e, finalmente, a técnica de coleta de dados.

Reservou-se o quarto capítulo para descrever o histórico da BU - UFSC, bem como apresentar e analisar os dados da pesquisa, ficando estruturado em o Caso da Biblioteca Central da UFSC, apresentação e análise do caso da BC/UFSC, análise dos itens do questionário,

dimensões, análise da refressão múltipla e, por fim, melhorias no serviço da BC/UFSC.

Já, as conclusões, recomendações e sugestões gerenciais estão expostas no capítulo cinco, tendo-se como preocupação central apresentar respostas aos objetivos específicos descritos no capítulo inicial desta dissertação de mestrado. Encerra-se o trabalho com a relação das referências adotadas, seguido dos apêndices que permitiram a concretização desta dissertação de mestrado.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

A fundamentação teórico-empírica em trabalhos científicos é de suma importância, pois permite ao leitor compreender as bases teóricas que sustentam o estudo realizado pelo autor. Neste trabalho, o objetivo foi analisar o grau de satisfação dos discentes sobre os serviços oferecidos na BC/UFSC, mensurado pelo método SERVQUAL, emergindo do geral para o específico, isto é, primeiramente abordou-se a origem da universidade para posteriormente tratar das bibliotecas e BUs, bibliotecas do século XXI, exemplos de bibliotecas internacionais, BUs brasileiras e o processo de avaliação. Em seguida tratou-se do *marketing* de serviços, satisfação do cliente, qualidade, qualidade em serviços, assim como os métodos de mensuração de qualidade em serviços, em especial, o modelo escolhido - SERVQUAL.

2.1 ORIGEM DA UNIVERSIDADE

No período escolástico, surgiram as universidades nos séculos XII e XIII. Na concepção de Loureiro (1989, p. 19), “foi a fase áurea da educação medieval, que preparou culturalmente a Renascença”. Há uma razão determinante do aparecimento destas justamente nos séculos XII e XIII é que, nessa época, como as Cruzadas, o contato mais íntimo com os Árabes da Península Ibérica e do Oriente Próximo, o desenvolvimento das cidades, o comércio e o crescimento do poder temporal dos reis, houve estímulo, de um lado, há muitos interesses culturais, e de outro, o desenvolvimento de profissões de nível superior, como as de médico, advogado, diplomata, teólogo e filósofo (LOUREIRO, 1989).

A estrutura universitária surgiu no período medieval ocidental. O fortalecimento do meio urbano foi propício para o surgimento desta nova fase. Para que o progresso do mundo urbano existisse, foi indispensável o fortalecimento do comércio, justamente com o movimento das Cruzadas entre o Ocidente e o Oriente. Na visão de Ullmann (2000, p. 33), as Cruzadas eram vistas como “[...] uma válvula de escape para a crise provocada pela marginalização socio-econômica. Milhares de europeus marcharam em direção à Terra Santa obedecendo ao chamado da Igreja Católica”, mas ao mesmo tempo, movidos pelo interesse na possibilidade de saque ou de conquista de terras. O contato com o mundo Bizantino e, principalmente, com o mundo muçulmano, foi fundamental para transformar e construir este novo mundo do saber (ULLMANN, 2000). As Cruzadas contribuíram para a entrada de novas

perspectivas intelectuais, como ideias filosóficas, matemática, arquitetura, costumes e outros impactos oriundos do contato com os muçulmanos. Franco Júnior (1997, p. 26) adverte que

a Igreja teve motivos políticos para promover as Cruzadas, pois seu interesse foi reunificar a cristandade, dividida desde o Cisma do Oriente em 1054, quando houve a separação da Igreja Católica Romana da Igreja Ortodoxa Grega.

Por sua vez, Minogue (1981, p. 15) ressalta que no século XII “um conjunto de esforços intelectuais culminou com o estabelecimento do *studia generalia* por grupos de estudiosos”. Já Tobias (1969, p. 33) afirma que para ser *studia generalia*, a escola devia, no mínimo, ter três qualidades: “atrair ou convidar estudantes de todas as partes; ser um lugar de estudos superiores, pelo menos de uma das três faculdades: Teologia, Direito ou Medicina e possuir vários mestres”. “Eram locais de aprendizagem, que em virtude da fama de seus professores, puderam atrair estudantes de toda a Cristandade” (MINOGUE, 1981, p. 15). Rossato (2011, p. 15) corrobora com a ideia de que “a universidade surge no contexto do denominado regime de cristandade, sendo toda a ordem social estruturada a partir da visão e concepção do catolicismo de então”.

Na compreensão de Chermann (1999, p. 23) “do século XI até a primeira metade do século XII, as escolas catedralícias se encarregavam do ensino”. Surgidas como corporações, organização social típica da época, a palavra universidade significava naquele momento corporação, ou seja, as universidades se estruturaram como instituição dependente da igreja católica, cujos fins e modelos eram determinados por ela (ROSSATO, 2011).

Durante a Idade Média, somente os homens ligados à Igreja tinham acesso às letras, leitura e conhecimentos. Dessa forma, o Estado, representado pelos reis e príncipes, era obrigado a recrutar os secretários, chanceleres e notários no clero. No caso da burguesia, para realizar as atividades comerciais e obter sucesso, ela necessitava de conhecimentos mínimos. Com o passar do tempo e com o desenvolvimento das escolas nas cidades, o Estado passou a contar com outro tipo de mão de obra que não somente a oriunda da Igreja (JANOTTI, 1992). “A burguesia estava em ascensão na segunda metade do século XII, e, em função da proliferação das cidades, houve uma mudança radical” (CHERMANN, 1999, p. 23).

Cabe salientar que o mundo Ocidental, até o século XI, vivia sob o regime feudal, com economia de base agrária, intenso domínio religioso e pouco intercâmbio entre os feudos. No século XII, iniciou-se o que Janotti (1992, p. 10) chamou de “Renascimento Urbano”, período em que houve o renascimento das cidades e, com elas, o fortalecimento das atividades comerciais, tanto terrestres quanto marítimas.

Por outro lado, na visão de Ullmann (2000) e Verger (1996), o fundamento que deu origem a *universitas* foi às escolas catedrais, pela inovação dos saberes e pelos mestres que a alicerçaram. O termo *universitas* vinculou-se posteriormente aos alunos e mestres já a partir do final do século XII, “apresentando a definição de *universitas magistrorum et scholarium* em Paris e a *universitas scholarium* em Bolonha, pois lá ocorreu a separação entre as associações dos alunos e dos mestres” (ULLMANN, 2000, p. 101-102).

Nas palavras de Loureiro (1989, p. 40), “em 1088, procedeu em Bolonha a tentativa da formação da primeira universidade do mundo com a agregação de outras faculdades a de Direito”. A oficialização só se daria na visão de Loureiro (1989, p. 40) “em 1158, pelo imperador Frederico Barbaroxa e em 1291 pelo papa”.

De acordo com Rossato (2005), as indicações documentadas da Universidade de Bolonha datam de 1088. Entre os séculos XI a XIII, algumas escolas tinham uma vida ativa concisa e possuíam todos os atributos de universidades, porém não possuíam oficialmente denominação de universidade, como o caso, da Universidade de Bolonha e a Universidade de Paris. Convém acrescentar, como alerta Verger (1990) que Bolonha se caracterizou por ser a universidade mais antiga e por seus estudantes se agruparem em grandes nações, os citramontanos (italianos) e os ultramontanos (não italianos). Devido ao grande poder das nações, é que a Universidade de Bolonha ficou conhecida como a universidade dos estudantes. Contudo, antes de ser uma universidade organizada pelos estudantes, foi uma organização corporativa de mestres, passando entre 1180-1220 a ser conhecida como Universidade de Estudantes. Os estudantes provenientes da burguesia de acordo com Chermann (1999, p. 23) “eram filhos de pais que exigiam objetivos mais práticos; dessa forma, as escolas viram-se obrigadas a expandir o ensino”.

Charle e Verger (1996, p.18) trazem mais uma característica marcante de Bolonha, o ensino de Direito como “disciplina mestra”. Cambi (1999, p. 184) traz as seguintes indicações sobre esta característica:

Já no início de 1100, apresentam indicações precisas de sua vocação para tornar-se centro de estudos de Direito, não somente por obra de Graciano, morto em 1179, mas principalmente de Irnério (1050-1130), que preparou um cuidadoso estudo do *opus juris civilis* de Justiniano, detendo-se nos princípios jurídicos que o regulavam.

No entender de Rossato (2005, p. 25), a Universidade de Paris, oposta a de Bolonha, nasce ao redor dos professores “[...] que haviam constituído sua própria organização, o Colégio dos Doutores”. Este foi um traço marcante desta instituição, que teve como título em princípio como, “*universitas magistrorum et scholarium* (universidade dos professores e estudantes parisienses), sua relevância para o aparecimento das demais universidades está pautada no seu modelo que servirá de inspiração para as outras” (ROSSATO, 2005, p. 24).

Da mesma forma, Verger (2001) frisa um aspecto que está presente, em suma, nas análises sobre as universidades medievais: o fato de a Universidade de Paris tornar-se o foco intelectual do Ocidente medieval e ser considerada modelo para as demais universidades, acrescentando que:

Paris tornou-se, verdadeiramente, no século XIII, um foco maior de debate intelectual e de renovação das ideias. Centenas de jovens clérigos foram ali formados nas técnicas mais refinadas do trabalho intelectual, segundo métodos seguros. Evidentemente, este trabalho intelectual comportava regras às vezes rígidas, [...] mas a qualidade do ensino universitário parisiense levou a se fazer progressos decisivos em direção à autonomia, para não se dizer, à profissionalização, da cultura erudita. A figura ainda um pouco vaga das pessoas de saber passou a estar associada a um tipo social bem preciso e excepcionalmente prestigioso, o doutor. Compreender-se que a universidade de Paris tenha se tornado então um modelo que se procuraria imitar e reproduzir em toda a parte em que se fizesse sentir a aspiração a uma semelhante promoção da cultura (VERGER, 2001, p. 208).

Já Rossato (2005), distingue a Universidade de Bolonha à Universidade de Paris. Para ele, a Universidade de Bolonha tinha como reitor um estudante, enquanto a Universidade de Paris tinha como reitor um professor que assumia este cargo por intermédio de eleição e permanecia no cargo por apenas três meses. Descreve que “[...] em Paris, onde o mandato do reitor era muito breve, ele dependia em grande parte do controle das decisões da Assembleia Geral, da qual os mestres participavam e votavam por nação” (ROSSATO, 2005, p. 23).

Em 1214, a universidade de Oxford, em uma associação de mestres que nasce por volta de 1200, outorga-lhes privilégios pontificiais. Essa associação fazia dela uma verdadeira universidade, autônoma sob o controle do bispo Lincoln, representado ali por um chanceler escolhido entre os doutores (CHERMANN, 1999).

Os conflitos internos ou com autoridades externas, traduziram-se na partida voluntária de grupos de mestres e de estudantes. Assim, Chermann (1999, p. 29) defende que:

novas universidades nasceram por desmembramento, mas somente duas delas mostraram-se duráveis: Cambridge, desde 1209, nascida de uma imigração oxfordiana e Pádua, fundada em 1222 pelos doutores e estudantes foragidos de Bolonha.

No estudo de Rossato (2005, p. 32) “até o final do século XIII existiam 21 ou 22 universidades, 10 ou 11 na Itália, 04 na França e Espanha, 02 na Inglaterra e 01 em Portugal”. Porém, ele destacou que o século XV traz como traço marcante, “[...] a expansão da universidade para fora da Europa. No século XV, foram fundadas ao menos 32 novas universidades, e quase em todo continente europeu já existiam universidades até o final da Idade Média “ao menos 80 universidades” (ROSSATO, 2005, p. 36).

A Universidade, no limiar do século XX, torna-se uma instituição relevante para a sociedade, constituindo-se em um espaço de pesquisa científica, social e política, uma vez que ali são formados cidadãos capazes de promover mudanças. Nessa época, a história da universidade brasileira é escrita de uma forma tardia. Nesse período, transformações significativas são implementadas na sociedade nacional (SILVA, 2001).

Sobre esse aspecto, Longo (1997) concorda que o Brasil, ao ser comparado com outros países, ficou para trás na implantação de universidades. Enquanto no século XVI, surgiam universidades na

América Hispânica; no Brasil, a Igreja Católica, por meio da Companhia de Jesus, monopolizou o ensino da então colônia portuguesa até sua expulsão em 1759. No período de ação, os jesuítas haviam criado seis cursos superiores, sendo o primeiro aberto em 1572. Com o fim do domínio da Companhia, a educação superior atravessou uma fase de desorganização até a chegada da Família Real no Rio de Janeiro.

Com este fato, Cunha (2001), destaca que nesse primeiro momento, o ensino superior se resumia a algumas cátedras isoladas e somente no início do século XX é que foram fundadas as primeiras universidades brasileiras.

Dentre as medidas adotadas para o desenvolvimento do Brasil, D. João VI criou a Faculdade de Medicina da Bahia em fevereiro de 1808, durante a rápida passagem pela região. Em novembro do mesmo ano (1808), D. João VI fundou a Faculdade de Medicina do Rio de Janeiro (FÁVERO, 2000).

No ano de 1827, criou-se o Curso de Ciências Jurídicas em São Paulo e em Olinda. Mais de seis décadas depois, isto é, em 1889, a República se viu passar pelo desenvolvimento do ensino com a criação de 14 Escolas Superiores. Anos depois, em 1909 surgiu a Universidade de Manaus, retratando a força do ciclo da borracha e, em 1912, a Universidade do Paraná, no contexto do ciclo do café. Posteriormente, foram criadas a Universidade do Rio de Janeiro em 1920, a de Minas Gerais em 1927, a de São Paulo em 1937, e em 1961 a Universidade de Brasília (COLOSSI; QUEIROZ; CONSENTINO, 2001).

Por sua vez, Longo (1997, p. 12) esclarece que o ensino superior no Brasil se desenvolveu nas escolas profissionais isoladas “fora dos padrões universitários”. Na acepção de Rossato (2011, p. 24) “o surgimento das primeiras universidades no país não se pode falar de um modelo único, mas de elementos e contribuições de diferentes culturas e origens”. Cunha (2001, p. 213) destaca que “[...] as primeiras universidades, Rio de Janeiro em 1920 pela justaposição das faculdades que anteriormente existiam isoladamente e Minas Gerais em 1927 se caracterizavam pela aglutinação de instituições”. A primeira universidade foi instituída somente nos anos 20, com o nome de Universidade do Rio de Janeiro, que em 1937 passa a denominar-se Universidade do Brasil, e recebendo, em 1965, o nome definitivo de Universidade Federal do Rio de Janeiro. Fávero (2000, p. 34) destaca que

a criação da Universidade do Rio de Janeiro teve o mérito de reativar e intensificar o debate em torno do problema universitário no País, desencadeado nos anos 20, graças, sobretudo, à Associação Brasileira de Educação e à Academia Brasileira de Ciências.

Longo (1997) destaca que o Brasil, em comparação com outros países da América, demorou na implantação de universidades. No século XVI, surgiam universidades na América Hispânica, enquanto no Brasil, a Igreja Católica, por meio da Companhia de Jesus, monopolizou o ensino da então colônia portuguesa até a expulsão em 1759. No período de sua ação, os jesuítas haviam criado seis cursos superiores, sendo o primeiro aberto em 1572. Com o fim do domínio da Companhia, o ensino superior passou por uma fase de desorganização até a chegada da Família Real no Rio de Janeiro.

Rossato (2005, p. 143) salienta que em Belo Horizonte foi criada em 1927 a “Universidade de Minas Gerais”, segunda universidade considerada como sucedida, em 1934, outras duas foram criadas na era Vargas, a “Universidade Técnica do Rio Grande do Sul” e a “Universidade de São Paulo”. Nove anos depois, em 1943, surge a Universidade Rural do Rio de Janeiro.

Na década de 1980, com o fim do regime militar no Brasil, o ensino superior voltou a ser discutido por mais de dez anos. Em 1996, instituiu-se a nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que em seu artigo 43, apregoa que a educação superior tem por finalidade:

- a) estimular a criação cultural e o desenvolvimento de espírito científico e do pensamento reflexivo;
- b) formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, além de colaborar na formação contínua;
- c) incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia e à criação e à difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;
- d) promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber por meio do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;

- e) suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;
- f) estimular o conhecimento dos problemas do mundo, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;
- g) promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição (BRASIL, 1996).

Percebe-se que a LDB destaca os pressupostos de que a Educação Superior, por meio dos docentes, visa incentivar os alunos a desenvolverem o espírito crítico e científico, seja por meio de leituras, pesquisas, investigações científicas, entre outros. Sobre este assunto, em sua tese de Doutorado, Búrigo (2003, p. 30) adverte que com a atual política pública educacional brasileira, “[...] as universidades são estimuladas a investirem no ensino. Prova disso, é o número crescente de instituições de ensino privado no Brasil nos últimos anos, destinadas quase que exclusivamente à atividade de ensinar”.

Por sua vez, Kourganoff (1990, p. 20) pontua que, a universidade tem o papel de formar, não se pode limitar ao ensino, pois a formação perpassa pelo conhecimento e o progresso por meio da pesquisa. “[...] o ensino e a pesquisa não constituem um fim em si, mas são instrumentos para atingir uma meta mais alta: o desenvolvimento da ciência”.

Sob interpretação semelhante, mas dentro de um enfoque organicamente, unidas ao ensino, é que “[...] a pesquisa e a extensão, terão, certamente, a máxima expressão na formação superior”. Se por um lado, o ensino coloca o aluno em relação com o produto da ciência, a pesquisa o coloca em relação com o desenvolvimento, instrumentalizando-o para produzir conhecimentos a partir da futura atuação profissional ou em situações planejadas especificamente para este fim (MARTINS, 2013, p. 5).

Sobre este olhar, a biblioteca universitária passou a ser inserida, possibilitando espaço e estrutura informacional adequada para que os alunos, aqui considerados como usuários, possam acessar as fontes de informação disponíveis de forma física ou virtual a fim de investigar e desenvolver as pesquisas científicas. Tudo isso sugere que sobre destes pontos de vista, há fenômenos organizacionais que oscilem da estrutura

ao processo organizacional da gestão das universidades e das unidades, como as bibliotecas universitárias.

Razões pelas quais, na sequência, são informados os principais acontecimentos correspondentes sobre as origens deste tipo de organização centenária.

2.2 ORIGEM DAS BIBLIOTECAS E BUs

A palavra originária do grego, “*biblion*”, livro e “*theke*” caixa, cofre, armazém, biblioteca¹⁰ significa, etimologicamente, depósito de livros. A origem vem da mais remota antiguidade, quando as bibliotecas eram consideradas, exclusivamente, minerais. O acervo era formado por livros gravados em placas de argila, pedra ou metais, o que lhes dá característica própria, de notável originalidade (MELO, 1979).

Na visão de Martins (2001, p. 71), “[...] por paradoxal que pareça, as bibliotecas são anteriores aos livros e até aos manuscritos”. O aparecimento do livro, de acordo com Labarre (1981, p. 7) “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”.

Assim, a origem da biblioteca é um tanto quanto duvidosa e a própria definição dela é subjetiva, dificultando a procura por respostas mais precisas sobre sua origem. Fragoso e Duarte (2004, p. 167 – 168) entendem que:

[...] partindo do pressuposto da intencionalidade, podemos afirmar que as bibliotecas, como preservadoras e geradoras de conhecimento, existem muito antes das que são registradas em compêndios históricos. Consideremos a biblioteca como um local onde está arquivado um conjunto de “registro de conhecimento”, seja ele escrito, desenhado ou pintado. Pode-se afirmar que nossas primeiras bibliotecas seriam as cavernas, com sua arte pictográfica gravada na pedra, plena de recursos legíveis.

¹⁰ *Biblio* (grego) livro + *teca* (grego). Coleção de livros e textos, para estudo, leitura e consulta. Edifício, sala ou móvel onde são guardadas essas obras (XIMENES, 2010).

No estudo de Martins (2001), ele afirma que até a Renascença, as bibliotecas não estão à disposição dos profanos, são organismos, no mínimo, sagrados ou religiosos. Tendo acesso apenas aos que fazem parte de certa ordem, de um corpo igualmente religioso ou sagrado.

Por sua vez, Milanesi (2002) relata que durante séculos, pelo menos da Antiguidade ao início do Renascimento, a figura do bibliotecário não se caracterizou como um organizador do conhecimento e sim como estranho guardião do saber, certamente um sacerdote, pois a escrita estava restrita aos iniciados em mistérios inexplorados. No filme, *O Nome da Rosa* (1986), baseado em sua obra, Umberto Eco destaca que no mosteiro, a biblioteca representa um local de descobertas, a fonte de saber que, para os monges, precisava ser protegida. Ela tinha que ser secreta, pois em seu acervo, ela se inclui de obras que não estavam bem interpretadas naquele contexto. Portanto, o seu acesso era somente para os escolhidos, porque ali existiam informações que eram consideradas por eles como pagãs e que podiam ameaçar a doutrina cristã: “a biblioteca é um grande labirinto, signo do labirinto do mundo. Entrar e não sabes se sairás”.

Por sua vez, Ortega (2004) atribui a Biblioteca de Ebla, o *status* de primeira biblioteca primitiva:

[...] a existência comprovada das primeiras coleções organizadas de documentos, ou o que se poderia chamar de primeira biblioteca primitiva, data do terceiro milênio a.C. Trata-se da Biblioteca de Ebla, na Síria, cuja coleção era composta de textos administrativos, literários e científicos, registrados em 15 mil tabuas de argila, as quais foram dispostas criteriosamente em estantes segundo o tema abordado, além de 15 tábuas pequenas com resumos do conteúdo de documentos .

No estudo de Martins (2001, p.74), “Alexandria, no Egito, é a mais famosa biblioteca da Antiguidade, criada no século III a.C.”. Sobre esta questão, Mey (2004, p. 78) adverte que “[...] em seu apogeu, chegou a ter 700.000 rolos, os quais não correspondem, logicamente, a 700.000 obras, mas a um número bem menor”. Na acepção de Mey (2004, p. 79), que aprofundou os estudos sobre esta biblioteca no artigo “*Bibliotheca Alexandria*”, até 48 a.C. esta foi o centro cultural do mundo. Milanesi (2002, p. 22) explica que “[...] foi destruída

inteiramente durante uma guerra, provavelmente no século VII d.C., eliminando-se o maior acervo existente até então”. Continuando na Antiguidade, houve o surgimento de várias bibliotecas, tais como: Pérgamo com 200 mil volumes; de Gaza (biblioteca judaica), e, na Ásia, que continha livros sagrados (SILVA, 2002).

Dentre as bibliotecas da Antiguidade, as mais relevantes foram na compreensão de Martins (2001, p. 74):

[...] as do Egito. Diodoro de Sicília conta que Osimândias, sucessor de Proteu e contemporâneo de Príamo, rei de Tróia, fundou a primeira biblioteca em Tebas, no Egito. Na sua entrada lia-se uma poética inscrição, mandada fazer pelo príncipe: O tesouro dos remédios da alma. Em Mênfis, no templo de Vulcano, existia uma biblioteca importante e relacionada com um episódio singular na história da literatura: segundo Náucrates, Homero teria furtado dessa biblioteca os manuscritos da *Ilíada* e da *Odisseia*, que publicou em seguida como obra sua. O que serviria ao menos para provar que Homero realmente existiu.

Nos primórdios do Renascimento, nas visões de Charle e Verger (1996, p. 1), foi o “marco de transição do mundo medieval para o mundo moderno”, as bibliotecas universitárias começaram a adquirir um sentido moderno, ou seja, trabalhar no intuito de apoio ao ensino e à pesquisa na universidade. Foi na Renascença que o livro passou de sagrado para instrumento de utilidade social, ao alcance de um maior número de pessoas (CARVALHO, 2004).

No Oriente Médio, Constantinopla é conquistada pelos turcos em 1453, onde monges de várias ordens eclesiásticas migrassem, com todos os seus aparatos, inclusive suas bibliotecas para a Europa Ocidental. Martins (2001, p. 87) analisa que “o mais célebre desses conventos bizantinos foram o *Studion*, com a oficina de copistas e a sua biblioteca, e o claustro de Santa Catarina, junto ao monte Sinai”. Martins (2001, p. 87) considera que [...] “as bibliotecas que mais influenciaram a transformação do período medieval foram as bizantinas”:

Essas bibliotecas preservaram em seus manuscritos, ditos profanos, o pensamento helênico, ou seja, qualquer pensamento que não fosse cristão. A penetração das bibliotecas na Europa Ocidental foi fundamental para provocar uma revolução intelectual, que a essência da civilização grega propunha ao homem. Se não fossem as bibliotecas do Oriente Próximo, as de Bizâncio, igualmente mantidas por monges, a contaminação profana era muito maior e mais fácil.

Milanesi (2002) relembra que as primeiras universidades surgiram na Idade Média, controladas por Ordens Religiosas, contudo a caminho de um processo de desenvolvimento, o que representou a possibilidade de veiculação do conhecimento, antes restrito aos religiosos para outras camadas da sociedade. Ele assevera que as primeiras bibliotecas universitárias foram as das Universidades de Oxford no Reino Unido e de Sorbonne na França.

É, pois, já nos albores da Renascença que no entendimento de Martins (2001, p. 91) “a biblioteca começa a adquirir o seu sentido moderno, a sua verdadeira natureza, como é também nessa época que surge, junto ao livro, a figura do bibliotecário”.

A criação das bibliotecas universitárias brasileiras acompanharam a criação das Universidades no Brasil que resultaram, principalmente, da reunião de escolas isoladas de ensino superior. As bibliotecas dessas universidades acompanharam esse padrão, desenvolvendo acervos a partir dos existentes em BC. A BU passou a ser utilizada para designar essas bibliotecas, com a reforma universitária de 1968, na forma da lei (CARVALHO, 1981). Iniciativas particulares isoladas reuniram esforços e obras e buscaram fundos que constituíram as bibliotecas universitárias.

A biblioteca integrante do sistema universitário tem, como característica, a interdisciplinaridade que “implica complementaridade, enriquecimento mútuo e conjunção de conhecimentos disciplinares” (BERNHEIM; CHAUI, 2008, p. 10). Tem ainda uma peculiaridade, a de se dispor como uma unidade integrante da organização e não como uma peça autônoma.

As bibliotecas universitárias brasileiras são concebidas como Biblioteca de Instituições de Ensino Superior (IES), cujo papel Dorigon (2006, p. 26) adverte: “é suprir as necessidades de informação técnica,

científica e literária da comunidade a que pertencem”. Cabe destacar que as bibliotecas universitárias das IES atendem à comunidade de um modo geral, mas principalmente ao corpo discente, docente e funcionários da instituição.

Independentemente de a biblioteca estar inserida em uma instituição pública ou privada, nas opiniões de Pinheiro e Godoy (2002), a biblioteca universitária é um centro de informação que apresenta as atividades de informação, conforme as exigências do Ministério da Educação e Cultura (MEC) e deve estar engajada com a missão da instituição, além de apresentar as atividades de informação, oferecendo aos usuários distintos suportes informacionais necessários ao trinômio ensino, pesquisa e extensão. Além disso, ela proporciona um ambiente físico adequado para o desenvolvimento das atividades acadêmicas.

No entendimento de Amboni (2002), as bibliotecas universitárias prestam serviços de vital relevância ao desenvolvimento da comunidade acadêmica, destacando-se serviço de circulação, tais como: o empréstimo domiciliar ou entre bibliotecas, reserva, renovação; Disseminação Seletiva da Informação (DSI); o serviço de referência, o levantamento bibliográfico; a Comutação Bibliográfica (COMUT), capacitação ao uso das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), além das bases de dados, a orientação no acesso e uso das bases de dados; a normalização de trabalhos acadêmicos; catalogação na fonte; o suporte editorial, o assessoramento técnico, entre outros.

Silva (2001, p. 96) comenta que “o adequado uso das tecnologias emergentes de comunicação e informação representa um grande potencial de expansão do espaço biblioteconômico no ambiente universitário”, visto que há um impulso inovador na prestação de serviço à comunidade acadêmica.

Nesse sentido, vale ressaltar que a integração das variadas tecnologias de informação permite às bibliotecas desenvolver meios de acesso tanto a documentos eletrônicos, disponíveis às pessoas consultarem em qualquer hora ou lugar, além de coleções digitalizadas, viabilizando serviços, como o acesso ao texto na íntegra pelos usuários, caracterizando uma mudança no conceito das bibliotecas tradicionais, que podem ser consideradas também como bibliotecas eletrônicas, virtuais, digitais e híbridas.

Cunha (2013, p. 187) salienta que “[...] a biblioteca do futuro pode apresentar muitas denominações: biblioteca eletrônica, digital e/ou virtual, termos estes que requalificam as bibliotecas convencionais inovadas pelos recursos da telemática”. A nova biblioteca surgida a

partir das tecnologias emergentes, não possui restrição física e muito menos temporais, tendo a distância, informações cada vez mais acessíveis. A biblioteca eletrônica possui seu acervo, catálogo e serviços desenvolvidos com suporte eletrônico. A biblioteca virtual representa virtualmente uma estrutura de biblioteca por meio de um computador e é capaz de materializar-se via ferramentas como: WWW, FTP, Gopher, Telnet, Html, enfim, pode representar virtualmente uma estrutura de biblioteca por meio de um programa de computador (CUNHA, 2013).

Macedo e Modesto (1999, p. 65) acrescentam que uma outra denominação tem marcado o período de transição tecnológica e conceitual dos sistemas de informação: “[...] é a biblioteca híbrida, que marca a convivência da biblioteca convencional com a nova biblioteca”.

Cabe ressaltar que não se teve a intenção neste trabalho de estudar as diversas definições da biblioteca, pois nos dias atuais, é muito difundido no meio acadêmico por meio de artigos, trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses que são desenvolvidos com esses propósitos. Mesmo assim, é oportuno salientar a possibilidade que as bibliotecas caminham para este novo patamar de serviço informacional.

Maciel e Mendonça (2000) classificam os serviços de informação de uma biblioteca como atividades de circulação, divulgação, orientação e reprodução, em que a

- a) **circulação:** diz respeito ao levantamento de dados sobre a circulação do acervo como consulta, empréstimo domiciliar, empréstimo entre bibliotecas, COMUT;
- b) **divulgação:** são os serviços pautados às atividades de promoção e divulgação realizadas pela biblioteca por meio de boletins informativos, serviços de alerta por e-mail, mais conhecida como DSI, das exposições, entre outros.
- c) **orientação:** consiste nas atividades de orientação ao usuário que facilitam o acesso e uso das fontes de informação, tais como: visita orientada, capacitações *on-line* de modo presencial, orientação na localização dos documentos nas estantes, levantamento bibliográfico, normalização, entre outros.
- d) **reprodução:** são as informações relacionadas aos equipamentos reprográficos existentes na biblioteca, controle de cópias e pagamentos, localização física do setor, entre outros.

As bibliotecas das IES são fontes de pesquisa para a sociedade e seus públicos-alvo, tanto reais quanto potenciais. Sobre este aspecto

Sanz-Casado (1994) define os usuários reais como usuários que utilizam a biblioteca, já os usuários potenciais são aqueles que não utilizam com tanta frequência a biblioteca, mas que podem vir a se tornar usuários reais. Na concepção de Santiago (2010), as bibliotecas universitárias necessitam atender os anseios e as necessidades dos usuários, por meio dos serviços de informação, ou seja, é preciso conhecer os tipos de usuários que frequentam a biblioteca. Nesse sentido, o autor destaca os usuários reais e potenciais.

O trabalho desenvolvido por Belluzzo e Macedo (1993, p. 128) explicita que [...] “a qualidade no serviço de informação passa a existir quando cada indivíduo na biblioteca compreende e adota a filosofia da melhoria contínua e quando todos os processos/atividades estiverem sob controle estatístico”, ou seja, há a necessidade de se criar uma cultura voltada para a filosofia da qualidade, em que todos se sintam motivados.

Deming (1990) enfatiza os recursos humanos como fator importante para a melhoria contínua. A filosofia de Deming, de acordo com Pinheiro e Costa (2000, p. 33), “[...] desdobra-se em 14 pontos, considerados a essência do pensamento e se harmonizam às necessidades crescentes das organizações de produzir mais, por menos e com qualidade”.

Pinheiro e Costa (2000) demonstraram que os 14 pontos de Deming podem ser direcionados como princípios norteadores da qualidade em bibliotecas universitárias

- a) **estabelecer constância de finalidade para melhorar o produto e o serviço:** Esse princípio aplicando à BU possibilita o planejamento adequado dos produtos e serviços dentro de uma visão holística e atende às necessidades informacionais requeridas pela comunidade acadêmica. Assim, ao buscar a qualidade na sua política organizacional, exigirá uma avaliação de sua missão, repensar e revitalizar os objetivos;
- b) **adotar a nova filosofia:** Para a BU significa redesenhar as atividades e os processos; entender os significados e as relações entre atividades meio e fim, agilizá-las e torná-las mais eficazes, a fim de identificar e satisfazer às necessidades da comunidade universitária;
- c) **acabar com a dependência da inspeção em massa para garantir a qualidade:** A BU deverá adotar a postura de educar em vez de controlar, “pois a qualidade não deriva da inspeção e sim da melhoria do processo produtivo”. Um bom exemplo disso pode ser a criação de várias comissões para melhorar o

desempenho da BU, como por exemplo a comissão de avaliação dos serviços, comissão de pessoal, comissão de acessibilidade;

- d) **cessar a prática de avaliar as transações apenas com base nos preços:** Aqui entra a preocupação com a aquisição de produtos que enfatize aspectos como durabilidade, suporte e impressão e não somente o preço;
- e) **melhorar sempre e constantemente o sistema de produção e serviços:** Instituir a melhoria contínua nas bibliotecas universitárias é fazê-las concentrar-se no fundamental, nas coisas vitais, para que elas possam entender os princípios básicos da qualidade e desenvolver habilidades necessárias para implementá-los. Para tanto é necessário conhecer as necessidades dos usuários, dispor de uma estrutura adequada às ações que deseja realizar e traçar processos devidamente identificados e gerenciáveis;
- f) **instituir o treinamento e o retreinamento:** Este item é fundamental na implantação da gestão de qualidade em BU. Todo funcionário deve ser treinado antes de assumir a responsabilidade para exercer qualquer função na biblioteca, pois o treinamento deve proporcionar o entendimento de todos os setores de uma biblioteca, as finalidades dos mesmos e que serviços cada um pode oferecer;
- g) **adotar e instituir a liderança:** A gerência das BUs deve adotar uma liderança que sensibilize a todas as pessoas a assumirem o compromisso de produzir qualidade. Os gerentes devem articular recursos humanos, de hardware e de software para gerar uma estrutura flexível, participativa com o objetivo de obter um novo nível de relação entre funcionários e usuários;
- h) **afastar o medo, de modo que todos possam trabalhar eficazmente na empresa:** Em vez de medo deve ser dado espaço para descobrir e aceitar problemas e buscar a verdade;
- i) **romper barreiras entre os diversos setores de pessoal:** A BU deverá assumir este princípio no sentido de criar um espírito de cooperação, participação e responsabilidade solidária entre os setores;
- j) **eliminar slogan, exortações e metas para os empregados:** A BU deve se preocupar em qualificar os recursos humanos para uma mudança de comportamento. Entende-se aqui que a motivação vem de dentro para fora. Ninguém se torna mais

capaz como consequência da fixação de cartazes “empregado contente é empregado competente”.

- k) **suprimir as cotas numéricas:** Aqui, enfatiza-se a eliminação de cotas numéricas para a realização de trabalhos. Um exemplo, é a preocupação exagerada com a quantificação nos processos técnicos (catalogação, indexação, classificação), perdendo de vista que a qualidade desse trabalho tem consequências para a recuperação da informação e atendimento ao usuário;
- l) **remover as barreiras ao orgulho da execução:** É preciso que as pessoas se sintam livres e responsáveis para participar do processo de revitalização da biblioteca, dando sugestões, subsídios e se envolvam mais efetivamente no desenvolvimento da organização;
- m) **instituir um sólido programa de formação e autodesenvolvimento:** Isso significa investir no patrimônio mais importante da empresa que é o quadro de pessoal. Investir na educação continuada é a garantia para criar uma nova cultura organizacional, que é o pressuposto básico da filosofia da qualidade;
- n) **agir no sentido de concretizar a transformação:** Todos na organização devem ter uma ideia precisa de como melhorar a qualidade.

Com a chegada do século XXI, diversas indagações continuam em pauta em relação às distintas formas de disseminação do conhecimento. O desenvolvimento tecnológico nas bibliotecas determinou a criação de diversos formatos para utilização das informações, e por este fato acontecer rapidamente, houve certa expectativa acerca de qual seria a funcionalidade das bibliotecas, antes detentoras da informação impressa, cogitando-se até mesmo a possibilidade de extinção dessas unidades de informação, devido a vinda da digitalização de documentos, as bibliotecas virtuais e eletrônicas, além da automação dos diversos serviços oferecidos às bibliotecas universitárias.

2.3 BIBLIOTECAS DO SÉCULO XXI

O ensino superior no Brasil tem merecido destaque, neste início de século, principalmente no campo da educação e ensino. Com a mudança de muitos paradigmas nas últimas décadas, inclusive com o advento da globalização, no que tange à informação e à informatização,

com a entrada da tecnologia, as bibliotecas universitárias têm que cumprir novos papéis e missões, que vão além do ensino e aprendizagem (CASTRO FILHO, 2008).

As bibliotecas universitárias, inseridas no contexto, procuram atualizar-se com o uso de novas tecnologias e recursos disponíveis na rede, mas, ainda têm como principal entrave falta de incentivos e recursos financeiros, tanto de Instituição particular quanto pública, que as impedem, muitas vezes, de progredir tecnologicamente. É comum, encontrar por parte dos dirigentes, omissão nos problemas das bibliotecas, acreditando que esses gastos financeiros serão grandes obstáculos, porém, com um pouco de criatividade ou, até mesmo, parcerias, os problemas são resolvidos (MIRANDA *et al.*, 2006).

A evolução dos suportes informacionais, oriundos na década de 1980, mostrou que a biblioteca não era apenas uma guardiã do saber ou depósito de livros. Já no século corrente, surgiu uma mudança considerável na prestação de serviços; os usuários passaram a ter facilidades, pois não precisam sair de casa para ter acesso às bibliotecas 24 horas por dia; o acesso a textos completos ou ainda à renovação/reserva de documentos. Essas mídias, surgidas e incorporadas no cotidiano provocaram mudanças na sociedade da informação.

O Quadro 1 ilustra algumas dessas mudanças, tendo-se descrito apenas as alterações que ocorreram até 2010, mas imagina-se que nas próximas décadas poderá haver uma aceleração com o surgimento e popularização de novas tecnologias da informação, bem como das redes educacionais transcontinental.

Quadro 1 - Evolução dos suportes informacionais nas bibliotecas universitárias

1980	1990	2000	2010
Disquetes	CD-ROM (bases de dados)	Portal da Capes (textos completos)	Portal da Capes (textos completos), portais de periódicos institucionais
Fitas cassete	Periódicos <i>on-line</i>	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – BDTD, criação de repositórios
Fitas VHS	Informação em rede	Acesso aos diversos bancos de dados	Acesso aos diversos bancos de dados livres
Microcomputad	Páginas <i>web</i>	Comut <i>on-line</i>	Acesso <i>on-line</i>

ores			service <i>on-line</i> residencial
Empréstimo domiciliar/ leitura na sede	Empréstimo domiciliar/ leitura na sede	Empréstimo domiciliar/ leitura na sede	Empréstimo domiciliar/ leitura na sede
Pesquisa/renovação/ reserva no local	Pesquisa/renovação/ reserva no local	Pesquisa/renovação/ reserva de livros via <i>web</i>	Redes sociais (<i>e-mail</i>, Orkut, <i>Twitter</i>, blogs, outros)

Fonte: Miranda (2010)

Na última década do século XX, as bibliotecas universitárias entram numa fase de transição, em busca de nova identidade, pois conviver com dois modelos, um tradicional e outro virtual, era complexo para época, já que algumas bibliotecas universitárias adotaram o uso de tecnologias e outras estavam distante dessa realidade (CARVALHO, 2004).

Apesar de lentamente, mudanças começam a aflorar no âmbito das bibliotecas e tem-se a concepção da biblioteca moderna.

A biblioteca moderna rompeu os laços com a Igreja católica, estendendo a todos os homens a possibilidade de acesso aos livros, com isso precisou se especializar para atender as necessidades de cada leitor ou comunidade, deixando de ser passiva, deslocando-se até o leitor, buscando entendê-lo e trazê-lo para a biblioteca. (MARTINS, 2001 apud MORIGI; SOUTO, 2005, p. 192).

No entanto, o entendimento da biblioteca se modifica ao sabor das transformações da sociedade da informação, muito mais do que a tipologia em si ou a denominação dada à biblioteca, o que determina seu andar, é a forma de atuação. Ocorre que, em pleno século XXI, em meio ao domínio do fluxo informacional interminável, é possível deparar, no Brasil e em diferentes países desenvolvidos, a nomeada biblioteca tradicional.

Por sua vez, Targino (2010, p. 44) destaca “[...] uma distinção dos paradigmas, biblioteca tradicional (primazia das grandes coleções); biblioteca ação cultural (primazia dos usuários); biblioteca virtual (primazia do fluxo informacional ou paradigma digital)”.

No estudo de Cunha (2013), a possibilidade de se ter acesso à informação de maneira virtual e digital se define como uma:

[...] biblioteca do futuro é sem paredes, por possibilitar o acesso à distância a seus catálogos, sem a necessidade de se estar fisicamente nela. É eletrônica, pois seu acervo, catálogos e serviços são desenvolvidos com suportes eletrônicos. É virtual, porque é potencialmente capaz de materializar-se via ferramentas, que a moderna tecnologia da informação e de redes coloca à disposição de seus organizadores e usuários.

Martínez (2004, p. 98) compreende que “[...] o novo modelo de biblioteca não tem como centro o livro, e sim o sujeito”. Este é o foco que as bibliotecas universitárias concebidas como centros de recursos precisam estar atentas, ou seja, um serviço centrado sobre o que os usuários necessitam. Em essência, quando se discutem novos paradigmas da biblioteca neste século, o que se espera é a nova postura do bibliotecário (TARGINO, 2010).

Há profissões que a tendência é a transformação, como as do bibliotecário. Por sobrevivência, eles devem ir além das tarefas corriqueiras, como empréstimo domiciliar, devolução, renovação, serviço de referência e levantamentos bibliográficos para assumir outras responsabilidades, a exemplo do planejamento estratégico, implantação de redes de informação em organizações; avaliação; programas de gestão de informação na automação de bibliotecas e instituições; e edição de revistas técnico-científicas.

Por outro lado, para Targino (2010, p. 45) é vital reforçar que “[...] a mutabilidade dos paradigmas intervinientes das bibliotecas, tais como as formas de atuação dos bibliotecários do século XXI exigem reestruturação imediata dos cursos de graduação na área”. É necessário que os alunos de graduação tenham contato com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), pois estas não devem somente fazer parte do conteúdo programático das disciplinas e, sim, precisam estar presentes como suporte ao ensino, a fim de que esses futuros profissionais se habilitem a lidar com o desenvolvimento de bibliotecas, associadas à necessidade de integração e gestão de serviços do universo impresso e do novo mundo digital (TARGINO, 2010). Na seqüência, ilustra-se com algumas bibliotecas universitárias internacionais.

2.4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS INTERNACIONAIS

A biblioteca, como defende Bertrand e Kupiec (1997, p. 35), “não é templo, nem palácio, nem museu [...]”. De encontro a estas tipologias, a biblioteca tem uma identidade de difícil compreensão, ora [...] “espaço de silêncio ou de ruído, abertura ou enclausura, estada ou movimento, público ou privado, passado, presente ou futuro”. Com isso, a biblioteca possui características, que se adaptam ao tempo e à funcionalidade requerem a uma adaptação constante por parte dos dirigentes.

No entender de Bisbrouck *et al.* (2010, p. 22) [...] “é por isso que a sua concepção aparece frequentemente relacionada a centros multimídia, a sua arquitetura evolui a cada obra e os seus edifícios cada vez mais se comportam como vitrines institucionais”. Na Europa, os processos de transformação foram recorrentes, em especial, nas últimas duas décadas, precisamente quando os estudantes que nasceram na década de 1980 e cresceram com o desenvolvimento das TICs. Eles chegaram à idade de incursão em cursos universitários, criaram novas demandas informacionais e levaram diversas BUs a repensarem e reconstruírem as instalações, proporcionando a eles serviços diferenciados e de qualidade (VALADA, 2011).

2.4.1 Biblioteca Estadual/Universitária Göttingen na Alemanha

Fundada em 1737, a Universidade Georg August de Göttingen oferece hoje aos 24 mil alunos um amplo leque de 120 disciplinas. A universidade foi contemplada pelo programa de excelência do governo alemão em outubro de 2007. Ela oferece aos alunos condições de pesquisa tão boas como a Universidade Georg August de Göttingen. Nela estão representados cinco institutos Max Planck de pesquisa, além de uma representação do Centro Aeroespacial Alemão *Deutsches Zentrum für Luft - und Raumfahrt*, o Centro Alemão de Primatologia e diversos institutos autônomos (DW, 2013).

Com um acervo de quase meio milhão de livros e mais de vinte áreas que norteiam as especialidades dos cursos, a Biblioteca Estadual e Universitária Göttingen na Alemanha é considerada a quinta maior da Alemanha (GOMES, 2007). Göttingen, no estado de Niedersachsen (Baixa Saxônia) é uma tradicional cidade universitária. Em 1993, foi inaugurado o novo prédio da biblioteca da Universidade, após longo tempo de projeto e construção de 15 anos (GOETHE, 2013a). Vide Figura 1.

Figura 1 - Biblioteca Estadual/Universitária Göttingen na Alemanha



Fonte: LOSSAU (2013)¹¹

Lossau (2013), diretor da Biblioteca Estadual e Universitária de Göttingen destaca que “[...] uma das tarefas prioritárias de uma biblioteca universitária moderna é desenvolver novos serviços inovadores”.

Estamos atualmente no processo de transformar as nossas bibliotecas físicas em ambientes de aprendizagem. Estamos criando um ambiente de aprendizagem que inclui um centro de formação médica e um centro de aprendizagem, com estações de trabalho de grupo e a possibilidade de acesso a um leque variado de livros e serviços multimídia. Além disso, temos dado especial atenção à área de formação da informação, trabalhando no sentido de oferecer mais do que simples formações na área da pesquisa. O nosso objetivo é conseguir integrar os nossos serviços num projeto universitário de aquisição de competências-chave. Também queremos oferecer aos nossos investigadores uma infraestrutura de apoio à publicação. A editora de universidade tem sido um grande sucesso e, paralelamente, no setor digital, temos trabalhado na criação e manutenção de servidores e repositórios de publicações e documentação, de forma a que possamos partilhar com o mundo os resultados da investigação feita na nossa universidade (LOSSAU, 2013).

¹¹ <http://www.goethe.de/ins/pt/lis/wis/sbi/art/mag/pt3000219.htm>

Esta biblioteca possui dois teatros, um salão municipal com variados programas culturais, uma orquestra sinfônica, bem como inúmeros museus e cabarés agitam a cena cultural na cidade. O Festival Händel, evento internacional desde 1920, atrai a atenção mundial. O ponto culminante do ano são as grandes óperas de Händel, encenadas por artistas e regentes convidados de renome. Ao mesmo tempo, a cena musical de Göttingen também cultiva jazz, rock, música sacra e clássica moderna (GOETHE, 2013b).

2.4.2 Biblioteca da Universidade de Aberdeen, Escócia

A Biblioteca da Universidade de Aberdeen, Escócia, é o mais novo marco arquitetônico do país, com sua fachada de vidro e o formato ousado do interior do prédio. Geometria pura, átrios vidrados e iluminados são características constantes nos projetos do escritório *Schmidt Hammer Lassen Architects*, responsável pelo projeto que custou 40 milhões de libras (ABRAVIDRO, 2013).

A biblioteca recebeu a certificação Breeam de excelência energética, não apenas pelo aproveitamento da luz natural. Águas da chuva abastecem os sanitários; no telhado, painéis fotovoltaicos geram energia. Há ainda sistema integrado de ventilação e outro inteligente para gestão de energia (ABRAVIDRO, 2013).

Figura 2 - Biblioteca da Universidade de Aberdeen, Escócia



Fonte: (ABRAVIDRO, 2013)¹²

A fachada vidrada, além de agregar valor visual à obra, serve como agente redutor no consumo de energia, não só porque esse material é altamente reciclável, mas também por permitir a livre entrada de luz natural ao edifício. O padrão irregular dos painéis isolantes e os

¹² <http://www.abraavidro.org.br/blog/?p=1573>

vidros de alto desempenho fazem com que a biblioteca brilhe durante o dia e à noite (ABRAVIDRO, 2013). Visualize a Figura 3.

Figura 3 - Fachada da Biblioteca da Universidade de Aberdeen, Escócia



Fonte: ABRAVIDRO (2013)¹³

Na parte interna, os oito andares são ligados por um átrio em espiral com parapeito de vidro que, com a forma orgânica, lembra um redemoinho. Esse desenho contrasta com o formato limpo e reto da fachada (ABRAVIDRO, 2013). Observe a Figura 4, que permite um ângulo de visão do interior desta biblioteca.

Figura 4 - Parte interna da Biblioteca da Universidade de Aberdeen, Escócia



Fonte: ABRAVIDRO (2013)¹⁴

O novo prédio tem 15 mil m² e capacidade para mais de 25 mil livros, mapas e manuscritos. Uma praça pública conecta a biblioteca com a cidade e 1.200 espaços foram separados para leitura. Bibliotecas especializadas e arquivos guardam coleções históricas, junto com uma sala de livros raros. Uma equipe de sessenta pessoas é responsável pela biblioteca que servirá a mais de 14 mil estudantes (ABRAVIDRO, 2013).

¹³ <http://www.abraavidro.org.br/blog/?p=1573>

¹⁴ <http://www.abraavidro.org.br/blog/?p=1573>

“A nova biblioteca é um modelo para o futuro: aberta, multifuncional e acessível. É tanto um lugar de reunião como um centro cultural para a universidade. Estendida à comunidade de Aberdeen, ela oferece espaços públicos, exposições e eventos”, conceitua Morten Schmidt, sócio-fundador da *Schmidt Hammer Lassen Architects* (ABRAVIDRO, 2013).

Os exemplos, a seguir, são da Biblioteca da Universidade Tecnológica de Delft, na Holanda, e da Biblioteca da Escola Politécnica de Lausanne, na Suíça. A diferença temporal de uma e outra é uma década, sendo que a primeira foi aberta ao público em 1998 e a segunda, em 2010. No entanto, vale lembrar que elas trazem respostas adequadas à concepção das BUs contemporâneas.

2.4.3 Biblioteca da Universidade Tecnológica de Delft, Holanda

A Biblioteca de Delft intitula-se conforme Bisbrouck *et al.* (2010, p. 21) “[...] uma janela aberta a todos que queiram desfrutar de aprendizagem em torno de um mesmo espaço e uma mesma paisagem, guiados pelo contexto Inovar, educar, criar”.

Ela está escondida sob o solo e tem um teto formado por uma colina coberta de grama e cortada por um cone futurista. A sua construção reuniu as onze anteriores bibliotecas departamentais que se dispersavam pelo recinto da universidade, acumulando mais de 500.000 volumes e disponibilizando-os ao público 17 horas por dia, 363 dias por ano (VALADA, 2011). Vide Figura 5.

Figura 5 - Biblioteca da Universidade Tecnológica de Delft, Holanda



Fonte: Valada (2011)¹⁵

Conforme ilustrado na figura 6, os funcionários da Biblioteca decidiram reciclar livros antigos e transformá-los em um balcão de atendimento original e criativo conforme ilustração abaixo:

¹⁵

Figura 6 - Balcão da Biblioteca da Universidade Tecnológica de Delft, Holanda



Fonte: UNIRITTER (2013)¹⁶

Esta biblioteca conta com soluções interessantes, criando um edifício que dá continuidade ao gramado sem interferir na paisagem apesar da torre. Com um cone externo, que funciona como um refletor de luz (forro metálico), o arquiteto preservou a iluminação natural das áreas de leitura. A Biblioteca, como um centro social, um espaço franqueado a todos, funcionando também como um centro de convivência, com preocupação de ser um espaço atrativo. Os destaques são para os aspectos arquitetônicos que possam garantir um domínio visual do espaço, sem barulho, com diversidade de ambientes e planos, lugares mais reservados outros nem tanto, para que as diferenças entre os usuários sejam respeitadas (SEGAWA, 2013). O Quadro 2, traz a dimensão e natureza destas bibliotecas.

Quadro 2 - Programa funcional da Biblioteca da Universidade Tecnológica de Delft e Biblioteca da Escola Politécnica de Lausanne

	Biblioteca da Universidade Tecnológica de Delft	Biblioteca da Escola Politécnica de Lausanne
Nº estudantes abrangidos	13.300	7.000
Nº docentes abrangidos	2.800	2.120
Nº postos de trabalho	1.000	860
Projeto de arquitetura	Mecanoo Architekten	Atelier SANAA
Ano de	1996	2007

¹⁶<http://www.uniritter.edu.br/biblioteca/blog/2010/11/biblioteca-ecologicamente-correta>

Projeto		
Ano de inauguração	1998	2010
Superfície total	10.024 m ²	15.500 m ²
Capacidade - arquivo livre	2.500 m	20.833 m
Capacidade - arquivo restrito	52.083 m	-
Nº de funcionários tempo integral	225	40
Abertura semanal	75 h	119 h
Espaços de trabalho e consulta	Salas para estudo concentrado; elevado número de computadores à disposição; salas de trabalho em grupo.	Espaços para estudo ou convívio informal dispersos ao longo do edifício; zona reservada à biblioteca para estudo concentrado; salas de trabalho em grupo.
Espaços para eventos	Adaptados por flexibilização do hall central.	Espaço livre para eventos, exposições ou convívio informal; auditório.
Espaços de convívio / comércio	Sala de convívio informal; bar, livraria.	Zonas de convívio informal dispersas; bar, cafetaria, restaurante, livraria.
Arquivo	Arquivo em livre acesso no hall central; depósito subterrâneo e sala do “tesouro” para livros raros.	Arquivo junto à zona da biblioteca e depósito subterrâneo igualmente em livre acesso.
Serviços	Reprografia, balcão de atendimento.	Centro de carreira; associações de estudantes; banco; balcões de atendimento.

Fonte: Valada (2011)

2.4.4 Biblioteca da Escola Politécnica de Lausanne, na Suíça

Na sua base, tanto o projeto de Delft quanto a de Lausanne, ambos seguem modelos “sem paredes” e com um mínimo de pontos de suporte, proporcionando aos utilizadores amplos espaços, uma forte

iluminação natural e campos visuais constantes entre as muitas atividades e postos de trabalho que providenciam. A acrescentar, encontram ainda uma harmonia invulgar no comportamento conjunto como lugar de estudo e centro urbano de convivência (VALADA, 2011).

Quatro grandes áreas de estudo para cerca de 900 estudantes, escritórios, um anfiteatro para conferências, biblioteca multimídia *on-line*, restaurantes, cafés e pátios externos completam o Centro Rolex de Ensino, como é conhecido o campus. O prédio fica aberto das sete horas da manhã até meia-noite, diariamente (SWISSINFO, 2010). A estrutura branca e cinza ondulada, que mais lembra um pedaço de queijo Emmental, teve o custo orçado em 100 milhões de francos (US\$ 92,5 milhões), metade desse valor financiado pelo governo suíço e a outra por investidores. No projeto de Kayuyo Sejima, a equipe imaginou-a como um parque, um espaço em que as pessoas possam se comunicar (SWISSINFO, 2010). Observe a Figura 7.

Figura 7 - Vista de cima da Biblioteca da Escola Politécnica de Lausanne, na Suíça



Fonte: Valada (2011)¹⁷

Ela ocupa 20 mil metros quadrados de terreno. Na parte interna da biblioteca quase não há paredes, característica unida aos “furos” da estrutura (VALADA, 2011). Veja a Figura 8.

¹⁷<https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/1049540/1/Bibliotecas%20Universitarias%20-%20Dissertacao%20SDV.pdf>

Figura 8 - Formas ondulantes da Biblioteca da Escola Politécnica de Lausanne, na Suíça



Fonte: Livros e afins (2013)¹⁸

Entre o auditório e o espaço de entrada posicionam-se os setores de atividades sociais como ilustrado na figura 9, uma cafeteria, um bar, um restaurante, uma livraria e uma série de serviços de apoio acadêmico para, realização de eventos e prosseguimento de carreira.

No caso dos serviços de alimentação os horários alternados conjugam-se entre si para melhor servir os utilizadores. No caso das atividades sociais, Valada (2011, p. 91) afirma que “[...] há um grande leque de oferta temática e dificilmente deixa um estudante insatisfeito”. Os primeiros configuram-se maioritariamente em espaços abertos ao ambiente envolvente, os segundos em pequenas salas fisicamente delimitadas por planos envidraçados protetores de ruído e material privado. Ao acrescentar, junto a estas atividades existem constantemente espaços destinados ao convívio, espera ou atividade informal dos utilizadores munidos de *puffs*, pequenos sofás e mesas de apoio, ou mesas de trabalho informal que ora servem aos propósitos funcionais ou são utilizadas como espaços de trabalho (Figuras 09 e 10) (VALADA, 2011).

Figura 9 - Setores de atividades sociais



Fonte: Valada (2011)¹⁹

Figura 10 - Espaços de trabalho



Fonte: Valada (2011)²⁰

¹⁸ <http://livroseafins.com/a-nova-biblioteca-de-lausanne-na-suica>

O lugar acomoda aproximadamente 900 estudantes e 100 funcionários. A seção multimídia dá acesso a 10 mil publicações *on-line* e 17 mil *e-books*, enquanto 10 áreas de ensino podem ser usadas para seminários e outras atividades (LIVROS E AFINS, 2013).

2.4.5 Biblioteca Geisel da Universidade da Califórnia, Estados Unidos

Biblioteca Geisel, Estados Unidos. Além de ser a principal biblioteca da Universidade da Califórnia, em San Diego, a Biblioteca Geisel é uma das mais importantes e modernas do planeta. Inaugurada na década de 70 pelo arquiteto Willian L. Pereira parece uma nave espacial, e já foi usada como cenário de diversos filmes de ficção científica, como a Origem. A torre, com oito andares de altura, tem uma elevação total de 110 pés (33,5 metros) (TURISMO, 2013). Há raridades, como o extenso acervo de manuscritos, mapas e livros sobre a colonização do oeste americano, além de romances em inglês dos séculos XVI e XVII. Destaque para a cópia da Bíblia escrita a mão pelo Papa Pio VI, de 1598 (TURISMO, 2013). Veja a Figura 11.

Figura 11 - Biblioteca Geisel da Universidade da Califórnia, Estados Unidos



Fonte: Valada (2011)²¹

19

<https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/1049540/1/Bibliotecas%20Universitarias%20-%20Dissertacao%20SDV.pdf>
20

<https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/1049540/1/Bibliotecas%20Universitarias%20-%20Dissertacao%20SDV.pdf>
21

<https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/1049540/1/Bibliotecas%20Universitarias%20-%20Dissertacao%20SDV.pdf>

2.4.6 Biblioteca de Harvard, Estados Unidos

Na Universidade de Harvard, ganha força um ambicioso projeto para criar a maior biblioteca digital do mundo, sendo acessível a todos. A pretensão é nada menos do que selecionar todo o conhecimento já produzido pela humanidade. Uma das inspirações é a Europeana, na qual se encontra 15 milhões de versões digitais de livros e obras de arte.

Na pretensão de Darnton (2013), o projeto deve ser lançado em abril de 2013 com uma enorme biblioteca digital que qualquer um no mundo poderá acessar sem gastar um tostão. Para Darnton (2013) “[...] criar essa plataforma para partilhar conhecimento, sem empresas, está sendo a maior oportunidade da minha vida”.

Na experiência de Darnton (2013), os direitos autorais são outro assunto difícil de lidar. "Os direitos autorais são um tema sensível. Teoricamente só poderemos disponibilizar obras anteriores a 1923, pois estas estão em domínio público. São 2 milhões, o que não é pouco”.

Figura 12 - Biblioteca de Harvard, Estados Unidos



Fonte: Gomes (2007)²²

Em sua tese de doutorado, Gomes (2007, p. 60) diagnostica que as bibliotecas universitárias, “no contexto internacional, têm objetivado, ao longo do processo de atuação, transmitir ao público a importância das atividades que ocorrem em seu interior, bem como da concepção, desenho e funcionalidade da arquitetura e ambientação”.

Diante da realidade internacional, trilha-se a seguir sob o olhar das bibliotecas universitárias brasileiras e o processo de avaliação.

²² <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/16/16132/tde-29042010-105703/pt-br.php>

2.5 AVALIAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS

É notório que toda biblioteca, deve buscar manter-se constantemente atualizada frente às tecnologias e a sociedade da informação, ou seja, um mundo sem fronteiras, dinâmico e veloz. É evidente a necessidade de processos avaliativos. No estudo de Guimarães *et al.* (2007) “[...] deve-se ampliar a capacidade da biblioteca de acompanhar, por meio da gestão e do gerenciamento de seus recursos, as transformações da realidade, buscando a adoção de políticas que deem conta dessa oxigenação, sem esquecer das demandas dos usuários”.

Na acepção de Lancaster (2008) são muitas as razões para um gestor de bibliotecas fazer uma avaliação dos serviços prestados:

- a) estabelecer uma escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento;
- b) comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços menos usual e somente válido se adotado padrão idêntico de avaliação;
- c) simplesmente a de justificar a sua existência;
- d) identificar possíveis causa de malogros ou ineficiência do serviço ou ainda uma análise da relação custo-benefício.

Lancaster (2008, p. 8) afirma, também, que a avaliação de um serviço de informação “será um exercício estéril se não for conduzida com o objetivo específico de identificar meios de melhorar seu desempenho”. Sampaio *et al.* (2004), por sua vez, defendem a perspectiva dos clientes, afirmando que “o desconhecimento das necessidades deles [dos clientes] pode causar prejuízo para as atividades acadêmicas, comprometendo o ensino e a pesquisa”.

No Brasil, destaca-se a avaliação de bibliotecas universitárias no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). O SINAES foi criado por meio da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu a avaliação das IES, de cursos de graduação e do desempenho dos estudantes de forma integrada (BRASIL, 2011).

Na esfera do SINAES, os cursos de Graduação devem ser avaliados à luz de três grandes categorias: “Organização didático-pedagógica”, “Corpo docente, corpo discente e corpo técnico-administrativo” e “Instalações físicas”. Em especial, a avaliação de bibliotecas é formalizada por meio de um indicador que detém 50% dos pontos referentes à categoria “Instalações físicas”, categoria à qual é atribuída 25% da pontuação das categorias (INEP, 2006). Neste sentido,

observa-se que a avaliação de bibliotecas são relevantes nas avaliações de cursos de Graduação, devendo ser objeto de pesquisa de IES e das coordenações dos cursos de graduação.

Com relação ao número de bibliotecas universitárias no Brasil, não foram encontrados dados atualizados, portanto elaborou-se um prognóstico mediante ao número de Instituições de ensino superior no país.

De acordo com o SINAES, a Sinopse Estatística do Ensino Superior – Graduação, módulo presencial e distância de 2011, informa que existem atualmente 2.365 Instituições de Ensino Superior, sendo 284 Instituições públicas e 2.081 privadas (BRASIL, 2011).

Partindo desse pressuposto, pode-se considerar que existe em cada Instituição pelo menos uma biblioteca, tornando-se um número expressivo em torno de quantidades.

Se considerar o último dado do SINAES, Brasil (2011), das 284 Universidades, 71 são municipais, sendo 110 estaduais, 103 federais.

Compreende-se que cada Instituição de ensino superior deva ter pelo menos uma biblioteca, já que é exigência do MEC para abertura de cursos universitários e a existência de um número bem maior nas Universidades públicas, conseqüentemente, nas Universidades federais, uma vez que na Universidade de Minas Gerais (UFMG) existem 28 bibliotecas, na Universidade Federal Fluminense (UFF) existem 25 bibliotecas e na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) existem 43 bibliotecas, na Universidade de São Paulo (USP) existem 42 bibliotecas, na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) existem 32 bibliotecas, na Universidade Federal do Paraná (UFPR) existem 15 bibliotecas, na UFSC existem 9 bibliotecas.

Atualmente, não existe disponível uma publicação que remeta a dados exatos ao número de bibliotecas universitárias, seja pública ou privada. No entanto, sugere-se que no sistema do SINAES de indicadores sobre ensino superior no Brasil, seja inserido dados sobre as bibliotecas universitárias brasileiras. Em referência à legislação, normas e instrumentos de avaliação do Governo, Lubisco (2007) conclui que, apesar de revelarem uma intenção de longo alcance, na prática, têm limitações na sua aplicação, principalmente no que tange às BUs, em relação à insuficiência e inadequação dos indicadores de desempenho.

Ao levar em consideração características organizacionais e estruturais da BU, a avaliação deve ter como premissa sua missão, objetivos, metas, coleção, recursos humanos, área física, serviços, estrutura física e orçamento. Cada uma dessas, deve ser baseada em

indicadores que possam medir se o resultado do plano de ação está compatível com as metas e propostas institucionais (BEZERRA, 2010).

Como tradição, a qualidade de uma BU tem sido avaliada ao acervo, número de pessoal, estatísticas de utilização do acervo. No entanto, hoje, esse método não mais informa as demandas e os anseios informacionais dos usuários (AHMED; SHOEB, 2009; SAHU, 2007).

A partir da década de 1980, ocorreram mudanças consideráveis na avaliação da qualidade por meio de métodos alternativos com base em resultados centrados em indicadores e desempenho, surgindo abordagens alternativas, advindas do meio empresarial, para medir a qualidade de serviço em bibliotecas (KIRAN, 2010).

Nesse contexto, o método de avaliação da qualidade de serviço chamado SERVQUAL foi introduzido no âmbito das bibliotecas, sendo visto como um instrumento de avaliação valioso para as BUs, bem como, muitas vezes, considerado como uma ferramenta superior em relação às anteriores (YU *et al.*, 2008).

O SERVQUAL está sendo utilizado sistematicamente pelo Sistema de Bibliotecas da USP, desde 2001, na implantação do Programa de Avaliação da Qualidade dos serviços (BEZERRA, 2010).

Valls e Vergueiro (2006) constataram que para avaliar os serviços de BUs é importante que sejam desenvolvidos padrões, indicadores e medidas de acordo com o contexto, de forma a atender as reais necessidades dos usuários, utilizando parâmetros estatísticos quantitativos e qualitativos.

Cozin e Turrini (2008) objetivaram por meio de estudo avaliar a qualidade do atendimento da biblioteca da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo. No total, foram entrevistados 232 discente e docentes. As dimensões de tangibilidade, confiabilidade, receptividade, segurança e empatia do modelo SERVQUAL foram utilizadas. A pesquisa obteve os seguintes resultados: receptividade foi a dimensão que apresentou o maior *gap* entre o serviço percebido e o esperado; segurança e confiabilidade indicaram que os usuários estão insatisfeitos no que se refere aos treinamentos para acesso à informação; a dimensão de empatia indicou que os funcionários devem melhorar o relacionamento e, por último, observou-se que a tangibilidade foi a dimensão de maior nível de satisfação.

Freitas, Bolsanello e Viana (2008) conduziram uma pesquisa sobre avaliação da qualidade de serviço de uma biblioteca da Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF), utilizando-se de questionários com perguntas fechadas com escala *Likert* de cinco pontos e uma amostra de 210 alunos de graduação. Para esse estudo, foi

utilizada uma adaptação do modelo SERVQUAL com suas dimensões. Os itens que apresentaram alta prioridade de melhorias foram: a presteza e a educação dos funcionários na resolução dos problemas, existência de suporte técnico e atendimento em tempo adequado.

Menezes (2005) realizou uma pesquisa sobre a qualidade do serviço e satisfação dos usuários em uma biblioteca universitária pública do Rio Grande do Norte. Para isso, aplicaram-se 994 questionários válidos com os alunos de graduação, pós-graduação, professores e funcionários. As dimensões utilizadas foram frequência de uso, acervo, atendimento, recursos humanos, equipamentos, condições ambientais, espaço físico, comunicação visual e serviços. Os resultados apontaram para um descontentamento dos usuários em relação à atualização do acervo e número de exemplares. Para o serviço de fotocópia, os alunos classificaram o desempenho como regular.

Com a finalidade de avaliar a satisfação dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) quanto aos serviços prestados, Pereira *et al.* (2006) fizeram uma pesquisa exploratória, utilizando as dimensões: confiança; receptividade; segurança; aspectos tangíveis; disponibilidade de horário para utilizar as dependências da biblioteca; quantidade de obras disponíveis; facilidade de encontrar as obras nas prateleiras; tempo de espera para a retirada das obras; consulta ao acervo via internet; educação e cortesia dos atendentes; solução de problemas por parte dos atendentes; conhecimento e orientações dos atendentes; rapidez no atendimento e qualidade geral dos serviços na biblioteca. Foram observados os pontos fortes e algumas oportunidades de melhoria quanto aos serviços prestados aos usuários.

Preocupadas com a qualidade dos serviços, as BUs procuram incansavelmente melhorias para garantir aos seus usuários uma mais satisfação (GOMES; BARBOSA, 2003). Para tanto, é importante saber quais as expectativas e percepções dos usuários em relação aos serviços recebidos.

A BU, enquanto organização que disponibiliza serviços de informação procura adaptar-se às novas exigências do mercado e, assim, superar os desafios na busca pela melhoria da qualidade dos serviços prestados à comunidade universitária a que serve (BEZERRA, 2010).

A busca da satisfação dos usuários das BUs é constante, e é justamente o que aborda o *marketing* de serviços: primeiro, conquistar; segundo, satisfazer as necessidades dos clientes, e, terceiro, buscar permanentemente manter os clientes dentro do âmbito de atuação.

2.6 *MARKETING* DE SERVIÇOS

Um dos desafios do marketing de serviços é assegurar que a tarefa de gerenciamento do produto mantenha forte foco sobre o cliente o tempo todo (LOVELOCK; WRIGHT, 2006, p. 78). Grönroos (2003) assegura que *marketing* de serviços é como o processo (produção) de serviço e o processo de consumo de serviço, combinam-se um com o outro de modo que consumidores e usuários percebam boa qualidade e valor de serviço e estejam dispostos a continuar o relacionamento com o provedor deste.

A comunicação com os consumidores é uma das funções básicas do *marketing* em serviços e pode-se destacar a comunicação com cliente, seja durante o processo ou por meio de publicidade e propaganda. Esta comunicação tem suma importância nas expectativas dos clientes no que tange ao serviço a ser prestado (GIANESI; CORRÊA, 2007).

As organizações dependem cada vez mais da capacidade em satisfazer as necessidades explícitas e implícitas que o mercado solicita. Lovelock e Wright (2003, p.14) dizem que “diversas empresas têm utilizado a pesquisa para determinar necessidades e desejos do mercado em cada dimensão do serviço e nos programas de qualidade, visando entregar aos clientes o que eles esperam”. Já, para Las Casas (1991) *marketing* pode ser definido como:

a área de conhecimento que engloba todas as atividades concernentes às relações de troca, orientadas para a satisfação dos desejos e necessidades dos consumidores, visando alcançar determinados objetivos da organização ou indivíduo e considerando sempre o meio ambiente de atuação e o impacto que estas relações causam no bem-estar da sociedade.

Lovelock e Wright (2006) alegam que antes mesmo de comprarem um serviço, os clientes têm uma expectativa, fundamentada nas necessidades individuais, experiências vividas, indicações de terceiros e propaganda de um fornecedor de serviços. Depois de obterem e consumirem o serviço, estes comparam a qualidade esperada com aquilo que realmente receberam. Ressalta-se que um dos principais elementos da definição conforme ilustra Las Casas (1991, p. 12) “é o aspecto de orientação para os consumidores. Dirigir toda a atividade

mercadológica para satisfazer os clientes de determinado mercado é a chave para o sucesso em qualquer empreendimento”. O desafio consiste em entender o consumidor, no sentido de conhecer as suas expectativas, antes, durante e após a compra do serviço ou produto, assim como a satisfação, explanada a seguir.

2.6.1 Satisfação do cliente

Oliver (1997 apud ZEITHALM; BITNER; GREMLER, 2011, p. 142) alerta que “[...] qualquer pessoa sabe o que é a satisfação do cliente, até lhe pedirem uma definição. Nesse instante, parece que ninguém sabe o que ela significa”. Esta citação traduz o desafio de definir um conceito básico acerca do tema, porém Oliver (1997 apud ZEITHALM; BITNER; GREMLER, 2011, p. 142) esclarece a própria definição para satisfação do cliente:

satisfação é a manifestação da realização do cliente. Ela é a compreensão de que uma característica de um produto ou de um serviço, ou de que o produto ou serviço propriamente dito oferecem um nível prazeroso de realização relacionada ao consumo.

Zeithalm, Bitner e Gremler (2011, p. 142) afirmam, “[...] 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 satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida de acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 249) “[...] pela comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado”.

Por sua vez, Grönroos (2003) diz que os consumidores adquirem bens ou benefícios e até mesmo serviços que lhes proporcionam. Compram ofertas consistindo serviços, sejam elas dadas por meio de atenção pessoal, informações ou demais componentes. São os serviços ofertados que, percebido pelos clientes, criam valor a eles. Essa citação descreve um cliente genérico, ou seja, de qualquer tipo de serviço, porém são observações que descrevem o cliente de uma biblioteca, objeto de estudo neste trabalho. As expectativas englobam alguns elementos como: serviço desejado, serviço adequado, serviço previsto e zona de tolerância (ZEITHALM; BITNER; GREMLER, 2011).

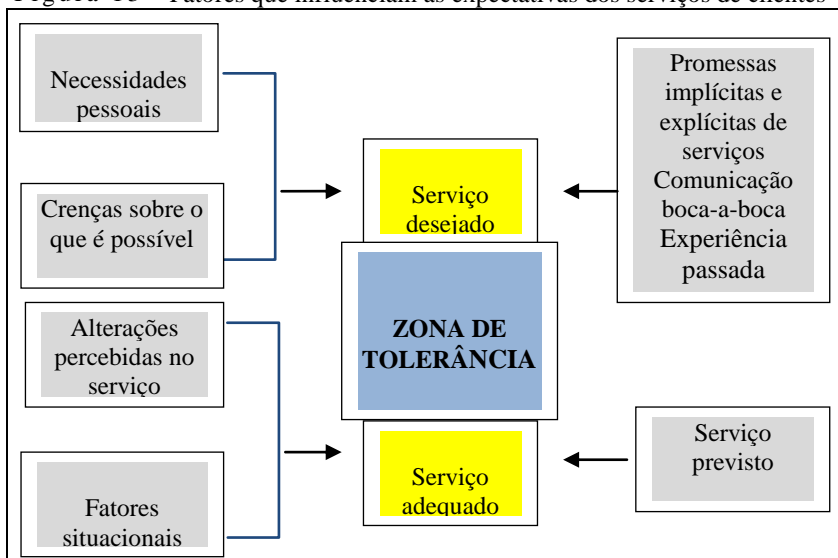
Lovelock e Wright (2006, p. 107) sublinham que “[...] antes que os clientes comprem o serviço, eles possuem expectativas sobre o serviço e quanto à qualidade, com base em necessidades individuais, experiências passadas, recomendações de terceiros e propaganda”. Zeithaml, Bitner e Gremler (2011, p. 114) reconhecem que “conhecer as expectativas dos clientes é o primeiro e talvez mais importante passo para a execução de serviços de qualidade”. Assim, “as expectativas dos clientes são crenças a respeito da execução do serviço que funcionam como padrões ou pontos de referência com relação ao qual o desempenho é julgado” (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011, p. 114). Elas separam o serviço esperado em dois níveis de expectativas, entre os quais é identificada uma zona de tolerância por parte do cliente, citados abaixo:

Serviço desejado: nível de serviços que o cliente desejaria receber. É uma composição entre aquilo que os clientes acreditam que “possa ser” e aquilo que consideram que “deveria ser”.

Serviço adequado: nível de serviço que o cliente aceitará. Essa mensuração indica a “expectativa mínima tolerável”, o nível mais baixo de desempenho aceitável na perspectiva do cliente.

Zona de tolerância: região formada pelo reconhecimento desta variação e a disponibilidade de aceitá-la. Se o serviço ficar aquém do nível adequado - o mínimo considerado aceitável - estará fora da zona de tolerância, os clientes ficarão frustrados e a satisfação com a empresa não poderá ser determinada. Observe a Figura 13.

Figura 13 - Fatores que influenciam as expectativas dos serviços de clientes



Fonte: Adaptado de Zeithaml, Berry e Parasuraman (1993)

Na visão de Kotler (2002, p. 48), o prestador de serviços precisa estar atento “[...] à maneira como os seus clientes criam as expectativas e, às fontes destas. Estas expectativas que confrontadas com a percepção final resultarão na satisfação ou não do cliente final”. Todos esses elementos são notados pelos clientes em maior ou menor grau, sendo a base para a percepção, a qualidade do serviço prestado, item abordado abaixo.

2.7 QUALIDADE

Diversos estudos sobre a gestão da qualidade de produtos e serviços foram desenvolvidos ao longo da história contemporânea, em especial no período pós Segunda Guerra Mundial, dentre eles, destacam-se os estudos de Deming (1990), Juran (1990), Feigenbaum (1994), Crosby (1990) e Ishikawa (1993). Esses autores são reconhecidos internacionalmente e são considerados os notáveis da qualidade. Eles abordaram distintos aspectos do tema, criando contribuições para a definição de técnicas, conceitos e teorias sobre qualidade e produtividade (QUALITAS, 1992).

Na acepção de Deming (1990, p. 4), a qualidade inicia com a intenção que é determinada pelos dirigentes, com vistas a alcançar os consumidores, tanto atuais quanto futuros, pois “[...] o consumidor é o elo mais importante da linha de produção”.

Para Juran (1990, p. 11), “[...] um dos significados da qualidade, é desempenho do produto”; e “[...] a qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes, proporcionando a satisfação em relação ao produto; é a ausência de falhas” (JURAN, 1992, p. 09). Isso consiste no que o autor chamou de “[...] adequação ao uso” (JURAN, 1991, p. 21). Logo, algo tem qualidade quando é adequado ao uso.

Na ótica de Feigenbaum (1994), qualidade é definida pelas necessidades e exigências dos clientes, que devem ser retratadas por especificações em todas as fases dos processos, sendo, portanto, a qualidade dos processos compatíveis com tais especificações. Assim, a “[...] qualidade quer dizer o melhor para certas condições do cliente. Essas condições são (a) o verdadeiro uso e (b) o preço de venda do produto” (FEIGENBAUM, 1961, p. 1).

Crosby (1992, p. 31) afirma que, “qualidade é a conformidade do produto às suas especificações”. Assim, se as especificações de um produto são definidas e obedecidas pelo processo produtivo sem ocorrência de defeito, o produto exibirá qualidade. Ademais, “[...] o cliente é a chave. É quando o cliente está feliz que a empresa está verdadeiramente fazendo as coisas certas, não quando o gerenciamento está feliz” (CROSBY, 1990, p. 178).

Para Ishikawa (1993, p. 61), “[...] a qualidade é uma revolução da própria filosofia administrativa, exigindo uma mudança de mentalidade de todos os integrantes da organização, principalmente da alta cúpula”. Sua noção do controle empresarial da qualidade é voltada ao atendimento pós-venda, no sentido de disponibilizar serviço de atendimento ao cliente após a entrega do produto ou serviço. De acordo com o autor, a melhoria da qualidade é um processo contínuo, e sempre pode ser aperfeiçoada. Por sua vez, Shiozawa (1993, p. 58) expõe que historicamente, o conceito de qualidade foi sendo apresentado conforme o Quadro 3:

Quadro 3 - O conceito de qualidade

Ano	Autor	Definição
1950	Deming	Máxima utilidade para o consumidor
1951	Feigenbaum	Perfeita satisfação do usuário
1954	Juran	Satisfação das aspirações do usuário
1961	Juran	Maximização das aspirações do usuário
1964	Juran	Adequação ao uso
1979	Crosby	Conformidade com os requisitos do cliente.

Fonte: (SHIOZAWA, 1993, p. 58)

Além das definições destes autores, pode-se acrescentar o estudo realizado por Garvin (1992), no qual o autor encoraja as organizações, ao considerar a qualidade como um elemento importante no posicionamento estratégico e apresentam oito dimensões da qualidade: desempenho; características; confiabilidade; conformidade; durabilidade; atendimento; estética; e, qualidade percebida.

Sobre esta questão, Paladini (2007, p. 22) explica que qualidade é “[...] decorrente de uma relação da organização com o mercado, e dentro deste contexto a qualidade é definida como uma relação de consumo”. Assim, a abordagem de gestão da qualidade passou por uma evolução histórica modelando-se ao contexto em que se encontrava. Das abordagens de diversos autores, dentre os quais: Juran (1990), Deming (1990), Feigenbaum (1994), pode-se identificar grandes etapas de evolução.

A Figura 14 permite visualizar as etapas da qualidade, estruturadas por Picchi (1993) que transferiu o pensamento dos supramencionados estudiosos em gráfico.

No Primeiro estágio, o artesão era comprometido em todas as etapas do processo produtivo, desde a produção, ao comércio e concepção existindo, uma ligação direta da produção, controle de qualidade e ao consumidor final.

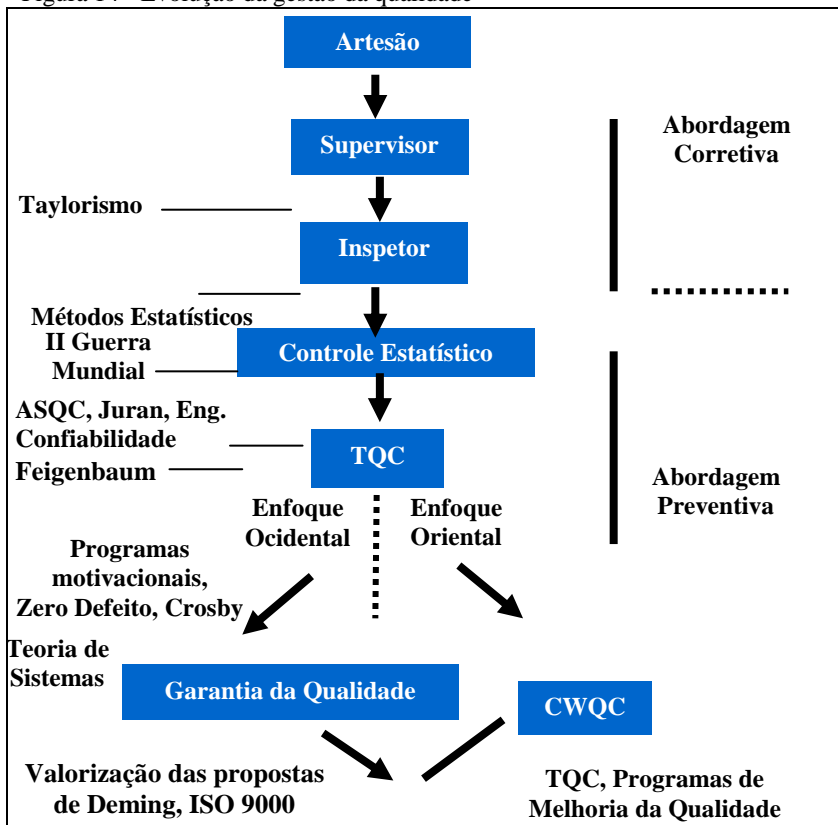
No segundo estágio, a qualidade passa a centralizar-se no supervisor, pois trabalhadores perderam a autonomia e foram reunidos num mesmo local para produzirem, sendo o líder, um capitalista, que administrava a produção e comercialização. Portanto, ele era o responsável pela produção e controle da qualidade.

No terceiro estágio, surge o "inspetor da qualidade", pois cada vez mais houve uma crescente divisão do trabalho. Nesse estágio, existia a separação entre a execução e o planejamento. Nesta época, os produtos com defeitos não chegavam ao consumidor final, porém, não deixavam de ser produzidos.

No quarto estágio, controle estatístico, com métodos voltados para as técnicas de amostragem, possibilitou uma inspeção mais ágil, eliminando a amostragem 100%, mantendo o enfoque corretivo e não influenciando no enorme número de produtos com defeitos sucateados.

Por fim, no quinto estágio, a qualidade era até então direcionada exclusivamente com conformidade às especificações, principalmente no âmbito das fábricas de maneira mais ampla, abrangendo do projeto à utilização do produto. Além disso, o enfoque até então quase que exclusivamente corretivo, ou seja, separava-os com defeito, passando ter forte sentido corretivo. É o chamado Controle Total da Qualidade (*Total Quality Control - TQC*).

Figura 14 - Evolução da gestão da qualidade



Fonte: Picchi (1993)

A partir deste estágio, no estudo de Picchi (1993), o TQC segue duas linhas diferentes: enfoque ocidental e enfoque japonês, ilustrado no quadro 4.

Quadro 4 - Comparação entre os enfoques ocidental e japonês

ÊNFASE	ENFOQUE OCIDENTAL	ENFOQUE JAPONÊS
Objetivo	Cumprimento de regulamentações governamentais, códigos e leis.	Atendimento das expectativas dos clientes na forma mais econômica possível.
Implementação	Manuais, procedimentos e registros de resultados; cada departamento cumpre as obrigações para com a qualidade.	Motivação, conscientização e capacitação do homem; forte interação entre os departamentos na busca de objetivos comuns
Aperfeiçoamento tecnológico	Técnicas de inspeção e controle da qualidade.	Engenharia do produto e processo de fabricação.
Mecanismos de controle	Auditorias técnicas.	Acompanhamento do desempenho em serviço.

Fonte: Picchi (1993)

Garvin (1992) entende que qualidade é entendida como conceito há muito tempo. Todavia, somente na década de 1990, surgiu como função gerencial formal. Para o autor, a qualidade ainda está em desenvolvimento podendo-se identificar quatro "eras da qualidade" distintas: inspeção, controle estatístico da qualidade, garantia da qualidade e gestão estratégica.

É possível compreender que dos enfoques descritos no Quadro 4, os aspectos culturais inerentes a estas civilizações são decisivas para pontos interpretativos de gestão das organizações.

Por estas razões, a visualização do Quadro 5, permite ao leitor uma síntese da evolução histórica da qualidade. Observe que inicialmente o ponto central desta filosofia empresarial foi a identificação de características da gestão, passando pela inspeção, o controle estatístico da qualidade, ancorado na garantia da qualidade, culminando com a lógica do gerenciamento estratégico da qualidade.

De acordo com Garvin (1992), estas etapas podem ser sintetizadas em quatro itens:

Inspeção: o controle da qualidade limita-se à inspeção dos processos;

Controle estatístico da qualidade: o controle de qualidade é feito por meio de técnicas estatísticas e métodos gráficos de representação de valores de produção com a finalidade de se obter um *feedback* sobre determinado processo;

Garantia da qualidade: inserção de elementos gerenciais visando a prevenção de problemas de produto e produção, antecipando-se aos problemas;

Gerenciamento estratégico da qualidade: busca-se incluir a qualidade no processo de planejamento estratégico, foco nas expectativas e anseios esperados pelos clientes.

Quadro 5 - Etapas do Movimento da Qualidade

Etapas do Movimento da Qualidade				
Identificação de Características	Inspeção	Controle Estatístico da Qualidade	Garantia da Qualidade	Gerenciamento Estratégico da Qualidade
Preocupação básica	verificação	Controle	Coordenação	impacto estratégico
Visão da qualidade	um problema a ser resolvido	um problema a ser resolvido	um problema a ser resolvido, mas que seja enfrentado proativamente	uma oportunidade de concorrência
Ênfase	uniformidade e do produto	uniformidade do produto com menos inspeção	toda a cadeia de produção, desde o projeto até o mercado, e a contribuição de todos os grupos funcionais, para impedir falhas de qualidade	as necessidades de mercado e do consumidor
Métodos	instrumento de medição	instrumentos e técnicas estatísticas	programas e sistemas	planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos e a mobilização da organização

Papel dos profissionais da qualidade	inspeção, classificação, contagem e avaliação	solução de problemas e a aplicação de métodos estatísticos	mensuração da qualidade, planejamento da qualidade e projeto de programas	estabelecimento de objetivos, educação e treinamento, trabalho consultivo com outros departamentos e delineamento de programas
Quem é o responsável pela qualidade	o departamento de inspeção	os departamentos de produção e engenharia	todos os departamentos, embora a alta gerência só se envolva periféricamente com o projeto, o planejamento e a execução das políticas da qualidade	todos na empresa, com a alta gerência exercendo forte liderança
Orientação e abordagem	"inspeciona" a qualidade	"controla" a qualidade	"constrói" a qualidade	"gerencia" a qualidade

Fonte: Garvin (1992, p. 44)

As abordagens da qualidade explicitadas, juntamente com os preceitos da qualidade em serviços, apresentados na próxima seção, foram subsídios para a análise e interpretação dos dados desta pesquisa.

2.7.1 Qualidade em serviços

Os serviços diferem fundamentalmente das mercadorias por sua intangibilidade (BERRY; PARASURAMAN, 1992, p. 113). Uma mercadoria é um objeto, ou seja, um produto. De acordo com Berry e Parasuraman (1992, p. 113) “um serviço, em essência, é um desempenho”. Lobos (1993, p. 22) destaca a diferença entre serviço e produto, conforme se sintetiza no Quadro 6.

Quadro 6 - Comparação entre bens e serviços

PRODUTOS	
SERVIÇOS	BENS
Consumo simultâneo com a execução	Pode ser estocado
Cliente é parte do processo	Produção desvinculada do cliente.
Reposição improvável.	Substituições aceitas
Qualidade vinculada a figura do funcionário.	Qualidade voltada ao bom funcionamento
Pode não precisar de bens para sua realização	Sempre precisa de serviço (vendas, assistência técnica, etc).
Uma falha pode ser considerada uma ofensa pessoal	Uma falha é considerada um defeito de fábrica.
A satisfação do cliente é percebida na hora	O cliente pode não usar o que comprou.
Metodologia pode ser copiada pelo concorrente	Pode ser patenteada

Fonte: LOBOS (1993, p. 22)

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) esclarecem que o serviço é: a) uma mercadoria perecível, e utiliza como exemplo, um quarto vazio de um hotel ou hospital, que não podem ser estocados se não forem utilizados, e, portanto estão perdidos naquele momento; b) intangível, pois se trata de ideia e conceitos. Os autores afirmam que, devido à natureza intangível dos serviços, os gestores de serviços têm dificuldades de identificar os limites dos produtos. Dentro deste mesmo raciocínio, Tschohl e Franzmeier (1996, p. 11) ressaltam que o objetivo geral do serviço com qualidade é: “a manutenção dos clientes, a retenção dos clientes e o desenvolvimento de novos clientes”. Por sua vez, Las Casas (2000) lista as principais características dos serviços:

Intangibilidade: característica referente à incapacidade de mexer, tocar ou olhar o serviço antes da decisão de compra. Gianesi e Corrêa (2007, p. 32) afirmam que “[...] os serviços são experiências que o cliente vivencia enquanto os produtos são coisas que podem ser possuídas”. A intangibilidade dos serviços torna a avaliação de serviços algo complexo, haja vista que não podem ser medidos por meio de aspectos objetivos como ocorre com os bens tangíveis, ou seja, físicos.

Simultaneidade: entre consumo, produção e impossibilidade de estocagem: não há, certamente, possibilidade de estocar serviços, pois estes são produzidos no momento do consumo e constituem-se de ações ou realizações. (CORRÊA; CAON, 2006).

A simultaneidade entre consumo e produção e a impossibilidade de estocagem são características dos serviços que são vistos por alguns autores como duas características independentes, todavia, outros as consideram como sendo duas dimensões de um mesmo problema (SCHMENNER, 1999; FITZSIMONS; FITZSIMONS, 2005).

Necessidade da presença ou participação do cliente: enquanto os produtos não necessitam da presença dos clientes para serem produzidos, no setor de serviços, Giansi e Corrêa (2007, p. 33) asseguram que “[...] o cliente é o elemento que, de alguma forma, dispara a operação, muitas vezes em termos de quando e como este deve realizar-se, constituindo uma entrada do sistema de operações que não é diretamente controlada pela gestão”. Corrêa e Caon (2006, p. 57) preferem “[...] a utilização do termo participação em substituição à presença, tendo em vista que, cada vez mais, os serviços têm sido prestados de forma remota (telefone, internet etc.)”. Nesse caso, a interação do cliente com o processo do serviço se dá sem a presença física.

Heterogeneidade ou variabilidade: tendo em vista a padronização, a característica dos serviços dificulta a gestão da qualidade final do serviço prestado, que é uma premissa fundamental do processo de gestão da qualidade. Nas visões de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 48), “[...] a combinação da natureza intangível dos serviços e do cliente como um participante no sistema de prestação de serviços resulta na variação de serviços de cliente para cliente”. Nesta mesma linha, Lovelock e Wright (2006, p. 19) asseveram que: “[...] 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”. Assim, a variabilidade relacionada à produção dos serviços pode ser um obstáculo para a padronização, o controle da qualidade e a avaliação da produtividade nas organizações de serviços.

Diversas características distinguem bens de serviços e podem ser observadas na comparação de Churchill Júnior e Peter (2000), buscando elucidar estes aspectos, que estão associados à relação com os clientes: precibilidade, intangibilidade, inseparabilidade, esforço do cliente e uniformidade, conforme pode ser visualizado no Quadro 7:

No entender de Normann (1993), “é importante lembrar que a qualidade de uma empresa de serviços tem implicações em longo prazo. É difícil construir uma reputação duradoura de qualidade sem longo e sistemático esforço”.

Nos estudos de Kotler (2000, p. 79), “qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam a capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas. Estas necessidades são formadas por experiências passadas, pela divulgação boca a boca e pela comunicação da própria organização de serviços. De acordo com Kotler (2002), a chave para o sucesso é superar as expectativas dos consumidores em todos os atributos.

Quadro 7 - Características que distinguem bens x serviços

CARACTERÍSTICAS	SERVIÇOS	BENS
Relação com os clientes	Geralmente envolvem uma relação continua com os clientes	Geralmente impessoal e breve
Perecibilidade	Serviços só podem ser usados no momento em que são oferecidos.	Bens podem ser colocados em estoque e usados num momento posterior.
Intangibilidade	O cliente possui apenas lembranças e resultados, como um cabelo bem cortado ou um mais conhecimento.	O cliente possui objetos que podem ser usados, revendidos ou dados para outros.
Inseparabilidade	Serviços geralmente não podem ser separados da pessoa que os fornece.	Bens normalmente são produzidos por determinadas pessoas e vendidos por outras.
Esforço do cliente	O cliente pode estar a par da produção dos serviços.	O envolvimento do cliente pode ser limitado a comprar o produto final e usá-lo.
Uniformidade	Devido à inseparabilidade e ao alto envolvimento, cada serviço pode ser único, com uma possível variação da qualidade.	As variações na qualidade e as diferenças em relação a padrões podem ser corrigidas antes que os clientes comprem os produtos.

Fonte: Churchill Júnior e Peter (2000, p. 293).

Como se verificou no Quadro 7, a característica central de todos atributos está na relação com os clientes, tanto na prestação do serviço quanto na qualidade do bem.

2.8 MÉTODOS DE MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

Os métodos de qualidade de serviço são construções empíricas desenvolvidas por autores de *marketing* com o intuito de identificar os conceitos dos principais métodos de mensuração da qualidade de serviços, dando ênfase ao SERVQUAL, objeto de estudo deste trabalho. Grönroos (2003, p. 97) afirma que “[...] a qualidade de serviço vem sendo extensamente estudada desde 1980. Os estudos mais conhecidos e mais influentes são os realizados por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) relativos ao desenvolvimento do método SERVQUAL”.

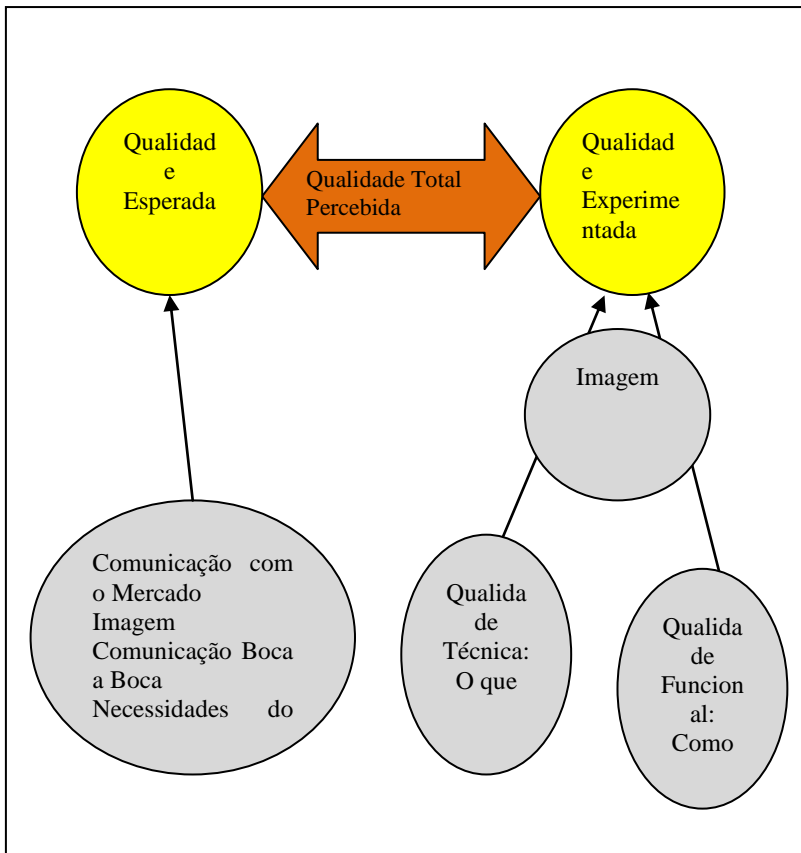
Entre os autores encontrados na literatura que estudaram os modelos de mensuração da qualidade em serviços podem ser citados: (Grönroos, 2003; Gummesson 1987; Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985; Cronin e Taylor, 1992; Caruana e Pitt, 1997; Firdaus, 2006; Yildiz e Kara, 2009).

2.8.1 Método de Grönroos

O método desenvolvido por Grönroos (2003) diz que, em serviços, os resultados possíveis do processo de avaliação são quatro: qualidade confirmada, qualidade inferior, qualidade positivamente confirmada e qualidade com excelência. As experiências do consumo do serviço devem corresponder às expectativas do cliente para que a qualidade seja considerada confirmada ou confirmada de uma forma positiva.

A abordagem orientada para serviços com o conceito de Qualidade Percebida de Serviço, considerando as duas dimensões básicas da qualidade: **o que** e **como**, pode ser entendida por Grönroos (2003, p. 90, grifo nosso): “[...] a boa qualidade percebida é obtida quando a **qualidade experimentada** atende às expectativas do cliente, isto é, à **qualidade esperada**”. Se as expectativas não forem realistas a qualidade total percebida será baixa, mesmo que a qualidade experimentada seja boa.

Figura 15 - Qualidade total percebida



Fonte: Adaptação de Grönroos (2003)

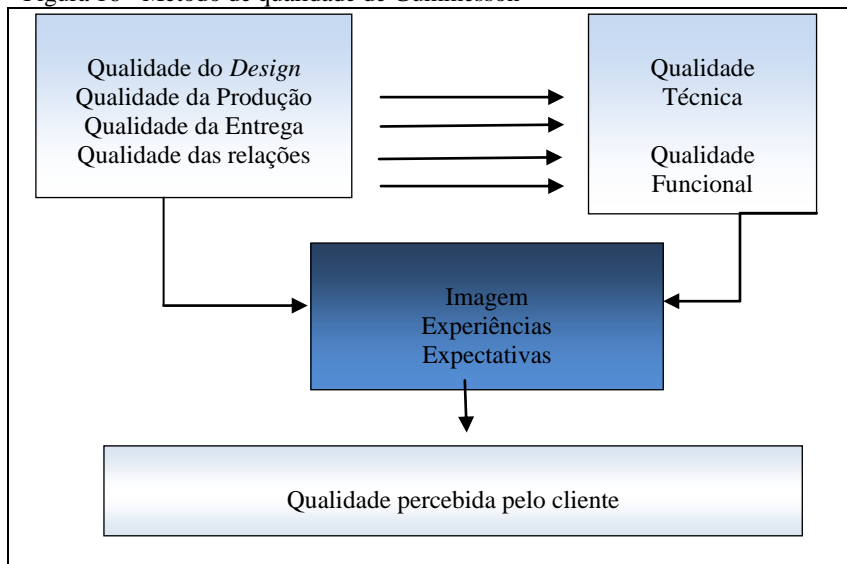
A Figura 15 mostra que Grönroos (2003) não analisa somente as experiências do cliente com a qualidade recebida, seja ela boa, imparcial ou negativa, assim como suas expectativas, e considera a qualidade final como sendo a qualidade esperada e a experimentada, ou seja, a lacuna entre ambas.

Desta forma, as fontes que acendem expectativas, comunicadas ou não ao cliente, são fundamentais para a percepção final da qualidade pelo consumidor. O método de Grönroos (2003) explica que estas fontes são a comunicação de *marketing*, propaganda boca a boca, relações públicas, vendas, imagem, valores dos clientes, anseios e necessidades.

2.8.2 Método de GUMMESSON

Gummesson (1987) desenvolveu um método de qualidade semelhante ao método de Grönroos, isto é, levando em consideração a equivalência entre a qualidade percebida e a satisfação do cliente, evidenciando as variáveis expectativas, experiências e imagem corporativa. Na visão de Gummesson (1987) foi idealizada em sua essência para avaliar a qualidade de bens físicos, originando uma associação entre qualidade técnica, além de especificações técnicas. Além disso, visa oferecer um conceito mais abrangente de qualidade de serviços, o método incorporou também a área de serviços (Figura 16).

Figura 16 - Método de qualidade de Gummesson



Fonte: Gummesson (1987)

Nas palavras de Gummesson (1987), há quatro integrantes da qualidade, identificados por ele como 4 Qs que podem afetar a experiência do cliente, quais sejam:

Qualidade de projeto: refere-se à qualidade da elaboração e do desenvolvimento dos elementos de serviços e bens e à sua combinação em um pacote funcional;

Qualidade de produção: diz respeito à eficiência com que os bens ou serviços são produzidos em comparação com o projeto;

Qualidade de entrega: relaciona-se à eficiência com que os bens ou serviços são entregues ao cliente em comparação com o projeto;

Qualidade relacional: refere-se ao modo como o cliente percebe a qualidade durante o processo de prestação do serviço.

Este método coloca frente a frente os conceitos-chave (expectativas, experiências, imagem) e os 4 Q's, que constituem o método de qualidade exposto na Figura 16.

Na busca de instrumentos capazes de mensurar a qualidade de serviços, os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveram um método, SERVQUAL, objeto de estudo nesta pesquisa.

2.8.3 Método SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry

A literatura especializada indica que “o método SERVQUAL foi publicado pela primeira vez em 1988 e desde então passou por numerosas melhorias e revisões. Hoje, o método contém 22 itens de percepção distribuídos nas cinco dimensões da qualidade do serviço” (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011, p. 190). Por sua vez, Lovelock e Wright (2006, p. 118) ressaltam que o SERVQUAL funciona da seguinte maneira:

Pede-se aos clientes que preencham uma série de escalas que medem suas expectativas em relação a determinada empresa sobre o amplo leque de características específicas do serviço, entre as quais aspectos das cinco dimensões da qualidade. Em seguida, eles registram suas percepções do desempenho real do serviço no tocante a essas mesmas características. Quando as notas de desempenho são inferiores a essas expectativas, isto é um sinal de baixa qualidade; o contrário indica boa qualidade.

O Método SERVQUAL é composto por 22 itens, que derivam de cinco dimensões da qualidade de serviços isoladas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). São elas: confiabilidade: capacidade de desempenhar o serviço prometido de modo confiável e preciso; receptividade: disposição de ajudar os clientes e de fornecer o serviço com presteza; empatia: atenção individualizada e cuidadosa que as empresas proporcionam aos clientes; segurança: conhecimento, cortesia,

dos funcionários e capacidade de transmitir confiança; tangíveis: aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) esclarecem que as dimensões (segurança e empatia) contêm aspectos que representam sete (comunicação, credibilidade, segurança, competência, cortesia, conhecimento e acesso) das dez dimensões originais. De acordo com os autores, apesar do SERVQUAL ter apenas cinco dimensões distintas, elas capturam a essência das 10 dimensões conceituadas originalmente.

Quadro 8 - Cinco dimensões da qualidade no serviço

FATORES	CONCEITOS
Aspectos Tangíveis	Referem-se à aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação, ou seja, a aparência limpa ou a forma de se vestir dos funcionários, a limpeza das instalações.
Confiabilidade	É a capacidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente. É uma dimensão importante para a qualidade dos serviços, pois informações corretas e precisas impactam fortemente na satisfação do cliente.
Receptividade	É a disposição de prestar os serviços prontamente e auxiliar os clientes, caracterizando-se por agilidade no atendimento, eficiência em resolver os problemas, atenção personalizada e a cortesia dos funcionários.
Segurança	Abrange as dimensões competência, cortesia, credibilidade e segurança. Refere-se à isenção de qualquer falha, risco ou problema e relaciona-se com o conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança.
Empatia	Acesso, comunicação e entendimento do cliente. A empatia fornece atenção individualizada aos usuários das empresas, buscando atender às suas necessidades específicas.

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985)

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) mostram um questionário típico de levantamento de expectativas com 22 itens cobrindo as cinco dimensões de acordo com o método SERVQUAL. Os 22 itens mostrados do quadro 8, distribuídos pelas cinco dimensões anteriores, não são descritos genericamente, mas por meio de afirmações e negações, representando características específicas para cada dimensão, utilizando uma escala *Likert* de 7 pontos, variando de (1) “discordo fortemente” a (7) “concordo fortemente”.

O método SERVQUAL é composto de vários itens que se destinam a medir as cinco principais dimensões da qualidade em serviços, tanto com relação às expectativas, como à percepção. Cada item é avaliado numa escala de sete pontos variando de “Concordo plenamente” (7) a “Discordo totalmente” (1) e somente os extremos da escala são rotulados (não há palavras ou expressões descrevendo os pontos de 2 a 6). São utilizados 22 determinantes ligados a cinco dimensões da qualidade, com uma escala *Likert* de 7 pontos que vai de “Forte Discordância” a “Forte Concordância” (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1990, p. 33). Com base na diferença entre as experiências e as expectativas – lacuna do cliente –, pode-se saber como o cliente avalia o serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988, p. 181). Sobre esta questão, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 250) comentam que os clientes utilizam estas dimensões para julgarem a qualidade dos serviços, os quais se baseiam “[...] na comparação entre o serviço esperado e o percebido. A diferença entre a qualidade do serviço esperado e o percebido é uma medida da qualidade do serviço; a satisfação é negativa ou positiva”.

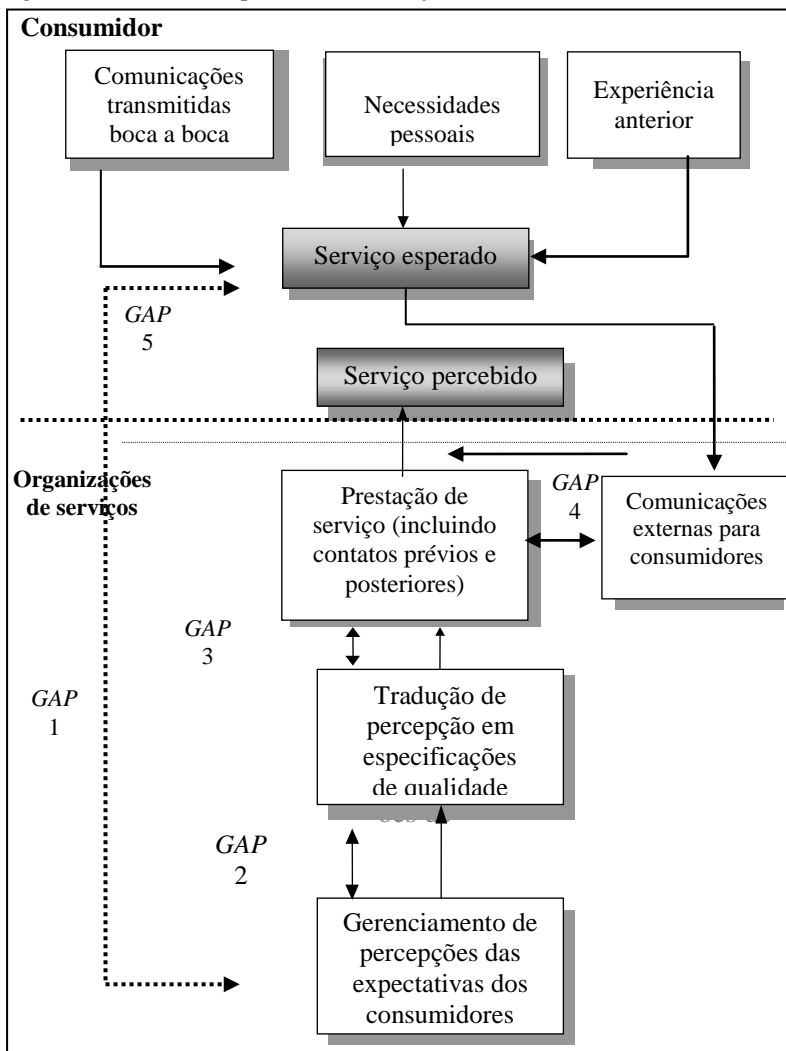
Quando a pontuação demonstrar um resultado negativo, as percepções estão abaixo das expectativas, porém quando a pontuação indicar um resultado positivo significa que a organização prestou um serviço satisfatório ao cliente. Ambos serão apresentados pelo SERVQUAL por meio dos pontos que deverão ser melhorados ou mantidos.

Slack *et al.* (1997) apontam as relações entre expectativa e percepção dos clientes:

- a) Expectativa < Percepções: a qualidade percebida é boa;
- b) Expectativa = Percepções: a qualidade percebida é aceitável;
- c) Expectativa > Percepções: a qualidade percebida é inaceitável.

Por mais subjetivas as percepções de um serviço, a organização deve se empenhar em conhecer as expectativas dos clientes com o objetivo de prestar um serviço que supere o serviço contratado. Grönroos (2003) afirma que sempre que houver necessidade o instrumento de medição pode ser customizado para se adequar à pesquisa. Observe a Figura 17.

Figura 17 - Método de qualidade de serviço



Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, p. 44).

No lado da empresa, há 4 *gaps* na qualidade, sendo um deles, o *Gap 1*, relacionado ao lado do cliente. Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, p. 44-46) os *gaps* são:

GAP 1 (lacuna entre as expectativas do cliente e a percepção gerencial): menciona às discrepâncias que não de existir entre a

percepção dos gestores e as reais expectativas dos clientes. Nem sempre os gestores entendem quais são as características que significam alta qualidade na visão do cliente, ou seja, quais características o serviço deve ter para atender às necessidades do cliente e quais os níveis de desempenho que estas devem ter com a finalidade de oferecer um serviço de alta qualidade.

GAP 2 (lacuna entre percepção gerencial e as especificações da qualidade dos serviços): os gestores podem não incluir nas especificações de qualidade do serviço, todos os elementos capazes de atender as expectativas dos clientes, não traduzindo corretamente as expectativas reais. No entendimento de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 251) “a falha 2 pode resultar de uma falta de comprometimento da administração com a qualidade do serviço ou de uma percepção de impossibilidade de atender as expectativas dos clientes”

GAP 3 (lacuna entre especificações da qualidade do serviço – prestação do serviço): mesmo quando há diretrizes para o bom desempenho do serviço e para que os consumidores sejam tratados perfeitamente, a qualidade do serviço pode não se efetivar. Esta discrepância é justificada pelo papel central que tem o contato pessoal na prestação de um serviço: os funcionários das empresas prestadoras exercem influência na qualidade percebida pelos clientes e é complexo manter a qualidade padronizada devido a variabilidade no desempenho do funcionário.

GAP 4 (lacuna entre prestação do serviço e a comunicação externa ao cliente): essa é a lacuna entre o serviço prestado e o serviço prometido, por meio da propaganda ou de outras formas de comunicação. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) dizem que a empresa, na comunicação com os clientes, não deve prometer mais do que ela realmente possa realizar, pois isso pode aumentar as expectativas iniciais e baixar as percepções de qualidade se as promessas não forem efetivadas. A ausência de informação sobre o serviço que se pretende prestar também pode lesar a empresa, pois ela pode gerar insegurança ao cliente sobre o serviço que ele busca. É necessário um meio termo que dê o equilíbrio desses aspectos.

GAP 5 (lacuna entre a expectativa do serviço e a percepção do serviço): essa lacuna é o resultado das quatro lacunas estudadas anteriormente. Esta somente acontecerá se uma ou mais das anteriores ocorrerem. A qualidade percebida pelo consumidor é uma função do tamanho da lacuna entre o serviço esperado e o serviço percebido pelo cliente.

No método SERVQUAL, há 22 itens e 5 dimensões da qualidade (Vide Quadro 9).

Quadro 9 - O Instrumento SERVQUAL

Item	EXPECTATIVA	DESEMPENHO
1	Ela deveria ter equipamentos modernos.	XYZ tem equipamentos modernos.
2	As suas instalações físicas deveriam ser visualmente atrativas.	As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.
3	Os seus empregados deveriam estar bem-vestidos e asseados.	Os empregados de XYZ são bem-vestidos e asseados
4	A aparência das instalações da empresa deveria estar conservada de acordo com o serviço oferecido.	A aparência das instalações da empresa deveria estar conservada de acordo com o serviço oferecido.
5	Quando estas empresas prometem fazer algo em certo tempo deveriam fazê-lo.	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.
6	Quando os clientes têm algum problema com esta empresa ela deveria ser solidária e deixá-los seguros.	Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.
7	Esta empresa deveria ser de confiança.	XYZ é de confiança
8	Ela deveria fornecer o serviço no tempo prometido	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
9	Ela deveria manter seus registros de forma correta.	XYZ mantém seus registros de forma correta
10	Não seria de se esperar que ela informasse os clientes exatamente quando os serviços fossem executados.	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
11	Não é razoável esperar por uma disponibilidade imediata dos empregados da empresa.	Você recebe serviço imediato dos empregados da XYZ.
12	Os empregados das empresas não têm que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.	Os empregados da XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
13	É normal que eles estejam muito ocupados em responder prontamente aos pedidos.	Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
14	Clientes deveriam ser capazes de acreditar nos empregados desta empresa.	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
15	Clientes deveriam ser capazes de se sentir seguros na negociação com os empregados da empresa.	Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ

16	Seus empregados deveriam ser educados.	Empregados da XYZ são educados.				
17	Seus empregados deveriam obter suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente	Os empregados da XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.				
18	Não seria de esperar que a empresa desse a atenção individual aos clientes	XYZ não dá atenção individual a você.				
19	Não se pode esperar que os empregados deem atenção personalizada aos clientes.	Os empregados da XYZ não dão atenção pessoal.				
20	É absurdo esperar que os empregados saibam quais são as necessidades dos clientes.	Os empregados da XYZ não sabem das suas necessidades.				
21	É absurdo esperar que esta empresa tenha os melhores interesses de seus clientes, como objetivo.	XYZ não tem os melhores interesses como objetivo.				
22	Não deveria se esperar que o horário de funcionamento fosse conveniente para todos os clientes.	XYZ não tem os horários de funcionamento convenientes a todos os clientes.				
Discordo Fortemente		Concordo Fortemente				
1	2	3	4	5	6	7

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985)

Estas 10 dimensões foram sintetizadas em cinco dimensões conforme Quadro 10.

Quadro 10 - Evolução nas Dimensões da Qualidade

Aspectos tangíveis	Questão 1 a 4		
Confiabilidade		Questão 5 a 9	
Presteza			Questão 10 a 13
Cortesia			Questão 14 a 17
Competência			
Credibilidade			
Segurança			
Acessibilidade			Questão 18 a 22
Comunicação			
Compreensão do cliente			

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

As dimensões cortesia, competência, credibilidade e segurança foram juntadas como uma dimensão única, ocorrendo o mesmo com as dimensões acessibilidade, comunicação e compreensão/conhecimento do cliente. Estas conjugações contribuíram para a popularização do referido modelo, pois a aplicabilidade norteadora desta avaliação ficou operacionamente prática.

Desde então, outro componente de qualidade foi medido por meio de uma abordagem baseada no desempenho que incide na percepção do cliente, cujo método de avaliação é o SERVPERF, conforme é exposto na sequência.

2.8.4 Método SERVPERF

Cronin e Taylor (1992) criaram um método denominado SERVPERF, baseado exclusivamente na percepção de desempenho dos serviços. A distinção entre os dois conceitos é clara e tem uma expressiva relevância, pois as empresas que fornecem serviços têm a necessidade de saber qual é o objetivo precípua: ter clientes que estão satisfeitos com o desempenho ou fornecer serviços com um nível máximo de qualidade percebida.

Para exemplificar seu método, Cronin e Taylor (1992) ressaltam que a qualidade é vista mais como uma atitude do cliente em relação às dimensões da qualidade, e que não deve ser medida com base no método de satisfação por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), ou seja, não deve ser medida por meio das diferenças entre expectativa e desempenho, e sim como uma percepção de desempenho, podendo ser representada por:

$$Q_j = D_j$$

Sendo:

Q_j = Avaliação da qualidade do serviço em relação à característica j ; e

D_j = Valores de percepção de desempenho para a característica j de serviço.

Cronin e Taylor (1992, p. 33) consideram que “existe uma reduzida evidência, quer teórica quer empírica, para sustentar a noção de que a diferença entre as expectativas e a qualidade percebida seja a base para a medição da qualidade de serviço”. Esses autores desenvolveram tal instrumento apenas partindo da percepção dos serviços. Com o objetivo de ajustá-lo, Cronin e Taylor (1992) destacam que a qualidade é vista pelo cliente como uma atitude com relação às dimensões da qualidade, e que não pode ser medida por meio das diferenças entre

desempenho e expectativa, mas também como uma percepção de desempenho, ou seja, o SERVPERF pode funcionar como uma alternativa ao instrumento SERVQUAL. Uma vez que o método SERVPERF foi desenvolvido e baseado nos mesmos itens que o SERVQUAL, mas tendo como objetivo excluir as expectativas e ser apenas concentrada no desempenho, sendo composto pelos mesmos 22 itens do método SERVQUAL (OLIVEIRA, 2010).

Assim, esses 22 itens foram utilizados para avaliação de desempenho no trabalho empírico de Cronin e Taylor (1992), testando as seguintes hipóteses:

- a) uma medida de qualidade em serviço SERVPERF não ponderada é mais apropriada para a medição da qualidade em serviço que o método SERVQUAL, SERVQUAL ponderado, ou SERVPERF ponderado;
- b) satisfação de cliente é um antecedente da qualidade percebida do serviço;
- c) satisfação do cliente tem um impacto significativo nas intenções de recompra; e
- d) qualidade percebida do serviço tem um impacto significativo nas intenções de recompra.

No estudo de Cronin e Taylor (1992), aplicaram-se quatro séries de questões em empresas representantes do setor de serviço, atuantes em áreas distintas como bancos, lavanderia e lanchonete. Os questionários compreenderam os mesmos itens aplicados no desenvolvimento do método SERVQUAL, para expectativa e para a percepção de desempenho dos serviços.

Cronin e Taylor (1992) concluem que o método SERVPERF é mais sensível em retratar as variações de qualidade em relação às outras testadas. Esta conclusão foi baseada tanto na utilização do teste estatístico do qui-quadrado como prova de aderência das distribuições empíricas de dados, quanto ao coeficiente de determinação da regressão linear dos dados.

Por meio do SERVQUAL Ponderado, Cronin e Taylor (1992) propõem um novo método denominada SERVPERF, sendo que Pitt e Caruana (1997) adotam posteriormente um método denominado INTQUAL.

2.8.5 Método INTQUAL

As ações internas que a administração necessitava implantar para suprir um serviço de qualidade aos consumidores, não contemplados nos

métodos citados foi o que motivou o desenvolvimento do INTQUAL, por Caruana e Pitt (1997).

O INTQUAL foi desenvolvido no Reino Unido. O que motivou o desenvolvimento deste método foi o foco das ações internas que a administração necessita tomar para implantar e garantir um serviço de qualidade aos clientes.

O foco do INTQUAL é colaborar para dar mais visibilidade a qualidade de serviço e desempenho do negócio, por meio do desenvolvimento de uma medida interna de qualidade de serviço utilizando o método desenvolvido por Parasuraman Zeithaml e Berry (1988). Após a aplicação do método INTQUAL resultaram trinta e quatro itens com duas direções: confiabilidade do serviço e validade das expectativas. Para esses itens, foi determinada a medição em uma escala de sete pontos, *Likert* ancorada em “discordo totalmente” (1) e “concordo totalmente” (7). A escala *Likert* também foi sugerida para medir o desempenho das empresas estudadas, nos últimos cinco anos em relação aos concorrentes. Para tanto, foram considerados três itens: retorno sobre o capital investido, crescimento das vendas e a opinião pessoal dos entrevistados sobre o desempenho global da empresa frente ao setor (SOUSA, *et al.*, 2011, p. 4).

Caruana e Pitt (1997, p. 607) afirmam que “uma ligação entre a qualidade e o retorno financeiro existe e o desafio é fornecer métodos operacionais para medir o *link*”. Por isso, propõem que o nível de qualidade do serviço das empresas está relacionado positivamente ao nível de desempenho do negócio. O desenvolvimento do método de medição INTQUAL teve duas fontes teóricas principais consideradas na aplicação do questionário de qualidade:

Primeira Fonte: consideração dos fatores: confiabilidade e validade, e gestão das expectativas:

Fator de confiabilidade e validade do estudo - utilizaram os cinco determinantes da qualidade do serviço identificados no método SERVQUAL Ponderado:

- a) tangíveis: instalações físicas, equipamentos e aparência do pessoal;
- b) confiabilidade: habilidade de executar o serviço prometido de forma confiável e precisa;
- c) receptividade: disposição para ajudar os clientes e fornecer o serviço de alerta;
- d) segurança: conhecimento e cortesia dos empregados e habilidade para inspirar confiança e segurança;

e) empatia: cuidado, atenção individualizada que a empresa fornece aos clientes.

Fator da gestão das expectativas:

- a) a gestão deve retratar a clientes uma visão realista do serviço;
- b) a gerência deve colocar um prêmio sobre a confiabilidade do serviço da empresa, na manutenção de promessas;
- c) a administração deve se comunicar eficazmente com os clientes;
- d) a gerência tem que garantir as necessidades dos funcionários durante a execução e entrega do serviço;
- e) a gerência deve garantir que os sistemas estão em um lugar que exploram a situação para a recuperação completa, para tornar clientes frustrados em clientes leais.

Segunda Fonte: envolveu reuniões com um grupo de 18 gestores de empresas de *marketing* e de uma escola de negócios.

O método INTQUAL como uma medida interna permite ao estudo das muitas relações, como, a ética empresarial, a orientação que o gestor pode ter, comprometimento com a gestão, orientação de mercado e excelência. Caruana e Pitt (1997) ressaltam que a ligação entre a qualidade do serviço e desempenho precisam de mais estudos e pesquisas. Sugerem ainda, que o INTQUAL também oferece uma oportunidade não somente para averiguar a ligação entre a qualidade e o desempenho entre as organizações que não visam ao lucro, mas também às organizações governamentais. Concluem que razoavelmente o método é um instrumento confiável, pois a medida requer mais estudos quanto à validade.

Outra ferramenta para mensuração, principalmente direcionada as IES é o método HEdPERF, cujo intuito é melhorar o desempenho dos serviços prestados no ensino superior. Destaca-se que não se utilizou este método por se ter optado pelo método SERVQUAL.

2.8.6 Método HEdPERF

Segundo os idealizadores, os métodos SERVQUAL e SERVPERF podem ser aplicados em empresas prestadoras de serviço pertencentes a qualquer setor. Em contrapartida, Firdaus (2006) afirma que mesmo que essas formas de avaliar a qualidade de serviço tenham sido testadas em diversos setores com êxito, mas não necessariamente a outros, sobretudo no ensino superior.

O método HEdPERF (FIRDAUS, 2006), foi desenvolvido na Malásia. Sua principal referência foram os métodos SERVQUAL e

SERVQUAL Ponderada, desenvolvidos por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988).

Firdaus (2006) propõe desenvolver e validar um novo instrumento para avaliação da qualidade dos serviços utilizando determinantes da qualidade serviço que sejam adequados para avaliar as IES. Este método é denominado: *Higher Education Performance* (HEdPERF).

Tal método apresenta 41 itens distribuídos entre cinco dimensões da qualidade: aspectos acadêmicos, aspectos não acadêmicos, conteúdo programático, reputação e acessibilidade. O intuito principal do HEdPERF na visão de Firdaus (2006, p. 88) foi “[...] desenvolver e validar um novo método de medição da qualidade dos serviços, utilizar técnicas quantitativas e qualitativas de mensuração da qualidade para o IES”.

O HEdPERF, Firdaus (2006) apresenta seis dimensões, denominadas de fatores:

Fator 1: Aspectos não-acadêmicos - este fator consiste em itens que são essenciais para permitir que os alunos preencham obrigações de seu estudo e refere-se às funções desempenhadas por pessoal não-acadêmico.

Fator 2: Aspectos acadêmicos - os itens que descrevem este fator são de exclusiva responsabilidade dos acadêmicos.

Fator 3: Reputação - este fator apresenta os itens que sugerem a importância das instituições de Ensino Superior de projetar uma imagem profissional.

Fator 4: Acesso - este fator é composto por itens que dizem respeito a questões como acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência.

Fator 5: Questões de programas - esse fator enfatiza a importância de oferecer amplo e respeitável programa acadêmico com especializações, estrutura e currículo flexível.

Fator 6: Compreensão - trata-se de itens relacionados aos alunos os quais precisam ser compreendidos como "específicos" em termos de aconselhamento e serviços de saúde

Na compreensão de Miguel e Salomi (2004), apesar dos vários métodos existentes para a avaliação da qualidade no setor de serviços, a literatura ainda não apresenta uma forma consensual do método de mensuração da qualidade em serviços mais acertado. Além disso, há questões ainda não respondidas, como a relação de causalidade entre qualidade dos serviços e satisfação de clientes e a influência do preço na satisfação do cliente.

Devido à ausência consensual no que tange ao método a ser usado para a avaliação da qualidade no setor de serviço, cabe ao gestor ou pesquisador poder optar por um dos métodos existentes fazendo as adaptações necessárias. Por meio do método HEdPERF, Yildiz e Kara (2009) propõe um novo método denominado PESPERF.

2.8.7 Método PESPERF

O método HEdPERF foi desenvolvido para captar os determinantes da qualidade de serviço para o setor do ensino superior, em um nível macro, não parece suficientemente específico para capturar características em níveis menores, como exemplo, as instituições acadêmicas como a Faculdade de Física Educação e Ciências do Desporto (PESS) segundo Yildiz; Kara (2009).

Assim, surgiu o PESPERF, que tem como intuito construir e principalmente lidar com um novo instrumento de medição da qualidade do serviço em faculdades como a PESS. O PESPERF tem como objetivo arquitetar e validar um novo instrumento de medição da qualidade do serviço em IES (YILDIZ; KARA, 2009). O objetivo maior foi apresentar um instrumento de medição da qualidade de serviço em uma Escola de Educação Física e Ciências do Desporto. Os fatores determinantes da qualidade de serviço e desempenho em Educação Física e Desportos são identificados como instrumento único (SOUSA *et al.*, 2011).

O PESPERF contém 30 itens e uma estrutura de três fatores (Aspectos acadêmicos, empatia e acesso).

Fator aspectos acadêmicos: delinea um conjunto de relações entre os 14 itens relacionados às instalações, equipamentos esportivos, conteúdo acadêmico, programas e oportunidades, materiais do curso é baseado no conhecimento e tecnologia da informação.

No cenário PESS, os aspectos acadêmicos incluem não apenas o conteúdo do curso, materiais, conhecimento pessoal acadêmico, mas também instalações físicas e ferramentas que são de suma importância no processo de entrega de serviços de ensino.

Fator empatia: é composto por 12 itens relacionados a promessas mantidas, qualidade e equidade, as soluções oferecidas, comunicações e lidar com os problemas do estudante de forma eficaz. Este fator também inclui itens relacionados ao conhecimento apreendido e aparência do pessoal docente e administrativo. No entanto, é preciso avaliá-las dentro do contexto do estudo. É possível que essas

declarações sejam consideradas como digna de confiança e credibilidade, portanto, tornou-se parte deste fator.

Por isso, a dimensão da empatia em PESPERF pode ser definida como a compreensão das necessidades e desejos do estudante, oferecendo soluções concretas para as suas necessidades específicas ao ser confiável e credível.

Fator acesso: consistiu de quatro itens relacionados com à acessibilidade e à disponibilidade de instalações, equipamentos e materiais (YILDIZ; KARA, 2009).

Dando mais ênfase na qualidade do serviço em cada unidade acadêmica, Yildiz e Kara (2009, p. 396) dizem que “[...] uma faculdade que fornece alta qualidade do serviço, será capaz de atrair o melhor conjunto de potenciais estudantes e uma pós-graduação mais bem sucedida”. Neste processo, há uma forte necessidade de um instrumento de medição de qualidade de serviço, que é projetado especificamente para este tipo de faculdade.

Seu desenvolvimento teve uma base sólida e abrangente por meio de entrevistas com diversos alunos e especialistas no campo. Desta forma, surgiram a existência de três dimensões vistas como fatores de qualidade, com trinta itens que foram testados empiricamente por suas propriedades psicométricas, utilizando análise fatorial e de confirmação exploratória. Após a geração desses itens, verificaram-se a clareza e a representatividade de todas as opiniões.

Os questionários incluíram duas seções principais: itens da escala e da demografia. A primeira seção incluía trinta itens destinados a medir a qualidade do serviço medido em uma escala *Likert*, de sete pontos, ancorada em “discordo totalmente” (1) e “concordo totalmente” (7). Vale ressaltar que quase metade dos itens foi redigida negativamente (YILDIZ; YARA, 2009). Yildiz e Kara (2009) afirmam ainda que esse método oferece uma ferramenta confiável e eficiente para coletar dados dos entrevistados, ou seja, dos alunos do PESS, com a finalidade de medir o nível de qualidade do serviço educativo.

Entendendo-se que os fundamentos teóricos selecionados neste capítulo deram sustentação teórico-empírica adequada ao problema de pesquisa proposto e aos objetivos, permitindo-se portanto, estabelecer os procedimentos metodológicos utilizados neste trabalho, descritos no capítulo três.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Das considerações destacadas nos capítulos anteriores, foram estabelecidos critérios metodológicos. Esses, permitem ao leitor compreender os passos observados e acompanhados durante a execução do estudo, portanto o respectivo capítulo, aborda os procedimentos metodológicos utilizados para o alcance dos objetivos por meio da delimitação e perspectiva da pesquisa, da população e amostra, e por fim, da técnica de coleta de dados, do tratamento dos dados, limitações do estudo e por fim, *design* da pesquisa.

3.1 DELIMITAÇÃO E PERSPECTIVA DA PESQUISA

Considerando o intuito de estudar o grau de satisfação dos discentes da UFSC sobre os serviços oferecidos na BC/UFSC, mensurado pelo método SERVQUAL que necessitam de sugestões de melhoria por parte dos dirigentes da BU, este estudo se realiza com a adoção de uma abordagem quanti-qualitativa.

Quanto aos procedimentos técnicos, esta dissertação se classifica como estudo de caso, especificamente a Biblioteca Central da UFSC (BC/UFSC), localizada no Campus Universitário Trindade, em Florianópolis (SC), órgão vinculado à Reitoria, que coordena o sistema de Bibliotecas: Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – Medicina (BSCCSM), Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – Odontologia (BSCCSO), Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias (BSCCA), Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Físicas e Matemática (BSCFM), Biblioteca Setorial do Colégio de Aplicação (BSCA), Biblioteca Setorial do Centro de Educação (BSCED), Biblioteca Setorial do Campus de Araranguá (BSARA); Biblioteca Setorial do Campus de Curitibanos (BSCUR) e Biblioteca Setorial do Campus de Joinville (BSJOI). Neste contexto, encontra-se a população desta pesquisa, ou seja, os discentes da UFSC. Barbeta (2010, p. 15) aponta que população é o “conjunto de elementos para os quais desejamos que as conclusões sejam válidas”.

Optou-se pela realização deste estudo na BC-UFSC por ser a de maior acervo bibliográfico e que concentra a maioria dos estudantes da UFSC. Portanto, foi uma decisão técnica para se buscar um resultado passível de ser replicado nas demais unidades da UFSC.

Ressalta-se que, na ótica de Triviños (1997, p. 133), o estudo de caso “é uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa exhaustivamente”. 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”.

Em relação à abordagem, o estudo caracteriza-se como pesquisa que utiliza técnicas qualitativas e quantitativas de análises. Nas pesquisas qualitativas, como assinala Godoy (1995, p. 33) “[...] é possível obter dados descritivos sobre pessoas, processos interativos, por meio do contato direto do pesquisador com a situação a ser estudada”. Salienta-se que nos estudos quanti-qualitativos há interpretação quantificável e do fenômeno relacional. Na visão de Roesch (1999), a pesquisa qualitativa é utilizada na melhoria contínua de planos ou programas, enquanto a pesquisa quantitativa mede a relação de causa-efeito entre variáveis. Já para Almeida (2011), ele atribui à pesquisa qualitativa a importância aos significados que as pessoas possuem a respeito das coisas e da vida, apropriando-se do enfoque indutivo na análise dos dados. Na abordagem de Souza, Fialho e Otani (2007, p. 39), uma pesquisa quantitativa “considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”.

A pesquisa quantitativa tem como intuito mensurar certo tipo de reação entre variáveis usando de técnicas estatísticas. Richardson (2007) assinala que busca analisar as opiniões e informações e transformá-las em dados numéricos que possibilitem a classificação e conseqüentemente a análise. Portanto, faz-se necessário a utilização de técnicas estatísticas para que sejam possíveis essas análises. É importante esclarecer que a intenção foi estudar a descrição da realidade tal qual ela se apresenta, procurando entendê-la a partir da expectativa e percepção daqueles que se envolveram e se envolvem e do significado que ela adquire para essas pessoas (TRIVINÓS, 1997).

Quanto ao tipo de pesquisa indicada, pode ser classificada como descritiva, que segundo Gil (2009), tem como objetivo primordial a descrição das características de uma determinada população, ou fenômeno, ou então, o estabelecimento de relação entre variáveis. Ideia semelhante é apresentada por Malhotra (2001), ao afirmar que pesquisas descritivas são utilizadas quando o pesquisador tem por objetivo determinar o grau de associação entre as variáveis e, em geral, procura-se obter resultados quantitativos sobre aspectos do comportamento humano ou sobre o perfil dos consumidores.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população desta pesquisa foi composta por 24.615 discentes da graduação, 4.046 do mestrado e 2.775 do doutorado, lembrando que estão regularmente matriculados no módulo presencial, totalizando 31.436 discentes, dados obtidos por meio da Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento (PROPLAN/UFSC, 2013).

Esta decisão levou em consideração o foco da pesquisa, que trata do estudo do grau de satisfação dos discentes sobre os serviços oferecidos na BC/UFSC. Desta forma, viu-se por bem selecionar aqueles discentes que tenham frequentado a BC/UFSC no mínimo cinco vezes por acreditar que possuem maior hábito de utilização da Biblioteca. Portanto, foi uma decisão estratégica e cuidadosa para se evitar viés informativo.

Malhotra (2001, p. 261) define população-alvo como sendo “a coleção de elementos ou objetos que possuem a informação que o pesquisador está buscando”. [...] e envolve traduzir o problema da pesquisa em uma declaração exata de quem deve e de quem não deve ser incluído na amostra. Dos procedimentos estatísticos defendidos por Barbetta (2010, p. 57-60); Richardson (2007, p. 169-171); e, Lopes (2012) obteve-se a amostra probabilística de no mínimo 381 entrevistados (Figura 18):

Figura 18 - Cálculo da amostra

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}}$$

Fonte: Lopes (2012)

Sendo:

n = Amostra probabilística simples;

N = 31.436 discentes da UFSC;

Z ($\alpha/2$) = 1,96 (valor tabelado / distribuição normal padrão);

p = 0,50 (percentual estimado ou de sucesso);

q = 1 – p (complemento de p ou percentual de fracasso);

E = 5% (Erro Amostral) e

α = 0,05 (Nível de Significância).

A amostra deve ser feita com critérios para se ter um número que permita, a partir de uma análise estatística apropriada, obter conclusões satisfatórias sobre toda a população. Usando-se esta fórmula, chegou-se à amostra de 381 discentes participantes da pesquisa.

Os dois pré-testes deste instrumento de coleta de dados foram realizados na primeira quinzena de março de 2013, em duas Bibliotecas Universitárias e em ambas, não se obteve qualquer dúvida ou sugestão por parte dos respondentes, demonstrando que o SERVQUAL foi perfeitamente compreendido. Na concepção de Mattar (1999), o pré-teste é utilizado para diversos indicadores: diagnosticar se as perguntas estão sendo entendidas, se a elaboração está correta, se sequência tem coerência e se as opções de respostas estão todas ali.

Para Sampaio *et al.* (2004), o SERVQUAL representou uma ruptura nos processos de avaliação de serviços e tornou-se um dos métodos mais utilizados, nas diversas áreas do conhecimento. Inaugurou-se, assim, uma nova etapa dos sistemas de avaliação, graças à flexibilidade para o refinamento do instrumento inicial que o método permite.

Os métodos de amostragem dividem-se em probabilísticos e não probabilísticos. Costa Neto (2002, p. 38) fornece a distinção fundamental entre os dois métodos: “a amostragem será probabilística se todos os elementos tiverem probabilidade conhecida e diferente de zero, de pertencer à amostra. Caso contrário, a amostragem será não probabilística”. Nesta pesquisa, optou-se pelo método probabilístico.

No presente estudo, foi utilizada a amostragem sistemática, tipo probabilística que consiste, segundo Barbeta (2010, p. 37), “[...] uma população homogênea em relação à variável de interesse, mas que consistem em retirar elementos da população a intervalos regulares, até compor o total da amostra”. Neste, pretende-se selecionar os itens dentro do universo estudado, ou seja, os discentes que frequentam a BC/UFSC, de tal modo que há um intervalo entre cada item da amostra.

As premissas básicas para uso da tabela de seleção por intervalo incluem: a) uma população homogênea; b) nenhuma tendenciosidade ou padrão na combinação da população e; c) nenhum item da população extraviado (BARBETTA, 2010).

Gil (1996, p. 98) afirma que a amostragem sistemática é “uma variação da amostragem aleatória simples. Sua aplicação requer que a população seja ordenada de modo tal que cada um dos elementos possam ser unicamente identificados pela posição”.

No método do SERVQUAL adaptado, em vez de se utilizar as cinco dimensões definidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985),

podem ser definidas, de acordo com a realidade do serviço específico em análise, um grupo maior de determinantes da qualidade para representar o serviço como um todo. Sendo assim, para não comprometer a confiabilidade das escalas de medição, deve-se ter o cuidado de elaborar um número suficiente de perguntas para representar a totalidade dos atributos que contemplam o conceito do determinante escolhido.

Portanto, as avaliações feitas por meio da aplicação dos questionários foram estruturadas a partir de seis dimensões dentro da escala *Likert* de cinco pontos, adaptadas da original, ou seja, com amplitude suficiente para que sejam detectadas posições intermediárias na avaliação dos discentes. Malhotra (2001, p. 49) “assume que essa escala exige dos entrevistados um grau de concordância com o que se afirma, em geral tem seis categorias de resposta”.

O questionário permite que as dimensões sejam adaptadas para diversas áreas de interesse, uma vez que são universais na sua essência e assim as alterações passam apenas a refletir o segmento em foco, no caso, o de serviços da BC/UFSC.

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Utilizou-se um questionário estruturado e não disfarçado autorizado pela direção da BC/UFSC (Apêndice E). As respostas foram limitadas às questões formuladas, facilitando, assim, a condução. As informações já analisadas da fase qualitativa deram convergência ao estudo. A pesquisa quantitativa não deve demonstrar oposição à qualitativa, mas ambas devem sinergicamente convergir na complementaridade. Por sua vez Malhotra (2001, p. 69) adverte que “a pesquisa qualitativa é desestruturada e de natureza exploratória, baseada em pequenas amostras, proporciona visão e compreensão do contexto do problema”.

Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário estruturado aos discentes da BC/UFSC. Cervo (1996, p. 11) afirma que “o método mais frequentemente utilizado para a coleta de dados em estudo de usuários é o questionário”. Nos dias 02, 03, 04, 05 e 06 de abril de 2013, aplicaram-se os questionários estruturados com os discentes da UFSC na BC. Assim, utilizou-se da ferramenta *Google Docs* para que de maneira *on-line* e presencial se tivesse a resposta imediata do questionário. O instrumento de coleta para este estudo de caso, baseou-se na aplicação do método SERVQUAL aos discentes da BC/UFSC avaliada com afirmativas relacionadas em dois módulos:

Expectativas e Percepções. O método original possui 22 afirmações e foi ampliada para 30 perguntas já que ela permite alterações conforme a necessidade do setor pesquisado. A versão adaptada do método SERVQUAL para este trabalho contém sete perguntas para Tangibilidade, sete perguntas para Confiabilidade, três perguntas para Receptividade/Empatia, cinco perguntas para Segurança, seis perguntas para Conforto e mais duas perguntas para a dimensão Presteza.

A amostragem foi sistemática no qual: $P: N/n P: 31.436/381 \cong 83$. Este valor, $83/3 \cong 25$ discentes por turno, em que $83/25 \cong 5$ com cortes em intervalos regulares de cinco pessoas, compondo uma amostra em cada período de quatro horas.

Foi computado o horário de chegada à BC/UFSC, isto é, em que foi entrevistado o primeiro discente, em seguida marcava-se um intervalo de cinco pessoas; segunda entrevista e um intervalo de mais cinco pessoas até chegar a um total de 25 discentes por turno (matutino, vespertino e noturno) entre cinco dias da primeira semana de abril de 2013, totalizando 375 pessoas, sendo que no último dia foram entrevistadas mais seis pessoas para fechar os 381 discentes do plano amostral. Os direitos de liberdade de participação dos pesquisados foram respeitados, não havendo nenhuma forma de indução. Com base na revisão de literatura realizada, a tradução adaptada do método "SERVQUAL" por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1991) serviu de base para a coleta de dados via questionário estruturado. Este, devidamente explorado no capítulo anterior, representou uma importante ferramenta para a operacionalização da qualidade de serviços percebida pelos discentes que frequentam a BC/UFSC.

Para a construção do questionário, fizeram-se algumas modificações no método SERVQUAL baseadas na relevância das questões (itens/aspectos) para os serviços da BC/UFSC, sendo que no método original são cinco dimensões e nesta pesquisa, foi ampliada para seis dimensões. O questionário foi dividido em três partes. A primeira parte (Apêndice A) é dedicada à identificação do discente, contendo os seguintes itens, quanto à(ao):

- a) sexo;
- b) idade;
- c) curso, turno, fase;
- d) frequência e utilização do acervo da BC/UFSC.

A segunda parte do questionário (Apêndice B) foi estruturado para a avaliação das **expectativas** dos discentes em relação ao serviço de uma BU "ideal" que presta serviços de excelente qualidade, e, na terceira parte (Apêndice C), as questões visaram à avaliação das

percepções dos referidos entrevistados em relação ao serviços reais disponibilizados na BC/UFSC.

Desta forma, as questões foram divididas em seis conjuntos de questões:

O primeiro conjunto foi reservado para responder às questões do nº 1 ao nº 7 correspondentes ao atributo **tangibilidade**, agregando os seguintes tópicos, quanto à(ao):

1. Espaço físico interno da BU?
2. Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs e outros para consulta e/ou empréstimo)?
3. Estacionamento?
4. Disponibilidade de salas para estudo em grupo e estudo individualizado?
5. Terminais de consulta?
6. Organização, sinalização e comunicação visual para acesso aos espaços e ao acervo bibliográfico?
7. Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadoras de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida?

O segundo conjunto de questões começou no nº 8 e foi até o nº 14, estando relacionado ao atributo **confiabilidade**, incorporando os seguintes tópicos:

8. Disponibilidade de um *site* bem organizado para as necessidades dos alunos?
9. Atualização do acervo (livros, revistas, CDs, DVDs e outros)?
10. Organização do acervo nas estantes e no espaço físico?
11. Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras disponíveis?
12. Informações adequadas sobre reservas efetuadas?
13. Pontualidade nos serviços?
14. Disponibilidade para acesso via internet a outras bases de dados (portal de revistas científicas da CAPES, banco de teses e dissertações)?

O terceiro conjunto foi reservado para iniciar na questão de nº 15 e foi até a questão de nº 17. Este conjunto foi associado ao atributo **Receptividade/Empatia**, envolvendo os seguintes tópicos, quanto à(ao):

15. Atendimento dos funcionários da biblioteca (cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas)?
16. Conhecimento (competência) dos funcionários para orientar as necessidades de informação?

17. Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro?

O quarto conjunto de questões foi do nº 18 até o nº 22, agrupando o atributo **Segurança**, com os seguintes tópicos:

18. Número de vigilantes ao redor da BU?

19. Guarda-volumes confiáveis?

20. Tecnologia de controle de entrada e saída do acervo da BU?

21. Localização da BU?

22. Iluminação ao redor da BU?

Já, o quinto conjunto de questões começou no nº 23 e foi até o nº 28, tendo sido responsável em avaliar o atributo **Conforto**, quais sejam:

23. Climatização?

24. Iluminação interna?

25. Higienização e limpeza da estrutura e das instalações internas?

26. Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações (mesas, cadeiras, estantes)?

27. Nível de ruído?

28. Banheiros higienizados?

Finalizou-se com o sexto conjunto de questões, que foram a de nº 29 e de nº 30, fixando o entendimento do atributo **Presteza**, isto é, os tópicos, quanto à(ao):

29. Horário de funcionamento?

30. Disponibilidade de serviço de fotocópias (xerox)?

A escala utilizada neste questionário foi a *Likert* de cinco pontos. A opção por esta escala aconteceu pela facilitação do universo de respostas para os respondentes e limitação da ferramenta utilizada para coleta de dados. Elas são chamadas de escalas de somatórias, pois os informantes são solicitados a não só concordar ou discordar da afirmação, mas também a informarem o grau de sua avaliação positiva ou negativa (MATTAR, 1999, p. 45).

3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

O tratamento dos dados realizou-se de forma aglutinada e sem a identificação dos respondentes. Esta técnica permite a utilização de procedimentos tanto qualitativos quanto quantitativos.

No que concerne ao questionário estruturado pela escala *Likert*, o método de tratamento de dados foi em sua grande maioria quantitativo, com procedimentos descritivos sobre as informações coletadas. Utilizaram-se procedimentos estatísticos elementares para compreender o fenômeno estudado. Em relação à interpretação dos dados obtidos

junto ao questionário apresentou-se o modo qualitativo. Assim, da análise qualitativa às sugestões de melhoria, com o objetivo de inferir o *corpus* que está na base da percepção dos participantes deste estudo, pretendeu-se por meio de uma análise de conteúdo à questão aberta, inferir quais os elementos-chave, que emergem e contribuem para a melhoria da qualidade de serviço na BC/UFSC. A questão aberta deu opção aos alunos participantes da pesquisa descreverem três tipos de sugestões de melhoria aos serviços prestados pela BC/UFSC.

3.5 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

No desenvolvimento da presente dissertação de mestrado, apesar de todo o rigor e procedimentos metodológicos adotados, constataram-se algumas limitações que merecem destaque.

Aponta-se, inicialmente, como limitação à pesquisa a impossibilidade de generalizar o caso em foco para outras BUs. Isso ocorre, pois os resultados e as conclusões da pesquisa são reservados especificamente à BC/UFSC e há um universo pesquisado que foram apenas os alunos de graduação, mestrado e doutorado em módulo presencial. Outra limitação merece destaque: inicialmente, foram definidas seis dimensões, mas por questões estatísticas, eliminou-se a dimensão **Presteza** e a questão horário de funcionamento, deslocou-se para dimensão **Segurança** e a questão disponibilidade de serviço de fotocópias (xérox) foi eliminada, sem nenhum comprometimento ao teor da pesquisa. Porém, vale ressaltar que as ampliações destes resultados podem servir de parâmetros interpretativos para outras pesquisas e estudos afins, bem como um alicerce às replicações futuras. Esta limitação é salientada por Triviños (1997) quando destaca a possibilidade de aplicação das conclusões observadas a outras organizações.

3.6 DESIGN DA PESQUISA

Esta pesquisa obedeceu a etapas estruturais ilustradas na Figura 19. Desta forma, possibilita-se aos pesquisadores interessados replicá-las no futuro e a comparação dos dados apresentados e analisados no capítulo 4 e nas conclusões.

Figura 19 - Etapas estruturais da Dissertação



Fonte: Elaborada pela autora

4 O CASO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFSC

O presente capítulo está subdividido em histórico, serviços, área física acervo e além da frequência de usuários, empréstimos, devoluções, renovações e consultas locais da BU-UFSC, divulgação do resultado e análise dos dados da pesquisa, bem como propõe sugestões de melhoria na visão dos atores envolvidos, ou seja, os discentes da UFSC que frequentam a BC.

4.1 A HISTÓRIA CONTEXTUALIZADA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA (UFSC)

Antes da criação da UFSC, já existiam pequenas bibliotecas localizadas em salas improvisadas, com antigos padrões de funcionamento, em que os usuários não tinham acesso direto ao material bibliográfico desejado; eram as bibliotecas das Faculdades de Direito, Ciências Econômicas, Filosofia, Ciências e Letras. Com a criação da UFSC, em 1960, houve a necessidade de uma biblioteca central, para reunir além dos acervos citados anteriormente, os das bibliotecas da Faculdade de Medicina, Odontologia, Farmácia e Bioquímica e Engenharia. Surgiu então, em 1965, a Biblioteca Central, funcionando junto ao Departamento de Educação e Cultura, com um acervo de 17.690 exemplares (BU/UFSC, 2012).

Em 1968, a Biblioteca Central transferiu-se para o Campus Universitário na Trindade e, em 1969, incorporou os acervos do Centro de Estudos Básicos (CEB) e do Centro de Educação (BU/UFSC, 2012).

Em 1969, o acervo foi encaminhado às bibliotecas das unidades, ficando na Biblioteca Central as obras de referência (Biblioteconomia, Documentação, Administração e Legislação, Teatro e Educação) e os periódicos (BU/UFSC, 2012).

Em 1970, a UFSC, possuía 3.428 alunos matriculados e o acervo da Biblioteca Central era de 61.720 exemplares (BU/UFSC, 2012).

Em 1976, inaugurou-se o prédio da BC/UFSC e a partir de 1977 teve início o processo de centralização e organização do acervo para a Biblioteca, que passou a denominar-se BU (BU/UFSC, 2012).

Em 1978, consolidam-se as relações com a comunidade universitária em termos de prestação de serviços e a integração da Biblioteca aos Sistemas de Informação do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) e Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) (BU/UFSC, 2012).

Em 1981, BU e comunidade universitária, coloca em revisão a política de centralização dos acervos das bibliotecas da UFSC. Desta reavaliação, resultou uma nova política, mais aberta e voltada aos interesses da comunidade universitária. A BC passou a coordenar o Sistema de Bibliotecas da UFSC o qual permitiu o aumento das Bibliotecas Setoriais, seguindo Portaria 014/82/GR (BU/UFSC, 2012).

Em 1995, o prédio da Biblioteca Central foi ampliado em 3.594 m², resultando em uma área de 9.134 m², sendo inaugurado em maio de 1996 (BU/UFSC, 2012).

Consolidando o processo de mudanças físicas e estruturais, a partir de 2007 com o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) a BC passa por um processo de revitalização, destacando a climatização do espaço, sistema de iluminação inteligente, investimento significativo na aquisição de materiais bibliográficos, impresso e digital, aquisição de novos equipamentos, computadores, instalação de rede *wireless*, máquinas de autoatendimento (Empréstimo/Devolução), *scanner* planetário, instalação de arquivos deslizante para organizar o acervo e otimizar os espaços. Tais equipamentos também foram disponibilizados para as Bibliotecas Setoriais. Também neste período, a Biblioteca Central passa a gerenciar o Portal de Periódicos UFSC (BU/UFSC, 2012).

Com a criação do Centro de Informação Bibliográfica, a Biblioteca Central passou a ter as seguintes condições: estrutura ampla; centralização do serviço de atendimento ao leitor; dinamização do serviço de atendimento ao leitor; implantação do serviço de aquisição planejada; centro coordenador das atividades bibliotecárias da UFSC, a realização de tombamento e o levantamento dos periódicos e livros existentes (BU/UFSC, 2012).

Figura 20 - À esquerda, BU/UFSC na década de 1960, e à direita, BU/UFSC em 2012.



Fonte: (BU/UFSC, 2012)



Fonte: (BU/UFSC, 2012)

Atualmente, a antiga Biblioteca Central, denominada Biblioteca Universitária apresenta um novo perfil e realidade conforme é conferido a seguir, enfrentando mudanças incessantes, com a, introdução das tecnologias de informação e das implicações sobre a sua estrutura operacional e organizacional (BU/UFSC, 2012). Além disso, a Biblioteca Universitária é vinculada à Reitoria, tendo como missão “Prestar serviços de informação às atividades de ensino, pesquisa e extensão e administração da UFSC, contribuindo com a melhoria da qualidade de vida” (BU/UFSC, 2012).

A estrutura organizacional do Sistema de Bibliotecas da UFSC é composta por nove Bibliotecas, sendo oito Setoriais e com centralização administrativa e técnica na BC/UFSC. O Sistema Pergamum gerencia o acervo, cadastro de usuário, empréstimos e aquisição bibliográfica. O acervo está catalogado seguindo padrões internacionais (AACR2, MARC) com classificação bibliográfica por meio da Classificação Decimal Universal (CDU), as obras estão protegidas por sistema antifurto (acervo ativado eletronicamente), os espaços estão cobertos por sistema de vigilância eletrônica e devidamente sinalizados, possui rampa de acesso e banheiros para pessoas com deficiência (BU/UFSC, 2012). A equipe de trabalho da Biblioteca Universitária da UFSC consiste em 39 Bibliotecários e 45 servidores (auxiliar de biblioteca e assistente em administração) (BU/UFSC, 2013).

4.2 SERVIÇOS

Como forma de participar e contribuir no processo de ensino e aprendizagem e com os projetos de pesquisas desenvolvidos pela comunidade universitária, oferece por meio do Portal da Biblioteca diversos produtos e serviços, entre eles: renovação, reserva, tutoriais para o uso de bases de dados, *e-books*, periódicos *on-line*.

A biblioteca física oferece: atendimento aos usuários na recuperação de informações (presencial e virtual); consulta ao acervo (local e virtual); reserva de livros e outros materiais via Internet; Serviços de alerta via e-mail (empréstimo, devolução, aquisição, reserva); empréstimo domiciliar; empréstimo de *netbooks*; renovação de empréstimo via internet; empréstimo interbibliotecário; cobertura *wireless*; COMUT; acesso às bases de dados com texto completo e referências por meio da rede UFSC (Conexões VPN e senhas); programa de capacitação de usuários (bases de dados, portal capes, normalização, gerenciadores bibliográficos, portal da BU, sistema Pergamum, etc.) Portal CAPES (restrito ao IP institucional); orientação no acesso a bases

de dados, personalizado em grupo e através de tutoriais e videoaulas no site da biblioteca; orientação na normalização de trabalhos técnico-científicos (ABNT, Vancouver), personalizado e por meio de tutorial e videoaulas no site da Biblioteca; visitas orientadas com apresentação de Vídeo da biblioteca, apresentação da página da BU circulação em todos os ambientes; catalogação na fonte; adaptação de materiais em formato acessível e demais serviços de acessibilidade informacional; intercâmbio e permuta de publicações da UFSC e duplicatas; assessoria de normalização para publicações da UFSC; Reprografia (fotocópia e digitalização); assessoria na solicitação do ISBN e ISSN; assessoria aos editores do Portal de Periódicos UFSC (Sistema SEER, Normalização, Indexação, e submissão de periódicos nas bases de dados e Diretórios; e, organização de eventos (exposições, círculos de leitura, seminários, etc.) (BU/UFSC, 2012).

4.3 ÁREA FÍSICA DA BC/UFSC

As instalações da Biblioteca Central contemplam dois pavimentos, com área total de 9.134 m², com os espaços distribuídos uniformemente entre dois pisos. No piso térreo a área espacial contempla o *hall*, área de guarda volume, controle do fluxo de usuários e acervo, serviço de Periódicos, serviço de reprografia, laboratório de capacitação, Ambiente de Acessibilidade Informacional (AAI), espaço de inclusão digital e sala de estudos individuais, direção, secretaria, divisão de tratamento da informação, divisão de automação e Informática e armazém.

Destaque para o primeiro piso, com área totalmente disponibilizada à comunidade de usuários, o acesso se dá por meio de escadas e rampa contemplando a acessibilidade.

Nesse espaço, conta-se com duas Salas de projeção um Auditório, serviço de referência, serviço de empréstimo, serviço de circulação, e as coleções de obras raras, mapoteca, coleção de teses e dissertações, publicação da UFSC, gerenciados pelo serviço de coleções especiais, área com estação de consulta ao catálogo. O acervo geral está distribuído pelos Setores Sirius, Vega e Bellatrix, Museu do Brinquedo (BU/UFSC, 2012). Ela disponibiliza um espaço físico para atividades culturais, exposição e eventos, sendo 35% reservados para estudos e leituras (BU/UFSC, 2012).

4.4 ACERVO

O acervo é composto por obras em diversos formatos físicos, abrangendo todas as áreas do conhecimento. A formação do acervo dá-se de acordo com os planos de ensino dos cursos de graduação, linhas de pesquisas dos cursos de mestrado e doutorado, norteada pela Política de Desenvolvimento de Coleções (PDC). As regras do PDC são estabelecidas por uma Comissão formada por membros da Biblioteca, representantes dos Centros de Ensino, um representante por Centro, um representante dos graduandos e um representante dos pós-graduandos, que exercem a função de articuladores entre os pares a fim de coordenar as demandas ou as necessidades bibliográficas de cada curso (BU/UFSC, 2012). No Quadro 11, têm-se os dados do acervo atual do Sistema de Bibliotecas da UFSC.

Quadro 11 - Dados quantitativos do acervo da BC/UFSC

BC/ UFS C	Livros		Teses e Dissertações		Monografias (TCCs e Especialização)		Gravação de vídeos (DVDs, CDs, Disquetes)		Normas Técnicas		Outros materiais	
	nº Tít.	nº Ex.	nº Tít.	nº Ex.	nº Tít.	nº Ex.	nº Tít.	nº Ex.	nº Tít.	nº Ex.	nº Tít.	nº Ex.
	125.944	268.088	24.257	24.794	27.6	28.3	2.3.11	4.3.37	69.2	73.0	30.4	54.8

Fonte: (BU/UFSC, 2012).

4.5 FREQUÊNCIA DE USUÁRIOS, EMPRÉSTIMOS, DEVOLUÇÕES, RENOVAÇÕES

A BC-UFSC tem uma demanda considerável pelo acervo bibliográfico, quer para acesso ao espaço físico, quer para empréstimos temporários. Observe que a média de empréstimos ultrapassa 232.500 casos. O Quadro 12 permite a visualização destes dados.

Quadro 12 - Frequência de usuários, empréstimos, devoluções, renovações

BC/UFSC	Frequência		Empréstimos		Devoluções		Renovações	
	Diária	Mensal	Diária	Mensal	Diária	Mensal	Diária	Mensal
	4.759	1.046.980	1.058	232.740	1.022	224.911	1.997	728.946

Fonte: (BU/UFSC, 2012).

Vale ressaltar que a história da BU-UFSC é cheia de momentos relevantes no cenário da UFSC e da sociedade catarinense, pois muitos avanços na área da informação foram e continuam sendo desafios cruzados pelos bibliotecários. Os tópicos 4.6 e 4.7 foram destinados à apresentação e à análise dos dados deste estudo. Cabe salientar que a apresentação e a análise dos dados obedeceram à seguinte estrutura interpretativa: iniciou-se a apresentação e a análise dos dados correspondentes ao levantamento com os discentes da BU/UFSC.

4.6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DO CASO BIBLIOTECA CENTRAL (UFSC)

Conforme já mencionado, a primeira parte da análise dos dados trata das estatísticas descritivas que dão ao leitor o panorama geral do perfil dos respondentes.

4.6.1 Análise do perfil dos respondentes do questionário

Foram coletados 381 questionários, mas como 02 respondentes só preencheram a parte de percepções do questionário, a amostra ficou com 379 respondentes.

4.6.1.1 Sexo

Foram entrevistados 216 alunas e 163 alunos, conforme se visualiza na Tabela 1.

Tabela 1 - Divisão dos Respondentes por Idade

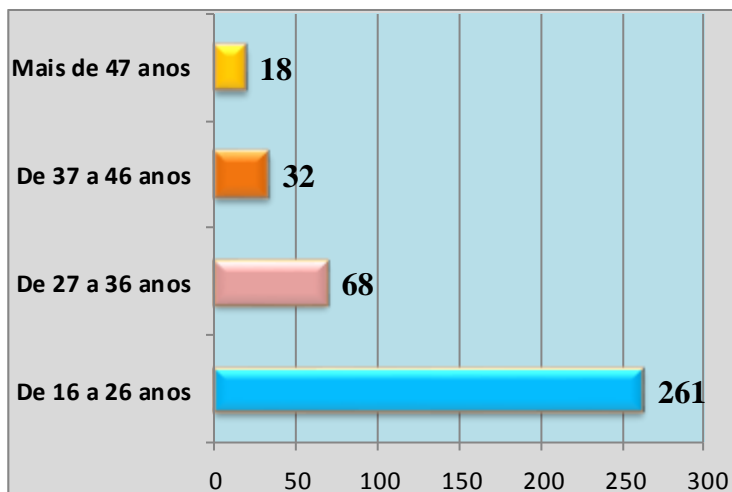
Sexo	Respondentes	Total Acumulado	%
Masculino	163	163	43
Feminino	216	216	57
Totais	379	379	100

Fonte: Pesquisa (2013)

4.6.1.2 Faixa Etária dos respondentes

A faixa etária dos respondentes pode ser visualizada na Figura 21. Na amostra, a idade ficou muito concentrada entre pessoas com até 26 anos, o que parece adequado ao perfil dos universitários. Maiores de 37 e menores de 46 anos foram apenas 32 respondentes; maiores de 47 anos representaram somente 4,75% da amostra.

Figura 21 – Faixa etária dos respondentes



Fonte: Pesquisa (2013)

Observa-se que grande parte dos respondentes estão na faixa etária compreendida de 16 até 26 anos (68,87%). Como mencionado no capítulo três a amostra foi aleatória. Além disso, grande parte dos estudantes universitários da UFSC estão nesta faixa etária, mesmo nos cursos de pós-graduação. Estes dados vão ao encontro da Comissão Permanente do Vestibular da UFSC (COPERVE, 2011), pois 88,03% das pessoas classificadas no Vestibular de 2011, possuem até 26 anos.

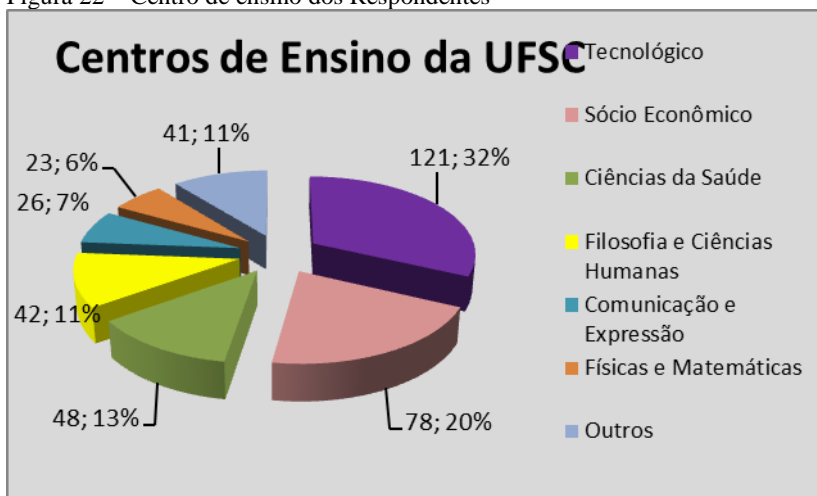
4.6.1.3 Centro de Ensino

Na amostra formada pelos respondentes havia uma questão de sua relação com a UFSC. A UFSC é formada por diversos Centros de Ensino. Do Centro Tecnológico da UFSC que abrange os cursos de Engenharia, de Sistemas de Informação, de Ciências da Informação e

Arquitetura e Urbanismo concentrou, um terço da amostra, participaram da pesquisa 12 respondentes. Seguido de 78 alunos do Centro Socioeconômico que concentra os cursos de Administração, Economia, Ciências Contábeis, Relações Internacionais e Serviços Sociais. A Figura 22 permite verificar o número de respondentes dos diversos centros de ensino.

Cabe destacar que foi necessário aglutinar alguns centros, como a exemplo o Centro de Ciências Jurídicas, pois o número de respondentes foi reduzido, caracterizado por outros centros. A Figura 22 permite visualizar os centros de ensino dos respondentes.

Figura 22 – Centro de ensino dos Respondentes



Fonte: Pesquisa (2013)

O instrumento de coleta de dados utilizado buscou classificar o nível de formação educacional do respondente para se verificar se cursava graduação ou pós-graduação, como relatado na sequência.

4.6.1.4 Grau

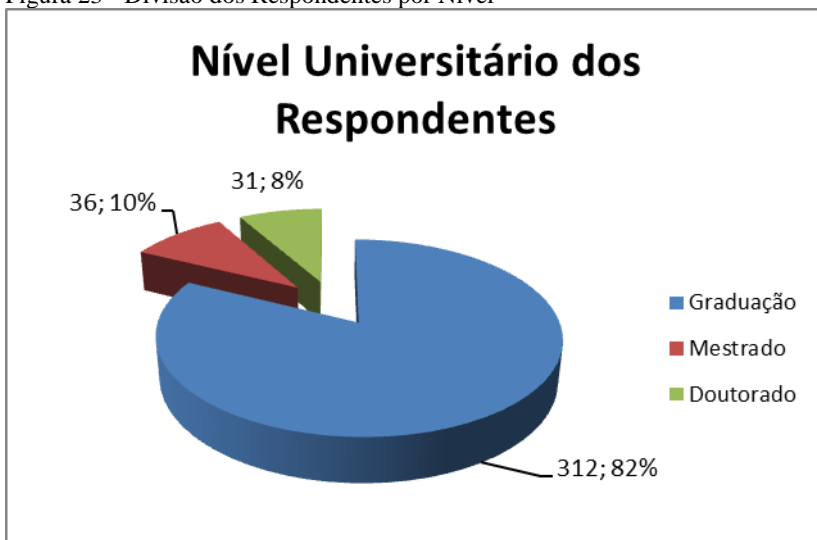
Aos entrevistados, questionou-se se cursava graduação, mestrado ou doutorado, excluindo-se os alunos de curso de especialização *lato sensu*, em nível de especialização que ocorrem nas dependências da UFSC por não pertencer ao plano amostral.

Na Figura 23, percebe-se que a maior parte dos graduandos, isto é, 312 respondentes ou 82,32% da amostra, cursam um dos cursos de

graduação disponibilizada nesta IFE. Além disso, 36 mestrandos e 31 doutorandos, cerca de 10%, participaram desta averiguação.

É compreensivo o fato de mais de 80% dos respondentes cursarem graduação pela própria proporção de alunos regularmente matriculados na UFSC nos diversos estágios de formação profissional.

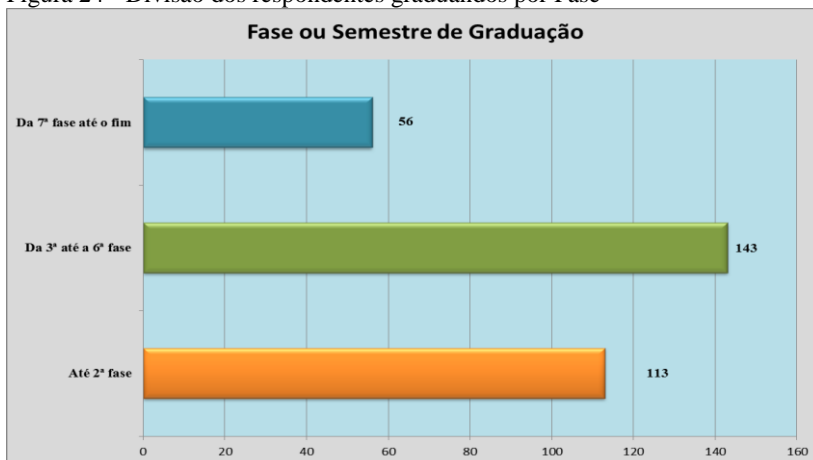
Figura 23 - Divisão dos Respondentes por Nível



Fonte: Pesquisa (2013)

Sobre os dados mencionados, é relevante explicar que na amostra de 312 alunos de graduação perguntou-se ainda em qual fase ou semestre cursava no ato da coleta de dados, porém quando o respondente era de cursos de mestrado ou doutorado esta opção era suprimida.

Figura 24 - Divisão dos respondentes graduandos por Fase



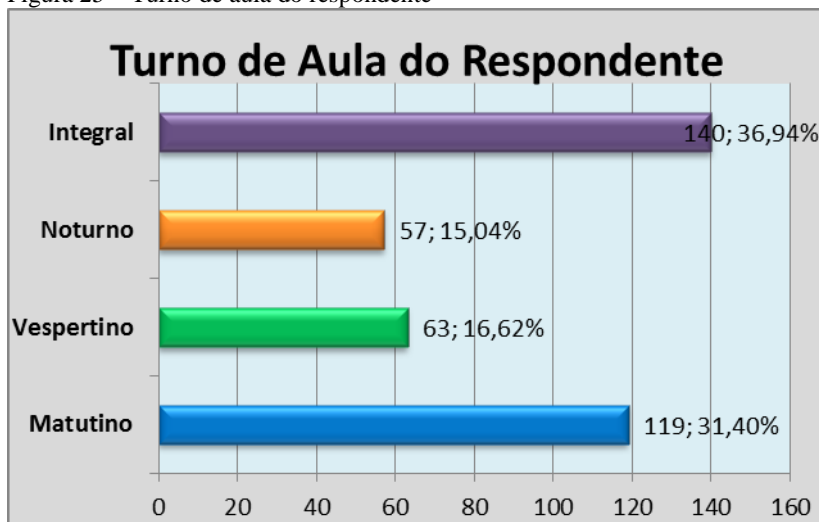
Fonte: Pesquisa (2013)

Para conhecer melhor o perfil do respondente, optou-se por dividir a amostra dos graduandos em calouros ou iniciantes, ou seja, aqueles que estivessem na primeira ou segunda fase do curso; a outra classificação foi da 3ª até a 7ª fase e os demais foram os que estivessem além da 7ª fase. Não foi possível criar uma escala simétrica, pois os cursos de graduação podem ter até 12 fases e como o foco do estudo não exclusivamente se verifica esse aspecto, não se buscou mais detalhes a respeito do respondente. A Figura 24 permitiu a visualização destes dados.

4.6.1.5 Turno em que estuda

Na amostra, perguntou-se sobre o turno predominante em que o respondente estudava na UFSC. Dos 379 respondentes considerados na amostra, obteve-se que 140 estudam em tempo integral, 119 pelo matutino, ficando vespertino com 63 respondentes e do noturno foram 57 respondentes. A Figura 25 permite a visualização destes dados.

Figura 25 – Turno de aula do respondente



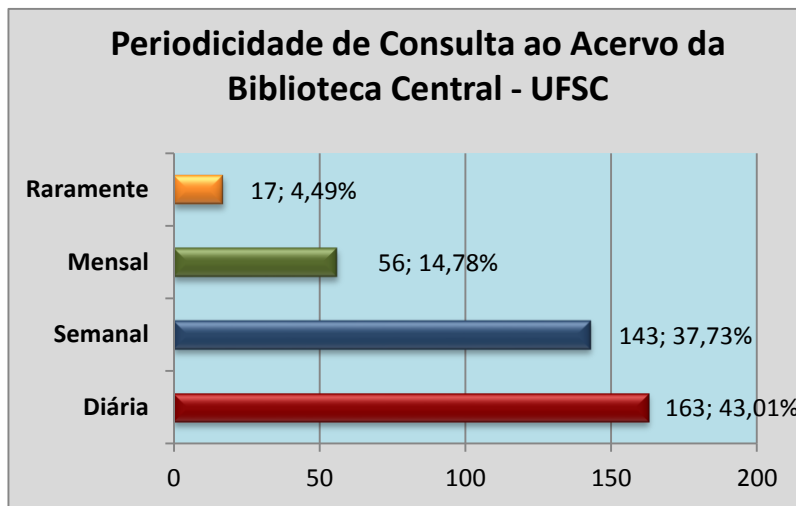
Fonte: Pesquisa (2013)

Com isso houve essa predominância do período integral, com aproximadamente 37% da amostra. O período matutino veio logo depois com 32%. Menos votados foram os períodos vespertino com 16% e noturno 15%.

4.6.1.6 Frequência e Periodicidade de Consulta ao Acervo da Biblioteca Central da UFSC

Para a amostra, questionou-se acerca da frequência e periodicidade de consulta ao acervo na Biblioteca Universitária da UFSC. As frequências foram unidas para melhor visualização. A frequência diária foi a mais citada, 43% da amostra. Logo após 143 responderam que a visitam semanalmente. Aqueles que vão de maneira quinzenal ou mensal correspondem a 14,78% da amostra. Aqueles que vão raramente correspondem a menos de 5% da amostra. Esses dados podem ser vistos na figura 26.

Figura 26 - Frequência dos respondentes na Biblioteca Universitária



Fonte: Pesquisa (2013)

Descrito o perfil dos respondentes, o estudo centrou-se na interpretação estatística que desse o alicerce científico aceito pela academia internacional, como se relata na sequência.

4.7 ANÁLISE DOS ITENS DO QUESTIONÁRIO

O complemento dos dados da pesquisa foram obtidos pelo cálculos estatísticos correspondentes às medidas centrais e de dispersão, bem como medidas descritivas avançadas rodadas na planilha eletrônica estatística SPSS®²³.

4.7.1 Expectativas

A Tabela 2 mostra a média e o desvio padrão das avaliações das expectativas. Há diferença no número de respondentes de cada item

²³ *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* é um *software* aplicativo do tipo científico. Pacote de apoio à tomada de decisão que inclui: aplicação analítica, *Data Mining*, *Text Mining* e estatística que transformam os dados em informações importantes e proporcionam reduzir custos e aumentar a lucratividade.

devido à possibilidade do respondente não ter uma opinião formada sobre o assunto ou não conhecer tal aspecto do serviço na BC/UFSC.

Tabela 2 - Expectativas dos respondentes quanto aos serviços da BU

Medidas	Nº	Média	Desvio Padrão
E1 - Espaço físico interno da BU	369	4,388	0,695
E2 - Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs e outros para consulta e/ou empréstimo)	373	4,161	0,874
E3 – Estacionamento	338	3,911	1,061
E4 - Disponibilidade de salas para estudo em grupo e estudo individualizado	363	4,152	0,877
E5 - Terminais de consulta	373	4,209	0,768
E6 - Organização, sinalização e comunicação visual para acesso aos espaços e ao acervo bibliográfico	375	4,253	0,769
E7 - Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadoras de acesso a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida	365	4,227	0,774
E8 - Disponibilidade de um site bem organizado às 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 disponíveis	373	4,434	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 para acesso via internet a outras bases de dados (portal de revistas científicas da CAPES, banco de teses e dissertações)	355	4,324	0,697
E15 - Atendimento dos funcionários da biblioteca (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 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	4,485	0,642
E22 - Iluminação ao redor da BU	371	4,229	0,900
E23 - Climatização	373	4,324	0,786
E24 - Iluminação interna	375	4,419	0,708
E25 - Higienização e limpeza da estrutura e das instalações internas	374	4,348	0,737
E26 - Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações (mesas, cadeiras, estantes)	374	4,361	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)

Quanto ao item, estacionamento, os respondentes assinalaram não ter opinião formada sobre assunto com 338 respondentes. Lembra-se de que a escala, oscilou de 1 a 5, verificando-se que as expectativas são altas em todos os aspectos. Como os pontos que têm mais expectativas médias, encontram-se E21, isto é, a localização da BU ($\mu = 4,485$); E11 que corresponde a facilidade de consulta, empréstimo e/ou devolução das obras disponíveis ($\mu = 4,434$); e que, o E24 tratou da iluminação interna (4,419); o item E1 que se referiu ao espaço interno da BU ($\mu = 4,388$), ainda, que o E26 focou-se no conforto e funcionalidade da mobília e das instalações, tais como as mesas, as cadeiras e estantes ($\mu = 4,361$).

Por sua vez, os itens que receberam as menores expectativas médias e, mesmo não se caracterizando na extremidade negativa da escala, foram os itens: E3 que analisou o espaço físico reservado ao estacionamento ($\mu = 3,911$); o item E4 balizou a atenção na disponibilidade de salas para estudo em grupo e estudo individualizado ($\mu = 4,152$); o item E2 teve o eixo norteador na quantidade de exemplares por título, como a exemplos dos livros, CDs, DVDs e outras fontes de consulta e/ou empréstimo acadêmicos ($\mu = 4,161$); já o item E18 foi reservado para identificar a interpretação dos respondentes sobre o número de vigilantes ao redor da BU que lhes dão mais segurança ($\mu = 4,186$); e, por sua vez o item E27 buscou interpretar a expectativa do respondente sobre o nível de ruído ($\mu = 4,131$).

A qualidade está relacionada com aquilo que os clientes esperam e desejam de um produto ou serviço. Torna-se indispensável, portanto, que BC/UFSC conheça a partir desse estudo as expectativas dos clientes e, principalmente, que entendam como elas são formadas.

O cliente é a figura principal de todo o processo organizacional. Em vista disso, é necessário que as decisões organizacionais, além das operacionais levem em conta as necessidades e as expectativas do consumidor e tentem superá-las, para atender ao requisito de satisfazer completamente o cliente (OLIVEIRA, 2010).

De acordo com Vavra (1993), pessoas mais jovens têm expectativas mais altas do que as mais velhas e isso vai ao encontro da desta pesquisa, em que a grande maioria dos respondentes são jovens. Com base nas expectativas, “a satisfação pode ser definida quase que simplesmente como a extensão pela qual as expectativas dos clientes sobre um produto ou serviço são atendidas pelos benefícios reais que recebem” (VAVRA, 1993, p. 165).

Acrescenta-se que para Zeithaml e Bitner (2011), é relevante analisar as expectativas dos clientes para realizar uma prestação de serviço de qualidade. A expectativa julga e compara os desempenhos na prestação de serviços. Portanto, as organizações que pretendem sobreviver em um mercado altamente competitivo, devem interpretar ao máximo estas expectativas para não incorrer em desperdício de recursos financeiros.

4.7.2 Percepções

A Tabela 3 apresenta a média, desvio padrão e a quantidade da amostra que deu nota 4 (bom) ou 5 (excelente) para cada item. De mesma maneira que nas expectativas o número de respostas não é o mesmo, porque havia a opção de quem não tivesse opinião formada de não atribuir uma nota para cada item.

Dentre os atributos com maior média de percepção na BC/UFSC, encontram-se P21 - localização da BU ($\mu = 4,224$); P17 - presteza e atenção dos serviços no 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 para cima cada item. No caso do item P1, 75,54% da amostra, perto de três quartos, deu essa avaliação.

No outro lado, apresentam-se os cinco itens com pior percepção no caso da Biblioteca Universitária da UFSC: 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 ($\mu = 3,260$); P18 – número de vigilantes ao redor da BU ($\mu = 3,277$).

Quando se considera o percentual de quem avaliou de bom para cima P18 sai e entre as cinco piores percepções entra P2 - quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs e outros para consulta e/ou empréstimo) com 45,70% que deram avaliações de 4 para cima.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) definem qualidade em serviços como sendo o processo de avaliação que ocorre ao longo da prestação do serviço no encontro entre cliente e funcionário. Neste momento, o cliente faz uma comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas, ou seja, com aquele desejado. Se exceder as expectativas, o serviço é percebido como superior. Se as expectativas forem confirmadas, então, a qualidade é satisfatória. Entretanto, se as expectativas não forem atendidas, a qualidade é insatisfatória e, portanto, inaceitável.

Relembra-se que para Grönroos (2003) a qualidade sinaliza que os clientes percebem no serviço. Estes só percebem o serviço prestado se atendidas, e excedidas as expectativas (GIANESI; CORRÊA, 2007).

Tabela 3 - Percepções dos respondentes quanto aos serviços da BU

Medidas	N	Média	Desvio Padrão	% de Bom ou Excelente
P1 - Espaço físico interno da BU	372	3,876	0,838	75,54%
P2 - Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs e outros para consulta e/ou empréstimo)	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 estudo individualizado	365	3,107	1,149	41,10%
P5 - Terminais de consulta	365	3,348	1,073	50,14%
P6 - Organização, sinalização e comunicação visual para acesso aos espaços e ao acervo bibliográfico	375	3,520	0,964	53,60%
P7 - Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadoras de acesso a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida	363	3,554	0,922	58,40%
P8 - Disponibilidade de um site bem organizado às 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	373	3,665	0,882	61,93%

espaço físico				
P11 - Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras disponíveis	373	3,882	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 para acesso via internet a outras bases de dados (portal de revistas científicas da CAPES, banco de teses e dissertações)	346	3,763	0,869	65,90%
P15 - Atendimento dos funcionários da biblioteca (cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas)	372	3,884	0,887	71,51%
P16 - Conhecimento (competência) dos funcionários para orientar as necessidades de informação	371	3,898	0,799	72,51%
P17 - Presteza e atenção dos serviços no cadastro	362	3,912	0,824	74,31%
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	4,224	0,864	83,73%
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 e limpeza da estrutura e das instalações internas	377	3,753	0,976	66,58%
P26 - Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações (mesas, cadeiras, estantes)	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 (xérox)	363	3,518	1,036	53,99%

Fonte: Pesquisa (2013)

4.7.3 Diferenças (*gaps*)

Importante na avaliação da qualidade de serviço é a diferença entre as expectativas e as percepções. Assim, ao se diminuir do 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.

Já, 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 4 permite ver que no caso desta pesquisa, nenhum item na soma de todos os questionários conseguiu uma avaliação das expectativas superior que a soma das percepções, evidenciado pelos valores negativos de todos. Esta constatação pode ser entendida pelo fato da escala de percepção refletir as respostas dos entrevistados frente a uma situação real de usufruir os serviços da BC/UFSC. Até mesmo, porque quando indagado sobre expectativas, os entrevistados responderam a respeito do que seria a situação ideal de serviços em uma BU. A observação dos menores *gaps* para a BC/UFSC pode ser um indicativo em que os discentes pesquisados estão mais satisfeitos com os seguintes aspectos dos serviços.

Os valores que mostraram os menores *gaps*, as menores diferenças evidenciadas pelas médias foram: D21 - localização da BU ($\mu = -0,265$); D17 - prestação 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 (cortesia, prestação, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas) ($\mu = -0,427$) e D12 - informações adequadas sobre reservas efetuadas ($\mu = -0,437$). O número de pessoas na amostra que deram avaliações de percepção maior que da expectativa pode trazer informações interessantes.

Por exemplo, D29 - horário de funcionamento, foi o item em que mais pessoas avaliaram a percepção maior que a expectativa, com 15,24% da amostra avaliando dessa maneira. D10 - organização do acervo nas estantes e no espaço físico também está entre os cinco com mais número de percepções excedendo as expectativas, com 10,81% da amostra (Tabela 4).

Tabela 4 - Diferença entre as expectativas e as percepções dos respondentes quanto aos serviços da BU

Medidas	N	Média	Desvio Padrão	% de Positivos
D1 - Espaço físico interno da BU	368	-0,505	0,910	6,25%
D2 - Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs e outros para consulta e/ou empréstimo)	369	-0,835	1,082	6,50%
D3 – Estacionamento	325	-1,455	1,572	7,38%
D4 - Disponibilidade de salas para estudo em grupo e estudo individualizado	359	-1,056	1,344	8,08%
D5 - Terminais de consulta	362	-0,862	1,244	9,67%
D6 - Organização, sinalização e comunicação visual para acesso aos espaços e ao acervo bibliográfico	372	-0,726	1,092	8,60%
D7 - Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadoras de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida	360	-0,678	1,075	9,17%
D8 - Disponibilidade de um site bem organizado para as necessidades dos alunos	368	-0,693	1,055	7,07%
D9 – Atualização do acervo (livros, revistas, CDs, DVDs e outros)	359	-0,786	1,161	9,75%
D10 - Organização do acervo nas estantes e no espaço físico	370	-0,586	1,046	10,81%
D11 - Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras disponíveis	370	-0,559	0,953	8,11%
D12 - Informações adequadas sobre reservas efetuadas	359	-0,437	0,913	10,58%
D13 - Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários	353	-0,419	0,920	10,76%
D14 - Disponibilidade para acesso via internet a outras bases de dados (portal de revistas científicas da CAPES, banco de teses e dissertações)	343	-0,566	1,006	9,04%
D15 - Atendimento dos funcionários da biblioteca (cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas)	370	-0,427	1,018	12,97%
D16 – Conhecimento (competência) dos funcionários para orientar as necessidades de informação	367	-0,460	0,913	9,54%
D17 – Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro	358	-0,374	0,949	13,69%
D18 – Número de vigilantes ao redor da BU	349	-0,903	1,197	7,16%
D19 – Guarda-volumes confiáveis	369	-0,678	1,128	8,40%
D20 - Tecnologia de controle de entrada e saída do acervo da BU	367	-0,556	1,097	10,35%

D21 - Localização da BU	370	-0,265	0,896	13,24%
D22 - Iluminação ao redor da BU	363	-0,854	1,158	5,79%
D23 - Climatização	371	-0,741	1,152	7,55%
D24 - Iluminação interna	373	-0,582	1,038	8,31%
D25 - Higienização e limpeza da estrutura e das instalações internas	373	-0,603	1,067	8,85%
D26 - Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações (mesas, cadeiras, estantes)	373	-0,721	1,091	7,77%
D27 - Nível de ruído	373	-1,161	1,324	5,63%
D28 - Banheiros higienizados	372	-0,954	1,255	6,72%
D29 - Horário de funcionamento	366	-0,489	1,294	15,26%
D30 - Disponibilidade de serviço de fotocópias (xérox)	355	-0,685	1,156	10,70%

Fonte: Pesquisa (2013)

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 estudo individualizado ($\mu = -1,056$); D28 - banheiros higienizados ($\mu = -0,954$); D18 - número de vigilantes ao redor da BU ($= -0,903$). Quando é avaliada a porcentagem de quem deu maior nota na percepção do que na expectativa, 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 da BU (6,25%), D2 - quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs e outros para consulta e/ou empréstimo) (6,50%).

Em geral, consideram-se mais críticos os itens que apresentam maiores *gaps* negativos (itens em que a percepção do serviço foram menores que as expectativas), por isso o item considerado mais crítico “**estacionamento**” significa que os usuários da BC/UFSC não estão satisfeitos. Isso se deve pelo fato de a UFSC contar com mais de 37 mil pessoas, entre alunos, docentes e servidores. Já o número de estacionamentos, somam quatro mil vagas para toda a comunidade (COTIDIANO UFSC, 2013). Isso gera transtornos, pois a cada dia surgem mais automóveis pelo campus, acarretando irregularidades e descaso por parte de alguns motoristas que estacionam em lugares proibidos.

Outro item, “**nível de ruído**” é um tema recorrente em praticamente todas as BUs. Talvez, seria ideal uma campanha do silêncio, visando sensibilizar funcionários e usuários quanto aos prejuízos causados pelo ruído excessivo em um ambiente em que o silêncio deve ser obrigatório, tendo em vista que a biblioteca deve ser

um espaço adequado para o estudo e a produção do conhecimento, além de um tratamento acústico nas salas de estudo em grupo, bem como a ampliação do espaço físico.

O terceiro item crítico “**disponibilidade de salas para estudo em grupo e estudo individualizado**” precisa ser analisado pela direção, pois apesar de constarem tais salas, estas não são suficientes, além deste item estar relacionado aos ruídos. Vale ressaltar, que para o MEC, este item é considerado como ótimo quando existe sala para estudo em grupo e individual equivalente a, no mínimo, duas para cada curso oferecido pela IES (BARCELOS; GOMES, 2010).

O quarto item, “**banheiros higienizados**”, constatou-se por meio do questionário como crítico e abordado posteriormente como um item a melhorar na visão dos docentes pesquisados. Este não está relacionado a gastos financeiros, e sim de orientação aos funcionários, como o caso da higiene e do anseio nas dependências.

O quinto item crítico, “**número de vigilantes ao redor da BU**”, refere-se à segurança. Por meio das respostas, foi possível inferir que alguns respondentes afirmaram não se sentirem seguros, pois já foram assaltados ou conhecem amigos que foram furtados. Ao encontro das afirmações, nos primeiros 90 dias do ano corrente, dois assaltos à mão armada e quatro veículos furtados foram apontados pela imprensa como indícios do aumento da violência e motivadores das medidas na UFSC. A UFSC promete investir três milhões de reais em câmeras de monitoramento, instalar novos postes de luz e planeja cercar o campus João David Ferreira Lima (COTIDIANO UFSC, 2013).

O fato de haver diferenças negativas, contudo, não permite afirmar que haja diferença entre as avaliações das expectativas e das percepções. Para verificar isso, compara-se cada conjunto de notas de expectativas com as percepções correspondentes. Os valores de E1 são comparados com os valores de P1 para verificar diferença significativa, por exemplo. A comparação ocorre por meio do teste-t de amostras em pares feito por meio da ferramenta SPSS v. 20. Os resultados são demonstrados na Tabela 5.

Como visualizado, todos os itens contam com diferenças significativas entre as expectativas e as percepções. Como mostrado todas elas são negativas, com percepções com valores inferiores às expectativas. A tabela 5 também mostra as médias de expectativas e percepções uma embaixo da outra. Ao lado também se encontram as correlações entre as expectativas e as percepções dentro de cada item. A maior correlação ocorre no item 12, com valor de 0,350. Isso demonstra pouca correlação entre as expectativas e as percepções dentro de cada

item. Esse valor com a diferença entre as expectativas e as percepções é relembado. Por fim, por meio do *teste-t* e o fato de todos serem significantes a valores muito menores que 0,05, esclarecem-se que em todos os itens as diferenças entre expectativas e percepções são reais e não representam uma mesma avaliação desses dois itens.

Conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a mensuração da qualidade do serviço é obtida em função da diferença entre a expectativa e a percepção. Dessa forma, a avaliação da qualidade de um serviço, por um cliente, é feita por meio da diferença entre a expectativa e a percepção do serviço.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) apontam que a qualidade superior em serviços proporciona à empresa vantagem competitiva. Porém, para obter essa vantagem, é preciso eliminar as falhas. Para tanto, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e Zeithaml e Bitner (2011) propõem modelos de lacunas da qualidade de serviços dizendo que por meio do estudo dos *gaps* é possível saber em que o setor ou organização estão falhando e, conseqüentemente, quais medidas tomar para melhorar os serviços.

Tabela 5 - Diferença entre as expectativas e as percepções dos respondentes quanto aos serviços da BU – significância dessa diferença

Média das Expectativas e Percepções									
		Média	N	Desvio Padrão	Corr. ²⁴	P-E	Desv. Pad. (E-P)	T ²⁵	Sig.
D1	E1	4,386	368	0,695	0,294	-0,505	0,910	10,654	0,000
	P1	3,880	368	0,827					
D2	E2	4,163	369	0,870	0,238	-0,835	1,082	14,817	0,000
	P2	3,328	369	0,884					
D3	E3	3,883	325	1,062	-0,057	-1,455	1,572	16,691	0,000
	P3	2,428	325	1,099					
D4	E4	4,153	359	0,876	0,138	-1,056	1,344	14,881	0,000
	P4	3,097	359	1,148					

²⁴ Os testes de correlação foram significativos, ou seja, abaixo de 0,05 de significância. A única exceção foi o par 3, que teve significância de 0,302, mostrando correlação insignificante. Por esse motivo, para manter parcimônia na visualização da tabela, esse dado foi omitido.

²⁵ O grau de liberdade para o teste-t é igual ao número de (respostas de cada item - 1). Por exemplo, o grau de liberdade do teste-t para a diferença 1 (D1) é de (368 - 1) = 367 graus de liberdade. Pelo mesmo motivo assinalado em cima ele foi omitido na visualização da tabela.

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

D27	E27	4,131	373	0,987	0,225	-1,161	1,324	16,930	0,000
	P27	2,971	373	1,132					
D28	E28	4,212	372	0,853	0,209	-0,954	1,255	14,667	0,000
	P28	3,258	372	1,115					
D29	E29	4,324	367	0,747	0,221	-0,493	1,140	8,287	0,000
	P29	3,831	367	1,042					
D30	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)

Constatou-se que a qualidade percebida pelas experiências no uso dos serviços da BC/UFSC está abaixo da expectativa gerada, sinalizando de uma forma geral, a insatisfação dos usuários. Indo ao encontro do que Slack *et al.*(1997) destacam como sendo os casos em que a qualidade percebida é inaceitável, semelhante posição têm Lovelock e Wright (2001) quando afirmaram que as expectativas eram maiores do que a percepção do serviço recebido, sendo a qualidade insatisfatória. Além disso, por meio dos *gaps* foi possível observar que a satisfação do cliente se encontra em um intervalo que representada na totalidade, a satisfação negativa.

Há semelhanças aos trabalhos de Nascimento, Trompieri Filho e Barros (2005) quando pesquisaram as bibliotecas universitárias do Ceará (Brasil) e, de Shoeb (2011) em seu estudo no sistema de bibliotecas universitárias privadas de Bangladesh (Índia). Tais pesquisas indicaram que os serviços recebidos não atendiam os serviços esperados. Portanto, a constatação deste estudo reforça as supramencionadas averiguações. Por sua vez, a Tabela 6 traz a correlação entre os itens mais significativos do estudo.

Tabela 6 - Correlação entre os itens significativos

Matriz de correlação										
	D21	D22	D23	D24	D25	D26	D27	D28	D29	D30
D21	1,000									
D22	0,134	1,000								
D23	0,225	0,637	1,000							
D24	0,253	0,422	0,692	1,000						
D25	0,152	0,375	0,592	0,646	1,000					
D26	0,174	0,334	0,484	0,553	0,612	1,000				
D27	0,083	0,362	0,415	0,436	0,425	0,476	1,000			
D28	0,097	0,366	0,423	0,437	0,498	0,544	0,565	1,000		
D29	0,285	0,219	0,155	0,164	0,131	0,167	0,282	0,294	1,000	
D30	0,148	0,288	0,289	0,323	0,252	0,377	0,376	0,377	0,267	1,000

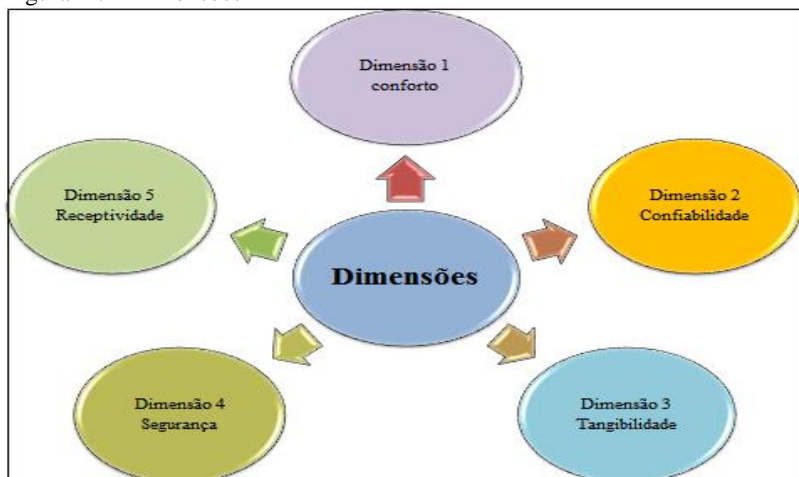
Fonte: Pesquisa (2013).

A análise não mostrou colinearidade entre os itens já que não houve nenhum caso que passasse de 0,9 (HAIR *et al.*, 2009). A maior correlação foi entre os itens 23 e 24, que mediam climatização e iluminação interna, respectivamente. O valor encontrado foi de 0,692. Não houve nenhum valor negativo de correlação entre os itens. Estes dados fortalecem e dão credibilidade as descobertas nesta pesquisa.

4.8 DIMENSÕES

Na Figura 27, ilustram-se as dimensões que serviram de foco a este estudo. Ela serve, inclusive para o leitor entender as análise posteriores.

Figura 27 - Dimensões



Fonte: Adaptado da pesquisa

Como visto na figura 27, a primeira dimensão “**empatia**” criada originalmente por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), foi trocada pela dimensão “**conforto**”, pois se acredita que a empatia esteja bem próxima da dimensão receptividade.

A segunda dimensão, “**confiabilidade**”, consiste na capacidade de executar o serviço prometido com precisão, consistência e confiança. Significa um serviço entregue sem qualquer tipo de erro, ou seja, no prazo estabelecido e da forma prometida

A terceira dimensão, “**tangibilidade**”, está relacionada à aparência das instalações físicas da biblioteca, aos equipamentos, ao

material impresso, a estrutura física como o estacionamento e espaços como sinalização do acervo nas estantes. Todos estes elementos fornecem provas de representação física ou imagens dos serviços que os clientes, em especial, os reais e potenciais usuários, irão usar para avaliar a qualidade.

A quarta dimensão, “**segurança**”, é definida como o conhecimento e a cortesia dos empregados, bem como a capacidade da biblioteca e dos seus colaboradores em transmitir segurança aos clientes como iluminação, câmeras e vigilantes ao redos das repartições.

A quinta dimensão, “**receptividade**”, significa disposição dos funcionários da biblioteca em ajudar os clientes sempre que solicitados e fornecer um serviço prontamente e está muito próxima da original dimensão de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) por relacionar-se ao cuidado e à atenção personalizada que uma BU pode fornecer aos usuários.

4.8.1 Dimensão 1: Conforto

A dimensão de conforto abrange as questões que proporcionam conforto aos estudantes quando estão na BC/UFSC. O quadro 13 apresenta os itens que ficaram retidos nesta dimensão.

Quadro 13 - Itens da escala - Conforto

<p>D23 – Climatização D24 - Iluminação Interna D25 - Higiene e limpeza da estrutura e das instalações internas D26 - Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações D27 - Nível de ruído D28 - Banheiros higienizados</p>

Fonte: Pesquisa (2013)

Os usuários precisam de conforto, ou seja, um lugar climatizado, com boa iluminação, ambiente higiênico, baixo nível de ruído. Um espaço em que os usuários podem se concentrar nos estudos ou na realização das pesquisas.

4.8.2 Dimensão 2: Confiabilidade

Como citada, a dimensão da confiabilidade teve 2 dimensões originais achadas pela análise fatorial combinadas, chegando a sete itens. Os itens são descritos no quadro 14.

Quadro 14 - Itens da escala – Confiabilidade

D8 - Site organizado D9 - Atualização do acervo D10 - Organização do espaço D11 - Facilidade na consulta, empréstimo e devolução das obras disponíveis D12 - Informações adequadas sobre as reservas D13 - Pontualidade dos serviços D14 - Acesso pela Internet a outras bases de dados

Fonte: Pesquisa (2013)

“Confiabilidade” alude à habilidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e acurada (PARASURAMAN, ZEITHAML, BERRY, 1988). É um item intangível que se refere à consistência dos resultados obtidos que deverão ser semelhantes ao serviço prestado, o que significa que o utilizador não espera grandes oscilações no serviço. Os itens correspondentes a esta dimensão podem traduzir-se como a frequência com que uma medida produz, de forma repetida e consistente, um mesmo resultado.

4.8.3 Dimensão 3: Tangibilidade

A dimensão de tangibilidade traz os aspectos que podem ser mais bem vistos pelos frequentadores da BC/UFSC. Essa dimensão é composta por cinco itens, como visto no Quadro 15.

Quadro 15 - Itens da escala – Tangibilidade

D3 – Estacionamento D4 - Salas de estudo D5 - Terminais de consulta D6 - Organização, sinalização e comunicação visual D7 - Estrutura para pessoas com deficiência

Fonte: Pesquisa (2013)

A “Tangibilidade” se refere à aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação (PARASURAMAN, ZEITHAML, BERRY, 1988). Item tangível, em que as facilidades dadas aos usuários da BC/UFSC inscrevem-se na possibilidade de usar um serviço ou recurso, como utilizar um serviço ou equipamento, assim como a localização física dos documentos nas estantes da biblioteca.

4.8.4 Dimensão 4: Segurança

A dimensão de segurança reúne 4 itens os quais tratam a maneira como fazem com que os frequentadores da BC/UFSC sintam-se confortáveis. Esses itens podem ser vistos no quadro 16.

Quadro 16 - Itens da escala – Segurança

D18 - Número de vigilantes ao redor da BU
D19 - Guarda-volumes confiáveis
D20 - Tecnologia de controle de entrada e saída do acervo da BU
D29 - Horário de funcionamento

Fonte: Pesquisa (2013)

A “Segurança” diz respeito à habilidade dos funcionários e o setor de transmitir segurança aos clientes (PARASURAMAN, ZEITHAML, BERRY, 1988)

4.8.5 Dimensão 5: Receptividade

A dimensão correspondente à receptividade envolve quatro itens, conforme se pode verificar no Quadro 17.

Quadro 17 - Itens da escala – Receptividade

D15 - Atendimento dos funcionários
D16 - Conhecimento dos funcionários
D17 - Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro
D21 - Localização da BU

Fonte: Pesquisa (2013)

A “Receptividade” faz alusão à disposição de atender os clientes e de prestar serviço de forma ágil e rápida (PARASURAMAN, ZEITHAML, BERRY, 1988). Trata-se de um item intangível, remete para o atendimento personalizado, que se traduz no estabelecimento do contato direto e preferencial entre os usuários e os funcionários da BC/UFSC. Neste contexto, é estabelecida uma relação em que o usuário reconhece no funcionário um parceiro em quem confiar, sendo satisfeitas as necessidades.

4.8.6 Resumo das Dimensões

Um dos primeiros passos para se determinar a análise de regressão múltipla é escolher a maneira como representar as dimensões. A opção pela escala múltipla com média de todos os itens ocorrerá pela simplicidade e ser a preferida por parte dos pesquisadores (HAIR *et al*, 2009). A tabela 7 mostra os valores da média e desvio padrão das dimensões, bem como os valores máximo e mínimo encontrados. Lembra-se de que esses valores são a diferença entre percepções e expectativas e como as primeiras foram inferiores na avaliação em relação à segunda, em que tais valores são negativos. A dimensão mais bem avaliada foi a de receptividade, com um hiato de apenas 0,373. A pior dimensão, com maior diferença entre expectativas e percepções, é a dimensão de tangibilidade com 0,921 de hiato. Tal resultado leva a entender que os discentes percebem haver consistência na receptividade. De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a receptividade trata-se da boa vontade em ajudar os clientes e prestar o serviço prontamente enquanto a tangibilidade refere-se à aparência das instalações físicas e equipamentos.

Tabela 7 - Estatística Descritiva das Dimensões

Dimensões	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Conforto	377	-3,667	1,667	-0,784	0,882
Confiabilidade	375	-3,000	2,000	-0,716	0,944
Tangibilidade	377	-3,500	2,000	-0,921	0,955
Segurança	375	-4,000	2,000	-0,639	0,882
Receptividade	377	-3,250	1,667	-0,373	0,718

Fonte: Pesquisa (2013)

4.9 ANÁLISE DA REGRESSÃO MÚLTIPLA

A análise da regressão múltipla permitirá que se veja quais dimensões impactam na avaliação de qualidade de serviço geral. Alguns passos devem ser feitos antes da especificação. No caso do presente estudo foram inferidas as dimensões em relação ao item qualidade do serviço geral.

4.9.1 Qualidade do serviço geral

A última pergunta do questionário se referia à avaliação dos serviços da biblioteca como um todo, na mesma escala de 1 a 5 que mediram os itens. A média de avaliação foi de 3,855. A moda, o valor mais citado, foi 4 – bom, com 293 (77,1%) do total. Não houve ninguém que avaliasse como péssimo – nota 1. Esses itens podem ser vistos na tabela 8. Essa será a variável dependente nos modelos de regressão múltipla.

Tabela 8 - Avaliação Geral da Qualidade de Serviço

	N	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Desvio Padrão
Avaliação geral	379	2	5	4	3,855	0,496

Fonte: Pesquisa (2013)

Apesar de a percepção estar aquém das expectativas, os discentes consideram de um modo geral os serviços da BC/UFSC como bom. Esse fato também é verificado por Xavier e Duarte (2008), na pesquisa da Biblioteca Setorial de Areia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), em que a percepção dos usuários, dos serviços da BU são oferecidos com um bom nível de qualidade nas cinco dimensões estudadas: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade e observado também na pesquisa de Pereira *et al.* (2006) quando se perguntou acerca da qualidade geral dos serviços na BC/UFSC, os índices apontaram resultados positivos, indicando a satisfação dos alunos.

4.10 MELHORIAS NO SERVIÇO

Oportunizou-se aos respondentes citarem por meio de uma questão aberta os pontos de melhoria dentro da estrutura de serviço da BC/UFSC. As respostas foram divididas em três categorias: estrutura de atendimento; conforto e comodidade; e avanços tecnológicos como vislumbrado na tabela 9. Os mais citados foram os fatores de estrutura de atendimento, seguindo a ordem: lanchonete nas dependências ou até somente um espaço para o café (121), funcionamento 24 horas (77), maior acervo de livros (44) e mais tomadas para notebooks (42).

Quanto ao conforto e comodidade, os mais pedidos são salas de lazer e descanso (54) e salas de estudo separadas – individuais ou em grupo (52). Depois veio o silêncio e diminuição do nível dos ruídos

(31), melhores banheiros (28) e estacionamento próprio (28). Os avanços tecnológicos foram menos citados, entretanto o atendimento *online* via *chat* foi o mais mencionado (22).

Tabela 9 - Sugestões de melhorias no serviço da BC/UFSC

Estrutura de atendimento		
	Sugestões	Em %
Lanchonete/Café	121	31,93%
Biblioteca 24 horas	77	20,32%
Mais exemplares	44	11,61%
Mais tomadas	42	11,08%
Conforto e comodidade		
	Sugestões	Em %
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%
Avanços tecnológicos		
	Sugestões	Em %
Atendimento online 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)

A Tabela 9 reflete os resultados das sugestões de melhoria da qualidade de serviços assinalados pelos discentes pesquisados e a importância dada às categorias aqui destacadas como: estrutura de atendimento; conforto e comodidade; e avanços tecnológicos. Muitas respostas vão ao encontro das dimensões que correspondem em grande medida às do instrumento de avaliação validado nesta pesquisa.

Apresenta-se em seguida, alguns comentários evocados na realização da pesquisa:

“Melhor organização das estantes, menos barulho, mais livros que não sejam de cunho científico.”

“1. substituir as rodas maciças do carrinho de transporte de livros por rodas de borracha ou outro polímero elastômero de propriedades semelhantes. Razão: os ruídos produzidos pelo atrito das atuais rodas emitem um volume incompatível com a finalidade de uma biblioteca útil. 2. a sala individual de estudos possui uma estrutura de resfriamento totalmente incompatível com a finalidade. Equipamentos de

condicionamento do ar devem ficar do lado de fora da sala. E impensável que uma biblioteca decente aumente ruídos em um ambiente de estudos quando os esforços deveriam sê-los opostos. 3. Excesso de luminosidade na sala de computadores. Além do desperdício de energia elétrica e vida útil dos equipamentos quando muitos deles se mantêm ligados sem que estejam sendo usados.”

“Melhora no horário, na quantidade e diversidade do material. exposições culturais, fotografias; cinema; estacionamento só para alunos mais espaço maior acervo redução de ruído”.

“Melhor sinalização; acesso aos portadores de deficiência; área de estar para lazer; espaço com lanchonete, mais salas de estudo em grupo, mais horários de funcionamento em domingos e feriados”.

Espaço de café decente; tomadas para *notebook* modernos e melhor distribuídos; atendimento ao usuário online (chat); funcionamento até 00h.

“Biblioteca 24 horas, e principalmente aos domingos, cantina no meio da BU (onde há grama), pois é um espaço inutilizável e para realização de lanches e necessário um grande deslocamento e perda de tempo, além disso que haja um meio de eliminar os ruídos”.

“Eu gostaria de uma BU 24 horas, um xérox no segundo andar, distribuição de livros na estante com mesas separadas por área de conhecimento. Ex: bloco das exatas, bloco das humanas.”

“Disponibilizar armários, pois assim, deixaria as coisas para almoçar. Mais tomadas próximas às mesas Acho que falta o mais importante: um acervo de livros um pouco maior e completo”.

“Mais segurança, pois quase não vejo vigilantes e conheço diversas pessoas que foram assaltadas ao redor da BU; mais iluminação; banheiros higienizados”.

As sugestões merecem destaque, uma vez que, vão ao encontro das dimensões desta pesquisa. A análise das respostas constituem guias para ações de melhorias pela Direção da BU, podendo, ser acatadas e funcionar como facilitadoras da prestação de um serviço tido como de qualidade. É de notar, na análise efetuada, que os elementos assinalados contam com ambiente físico, envolvendo conforto e comodidade e avanços tecnológicos, os quais se referem tanto ao serviço em si como à atmosfera em que ele é prestado.

Os comentários e as sugestões de melhorias assinalados pelos discentes pesquisados complementam e reforçam os dados estatísticos desta pesquisa, e destacam alguns outros atributos que não foram considerados na pesquisa quantitativa. Esta complementaridade entre os dados qualitativos e quantitativos vão ao encontro dos estudos empíricos

como de Cook (2001) que evidenciara a importância das relações entre tempo e frequência de utilização dos serviços, que determinam aos olhos do cliente o nível de qualidade: no acesso, na duração do serviço, na recordação que ele deixa e na rapidez na resolução de problemas, conforme Chao (2001).

Os resultados qualitativos assinalados contribuem, ainda, para a elaboração de um diagnóstico dos serviços prestados pela BC/UFSC, ao fornecerem sugestões à Direção da BU na elaboração de uma tomada de decisão à implementação de um programa de gestão de melhoria da qualidade de serviço.

Com base no exposto, Salomi, Miguel e Abackerli (2005) afirmam que por meio do SERVQUAL, pode-se avaliar a qualidade dos serviços prestados (que são intangíveis) como um todo e também verificar que dimensões dessa qualidade devem requerer mais atenção por parte da gerência da BU, com o intuito de melhorá-las.

Deste modo, remete-se o leitor ao capítulo cinco que trata das conclusões, recomendações e sugestões gerenciais feitas nesta dissertação de mestrado, defendida junto ao Mestrado Profissional de Administração Universitária (PPGAU-UFSC).

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os novos paradigmas que abarcam as universidades implicam em mudanças, bem como um novo olhar do gestor, quanto ao nível de políticas educacionais para práticas de sucesso e resultados positivos no processo de ensino e aprendizagem. É primordial aos alunos estabelecer nas universidades condições que os permitam encontrar suporte acadêmico satisfatório. 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 tornam-se pessoas mais conscientes por meio do desenvolvimento cultural e social mais aprofundado, que é desenvolvido na universidade.

Neste contexto, desenvolveu-se um grande interesse, que atualmente, desperta a temática da qualidade, tanto em nível acadêmico, como profissional. Com isso, procurou-se nesta dissertação, captar como os usuários avaliam a qualidade dos serviços desta unidade de informação, delineando um paralelo entre a expectativa e a percepção dos discentes, por meio dos *gaps*, em relação aos serviços prestados pela BC/UFSC. Visou-se constatar a satisfação dos discentes, por meio do método SERVQUAL; identificar os parâmetros de insatisfação detectados dos itens críticos aos serviços prestados pela BC/UFSC na visão dos discentes e, finalmente, propor sugestões de melhoria aos dirigentes de primeiro escalão em relação aos serviços prestados pela BC/UFSC no que tange aos fatores latentes de satisfação e insatisfação apontados pelos discentes pesquisados, cumprindo assim os objetivos propostos pela pesquisa.

A respeito do primeiro objetivo específico, a pesquisa revelou que as médias das expectativas foram bem elevadas, atingindo na sua totalidade valores acima de 4, ou seja, acima de bom, com pequenas variações na casa dos decimais. Tal fato pode indicar uma alta expectativa geral com os serviços prestados, ou ainda, como colocado por Buttle (1996), pode representar um viés da ferramenta utilizada em que os clientes tenderiam a elevar as expectativas. No que tange aos valores das percepções, estiveram, sem exceção, abaixo das expectativas. O que permitiu concluir que os serviços prestados pela BC/UFSC, de forma geral, não são satisfatórios do ponto de vista de seus clientes-alunos, uma vez que nenhum atributo obteve nota positiva na avaliação de satisfação dos serviços prestados pela BU.

Em relação ao segundo objetivo específico, foi identificaram-se os parâmetros de insatisfação detectados dos itens críticos aos serviços prestados pela BC/UFSC na visão dos discentes. São eles: D3 –

estacionamento, D27 - nível de ruído, D4 - Disponibilidade de salas para estudo em grupo e estudo individualizado, D28 - banheiros higienizados, D18 – número de vigilantes ao redor da BU, sendo que a pior dimensão, com maior diferença entre expectativas e percepções, é a dimensão de tangibilidade, com 0,921 de hiato.

No último objetivo específico, os discentes pesquisados sugeriram melhorias aos serviços da BC/UFSC como: lanchonete em nas dependências ou até somente um espaço para o café (121), funcionamento 24 horas (77), maior acervo de livros (44) e mais tomadas para notebooks (42). Quanto ao conforto e à comodidade, os mais pedidos são salas de lazer e descanso (54), além de salas de estudo separadas – individuais ou em grupo (52). Depois veio o silêncio e diminuição do nível dos ruídos (31), melhores banheiros (28) e estacionamento próprio (28). Os avanços tecnológicos foram menos citados, com atendimento *online* via *chat* o mais mencionado (22).

Em contrapartida, a última pergunta do questionário, referia-se à avaliação dos serviços da biblioteca como um todo, na mesma escala de 1 a 5 que mediram os itens. A média de avaliação foi de 3,855. A moda, o valor mais citado, foi 4 – bom, com 293 (77,1%) do total. Não houve ninguém que avaliasse como péssimo – nota 1.

Este estudo contribui, assim, para melhor compreender os utilizadores de uma BU. A necessidade de ouvir os discentes deve ser incrementada de forma a alinhar os serviços das BUs com as expectativas, tornando-as mais competitivas e possibilitando, assim, diversificar os serviços para os discentes.

Neste quadro, segundo o entendimento de Berry (1999), está presente a voz ativa, como vetor fundamental para a gestão da mudança, com ênfase na utilização de metodologias mistas engloba, dados sistemáticos na visão do usuário de serviços e para, assim, detectar padrões de mudança em suas expectativas e percepções que incorpora o uso de vários métodos, destaca, os pontos fortes de cada um e compensa as fraquezas.

O método desenvolvido nesta pesquisa, focalizado na expectativa e percepção dos discentes da BC/UFSC, é um dos meios possíveis na criação de uma voz ativa – entre os usuários da biblioteca.

Quanto aos comentários e itens críticos identificados pelos usuários da BC/UFSC ligados às sugestões de melhoria da qualidade, poderão fornecer ações de melhoria aos dirigentes desta Unidade Suplementar. As ações para a elaboração de um programa de melhoria da qualidade de serviço, visando a uma tomada de decisão, são condições físicas da biblioteca; salas de estudo em grupo e individuais;

nível de ruído; celeridade no serviço de empréstimos; estacionamento mais amplo; organização e sinalização do acervo, além da higiene nas repartições e banheiros.

Ações de melhoria são geralmente relacionadas a gastos financeiros, porém, nesta pesquisa, observou-se que alguns itens mal avaliados não dependem de investimento financeiro, mas sim de orientação aos funcionários, como o caso da higiene e asseio nas dependências.

Como sugerem Sampaio *et al.* (2004), as bibliotecas necessitam implementar sistemas de avaliação da qualidade como ferramenta de gestão, direcionando, definitivamente, a atenção para o serviço-fim de toda a biblioteca e serviços de informação: o atendimento ao usuário.

A necessidade de ouvir os usuários deve ser incrementada de forma a alinhar os serviços da BC/UFSC com as expectativas, tornando-os mais competitivos e possibilitando, assim, diversificar os serviços para a comunidade acadêmica, bem como assegurar que a missão institucional e a visão sejam realizadas de forma harmônica.

Pode-se afirmar que a BC/UFSC com a aplicação do SERVQUAL, obteve informações que permitirão gerenciar os recursos para focalizá-los nos itens que são prioritários aos usuários e a aplicação periódica forneça dados para permanente monitoração da qualidade pela oferta dos serviços.

O desenho deste método de avaliação por meio do SERVQUAL e a reflexão das conclusões obtidas, permitiram elucidar o novo papel que as bibliotecas necessitam na criação de uma cultura organizacional na qual a avaliação é um componente-chave, um aliado para a compreensão do espaço de encontro, entre o usuário e os serviços que a BC/UFSC presta. Esta cultura, direciona-se no sentido de desenvolver sistemas de avaliação das bibliotecas, principalmente no que tange a implementação de uma gestão mais eficaz na melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos, tendo como premissa alcançar a satisfação e as necessidades dos usuários.

A análise da atual situação, a identificação de itens críticos e as sugestões de melhorias estão condizentes com a realidade da BC/UFSC e serão relevantes à melhoria dos serviços oferecidos. A implementação de algumas medidas apontadas nesta pesquisa, sugere-se que a direção possa acatá-las, necessitando do acompanhamento e da avaliação de todos os envolvidos para atingir as melhorias, de maneira a satisfazer as necessidades dos usuários e otimizar os métodos empregados.

As BUs continuam promovendo os serviços tradicionais, enquanto tentam ao máximo disseminar os serviços por meio das novas

tecnologias. Esta dinâmica mista do tradicional, do digital e do virtual, faz com que a gestão da qualidade de serviço nas BUs necessite de contínua reavaliação, medição e avaliação dos processos.

No entanto, o principal legado deixado pela presente dissertação foi o de aproximar a BC/UFSC dos 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 BC, buscando de forma contínua a excelência dos serviços e contribuindo para torná-la referência no cenário nacional, e com a própria história da UFSC.

Por fim, a mais importante qualidade de uma BU é o reconhecimento que o usuário é o receptor do serviço.

Depois de apresentadas as principais conclusões desta pesquisa, seguem algumas contribuições possíveis deste estudo, no ponto de vista das recomendações:

- a) desenvolver uma nova pesquisa que busque ampliar e reformular os elementos de análise observados neste estudo, baseada em determinantes de qualidade não contemplados nesta pesquisa, a fim de estabelecer o conjunto de critérios que melhor representem a avaliação feita pelos usuários dos serviços oferecidos por unidades de informação, além de aprimorar o modelo proposto e, permitir a melhora do desempenho da biblioteca diante das expectativas e/ou necessidades dos usuários;
- b) realizar estudos com os discentes que não costumam frequentar a BC com frequência e estruturar propostas estratégicas de *marketing* de relacionamento aos usuários potenciais, voltadas a BC/UFSC;
- c) comparar as perspectivas dos estudantes e dos professores em função da qualidade de serviço percebida das Bibliotecas da UFSC;
- d) elaborar um modelo de Plano de Gestão pela qualidade para Bibliotecas Universitárias;
- d) construir indicadores de desempenho na definição de critérios para a determinação de padrões de qualidade para às bibliotecas universitárias nacionais.

Neste âmbito, espera-se que outros estudos contribuam para refinar o instrumento desenvolvido num processo interativo, qualitativo e quantitativo, no quadro de um processo contínuo. A utilização permite,

ainda, com a devida prudência, a comparação de um maior número de bibliotecas, quer de uma mesma universidade, quer de outras instituições universitárias, inseridas num processo sistemático de aprendizagem de boas práticas.

Por se tratar de um Mestrado Profissional, teve-se a preocupação em dar aplicabilidade técnica ao tema estudado e por este fator, seguem sugestões de melhorias direcionadas à BC/UFSC.

5.1 SUGESTÕES GERENCIAIS

Diversas organizações, na busca da melhoria contínua da qualidade, concentram os esforços em técnicas e instrumentos de comportamento, que podem não conduzir aos resultados desejados. Essas prestadoras de serviços devem entender o que é uma cultura voltada à qualidade, ou seja, aos valores essenciais em relação à qualidade adquiridos pelos gerentes e funcionários. Tais valores podem ser diagnosticados observando-se seja o processo gerencial, o relacionamento humano na organização e os recursos tecnológicos.

Para aproveitar as oportunidades identificadas na BC/UFSC, foram elaborada algumas sugestões de melhoria, sendo descritas, a partir da análise da pior dimensão avaliada: “Tangibilidade”:

- a) **Estacionamento:** criação de campanhas de conscientização para que as pessoas não estacionem em lugares impróprios como calçadas, canteiros, vagas especiais, entre outros pontos. Possibilidade de cancelas em estacionamento com cartões para alunos, isso poderia reduzir os furtos de veículos bem como guaritas em pontos estratégicos ou câmeras de monitoramento a fim de constranger qualquer ação ilícita.
- b) **Sala de estudo:** sugere-se a ampliação das salas de estudo individuais e a criação de salas de estudo em grupo. Foi observado também, que este item relaciona-se à insatisfação dos usuários quanto ao ruído existente. O ponto crucial, neste caso, seria estabelecer um plano coerente para criar mecanismos de controle acústico nos ambientes e regras claras, sem no entanto, desestimular as trocas de experiências entre os usuários. Portanto, sugere-se a manutenção desses espaços, com o propósito de interatividade e sociabilidade, podendo trazer a BC/UFSC, qualidade e caráter espacial diferenciado;
- c) **Terminais de consulta:** devido a grande demanda, faz-se necessário que seja ampliado e espalhado em toda a BC/UFSC

terminais de consulta, em que os alunos possam recuperar a informação que precisam por meio do Pergamum;

- d) **Organização, sinalização e comunicação visual:** é muito comum usuários de BUs ficarem perdidos diante de tantas estantes e livros. Gomes (2007, 401) alerta que “[...] a sinalização interna no ambiente das Bibliotecas é, sem dúvida, um dos aspectos-chave para o correto processo de acesso e busca do material de acervo bibliográfico”. Geralmente, as bibliotecas regem por padrões internacionais que, no caso da BC/UFSC, ela utiliza, regras da catalogação, MARC, AACR2 e indexação, além da classificação bibliográfica por meio da Classificação Decimal Universal, cheia de símbolos e números que confundem os usuários na hora da recuperação do livro na estante. Sugere-se um projeto específico de comunicação visual e sinalização interna instalado na BC/UFSC, não só quanto a quantidade de peças quanto à possível utilização de cores para facilitar a visualização.
- e) **Estrutura para pessoas com deficiência:** apesar de a BC/UFSC possuir um ambiente de acessibilidade, ainda faltam recursos técnicos e um ambiente mais bem divulgado, além de melhorar a estrutura mobiliária e física. Apesar dos esforços promissores de entidades e organizações civis das pessoas com deficiência, a fim de que os direitos sejam garantidos e efetivados em todas as instâncias, na prática, a questão de acessibilidade em ambientes públicos vem sendo aplicado de forma lenta (GOMES, 2007). Nesse sentido, sugere-se difundir os princípios inclusivos de acessibilidade e desenho universal dentro da NBR 9050/2004 que orienta arquitetos e engenheiros a respeito das condições de acessibilidade e edificações e mobiliários em espaços e equipamentos urbanos, sendo um caminho importante para democratização do acesso ao conhecimento, especialmente às pessoas com deficiência.

Assim, com base em Almeida (2001), foram identificadas oportunidades de melhoria no atendimento ao usuário da BC/UFSC. Essas oportunidades estão configuradas em quatro práticas que facilitam o comportamento proativo. São elas:

- a) **considerar o cliente:** consideração é o requisito primeiro requisito, por meio dela é gerado o respeito e isso “faz com que o profissional, efetivamente, preocupe-se em atender o cliente de forma mais satisfatória, encantadora”;

- b) observar o cliente:** a prática da observação permite que o atendente possa se antecipar às necessidades do cliente. Todos os detalhes são importantes, pois a fala, os movimentos ou mesmo a fisionomia do cliente podem dar pistas sobre as necessidades do usuário “quem atende deve estar atento, o tempo todo”;
- c) oferecer ao cliente um algo a mais:** essa atitude objetiva encantar o cliente, excedendo as expectativas. No caso da biblioteca, o atendente pode oferecer orientação quando perceber que o usuário necessita, ajudar na localização de livros, ser simpático e oferecer um sorriso sincero, alertar sobre o vencimentos dos livros, auxiliar na hora de fazer a reserva de um periódico, entre outras atitudes positivas que poderão ser tomadas pelo atendente;
- d) pergunte ao cliente:** perguntar de forma inteligente e discreta, com bom senso, é uma forma de identificar oportunidades para encantar o cliente. Como sugestão, pode-se questionar sobre o que o usuário achou do serviço. As respostas ajudarão a identificar pontos de insatisfação e corrigi-los, portanto, pode ajudar no mapeamento do grau de satisfação.

É importante observar que as quatro práticas sugeridas valem tanto para o atendimento ao discente que utiliza a BC/UFSC quanto para o atendimento dos servidores e docentes da UFSC. A adoção dessas quatro práticas e a incorporação do bom atendimento como um valor organizacional poderão trazer benefícios para toda comunidade que frequenta a BC/UFSC.

REFERÊNCIAS

- ABRAVIDRO. **Biblioteca de vidro é símbolo de sustentabilidade e acessibilidade**. Disponível em:
<<http://www.abraavidro.org.br/blog/?p=1573>>. Acesso em: 15 fev. 2013.
- AHMED, Zabed; SHOEB, Zahid Hossain. Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL. **Performance Measurement and Metrics**, v. 10, n. 1, p. 17-32, 2009. Disponível em:
<<http://www.emeraldinsight.com.ez18.periodicos.capes.gov.br/journals.htm?issn=1467-8047&volume=10&issue=1&articleid=1779159&show=html>>. Acesso em: 05 mar. 2013.
- ALMEIDA, Mário de Souza. **Elaboração de projeto, TCC, dissertação e tese: uma abordagem simples, prática e objetiva**. São Paulo: Atlas, 2011.
- ALMEIDA, Sérgio. **Ah! Eu não acredito: como cativar o cliente através de um fantástico atendimento**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.
- AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras**. 2002. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.
- ARECO, Angela Maria Barreto. Qualidade Total: a nova aspiração bibliotecária. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ENCONTRO NACIONAL EM INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA, 4., 1992, São Paulo. **Anais...** São Paulo: APB, 1992. p. 98-103.
- BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Gestão pela qualidade: referencial teórico. **Transinformação**, Campinas, v. 8, n. 3, p. 97-120, set./dez. 1996.

_____. **Qualidade & Unidades de informação:** uma parceria em busca de melhoria. 1995, 133 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia, PUCCAMP, Campinas, 1995.

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,** 2010. 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.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993.

BERNHEIM, Carlos Tunnermann; CHAUÍ, Marilena. **Desafios da universidade na sociedade do conhecimento.** Brasília: UNESCO, 2008.

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

BERTRAND, Anne-Marie ; KUPIEC, Anne. **Ouvrages et volumes:** architecture et bibliothèques. Paris: Editions du Cercle de la Librairie, 1997

BEZERRA, Neiliane Alves. **Avaliação da qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias segundo os usuários discentes.** 2010. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior). Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, 2010.

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (BU/UFSC). **Dados gerais da BU UFSC 2012.**

Disponível em:

<http://portalbu.ufsc.br/files/2013/02/Informacoes_gerais_BC_estrutura-fisica_acervo_-com_dados_-20121.pdf>. Acesso em 20 dez. 2012.

BISBROUCK, Marie-Françoise et al. **Bibliothèques d'aujourd'hui, à la conquête de nouveaux espaces.** Paris: Éditions du Cercle de la Librairie, 2010.

BODLEIAN LIBRARY. **Subjects and Libraries.** Disponível em:

<<http://www.bodleian.ox.ac.uk/bodley>>. Acesso em: 10 jun. 2013.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Lex:** Leis de Diretrizes e Bases da educação Brasileira (LDB), Brasília, 1996.

BRASIL. **SINAES:** Indicadores sobre a educação superior. Brasília: Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, 2010. Disponível em:

<[http://www.crub.org.br/upload/Apresenta%C3%A7%C3%A3o_Censo_da_Educa%C3%A7%C3%A3o_Superior_2011-Dr._Luiz_Cl%C3%A1udio_Costa_\(Presidente_do_INEP\).pdf](http://www.crub.org.br/upload/Apresenta%C3%A7%C3%A3o_Censo_da_Educa%C3%A7%C3%A3o_Superior_2011-Dr._Luiz_Cl%C3%A1udio_Costa_(Presidente_do_INEP).pdf)> .>
Acesso em: 04 mar. 2013.

BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. **O trabalho acadêmico do professor universitário no processo de desenvolvimento do espaço público na Universidade Federal:** um estudo de caso na Universidade Federal de Santa Catarina e na Universidade Federal do Rio Grande do Sul Porto Alegre. 2003. Tese (Doutorado em Educação) Pós-Graduação em Educação da Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

BUTTLE, Francis. SERVQUAL: review, critique, research agenda. **European journal of marketing**, MCB University Press, v. 30, n. 1, p. 8-32, 1996.

CAMBI, Franco. **História da pedagogia.** São Paulo: UNESP, 1999.

CARUANA, Albert; PITT, Leyland. INTQUAL – an internal measure of service quality and the link between service quality and business performance. **European Journal of Marketing**, v. 31, n. 8, p. 604-616, 1997.

CARVALHO, Isabel Cristina. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

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

CASTRO FILHO, Claudio Marcondes de. **O Modelo Europeu do Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) e as Bibliotecas Universitárias Brasileiras: convergências e divergências**. 2008. Tese (Doutorado em Educação) Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

CERVO, Amado Luiz. **Metodologia científica**. São Paulo: Maknon Books, 1996.

CHAO, Hungyune. **The development and testing criteria for assessing the quality of academic libraries on the Web**. Unpublished PhD dissertation, SUNY at Buffalo, 2001

CHARLE, Christophe; VERGER, Jacques. **História das universidades**. São Paulo: UNESP, 1996.

CHERMANN, Luciane de Paula. **Cooperação internacional e universidade: uma nova cultura no contexto da globalização**. São Paulo: Educ, 1999.

CHURCHILL JÚNIOR, Gilbert A.; PETER, Paul J. **Marketing: criando valor para o cliente**. São Paulo: Saraiva, 2000.

COLOSSI, Nelson; QUEIROZ, Ety G.; CONSENTINO, Aldo. **Mudanças no contexto do ensino superior no Brasil: uma tendência ao ensino colaborativo**. Santa Catarina, 2001.

COOK, Colleen. **A mixed-methods approach to the identification and measurement of academic library service quality constructs: LibQUAL+TM** (Doctoral dissertation, Texas A&M University, 2001). Dissertation Abstracts International, 62, 2295A. (University Microfilms No.AAT3020024), 2001.

COPERVE UFSC. **Distribuição dos candidatos inscritos e classificados por faixa etária**. Disponível em: <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.

COSTA NETO, Pedro Luiz de Oliveira. **Estatística**. São Paulo: Blücher, 2002.

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

COZIN, Sheila Kátia; TURRINI, Ruth Natalia Tereza. Avaliação dos produtos e serviços de uma biblioteca de enfermagem: satisfação do usuário. **Revista Latino – AM de enfermagem**, São Paulo, v. 16, n. 4, jul./ago. 2008. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/rlae/v16n4/pt_17.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2013.

CRONIN, Joseph; TAYLOR, Steven. Measuring service quality: A reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

_____. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. **Journal of Marketing**, v. 58, n. 1, p. 125-131, jan. 1994.

CROSBY, Philipi. B. **Qualidade: falando sério**. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.

_____. **Qualidade é Investimento**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1992.

CUNHA, Luiz Antônio. Era uma vez um rei chamado D. João VI. **Caros Amigos**, São Paulo, n. 9, p. 5-7, nov./ 2001.

CUNHA, Murilo Bastos da. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. **Ciência da Informação**, v. 23, n. 2, p. 182-199, 2013.

_____. **Biblioteca digital: aspectos econômicos**. Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/~cesar/simposio99/murilo/sld001.htm>>. Acesso em: 01 fev. 2013.

DARNTON, Robert. **Diretor da biblioteca de Harvard apresenta acesso virtual ao acervo**. Disponível em: <<http://portalimprensa.uol.com.br/noticias/brasil/50268/diretor+da+biblioteca+de+harvard+apresenta+acesso+virtual+ao+acervo>>. Acesso em: 25 fev. 2013.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

DORIGON, Derli Sandra. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação**. 2006. 203f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

DW. **Universidade de Göttingen é referência na pesquisa de ponta**. Disponível em: <<http://www.dw.de/universidade-de-g%C3%B6ttingen-%C3%A9-refer%C3%Aancia-na-pesquisa-de-ponta/a-3162322>>. Acesso em 14 mar. 2013.

FÁVERO, Osmar (Org.). **A Educação nas Constituintes Brasileiras: 1823-1988**. Campinas: Autores Associados, 2000.

FEIGENBAUM, Armand V. **Controle da qualidade total: gestão e sistemas**. São Paulo: Makron Books, 1994.

_____. **Total quality control**. New York: McGraw-Hill, 1961.

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

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

FONSECA, Edson Neri. **Introdução à Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

FRAGOSO, Graça Maria; DUARTE, Rogério. Livro, Leitura, Biblioteca...Uma História Sem Fim. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 8/9, p. 166-170, 2004. Disponível em: <<http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/include/getdoc.php?id=279&article=81&mode=pdf>>. Acesso em: 07 out. 2012.

FRANCO JÚNIOR, Hilário. **As Cruzadas**. São Paulo: Editora Braziliense, 1997.

FREITAS, André Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1076>>. Acesso em: 05 mar. 2013.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Histórico**. Disponível em: <http://www.bn.br/portal/?nu_pagina=3> Acesso em 10 jun. 2013.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

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

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.

GODOY, Arilda Schimidt. Introdução à Pesquisa Qualitativa e suas Possibilidades. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v.35, n. 2, mar./abr. 1995.

GOETHE. **A cidade de Göttingen**. Disponível em: <<http://www.goethe.de/ins/de/ort/goe/sta/ptindex.htm>>. Acesso em: 21 jan. 2013a.

GOETHE. **Construção de bibliotecas na Alemanha: conceitos e exemplos**. Disponível em: <<http://www.arquitetura.eesc.usp.br/projeto3/henning.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2013b.

GOMES, Linda Carla Vidal Bulhosa; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. Impacto da aplicação das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no funcionamento das bibliotecas universitárias. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 4., 2003, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2003. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/frames.html>. Acesso em: 09 mar. 2013.

GOMES, Samir Hernandes Tenório. **Edifícios para bibliotecas universitárias: perspectivas e diretrizes a partir da avaliação pós-ocupação**. 2007. 543 f. Tese (Doutorado em Arquitetura e Urbanismo) – Programa de pós-graduação em Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/16/16132/tde-29042010-105703/pt-br.php>>. Acesso em: 20 fev. 2013.

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

GUIMARÃES, Maria Cristina et al. Indicadores de desempenho de bibliotecas no campo da saúde: um estudo piloto na FIOCRUZ. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.3, n.1, p.63-74, jan-jun. 2007.

GUMMESSON, E. The New Marketing: Developing Long-Term Interactive Relationships. **Long Range Planning**, aug. 1987, p. 10-20.

HAIR, Joseph F. et al. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HARVARD LIBRARY. **Libraries**. Disponível em: <<http://lib.harvard.edu>>. Acesso em 10 jun. 2013. INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior**: da concepção à regulamentação. Brasília, 2006.

ISHIKAWA, Kaoru. **Controle de Qualidade Total**: à maneira japonesa. Rio de Janeiro: Campos, 1993.

JANOTTI, Aldo. **Origens da universidade**: a singularidade do caso português. São Paulo: EdUSP, 1992.

JURAN, Joseph Moses. **Controle da qualidade**: conceitos, políticas e filosofia da qualidade. São Paulo: Makron Books, 1991.

_____. **Juran na liderança pela qualidade**. São Paulo: Pioneira: IMAM, 1990.

_____. **Juran planejando para a qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1992.

KIRAN, Kaur. Service quality and customer satisfaction in academic libraries Perspectives from a Malaysian university. **Library Review**, v. 59, n. 4, p. 261-273, 2010. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com.ez18.periodicos.capes.gov.br/journals.htm?issn=0024-2535&volume=59&issue=4&articleid=1858143&show=html>>. Acesso em: 02 mar. 2013.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: a edição do novo milênio. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

_____. **Marketing de Serviços Profissionais**: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros. São Paulo: Manole, 2002.

KOURGANOFF, Wladimir. **A face oculta da universidade**. São Paulo: Editora UNESP, 1990.

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

LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

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

_____. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. São Paulo: Atlas, 2000.

LIVROS E AFINS. **A nova Biblioteca de Lausanne, na Suíça**. Disponível em: < <http://livroseafins.com/a-nova-biblioteca-de-lausanne-na-suica>>. Acesso em: 22 fev. 2013.

LOBOS, Júlio. **Encantando o cliente interno e externo**. São Paulo: Instituto da Qualidade, 1993.

LONGO, Waldimir Pirro. Sistema Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico: evolução após a segunda Grande Guerra. In: RODRIGUES, Paulo dos Santos et al. **A universidade e a pesquisa**: o público e o privado. Rio de Janeiro : UFRJ, 1997. p.141-208.

LOPES, Luis Felipe Dias. **Estatística e Qualidade & Produtividade**. Disponível em: <<http://felipelopes.com/CalculoAmostra.php>>. Acesso em: 27 dez 2012.

LOSSAU, Norbert. **Gestão**. Disponível em: <<http://www.goethe.de/ins/pt/lis/wis/sbi/art/mag/pt3000219.htm>>. Acesso em 12 fev. 2013.

LOUREIRO, Maria Amélia Salgado. **História das universidades**. São Paulo: Estrela Alfa, 1989.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Marketing de serviços**: pessoas, tecnologia e resultados. São Paulo: Pearson Preatice Hall, 2006.
_____. **Serviços**: Marketing e Gestão. São Paulo: Saraiva, 2003.

LUBISCO, Nidia Maria Lienert. **La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña**: evolución y propuesta de mejora. Tese (Doutorado) - Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Universidad Carlos III, Madrid, 2007. Disponível em: <<http://www.earchivo.uc3m.es>>. Acesso em: 17 mar. 2013.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, v.1, n.1, p.38-72, 1999.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2000.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARTÍNEZ, Didac. El centro de recursos para el aprendizaje e investigación: un novo modelo de biblioteca para el siglo XXI. **Educación y Biblioteca**, ano 16, n. 144, p. 98–108, nov./dic., 2004.

MARTINS, Lígia Márcia. **Ensino-pesquisa-extensão como fundamento metodológico da construção do conhecimento da universidade**. Disponível em: <http://www.ppg.ufrn.br/conteudo/documentos/cursoiniciacao/ensino_pesquisa_extensao.pdf>. Acesso em: 03 jan. 2013.

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

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing**: metodologia e planejamento. São Paulo: Atlas, 1999. v. 1.

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

MENEZES, Margareth Régia de Lara. **Avaliação de Serviço de informação**: estudo de caso na Biblioteca Central Zila Mamede. Natal: UFRN, 2005.

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.

MIGUEL, Paulo; SALOMI, Gilberto. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em Serviços. **Produção**, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

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

MINOGUE, Kennethy. **O conceito de universidade**. Brasília: UNB, 1981.

MIRANDA, Angélica Conceição Dias. **Bibliotecas universitárias como gestoras do conhecimento em instituições federais de ensino: proposta de diretrizes**. 2010. 188 f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, 2010.

MIRANDA, Angélica Conceição Dias et al. Tecnologias de informação e comunicação e o oferecimento de serviços nas bibliotecas universitárias de instituições federais de ensino superior. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/432>>. Acesso em: 14 fev. 2013.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do; TROMPIERI FILHO, Nicolino; BARROS, Francisca Giovana Freire. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 3, p. 235-251, set./dez. 2005.

NORMANN, Richard. **Administração de serviços: estratégia e liderança na empresa de serviços**. São Paulo: Atlas, 1993

O NOME da rosa. Produção de Jean-Jaques Annaud. São Paulo: Tw Vídeo distribuidora, 1986. 1 DVD (130 min.): son., color. Legendado. Port.

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>. Acesso em: 01 out. 2012.

PALADINI, Edson Pacheco. **Avaliação estratégica da qualidade**. São Paulo: Atlas, 2011.

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.

_____. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research,” **Journal of Marketing**, New York, v. 58, p. 11–24, 1994.

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

PEREIRA, Aline Soares et al. Satisfação dos usuários de uma biblioteca universitária segundo as dimensões da qualidade. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 13., 2006, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2006.

PEREIRA, Fernanda Cristina Barbosa. **Administração estratégica nas universidades federais**: um estudo de caso na Universidade Federal de Santa Catarina. 1999. 139 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999.

PICCHI, Flávio Augusto. **Sistemas da qualidade**: uso em empresas de construção de edifícios. Universidade de São Paulo, Tese (Doutorado), Engenharia de Construção Civil e Urbana, São Paulo, 1993.

PINHEIRO, Edna Gomes; COSTA, Maria de Fátima Oliveira.

Qualidade total em bibliotecas universitárias: a filosofia de Deming e a Biblioteca Universitária: uma nova relação em busca da gestão de qualidade. Fortaleza, 2000.

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

PINTO, Virgínia Bentes. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 133-7, maio/ago. 1993

PONTIFICIO INSTITUTO ORIENTALE. **Biblioteca PIO**. Disponível em: <<http://www.pio.urbe.it>>. Acesso em 10 jun. 2013.

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.

QUALITAS. **Boletim técnico**. São Paulo: Edemarketing Sistemas e Comunicações, 1992.

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

ROCHA, Eliane da Conceição; GOMES, Sueli Henrique de A. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.22, n.2, p.142-152, maio/ago. 2007.

ROCHA FILHO, José Queiroz da. Qualidade total em serviços de informação: o caso da siderúrgica nacional. In: INFOIMAGEM, 1995, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CENADEM, 1995.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSSATO, Ricardo. **Universidade: nove séculos de História**. Passo Fundo: UPF, 2005.

_____. Universidade brasileira: novos paradigmas institucionais emergentes. In: ISAIA, Sílvia Maria de Aguiar (Org.). **Qualidade da educação superior: a universidade como lugar de formação**. Porto Alegre: EdUPUCRS, 2011.

SAHU, Ashok Kumar. Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. **Library Review**, v. 56, n. 3, p. 234-243, 2007. Disponível em:

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

Acesso em: 10 mar. 2013.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão & Produção**, v. 12, n. 2, maio/ago., 2005.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso et al. PAQ - Programa de Avaliação da Qualidade de Produtos e Serviços de Informação: uma experiência no SIBI/USP. **Ciência da informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, 2004.

SANTIAGO, Sandra Maria Nere. **Um olhar para educação de usuário do sistema integrado de bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. 169 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

SANZ-CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994.

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

SEGAWA, Hugo. **Ambiente físico de bibliotecas face às mudanças decorrentes do impacto das tecnologias**. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/RelatorioGeral-v2.pdf>>. Acesso em: 11 fev. 2013.

SHIOZAWA, Ruy Sergio Cacesse. **Qualidade no atendimento e tecnologia de informação**. São Paulo: Atlas, 1993.

SHOEB, Zahid Hossain. Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying dimensions: Service quality attributes in a private university library of Bangladesh. **Library Review**, v. 60, n. 4, 2011. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1907438&show=abstract>>. Acesso em: 10 maio. 2013.

SILVA, Antônio Manoel dos Santos et al. **O plano de Gestão da Qualidade e sua implantação na Rede de Bibliotecas da UNESP: relato de uma experiência**. São Paulo: APB, 1995. (Ensaio APB, n. 24).

SILVA, Germana Laura Helena da. **As dimensões da Qualidade nos Serviços da Biblioteca Setorial do DEP**. Joao Pessoa, 2002. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/63066F8C12B99CC203256FE700411DBB/\\$File/NT000A69AE.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/63066F8C12B99CC203256FE700411DBB/$File/NT000A69AE.pdf)>. Acesso em 10 out. 2012.

SILVA, José Fernando Modesto da. **Internet – Biblioteca – Comunidade acadêmica: conhecimentos, usos e impactos; pesquisa com três universidades paulistas (UNESP, UNICAMP e USP)**. 2001. 345 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

SLACK, Nigel. et al. **Administração da Produção**. São Paulo: Atlas, 1997. 726 p.

SOUZA, Antônio Carlos de; FIALHO, Francisco Antônio Pereira; OTANI, Nilo. **TCC: Métodos e técnicas**. Florianópolis: Visual Books, 2007.

SOUZA, Tarcita Cabral Ghizoni de et al. Comparação de modelos de qualidade de serviços: proposição estratégica para instituições de ensino superior. *SemeAD SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO*, 14., 2011, São Paulo. **Anais...** São Paulo: SemeAD, 2011.

SWISSINFO. **Centro futurístico para estudantes abre portas**. 2010.

Disponível em:

<http://www.swissinfo.ch/por/cultura/Centro_futuristico_para_estudante_s_abre_suas_portas.html?cid=8342300>. Acesso em 01 fev. 2013.

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Informação & Sociedade**, v. 20, n. 1, p. 39-48, jan./abr. 2010.

TEAS, R. Kenneth. Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. **Journal of Marketing**, v. 57, n.4, p. 18-34, oct. 1993.

TOBIAS, José Antônio. **Universidade: humanismo ou técnica?** São Paulo: Herder, 1969.

TRIVINÕS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1997.

TSCHOHL, John; FRANZMEIER, Steve. **Satisfação do cliente: como alcançar a excelência através do serviço ao cliente**. São Paulo: Makron Books, 1996.

TURISMO. **Tesouros de belas bibliotecas**. Disponível em: <http://turismo.ig.com.br/destinos_internacionais/2010/12/02/tesouros+de+belas+bibliotecas++10265639.html>. Acesso em: 10 fev. 2013.

ULLMANN, Reinholdo Aloyisio. **A universidade medieval**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2000.

UNIRITTER. Biblioteca ecologicamente correta. 2013. Disponível em : <<http://www.uniritter.edu.br/biblioteca/blog/2010/11/biblioteca-ecologicamente-correta>>. Acesso em 25 fev. 2013.

UNIVERSIDADE DE COIMBRA. **500 anos da Biblioteca da Universidade**. Disponível em: <<http://www.uc.pt/bguc/500anos/>>. Acesso em: 10 jun. 2013.

UNIVERSIDADE DE SALAMANCA. **Salamanca tem o seu particular “céu” e está na universidade**. Disponível em: <<http://www.salamanca.es/pt-pt/node/526>>. Acesso em: 10 jun. 2013.

VALADA, Sara Dias. **Biblioteca universitária: a conquista de novos utilizadores**. 2011. 152 f. Dissertação (Mestrado Arquitetura) – Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, 2011. Disponível em: <<https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/1049540/1/Bibliotecas%20Universitarias%20-%20Dissertacao%20SDV.pdf>>. Acesso em 30 jan. 2013.

VALLS, Valéria Martins; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

_____. A gestão da Qualidade em Serviços de Informação no Brasil: uma revisão de literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 47–59. jan./jun. 1998.

VAVRA, Terry G. **Marketing de Relacionamento: after marketing**. São Paulo: Atlas, 1993.

VERGER, Jacques. **As universidades na Idade Média**. São Paulo: UNESP, 1990.

_____. **Cultura, ensino e sociedade no ocidente nos séculos XII e XIII**. São Paulo: UNESP, 2001.

_____. **História das Universidades**. São Paulo: UNESP, 1996.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Gestão da qualidade em bibliotecas públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras**. São Paulo: APB, 1995. (Ensaio APB, n. 25).

XAVIER, Elizabete Meira; DUARTE, Emeide Nóbrega. Percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial de Areia-PB, Campus II da UFPB: visão do cliente interno. **Biblionline**, João Pessoa, v.4, n. 1/2, 2008

XIMENES, Sérgio. **Minidicionário da língua portuguesa**. São Paulo: Ediouro, 2010.

YILDIZ, Suleyman M., KARA, Ali. The Pesperf scale: an instrument for measuring service quality in the Shocool of Physical Education and Sports Sciences (PEES). **Quality Assurance in Education**, v.17, n.4, p. 393-415, 2009.

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

YU, Liangzhi et al. An epistemological critique of gap theory based library assessment: the case of SERVQUAL. **Journal of Documentation**, v. 64, n. 4, p. 511-551, 2008. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0022-0418&volume=64&issue=4>>. Acesso em: 01 mar 2013.

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

APÊNDICE A – Questionário sobre o grau de satisfação dos discentes da UFSC sobre os serviços oferecidos na Biblioteca Central

Este questionário tem como finalidade coletar dados para subsidiar a pesquisa sobre o grau de satisfação dos discentes da UFSC a respeito dos serviços oferecidos na Biblioteca Central. O objetivo é analisar as expectativas e percepções acerca dos serviços da Biblioteca Central da UFSC (BC/UFSC) na visão dos discentes. Nos relatórios e resultados do estudo, será mantido o caráter confidencial das informações individuais colhidas. Os resultados do trabalho serão disponibilizados para a comunidade acadêmica.

Na certeza de podermos contar com a sua valiosa colaboração, agradecemos antecipadamente.

Atenciosamente,

Andrea Silva

Mestrado Profissional em Administração Universitária (PPGAU/UFSC)

DADOS PESSOAIS:

Sexo: () Feminino () Masculino

Idade:

() De 16 a 26 anos

() De 27 a 36 anos

() De 37 a 46 anos

() De 47 a 56 anos

() Mais de 57 anos

Curso: _____

Turno:

() Matutino

() Vespertino

() Noturno

() Integral

Fase: _____

() Graduação () Mestrado () Doutorado

A sua frequência e utilização do acervo pode ser considerada como:

diária mensal

semanal rara

quinzenal

APÊNDICE B – Questionário de avaliação da expectativa em relação aos serviços da BC/UFSC

Instruções: Baseado em sua expectativa como aluno da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), pense sobre uma biblioteca "ideal" que ofereça serviços de excelente qualidade. Reflita a respeito de uma Biblioteca na qual você teria o prazer em estudar e fazer pesquisas. Por favor, para cada item demonstre a real necessidade dessa Biblioteca possuir as características descritas. 1 - Péssima; 2 - Ruim; 3 – Regular; 4 - Boa; 5 - Excelente ou nada a declarar. Pode ser marcado qualquer valor na escala. Não há respostas certas ou erradas – tudo o que estamos interessados é em um número que reflita verdadeiramente os sentimentos observados em relação a BC/UFSC que poderia fornecer serviços de excelente qualidade.

Numa escala de 1 (um) a 5 (cinco), considerando os serviços relacionados de uma biblioteca universitária, qual a expectativa que você atribui à (ao):

1 - Péssima

2 – Ruim

3 - Regular

4 - Boa

5 - Excelente

Nada a declarar (ND)

	1	2	3	4	5	ND
1 - Espaço físico interno da BU?						
2 - Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs e outros para consulta e/ou empréstimo)?						
3 - Estacionamento?						
4 - Disponibilidade de salas para estudo em grupo e estudo individualizado?						
5 - Terminais de consulta?						
6 – Organização, sinalização e comunicação visual para acesso aos espaços e ao acervo bibliográfico?						
7 - Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadoras de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida?						
8 - Disponibilidade de um site bem						

organizado para as necessidades dos alunos?					
9 – Atualização do acervo (livros, revistas, CDs, DVDs e outros)?					
10 - Organização do acervo nas estantes e no espaço físico?					
11 - Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras disponíveis?					
12 - Informações adequadas sobre reservas efetuadas?					
13 – Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários?					
14 – Disponibilidade para acesso via internet a outras bases de dados (portal de revistas científicas da CAPES, banco de teses e dissertações)?					
15 – Atendimento dos funcionários da biblioteca (cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas)?					
16 – Conhecimento (competência) dos funcionários para orientar as necessidades de informação?					
17 – Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro?					
18 – Número de vigilantes ao redor da BU?					
19 – Guarda-volumes confiáveis?					
20 - Tecnologia de controle de entrada e saída do acervo da BU?					
21 – Localização da BU?					
22 - Iluminação ao redor da BU?					
23 - Climatização?					
24 - Iluminação interna?					
25 - Higienização e limpeza da estrutura e das instalações internas?					
26 - Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações (mesas, cadeiras, estantes)?					
27 - Nível de ruído?					
28 - Banheiros higienizados?					
29 - Horário de funcionamento?					

30 - Disponibilidade de serviço de fotocópias (xerox)?						
--------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

APÊNDICE C - Questionário de avaliação da percepção em relação aos serviços da BC/UFSC

Instruções: o grupo de afirmações a seguir relata o seu sentimento a respeito dos serviços oferecidos pela BC/UFSC. Para cada afirmação, por favor, escolha em que intensidade você acredita que a característica descrita corresponde à situação da BC/UFSC. 1 - Péssimo; 2 - Ruim; 3 - Regular 4; - Bom; 5 - Excelente ou nada a declarar. Não existem respostas certas ou erradas – todos nós temos interesse/preferência por um número que verdadeiramente reflita nossa percepção a respeito da qualidade dos serviços oferecidos pela BC/UFSC.

Numa escala de 1 (um) a 5 (cinco), considerando os serviços relacionados à Biblioteca Central da UFSC, qual a percepção que você atribui à (ao):

1 - Espaço físico interno da BU?	1	2	3	4	5	ND
2 - Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs e outros para consulta e/ou empréstimo)?						
3 - Estacionamento?						
4 - Disponibilidade de salas para estudo em grupo e estudo individualizado?						
5 - Terminais de consulta?						
6 – Organização, sinalização e comunicação visual para acesso aos espaços e ao acervo bibliográfico?						
7 - Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadoras de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida?						
8 - Disponibilidade de um site bem organizado para as necessidades dos alunos?						
9 – Atualização do acervo (livros, revistas, CDs, DVDs e outros)?						
10 - Organização do acervo nas estantes e no espaço físico?						
11 - Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras disponíveis?						
12 - Informações adequadas sobre reservas						

efetuadas?						
13 – Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários?						
14 – Disponibilidade para acesso via internet a outras bases de dados (portal de revistas científicas da CAPES, banco de teses e dissertações)?						
15 – Atendimento dos funcionários da biblioteca (cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas)?						
16 – Conhecimento (competência) dos funcionários para orientar as necessidades de informação?						
17 – Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro?						
18 – Número de vigilantes ao redor da BU?						
19 – Guarda-volumes confiáveis?						
20 - Tecnologia de controle de entrada e saída do acervo da BU?						
21 – Localização da BU?						
22 - Iluminação ao redor da BU?						
23 - Climatização?						
24 - Iluminação interna?						
25 - Higienização e limpeza da estrutura e das instalações internas?						
26 - Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações (mesas, cadeiras, estantes)?						
27 - Nível de ruído?						
28 - Banheiros higienizados?						
29 - Horário de funcionamento?						
30 - Disponibilidade de serviço de fotocópias (xerox)?						

Descreva três tipos de sugestões de melhoria que você considera importante para contribuir a melhoria do serviço da BU. Este espaço é seu. Fique à vontade para fazer as sugestões:

Qual sua avaliação dos serviços da biblioteca como um todo?

- Péssima
- Ruim
- Regular
- Boa
- Excelente

Obrigada pela sua atenção e em breve o resultado da pesquisa, sem a identificação dos respondentes, estará disponível na forma de dissertação de mestrado na biblioteca central da UFSC ou no PPGAU-UFSC.

Qualquer dúvida ou sugestão mande e-mail para:

andreapsil1@gmail.com

**APÊNDICE D – Solicitação para a realização da pesquisa na
BC/UFSC**

Sra:

Dirce Maris Nunes

Diretora da Biblioteca Universitária da UFSC

Prezada Diretora:

ANDREA APARECIDA SILVA, mestranda do Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, (PPGAU/UFSC), vinculada ao programa por meio da matrícula 201201395, sob orientação do Prof. Dr. Rudimar Antunes da Rocha, dirige-se a essa Biblioteca com o intuito de aplicar questionários junto aos discentes regularmente matriculados em módulo presencial (graduação, mestrado e doutorado), sobre a temática “A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DA UFSC SOBRE OS SERVIÇOS OFERECIDOS NA BIBLIOTECA CENTRAL MENSURADO PELO MÉTODO SERVQUAL”.

Ciente da representatividade da BC/UFSC, a concessão de realização da pesquisa, mediante a possibilidade de aplicação de questionários junto aos usuários, configura-se um cenário importante para que o estudo a que foi proposto seja concluído e alcance seus objetivos.

Informo que os dados coletados serão analisados conjuntamente, além disso, comprometo-me a disponibilizar os resultados da pesquisa e esclarecer quaisquer dúvidas antes, durante ou após a realização.

Reforço a contribuição da BC/UFSC como de fundamental importância à realização da pesquisa devido a seu porte e importância para a comunidade acadêmica.

Antecipadamente agradeço à colaboração, colocando-me a inteira disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Florianópolis, 27 de março de 2013.

APÊNDICE E – Carta de Autorização para Pesquisa.

Sra:

Dirce Maris Nunes

Diretora da Biblioteca Universitária da UFSC

ANDREA APARECIDA SILVA, mestranda do Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, (PPGAU/UFSC), vinculada ao programa por meio da matrícula 201201395, sob orientação do Prof. Dr. Rudimar Antunes da Rocha, venho pelo presente, solicitar autorização da Ilma Sra. Dirce Maris Nunes, Diretora da Biblioteca Universitária da UFSC para realização da coleta de dados por meio de questionários aos discentes regularmente matriculados em módulo presencial (graduação, mestrado e doutorado) no período de 02 a 06 de abril de 2013 para a dissertação de mestrado sob o título “A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DA UFSC SOBRE OS SERVIÇOS OFERECIDOS NA BIBLIOTECA CENTRAL MENSURADO PELO MÉTODO SERVQUAL”. com o objetivo de estudar o grau de satisfação dos discentes da UFSC sobre os serviços oferecidos na Biblioteca Central mensurado pelo método SERVQUAL que necessitam de ações de melhoria por parte dos dirigentes desta Unidade Suplementar.

Contando com a autorização para a realização da pesquisa, coloco-me à disposição para qualquer esclarecimento.

Dirce Maris Nunes

Diretora da Biblioteca Universitária da UFSC