

**FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO – FECAP**  
**PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO EMPRESARIAL**

**GISELE FERREIRA DE BRITO**

**A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA**  
**BIBLIOTECA DA FECAP POR SUA COMUNIDADE**  
**ACADÊMICA**

**São Paulo**

**2009**

**FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO – FECAP**  
**PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO EMPRESARIAL**

**GISELE FERREIRA DE BRITO**

**A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DA**  
**FECAP POR SUA COMUNIDADE ACADÊMICA**

Monografia apresentada à Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP, como requisito para a obtenção do título de Especialista em Gestão Empresarial.

**Orientadora: Profa. Lina Eiko Nakata**

**São Paulo**

**2009**

FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO - FECAP

Reitor: Prof. Dr. Sergio de Gouvea Franco

Pró-reitor de Graduação: Prof. Edison Simoni da Silva

Pró-reitor de Pós-graduação: Prof. Dr. Sergio de Gouvea Franco

Coordenador da pós-graduação: Prof. Alexandre Sanches Garcia

## FICHA CATALOGRÁFICA

**B862p**

Brito, Gisele Ferreira de

A percepção da qualidade dos serviços da Biblioteca da FECAP por sua comunidade acadêmica / Gisele Ferreira de Brito. - - São Paulo, 2009.  
50 f.

Orientadora: Profa. Ms. Lina Eiko Nakata

Monografia (Especialização em Gestão Empresarial) – Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP.

1. Bibliotecas acadêmicas 2. **Serviços aos clientes** 3. Qualidade 4. Satisfação do consumidor.

**CDD 027.7**

# **FOLHA DE APROVAÇÃO**

**GISELE FERREIRA DE BRITO**

## **A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DA FECAP POR SUA COMUNIDADE ACADÊMICA**

**Este trabalho de conclusão de curso foi apresentado para obtenção do certificado de Pós-graduação “*Lato Sensu*” em Gestão Empresarial, da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, obtendo a nota \_\_\_\_\_, atribuída pela professora orientadora Ms. Lina Eiko Nakata.**

**08/12/2009**

**São Paulo**

**2009**

## DEDICATÓRIA

À minha mãe Edna,  
que me ensinou o verdadeiro valor da educação.  
Ao meu pai Elcio,  
que eu queria tanto que estivesse aqui para dividir mais essa conquista  
comigo.  
Saudades.

## **AGRADECIMENTOS**

A realização de um trabalho como este só é possível graças ao inestimável apoio e colaboração de várias pessoas. Dessa forma, registro aqui agradecimentos

à Profa. Lina, pela competência na orientação deste trabalho.

ao Prof. Taiguara Langrafe por ter acreditado neste projeto e autorizado a pesquisa em âmbito institucional da FECAP.

à Vânia Choi que comprou a idéia e permitiu a realização desta pesquisa.

à Maria Imaculada Cardoso Sampaio por ter inspirado este estudo e também pelo fornecimento de materiais para a pesquisa.

ao Prof. Waldomiro Vergueiro pelos ensinamentos de gestão e qualidade em serviços de informação.

à toda a equipe da Biblioteca Paulo Ernesto Tolle por terem colaborado com o processo de coleta de dados.

à comunidade acadêmica da FECAP por ter colaborado com as respostas à pesquisa.

ao meu marido Sandro pela ajuda na tabulação dos dados da pesquisa.

ao amigo Celi Rodrigues, pelas dicas do Excel.

aos colegas de turma, pelo pouco de cada um que levo desse curso de pós-graduação.

Enfim, a todos que direta ou indiretamente colaboraram para a realização deste trabalho,

meus sinceros agradecimentos.

## EPÍGRAFE

***“O conhecimento é o único bem que aumenta  
à medida que é compartilhado.”***

**Sveiby (1998, p. 27)**

## RESUMO

O propósito deste estudo é o de investigar a percepção da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da FECAP a partir da perspectiva de seus usuários. De forma a atender os objetivos deste estudo foi utilizada a metodologia SERVQUAL. Os dados foram coletados através de um questionário, que utilizava questões estruturadas. Todas as questões fechadas foram elaboradas para coletar respostas utilizando a escala de *Likert* com cinco pontos a fim de medir a satisfação e importância da qualidade dos serviços. Os resultados mostraram que a comunidade acadêmica da FECAP percebe positivamente a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca. O conceito de avaliação da qualidade de serviços através do SERVQUAL é relativamente novo entre os bibliotecários brasileiros e há uma lacuna de estudos anteriores utilizando esta metodologia em bibliotecas acadêmicas de instituições particulares de ensino. Dessa forma, este estudo pretende ser um relato aos bibliotecários interessados em medir a satisfação de seus usuários e também em contribuir com o sucesso da qualidade de suas instituições.

**Palavras-chave:** Bibliotecas acadêmicas. Serviços aos clientes. Qualidade. Satisfação do consumidor.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to investigate the perception of the service quality of FECAP Central Library from its user's perspective. In order to meet the objectives of the study, SERVQUAL methodology was used. Information was gathered via questionnaires which consisted of structured questions. All the closed ended questions were designed to elicit responses on a five-point Likert scale to measure both respondent satisfaction and importance of service quality. The results show that FECAP Central Library is not lacking quality service. The concept of service quality assessment through SERVQUAL is relatively a new concept among Brazilian librarians and there is a lack of previous studies using this methodology in private institutions academic libraries. Thus, this study intends to be a report to the librarians interested in measuring user's satisfaction and also in contributing to the quality success of their institutions.

Key-words: Academic libraries Customer services. Quality. Customer satisfaction.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 1 – Os <i>gaps</i> de Parasuraman, Berry e Zeithaml.....	19
QUADRO 2 – As dimensões de Parasuraman, Berry e Zeithaml.....	20
QUADRO 3 - As dimensões em relação aos aspectos de qualidade da pesquisa.....	23
QUADRO 4 - Análise de quadrante.....	37
GRÁFICO 1 - Alunos de graduação .....	29
GRÁFICO 2 – <i>Gaps</i> por dimensões .....	35

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Características demográficas da pesquisa .....	28
TABELA 2 - Resumo dos aspectos da qualidade do serviço .....	30
TABELA 3 - Importância e satisfação por dimensão .....	33
TABELA 4 - Análise dos <i>gaps</i> .....	34

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ACE – Avaliação das Condições de Ensino

CEP - Controle Estatístico de Processo

Ciclo PDCA - Ciclo Plan, Do, Check e Act

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes

FECAP – Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado

IES – Instituições de Ensino Superior

MEC – Ministério da Educação

PAQ - Programa de Qualidade de Produtos e Serviços de Informação

SIBi/USP – Sistema Integrado de Bibliotecas, da Universidade de São Paulo

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

USP – Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
1.1	Apresentação.....	12
1.2	Problema da pesquisa.....	12
1.3	Hipóteses.....	13
1.4	Objetivos.....	13
1.4.1	Objetivo geral.....	14
1.4.2	Objetivos específicos.....	14
1.5	Justificativa.....	14
<b>2</b>	<b>REVISÃO DA LITERATURA.....</b>	<b>16</b>
2.1	Bibliotecas universitárias e o processo de avaliação de serviços.....	16
2.2	O modelo SERVQUAL.....	19
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>22</b>
3.1	Plano da pesquisa.....	22
3.1.1	O questionário.....	22
3.1.1	População e amostra.....	24
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....</b>	<b>25</b>
4.1	A FECAP.....	25
4.1.1	A Biblioteca Paulo Ernesto Tolle.....	26
4.2	Características da amostra.....	27
4.3	Síntese dos resultados.....	29
4.4	Análise dos <i>gaps</i> .....	34
4.5	Análise de quadrante.....	36
4.6	Comentários dos respondentes.....	37
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>39</b>
5.1	Considerações sobre as hipóteses.....	39
5.2	Considerações sobre os objetivos.....	39
5.3	Limitações do estudo.....	40
5.4	Recomendações para futuras pesquisas.....	41
5.5	Considerações sobre as contribuições da pesquisa.....	41
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>43</b>
	<b>APÊNDICE A – Questionário aplicado.....</b>	<b>45</b>
	<b>APÊNDICE B – Divulgação da pesquisa.....</b>	<b>50</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

### **1.1 Apresentação**

O propósito deste estudo é avaliar a qualidade dos serviços da Biblioteca da FECAP (Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado) segundo a percepção de sua comunidade acadêmica.

Atualmente, a preocupação com a qualidade está presente nas mais diversas áreas. No Brasil, na área educacional, órgãos reguladores exigem um rígido controle da qualidade para que as IES (Instituições de Ensino Superior) possam ser credenciadas ou manter-se em funcionamento.

Como parte dessas instituições, as bibliotecas têm que avaliar seus serviços, porém nota-se uma ausência de estudos nessa área. Por se tratar de auto-avaliação, cabe às bibliotecas definir a ferramenta que melhor capta a percepção de sua comunidade acadêmica em relação aos seus serviços, porém como não registram essas experiências, não se sabe que métodos vêm adotando. Com isso, não compartilham o conhecimento, tampouco criam oportunidades para discussão dos métodos.

Esse trabalho, então, nasce da necessidade de se testar o método SERVQUAL, já testado no Brasil no âmbito das bibliotecas universitárias públicas, porém sem registro de sua utilização no âmbito privado.

### **1.2 Problema da pesquisa**

Segundo Sahu (2006, p. 188) nas bibliotecas, qualidade pode ser reconhecida por seus usuários em termos de rapidez ou da ausência de erros na oferta de serviços. Qualidade também pode ser relacionada à adaptação de um serviço ou produto ao seu objetivo ou uso, atendendo às expectativas do usuário. Qualidade, ainda, deve estar em conformidade com as necessidades ou solicitações do cliente, o que significa que a qualidade de um serviço pode ser definida a partir do ponto de vista do cliente, pela percepção de bom ou mau, aceitável ou não para um serviço. Acima de tudo é um processo contínuo de exame e re-exame das necessidades do usuário provendo meios para ir ao encontro de suas expectativas ou atendê-la. Em outras palavras, a qualidade tem que ter o usuário como fator determinante. Em função dessa afirmativa, o

eixo programático que motiva esse trabalho pode ser apresentado na forma das seguintes questões:

**Questão 1:** Como os usuários estão percebendo a qualidade dos serviços da Biblioteca da FECAP?

**Questão 2:** Qual a importância dos serviços prestados pela Biblioteca da FECAP, a partir da perspectiva de sua comunidade acadêmica?

### **1.3 Hipóteses**

Considerando outras pesquisas de satisfação já realizadas na FECAP, onde os serviços da Biblioteca foram muito bem avaliados pela comunidade acadêmica (FECAP, 2008) pode-se considerar como uma das hipóteses:

**Hipótese 1:** Os usuários percebem positivamente a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca;

Por outro lado, ainda tendo por base essas pesquisas já realizadas na FECAP (2008), nota-se que a comunidade acadêmica tem como maiores preocupações a quantidade de exemplares disponíveis para um mesmo título, espaços para estudo e disponibilidade de recursos tecnológicos, como computadores e internet. Dessa forma, a segunda hipótese desta pesquisa é:

**Hipótese 2:** Os usuários tendem a apontar os aspectos de Receptividade e Tangibilidade como sendo as dimensões que necessitam de aprimoramento, visando a qualidade dos serviços.

### **1.4 Objetivos**

Os objetivos deste trabalho estão divididos em geral e específicos.

### **1.4.1 Objetivo geral**

Avaliar a percepção de qualidade e de importância dos serviços da Biblioteca Central da FECAP por sua comunidade acadêmica.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) identificar os *gaps* entre as expectativas e o que é oferecido, utilizando o método SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988);
- b) testar o método SERVQUAL para verificar a possibilidade de adoção pelas bibliotecas universitárias de IES particulares apresentarem ao SINAES e também como ferramenta de gestão.

## **1.5 Justificativa**

De modo geral, a primeira justificativa para a realização deste estudo está relacionada à importância da qualidade nas organizações. As instituições de ensino, em especial, têm sua atenção voltada a este quesito, uma vez que na área de ensino superior, principalmente as instituições particulares, órgãos reguladores criaram formas de avaliar seus serviços de forma a aferir a qualidade.

Como segunda justificativa, as bibliotecas, como parte das instalações das IES, também têm que realizar regularmente a avaliação de seus serviços. Muito mais do que cumprir uma exigência do MEC (Ministério da Educação), a intenção da auto-avaliação deve ser a de medir a percepção/expectativa de sua comunidade em relação aos serviços prestados, servir de ferramenta para tomada de decisão a partir dos resultados obtidos e, ainda servir de elemento de aproximação entre os usuários e a biblioteca.

Entende-se a importância deste trabalho em relação à Gestão, como um estudo que pode apresentar aos gestores de IES as peculiaridades em relação às avaliações sobre a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas, uma vez que, essa atividade cabe única e exclusivamente aos bibliotecários (graduados em Biblioteconomia, com registro nos Conselhos Regionais de Biblioteconomia) e, portanto, esse tipo de informação não

costuma ser de conhecimento da alta administração. Além disso, a importância dos modelos de qualidade de serviço é conhecida na literatura de Marketing por permitirem a compreensão dos elementos que afetam a avaliação da qualidade de serviço por parte do cliente.

O estudo ainda pode ser considerado importante para outros bibliotecários interessados em medir a satisfação de seus usuários, testando o modelo SERVQUAL como adequado, ou não, para aplicação em bibliotecas universitárias de instituições particulares, uma vez que não se tem conhecimento da aplicação anteriormente do modelo no âmbito privado.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

A preocupação com a qualidade de bens e serviços está presente nas mais diversas áreas e não é recente. No sentido mais amplo da palavra, começou na década de 20 com a criação do CEP (Controle Estatístico de Processo) e o Ciclo PDCA (Ciclo Plan, Do, Check e Act), chegando à Gestão da Qualidade Total na década de 50. (LONGO, 1996).

O conceito de qualidade é conhecido por muitos, mas definido de diversas formas. Para fins deste estudo, será utilizado o conceito de qualidade de serviços de Parasuraman, Berry e Zethaml (1988), que a definem como sendo a diferença entre a percepção e a expectativa em relação ao serviço ofertado.

Na área de bibliotecas, qualidade é a filosofia básica e requisito da profissão de bibliotecário, profissional este que há tempos percebeu que precisava aumentar e manter a qualidade dos serviços e produtos oferecidos a seus usuários. Porém, pode haver algumas discrepâncias entre o que a biblioteca oferece e o que o usuário realmente necessita. Esse desencontro pode resultar na falha da biblioteca em satisfazer as necessidades de seus usuários e de expectativas irreais de seus usuários. Então, torna-se necessário ter algum sistema onde as necessidades dos usuários sejam ouvidas para contribuir com o aumento da qualidade das bibliotecas. É aí que entra a avaliação.

### **2.1 Bibliotecas universitárias e o processo de avaliação de serviços**

“Bibliotecas não existem de forma independente da sociedade e das instituições às quais se vinculam.” (LEITÃO, 2005, p. 24). De acordo com essa afirmativa as bibliotecas universitárias têm como justificativa de sua existência servir de apoio ao desenvolvimento e produção do conhecimento nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, tripé de sustentação do ensino superior.

Pode-se entender com isso que as bibliotecas existem tão somente para atender seus usuários. Dessa forma, torna-se clara a relação que as bibliotecas têm com a qualidade: o foco no cliente, tornando imperativa a

necessidade de avaliação. Para Lancaster (1996) são várias as razões para um gestor de bibliotecas querer 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 causas de malogros ou ineficiência do serviço ou ainda uma análise da relação custo-benefício.

Lancaster (1996, p. 8) alerta para o fato de 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) também colaboram sobre avaliação nas bibliotecas: segundo eles “o desconhecimento das necessidades deles [dos usuários] pode causar prejuízo para as atividades acadêmicas, comprometendo o ensino e a pesquisa”.

No Brasil, além das finalidades da avaliação listadas por Lancaster (1996) e Sampaio et al. (2004), ainda há que se somar a avaliação por órgãos reguladores do governo como parte da infra-estrutura de instituições de ensino superior. Um dos mecanismos para avaliação do ensino superior no Brasil é o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) criado pelo MEC em 2004 através da Lei 10.861 (BRASIL, 2004) que avalia os seguintes aspectos: o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente, as instalações e vários outros aspectos.

O SINAES contempla as seguintes avaliações:

- a) auto-avaliação institucional, realizada de forma permanente e com resultados a serem apresentados a cada três anos;
- b) avaliação institucional externa, realizada in loco por uma comissão de avaliadores;
- c) avaliação das condições de ensino (ACE), aplicada aos cursos nos casos em que a comissão de avaliação julgar necessária verificação;

- d) processo de Avaliação Integrada do Desenvolvimento Educacional e da Inovação da Área (ENADE – Exame Nacional de Desempenho de Estudantes), que terá uma prova aplicada aos alunos, por amostragem, no meio e no final do curso em quatro grandes áreas: ciências humanas, exatas, tecnológicas e biológicas e da saúde. (INEP, [2008]).<sup>1</sup>

Em se tratando de avaliações, pode-se afirmar que há muitos anos atividades formais para obtenção da opinião dos clientes sobre os serviços ou até mesmo para o melhor entendimento de suas necessidades e demandas, já vem sendo realizadas pelas bibliotecas e, atualmente, os processos de avaliação governamentais vem obrigando as bibliotecas a não se descuidarem deste quesito. Dentre os modelos de avaliação de qualidade que já vêm sendo aplicados em bibliotecas, pode-se citar o Modelo de Excelência da EFQM, Norma © 11620:1998 – *Information and documentation – Library performance indicators, Benchmarking*, o modelo SERVQUAL etc. (MELO, 2003).

Dessa forma, cabe ao gestor da biblioteca identificar e testar metodologias que poderão ser utilizadas posteriormente para avaliar os demais itens estabelecidos pelo SINAES da instituição de ensino superior como um todo e ainda para melhor compreender as expectativas de seus usuários quanto aos serviços prestados e, a partir desse conhecimento, incorporar a visão do cliente na tomada de decisões, garantindo assim, vantagem competitiva para as organizações. (VERGUEIRO, 2002).

A partir da identificação, na literatura e com a observação de experiências em outras bibliotecas, dos modelos de avaliação utilizados para avaliação da qualidade dos produtos e serviços oferecidos em bibliotecas e serviços de informação nacionais e internacionais, chegou-se à conclusão de que o modelo SERVQUAL seria utilizado nesta pesquisa.

No Brasil, o modelo tornou-se conhecido pela experiência da Universidade de São Paulo através de seu Sistema Integrado de Bibliotecas, o

---

<sup>1</sup> Mais informações sobre o processo de avaliação do ensino superior brasileiro e especificamente dos procedimentos relacionados às bibliotecas universitárias podem ser encontradas em:

HERNAMPÉREZ, A. B. A.; BLATTMANN, U. A biblioteca universitária e o processo de avaliação do ensino superior. In: VERGUEIRO, W.; MIRANDA, A. C. D. **Administração de unidades de informação**. Rio Grande, RS: Ed. FURG, 2007. p. 119-132.

SIBi/USP (Sistema Integrado de Bibliotecas, da Universidade de São Paulo), que desenvolveu o PAQ (Programa de Qualidade de Produtos e Serviços de Informação) para ser implementado em sua rede de bibliotecas (SAMPAIO et al., 2004).

## 2.2 O modelo SERVQUAL

Atribuído a Parasuraman, Zeithaml e Berry o primeiro modelo específico para avaliação de serviços, que visava captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os critérios de avaliação aplicados levaram em consideração as lacunas (*gaps*) que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido e consideraram estes *gaps* como grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços.

Para Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam, ou esperam, com aquilo que obtêm. Os autores apresentaram um modelo definindo como *gaps* a diferença entre as expectativas e o que é oferecido, conforme pode ser observado no quadro 1:

<b>Gaps</b>	<b>Definições</b>
<b>Gap 1</b>	Discrepância entre expectativas dos usuários e percepções dos gerentes sobre essas expectativas
<b>Gap 2</b>	Discrepância entre percepção dos gerentes das expectativas dos usuários e especificação de qualidade nos serviços
<b>Gap 3</b>	Discrepância entre especificação de qualidade nos serviços e serviços realmente oferecidos
<b>Gap 4</b>	Discrepância entre serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário.
<b>Gap 5</b>	Discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos

QUADRO 1 – OS GAPS DE PARASURAMAN, BERRY E ZEITHAML  
Fonte: Adaptado de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988)

Com este estudo dos *Gaps* Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) deram importante contribuição à área, porém como esse modelo não

disponibilizou uma ferramenta que medisse a qualidade dos serviços, esses mesmos pesquisadores, em 1988, criaram uma escala intitulada SERVQUAL, com o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do cliente em relação à prestação de serviços oferecida (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Em um primeiro momento, o SERVQUAL foi aplicado em cinco categorias de serviço: manutenção e reparo de equipamentos domésticos, varejo bancário, telefonia de longa distância, corretagem de seguros e cartões de crédito. Porém, os autores afirmam que o instrumento foi projetado para ser aplicável a uma variedade de serviços. (LOURES, 2009, p. 64-66).

Ainda sobre o SERVQUAL, o modelo fornece um “esqueleto” básico por meio do seu formato de expectativas e percepções que inclui sentenças para cada uma das cinco dimensões da qualidade de serviço. Este “esqueleto” pode ser adaptado quando necessário e complementado para atender as características/necessidades de pesquisas específicas de uma organização em particular. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) consideram que o SERVQUAL é mais útil quando usado periodicamente para acompanhar as tendências da qualidade de serviço e quando usado em conjunto com outras formas de medição da qualidade. (LOURES, 2009, p. 66).

Segundo os autores, os usuários avaliam qualidade do serviço, comparando o que desejam e/ou esperam com aquilo que obtêm.

O método aponta cinco dimensões da qualidade do serviço, conforme demonstrado no quadro 2:

<b>Dimensões</b>	<b>Definições</b>
<b>Tangibilidade (<i>Tangibles</i>)</b>	Facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.
<b>Confiabilidade/credibilidade (<i>Reliability</i>)</b>	Habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão.
<b>Receptividade (<i>Responsiveness</i>)</b>	Disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e presteza (Presteza).
<b>Garantia (<i>Assurance</i>)</b>	Conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em inspirar confiança (Capacitação).
<b>Empatia (<i>Empathy</i>)</b>	Cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

QUADRO 2 – AS DIMENSÕES DE PARASURAMAN, BERRY E ZEITHAML  
Fonte: Adaptado de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988)

Para as respostas é necessário que os respondentes tenham certo conhecimento e/ou experiência do serviço a ser avaliado. Dessa forma, pode-se dizer que o SERVQUAL está limitado a clientes atuais ou antigos.

Uma aplicação potencial do modelo é a determinação da importância relativa às cinco dimensões em influenciar as percepções globais de qualidade dos consumidores. Outra possível aplicação do SERVQUAL é a categorização dos consumidores de uma organização em vários segmentos de qualidade de serviço percebida (ex.: alta, média e baixa) de acordo com as notas dadas pelos mesmos ao longo das cinco dimensões do instrumento. Esses segmentos podem ser analisados em termos de (a) perfil demográfico e/ou outro qualquer; (b) importância relativa das cinco dimensões em influenciar percepções de qualidade; e (c) razões por trás das percepções relatadas. (LOURES, 2009, p. 67).

O modelo SERVQUAL representou uma ruptura no processo de avaliação de serviços e estimulou um grande número de estudos na área, sendo que muitas outras pesquisas refinaram o modelo conceitual de Parasuraman e seus colaboradores.

Especificamente para a biblioteca universitária, tem-se no Brasil, uma aplicação do modelo em bibliotecas especializadas em odontologia. Vergueiro e Carvalho (2001) relatam o resultado da pesquisa empreendida no Estado de São Paulo em sete bibliotecas da Universidade de São Paulo, Universidade de Campinas e Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, todas elas no âmbito público. Os autores concluem que o exercício da definição de indicadores de qualidade constitui-se em estratégia viável, visando a qualidade de processos e serviços de informação de países em desenvolvimento.

Além dessa iniciativa apresentada por Vergueiro e Carvalho (2001), pode-se indicar como outra grande contribuição do estudo do modelo SERVQUAL em bibliotecas universitárias, o PAQ, para a avaliação da qualidade dos produtos e serviços das Bibliotecas do SIBi/USP, conforme relato de Sampaio et al. (2004).

### 3 METODOLOGIA

A metodologia de pesquisa é entendida como sendo a maneira como o estudo foi realizado e a descrição dos fundamentos metodológicos que serviram de base para o desenvolvimento da pesquisa e obtenção das conclusões.

Segundo o ponto de vista de sua natureza, este estudo classifica-se como pesquisa aplicada, pois é voltada para fins práticos. (ANDRADE, 2001). Quanto a seus objetivos, tem a forma de pesquisa de tipo descritiva, por ter como principal característica a utilização de técnica padronizada de coleta de dados. (GIL, 1999).

Quanto aos procedimentos caracteriza-se por pesquisa de campo, pois a coleta de dados se deu por meio da utilização de questionário estruturado, utilizando escala de *Likert*. (ANDRADE, 2001).

Dentre as metodologias adotadas na tentativa de se atingir os objetivos propostos no presente trabalho, pode-se destacar a utilização de pesquisa bibliográfica, onde foram consultadas bases de dados internacionais para o levantamento de artigos, além de livros, legislação, artigos de eventos científicos e teses.

#### 3.1 Plano da pesquisa

##### 3.1.1 O questionário

A metodologia SERVQUAL foi adotada para medir a qualidade dos serviços da Biblioteca Central da FECAP. O questionário *online* “Pesquisa de percepção da qualidade dos serviços da Biblioteca da FECAP” foi desenvolvido para coletar os dados para posterior análise da qualidade dos serviços prestados. O questionário foi desenvolvido utilizando a ferramenta *Google Docs* e disponibilizado no site da própria Biblioteca.

Para que o tempo de resposta não fosse muito longo, vinte questões fechadas foram elaboradas e distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade do modelo SERVQUAL (tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia e empatia). Essa distribuição pode ser melhor observada no quadro 3:

<b>Dimensões</b>	<b>Definições</b>	<b>Inclui</b>
<b>Tangibilidade</b> <i>(Tangibles)</i>	Refere-se às facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação da biblioteca.	Aparência do ambiente, disponibilidade e atualidade dos equipamentos, aparência e postura dos funcionários, cartazes, folhetos, sinalização etc.
<b>Confiabilidade</b> <i>(Reliability)</i>	Refere-se à entrega do serviço prometido com confiança e precisão.	Dar informações confiáveis, serviços eletrônicos seguros e confiáveis, orientações confiáveis sobre fontes de informação
<b>Receptividade</b> <i>(Responsiveness)</i>	Mede a prontidão da equipe da biblioteca, bem como a oferta de produtos e serviços com rapidez de resposta e presteza.	Rapidez na prestação dos serviços no balcão de atendimento, acervo atualizado, organização do acervo, oferecimento de serviços online, horário de funcionamento
<b>Garantia</b> <i>(Assurance)</i>	Mede o conhecimento e cortesia da equipe da biblioteca e sua capacitação.	Qualificação dos funcionários, gentileza e acessibilidade dos funcionários, conhecimento de fontes de informação
<b>Empatia</b> <i>(Empathy)</i>	Mede o comportamento, atitude e cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.	Atendimento igualitário e personalizado, empenho no atendimento, facilidade de comunicação

### **QUADRO 3 - As dimensões em relação aos aspectos de qualidade da pesquisa**

Os respondentes deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 da escala *Likert* para o item “importância” (sendo que na escala 1=menos importante e 5=muito importante) e também para o item “satisfação” (sendo que na escala 1=insatisfeito e 5=muito satisfeito). No questionário constavam orientações quanto ao adequado preenchimento das escalas. Ao final do questionário foi incluída uma questão aberta, estimulando que os respondentes registrassem seus comentários, sugestões e/ou reclamações.

Quanto à terminologia este estudo preferiu utilizar o termo “importância”, substituindo o termo “expectativas”, proposto pelo modelo

SERVQUAL, por concordar com Crossno et al. (2001) que julgaram ser mais fácil para o respondente entender “o quanto o serviço é importante para você” que “qual a sua expectativa em relação ao serviço” e ainda: “percepção” foi substituída por “satisfação” também conforme Crossno et al. (2001) que acreditaram ser mais clara para os respondentes a pergunta “qual sua satisfação em relação ao serviço” que “como você percebe o serviço”.

A divulgação foi feita através da própria *home page* da Biblioteca, nos terminais de pesquisa da Biblioteca, e-mail à comunidade acadêmica e por cartazes e avisos eletrônicos pelo campus Liberdade da FECAP. A pesquisa ficou disponível entre 05 e 20 de novembro de 2009. Questionário e os meios de divulgação poderão ser consultados respectivamente nos Apêndices A e B.

### **3.1.1 População e amostra**

Este estudo se propõe a avaliar a percepção da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da FECAP segundo sua comunidade acadêmica, formada por alunos do ensino médio, graduação, pós-graduação *lato sensu*, mestrado, professores e funcionários, que se somados atingem um número aproximado de 5.000 pessoas. Levando em consideração que se esperava um nível de confiança de 95,5% e um erro amostral de 10% foi estimado que a amostra deveria ser composta de 98 respostas, conforme indicação de Tagliacarne (1976, p. 174).

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Conforme Leitão (2005, p. 25) “a biblioteca não pode ser analisada sem que se conheça a instituição que lhe deu origem, seja ela pública ou privada”. Dessa forma, nos itens a seguir serão caracterizados a instituição mantenedora e a própria biblioteca foco desta pesquisa.

### 4.1 A FECAP

A Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP, mantenedora do Centro Universitário Álvares Penteado há mais de 107 anos é conhecida por sua tradição e qualidade de ensino na área de gestão de negócios.

Para formar os especialistas necessários para o desenvolvimento da economia paulista, o Professor Horácio Berlinck propôs a abertura de uma escola voltada para o ensino comercial. Com o apoio de um grupo de empresários, dentre os quais se destacava o Conde Antônio Álvares Penteado, foi fundada a Escola Prática de Comércio em 2 de junho de 1902.

Nas áreas de ensino oferece: Ensino Médio; Ensino Técnico em: Gestão, Hotelaria, Informática, Publicidade e Turismo; Graduação em: Ciências Contábeis, Administração, Economia, Publicidade e Propaganda, Relações Públicas, Relações Internacionais e Secretariado Executivo Trilíngue; Pós-graduação *lato sensu*, Mestrado Acadêmico em Ciência Contábeis e cursos livres.

Em 2002, quando completava 100 anos, a FECAP obteve aprovação pelo MEC para transformar seus cursos superiores em Centro Universitário, como reconhecimento de sua qualidade de ensino pela comunidade acadêmica.

Com a extensão universitária, a FECAP tem promovido a perfeita integração entre ensino, pesquisa e a extensão, com ações que tem por finalidade articular o desenvolvimento da ciência e da cultura humanística não apenas entre seus alunos e professores, mas também na comunidade na qual se encontra inserida. Ações desenvolvidas: cursos de extensão presenciais e a

distância, cursos de férias, cursos de idiomas, encontros literários, cine FECAP, diálogos musicais, teatro FECAP dedicado à MPB, iniciação científica e apoio psicopedagógico.

A comprovação de qualidade está em vários aspectos da escola, começando pelo seu corpo docente composto de mestres e doutores, infraestrutura de 40 mil metros quadrados incluindo bibliotecas, salas de aula com recursos de multimídia, laboratórios e centro esportivo. Alguns indicadores de qualidade são: o Melhor Centro Universitário privado do Brasil, de acordo com o Índice Geral de Cursos da Instituição 2008 (IGC), indicador medido pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), órgão vinculado ao MEC e o Melhor Centro Universitário do país por dois anos consecutivos, 2006 e 2007, apontado pelo Guia do Estudante Abril;

Desta forma, a FECAP cumpre a missão que há mais de um século lhe foi outorgada pelos fundadores da instituição: a excelência na formação de profissionais eficazes, com elevado senso de cidadania, visão sócio-empresarial e grande vivência cultural.

#### **4.1.1 A Biblioteca Paulo Ernesto Tolle**

A Biblioteca Paulo Ernesto Tolle, da FECAP é um elemento fundamental da infra-estrutura didático-pedagógica do Centro Universitário Álvares Penteado. Tem como missão oferecer à comunidade interna e externa, serviços e produtos de informação necessários ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão.

A história da biblioteca inicia-se com a FECAP em 1902. Seu acervo de quase 70 mil volumes foi formado ao longo dos anos, livro a livro. Desde sua fundação, a FECAP centralizou seus cursos na área de negócios e gestão, razão pela qual o acervo na sua maioria é formado por obras nesses assuntos: administração, comércio exterior, marketing, contabilidade, direito, economia, publicidade, relações públicas, relações internacionais, comunicação empresarial, informática, hotelaria, turismo; além de um acervo de música popular brasileira e obras literárias de autores nacionais e estrangeiros e

distribuídos nos mais diversos suportes: livros, dissertações e teses, periódicos, multimídias, além de base de dados eletrônicas.

As atuais instalações da Biblioteca estão distribuídas em 850 metros quadrados e foram reinauguradas em janeiro de 2005. O acesso à biblioteca é livre para toda a comunidade acadêmica da FECAP, de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 22h e aos sábados, das 8 às 14h. O acesso a visitantes também é liberado em horário especial de atendimento. O catálogo encontra-se disponível online através do software de gestão integrada de biblioteca, o Pergamum.

Os serviços prestados são: empréstimo domiciliar, reservas e renovações *online*, empréstimo entre bibliotecas, comutação, disseminação seletiva da informação, fotocópias, orientações quanto à normalização de trabalhos e uso de fontes de informação, treinamento para base de dados e visita orientada.

O conjunto formado por sua infra-estrutura, acervo e serviços contribui fortemente para o ensino, pesquisa e extensão no âmbito da instituição, indo ao encontro do estabelecido em sua missão.

## **4.2 Características da amostra**

Um total de 309 respostas foram coletadas entre a comunidade acadêmica da FECAP, superando em três vezes a amostra previamente estabelecida para o estudo que deveria ser de no mínimo 98 respondentes. Foram considerados apenas os questionários que tinham a resposta “Sim” à questão: “Você já utilizou algum serviço da Biblioteca?” uma vez que para o modelo SERVQUAL é necessário que os respondentes tenham certo conhecimento e/ou experiência do serviço a ser avaliado. Dessa forma, pode-se dizer que o SERVQUAL está limitado a clientes atuais ou antigos.

A tabela 1 apresenta as características demográficas da amostra divididas por sexo, idade, tipo de usuário e frequência na biblioteca.

TABELA 1 – CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DA PESQUISA

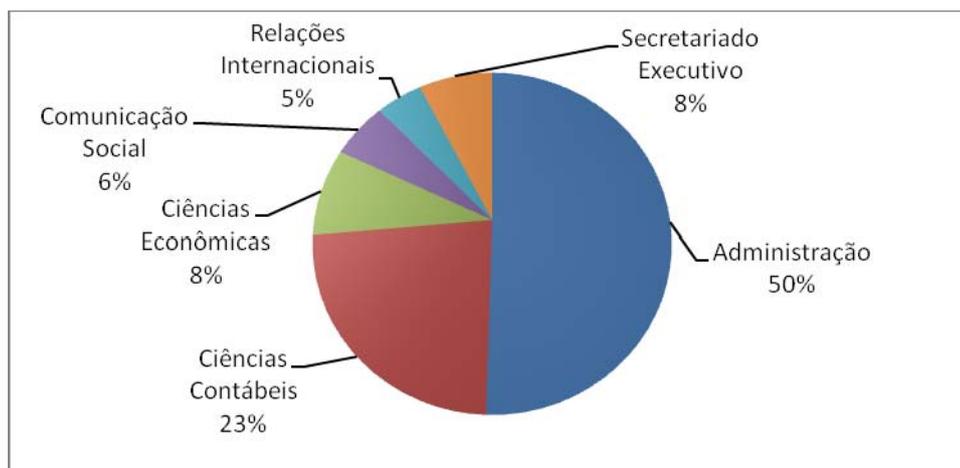
	Número de respondentes	%
<b>Sexo</b>		
Feminino	158	51,13
Masculino	151	48,87
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>
<b>Idade</b>		
10-14	1	0,32
15-20	64	20,71
21-24	100	32,36
25-30	56	18,12
31-35	29	9,39
36-40	20	6,47
41-45	18	5,83
Acima de 46	21	6,80
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>
<b>Tipo de usuário</b>		
Alunos (ensino médio)	8	2,59
Alunos (pós-graduação)	7	2,27
Alunos (mestrado)	24	7,77
Alunos (graduação)	212	68,62
Ex-alunos	9	2,91
Funcionários	10	3,24
Professores	39	12,62
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>
<b>Frequência de utilização da Biblioteca</b>		
Diariamente	48	16
2 vezes por semana	60	19
1 vez por semana	66	21
1 vez por quinzena	60	19
1 vez por mês	35	11
1 ou 2 vezes por semestre	21	7
Período de provas, somente	14	5
Raramente ou nunca	5	2
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>

O exame dos dados demográficos da pesquisa indica que há um equilíbrio entre sexo dos respondentes: 51,13% da amostra é composta por mulheres, enquanto que os outros 48,87% por homens. A maioria dos respondentes, ou seja, 32,36% tem idade está entre 21 e 24 anos enquanto que outros 20,71% tem idade entre 15 e 20 anos o que denota um grupo extremamente jovem.

Em relação à frequência, observa-se que 56% dos respondentes comparece à biblioteca ao menos uma vez por semana, o que pode ser considerado uma frequência alta, uma vez que os prazos para devolução de empréstimos da biblioteca, em geral, é de oito dias corridos. Quanto aos tipos

de usuários a maior freqüência de respostas foi de alunos de graduação: 68,62% isso se deve ao fato de os cursos de graduação representar o maior número de alunos da FECAP.

Por se tratar do maior grupo de respondentes da pesquisa, os alunos de graduação foram apresentados por curso no gráfico 1:



**GRÁFICO 1 - Alunos de graduação**

O gráfico 1 demonstra que a maior parte da amostra é composta de alunos do curso de graduação em Administração: 50%, isso por que se trata do curso da FECAP com maior número de alunos matriculados.

### **4.3 Síntese dos resultados**

A análise dos dados coletados indica uma alta percepção da qualidade dos serviços da Biblioteca da FECAP a partir do ponto de vista de seus usuários. Os dados ainda revelam mais: se comparados os dados de importância em relação aos dados de satisfação indicados pelos respondentes, a Biblioteca está muito próxima de atingir o máximo de qualidade em seus serviços. A tabela 2 apresenta os números sobre a importância e satisfação de cada aspecto da qualidade dos serviços determinadas pela amostra estudada.

TABELA 2 - Resumo dos aspectos da qualidade do serviço

Dimensão	Aspecto de qualidade dos serviços	Importância	Total de respostas	%	Satisfação	Total de respostas	%
T	1) Condições físicas do ambiente (aparência do setor, limpeza, iluminação, acústica, ventilação)	Muito importante	235	76,05	Muito satisfeito	134	43,37
		Importante	68	22,01	Satisfeito	118	38,19
		Importância mediana	4	1,29	Satisfação mediana	35	11,33
		Pouco importante	1	0,32	Pouco satisfeito	17	5,50
		Sem importância	1	0,32	Insatisfeito	5	1,62
T	2) Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática	Muito importante	205	66,34	Muito satisfeito	88	28,48
		Importante	87	28,16	Satisfeito	124	40,13
		Importância mediana	14	4,53	Satisfação mediana	60	19,42
		Pouco importante	3	0,97	Pouco satisfeito	24	7,77
		Sem importância	0	0	Insatisfeito	13	4,21
T	3) Material de comunicação (cartazes, folhetos, murais, sinalização, avisos via e-mail)	Muito importante	149	48,22	Muito satisfeito	130	42,07
		Importante	97	31,39	Satisfeito	91	29,45
		Importância mediana	50	16,18	Satisfação mediana	64	20,71
		Pouco importante	11	3,56	Pouco satisfeito	16	5,18
		Sem importância	2	0,65	Insatisfeito	8	2,59
T	4) Funcionários (vestimenta, postura)	Muito importante	203	65,70	Muito satisfeito	169	54,69
		Importante	73	23,62	Satisfeito	102	33,01
		Importância mediana	25	8,09	Satisfação mediana	21	6,80
		Pouco importante	4	1,29	Pouco satisfeito	11	3,56
		Sem importância	4	1,29	Insatisfeito	6	1,94
C	5) Segurança e confiabilidade das informações fornecidas pelos funcionários	Muito importante	239	77,35	Muito satisfeito	185	59,87
		Importante	62	20,06	Satisfeito	94	30,42
		Importância mediana	4	1,29	Satisfação mediana	17	5,50
		Pouco importante	3	0,97	Pouco satisfeito	7	2,27
		Sem importância	1	0,32	Insatisfeito	6	1,94
C	6) Segurança e confiabilidade dos serviços online (catálogo, renovações e reservas)	Muito importante	239	77,35	Muito satisfeito	181	58,58
		Importante	58	18,77	Satisfeito	85	27,51
		Importância mediana	11	3,56	Satisfação mediana	30	9,71
		Pouco importante	0	0	Pouco satisfeito	9	2,91
		Sem importância	1	0,32	Insatisfeito	4	1,29
C	7) Orientação confiável quanto à seleção de fontes de informação	Muito importante	213	68,93	Muito satisfeito	154	49,84
		Importante	75	24,27	Satisfeito	104	33,66
		Importância mediana	19	6,15	Satisfação mediana	41	13,27
		Pouco importante	2	0,65	Pouco satisfeito	9	2,91
		Sem importância	0	0	Insatisfeito	1	0,32

Continua

Continuação

Dimensão	Aspecto de qualidade dos serviços	Importância	Total de respostas	%	Satisfação	Total de respostas	%
C	8) Informações no website da Biblioteca (atualidade, pertinência, acessibilidade, variedade etc)	Muito importante	200	64,72	Muito satisfeito	118	38,19
		Importante	84	27,18	Satisfeito	123	39,81
		Importância mediana	22	7,12	Satisfação mediana	53	17,15
		Pouco importante	3	0,97	Pouco satisfeito	14	4,53
		Sem importância	0	0	Insatisfeito	1	0,32
R	9) Rapidez nos serviços prestados no balcão de atendimento (empréstimos, devoluções, renovações, xérox)	Muito importante	231	74,76	Muito satisfeito	184	59,55
		Importante	66	21,36	Satisfeito	90	29,13
		Importância mediana	10	3,24	Satisfação mediana	22	7,12
		Pouco importante	1	0,32	Pouco satisfeito	10	3,24
		Sem importância	1	0,32	Insatisfeito	3	0,97
R	10) Acervo atualizado	Muito importante	256	82,85	Muito satisfeito	100	32,36
		Importante	43	13,92	Satisfeito	120	38,83
		Importância mediana	10	3,24	Satisfação mediana	56	18,12
		Pouco importante	0	0	Pouco satisfeito	23	7,44
		Sem importância	0	0	Insatisfeito	10	3,24
R	11) Eficiência na guarda de material e organização do acervo	Muito importante	232	75,08	Muito satisfeito	161	52,10
		Importante	57	18,45	Satisfeito	99	32,04
		Importância mediana	17	5,50	Satisfação mediana	34	11
		Pouco importante	3	0,97	Pouco satisfeito	11	3,56
		Sem importância	0	0	Insatisfeito	4	1,29
R	12) Oferecimento de serviços online (via e-mail, website)	Muito importante	193	62,46	Muito satisfeito	149	48,22
		Importante	83	26,86	Satisfeito	104	33,66
		Importância mediana	30	9,71	Satisfação mediana	39	12,62
		Pouco importante	2	0,65	Pouco satisfeito	15	4,85
		Sem importância	1	0,32	Insatisfeito	2	0,65
R	13) Horário de funcionamento	Muito importante	237	76,70	Muito satisfeito	181	58,58
		Importante	57	18,45	Satisfeito	80	25,89
		Importância mediana	13	4,21	Satisfação mediana	24	7,77
		Pouco importante	1	0,32	Pouco satisfeito	15	4,85
		Sem importância	1	0,32	Insatisfeito	9	2,91
G	14) Funcionários qualificados para responder às minhas dúvidas	Muito importante	235	76,05	Muito satisfeito	180	58,25
		Importante	60	19,42	Satisfeito	86	27,83
		Importância mediana	9	2,91	Satisfação mediana	28	9,06
		Pouco importante	3	0,97	Pouco satisfeito	15	4,85
		Sem importância	2	0,65	Insatisfeito	0	0

Continua

Dimensão	Aspecto de qualidade dos serviços	Importância	Total de respostas	%	Satisfação	Total de respostas	%
G	15) Funcionários gentis e acessíveis	Muito importante	248	80,26	Muito satisfeito	185	59,87
		Importante	54	17,48	Satisfeito	87	28,16
		Importância mediana	6	1,94	Satisfação mediana	22	7,12
		Pouco importante	0	0	Pouco satisfeito	6	1,94
		Sem importância	1	0,32	Insatisfeito	9	2,91
G	16) Funcionários que dominam as fontes eletrônicas de informação	Muito importante	225	72,82	Muito satisfeito	166	53,72
		Importante	70	22,65	Satisfeito	100	32,36
		Importância mediana	13	4,21	Satisfação mediana	31	10,03
		Pouco importante	1	0,32	Pouco satisfeito	11	3,56
		Sem importância	0	0	Insatisfeito	1	0,32
E	17) Atendimento igualitário	Muito importante	235	76,05	Muito satisfeito	194	62,78
		Importante	60	19,42	Satisfeito	83	26,86
		Importância mediana	9	2,91	Satisfação mediana	16	5,18
		Pouco importante	3	0,97	Pouco satisfeito	10	3,24
		Sem importância	2	0,65	Insatisfeito	6	1,94
E	18) Empenho em atender minhas necessidades de informação	Muito importante	237	76,70	Muito satisfeito	176	56,96
		Importante	64	20,71	Satisfeito	102	33,01
		Importância mediana	7	2,27	Satisfação mediana	17	5,50
		Pouco importante	0	0	Pouco satisfeito	9	2,91
		Sem importância	1	0,32	Insatisfeito	5	1,62
E	19) Atendimento personalizado	Muito importante	192	62,14	Muito satisfeito	160	51,78
		Importante	77	24,92	Satisfeito	89	28,80
		Importância mediana	31	10,03	Satisfação mediana	46	14,89
		Pouco importante	2	0,65	Pouco satisfeito	8	2,59
		Sem importância	7	2,27	Insatisfeito	6	1,94
E	20) Facilidade dos funcionários em se comunicar	Muito importante	226	73,14	Muito satisfeito	189	61,17
		Importante	69	22,33	Satisfeito	83	26,86
		Importância mediana	13	4,21	Satisfação mediana	28	9,06
		Pouco importante	0	0	Pouco satisfeito	5	1,62
		Sem importância	1	0,32	Insatisfeito	4	1,29

**Legenda da coluna Dimensão:** T=Tangibilidade; C=Confiabilidade; R=Receptividade; G=Garantia; E=Empatia

A partir da tabela 2 é possível identificar os quesitos de qualidade de serviços mais importantes indicados pela amostra. O item mais importante na

opinião dos respondentes foi Acervo atualizado (Questão 10), com 82,85% das respostas, indicando-o como sendo “muito importante”. Desafortunadamente, também foi este o indicador com a menor satisfação indicada pela amostra com apenas 32,36% das respostas marcaram a opção referente a “muito satisfeito”. O segundo item indicado como “muito importante” pelos respondentes foi: Funcionários gentis e acessíveis (Questão 15), com 80,26% das respostas. Ainda no tocante à importância, os respondentes atribuíram, em média, uma pontuação para o item “Muito importante” que variava entre 4,2 e 4,8 de uma escala de cinco pontos, o que sugere que os fatores selecionados para a pesquisa são realmente relevantes para os usuários da Biblioteca da FECAP.

Ainda na tabela 2 é possível visualizar os itens apontados como sendo os de maior satisfação entre os respondentes: o primeiro deles com 62,78% da respostas marcadas no item equivalente à “muito satisfeito” foi Atendimento igualitário (Questão 17) e, com 61,17%, Facilidade dos funcionários em se comunicar (Questão 20). Ambas as questões pertencem à dimensão Empatia, do modelo SERVQUAL, o que denota a habilidade da equipe em oferecer o máximo de atenção aos usuários. Ainda no tocante à satisfação, os respondentes atribuíram, em média, uma pontuação para o item “Muito satisfeito” que variava entre 3,8 e 4,4 de uma escala de cinco pontos. Em termos absolutos esta graduação da pontuação aponta que o desempenho da Biblioteca está acima da média, porém indica uma pequena diferença entre a importância e a satisfação dos serviços. Esta diferença será apresentada mais adiante nas análises de *gaps* e de quadrante.

A tabela 3, a seguir, apresenta a média da pontuação recebida pelos indicadores da qualidade de serviço nos quesitos importância e satisfação e agrupados por dimensão:

**TABELA 3 - Importância e satisfação por dimensão**

<b>Dimensão</b>	<b>Importância</b>	<b>Satisfação</b>
Tangibilidade	4,52	4,09
Confiabilidade	4,66	4,31
Receptividade	4,68	4,24
Garantia	4,74	4,39
Empatia	4,64	4,39

A partir do demonstrado na tabela 3, pode-se afirmar que os usuários da Biblioteca da FECAP têm a dimensão “Garantia” como sendo a mais importante, enquanto que estão mais satisfeitos em relação às dimensões “Empatia” e “Garantia”.

#### 4.4 Análise dos *gaps*

Como uma segunda forma de apresentar os resultados da pesquisa, o modelo SERVQUAL sugere a análise dos *gaps* dos fatores de qualidade dos serviços selecionados para o questionário. Para o cálculo dos *gaps* é utilizada a fórmula:

$$\text{Gap} = \text{Satisfação} - \text{Importância}$$

Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão foram somadas e divididas pelo número total de respostas (309) tanto para o quesito satisfação como para o quesito importância; a seguir foi calculada a diferença entre os dois quesitos, obtendo-se assim, o *gap* por questão. Dessa forma, a tabela 3 demonstra os *gaps* dos vinte itens avaliados:

**TABELA 4 - Análise dos *gaps***

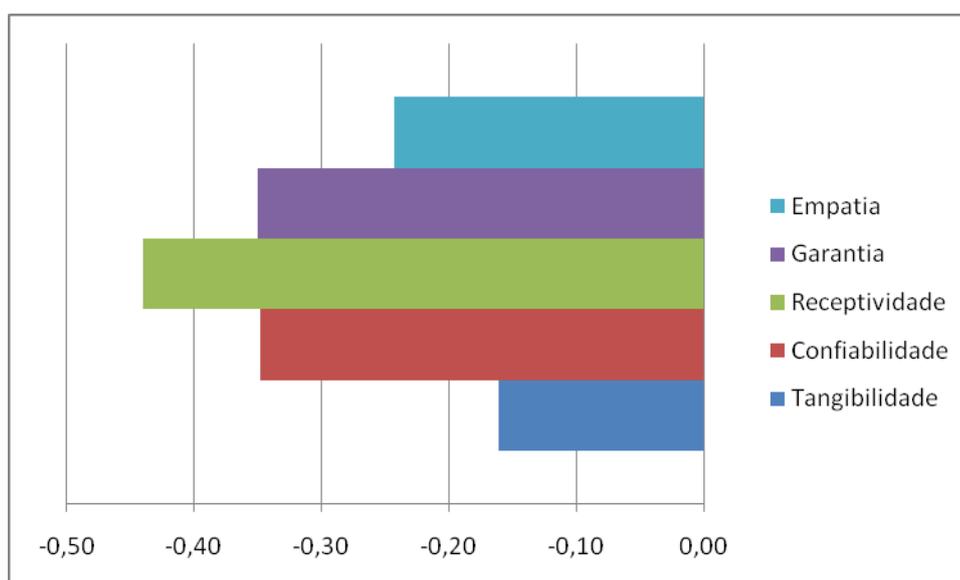
Questão	Importância	Satisfação	Gap	Questão	Importância	Satisfação	Gap
1	4,73	4,16	-0,57	11	4,68	4,30	-0,38
2	4,60	3,81	-0,79	12	4,50	4,24	-0,27
3	4,23	4,03	-0,20	13	4,71	4,32	-0,39
4	4,51	4,35	-0,16 <sup>1</sup>	14	4,76	4,40	-0,36
5	4,73	4,44	-0,29	15	4,77	4,40	-0,37
6	4,73	4,39	-0,34	16	4,68	4,36	-0,32
7	4,61	4,30	-0,32	17	4,69	4,45	-0,24
8	4,56	4,11	-0,45	18	4,73	4,41	-0,33
9	4,70	4,43	-0,27	19	4,44	4,26	-0,18
10	4,80	3,90	-0,90 <sup>2</sup>	20	4,68	4,45	-0,23

1 Menor *gap* encontrado; 2 Maior *gap* encontrado

A partir do demonstrado pela tabela 3, pode-se observar que Funcionários (vestimentas, postura) (Questão 4), obteve o menor *gap* da pesquisa, ou seja, -0,16; ao contrário de Acervo atualizado (Questão 10), cujo *gap* foi calculado em: -0,90, representando assim, o maior *gap* entre os serviços incluídos na pesquisa.

Com base em estudo de Nitecki e Hernon (2000), que propõe que as pontuações de *gaps* entre 0 e -1 não superam as expectativas, mas estão bem próximas de ir ao encontro do que usuários realmente esperam de um serviço de qualidade, pode-se afirmar que a comunidade acadêmica da FECAP percebe positivamente a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca, o que confirma a hipótese 1 deste trabalho.

O gráfico 4, a seguir, apresenta os *gaps* por dimensão:



**GRÁFICO 2 – Gaps por dimensões**

Para o cálculo dos *gaps* por dimensão foram somadas as médias das questões de cada dimensão e divididos pelo total de questões de cada dimensão do questionário da pesquisa. Por exemplo, para o cálculo dos *gaps* da dimensão Tangibilidade, foram somadas as médias das pontuações das questões relativas à esta dimensão e depois divididas por quatro, que é o número de questões relacionadas à esta dimensão.

Fica evidenciado que a dimensão Tangibilidade obteve o menor *gap* da pesquisa, ou seja, -0,16; ao contrário da dimensão Receptividade, cujo *gap* foi

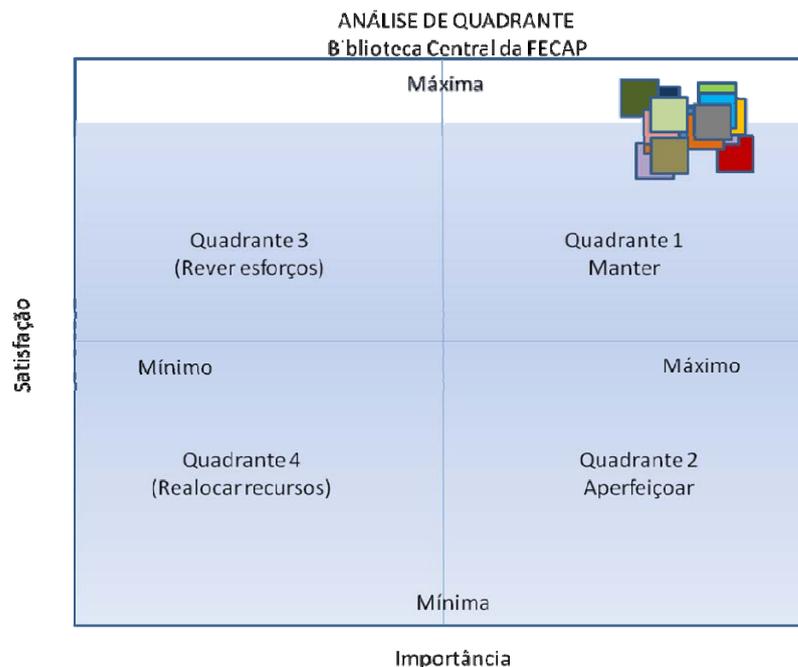
calculado em: -0,44, representando assim, o maior *gap* entre as dimensões propostas para a classificação dos serviços avaliados. Dessa forma, a hipótese 2 deste trabalho que sugeria Receptividade e Tangibilidade como as dimensões a serem melhor desenvolvidas na busca da qualidade pela Biblioteca da FECAP foi apenas parcialmente confirmada.

#### **4.5 Análise de quadrante**

Outra forma de análise de resultados para o modelo SERVQUAL sugerida por Nitecki e Hernon (2000) é a análise de quadrante. Frequentemente utilizada em Marketing, a análise de quadrante é uma correlação gráfica que produz uma forma fácil de visualização dos dados. A técnica organiza os dados sobre os atributos dos serviços em quatro quadrantes definidos por dois quesitos: uma reflete a importância que os usuários atribuíram aos serviços, enquanto a outra indica a satisfação indicada pelos usuários aos serviços prestados.

Os itens distribuídos no quadrante 1 são considerados como muito importantes pelos usuários e são percebidos como bem desempenhados pela Biblioteca e, por essa razão, devem ser mantidos. Os itens distribuídos no quadrante 2 também são considerados de importância pelos usuários, mas não são vistos como bem desempenhados pela Biblioteca. Já os itens distribuídos no quadrante 3 são vistos como de pouca importância pelos usuários ainda que bem desempenhados, dessa forma os itens ali distribuídos merecem ser revistos e os esforços a eles direcionados alocados para os itens do quadrante 2, por exemplo. Os itens distribuídos no quadrante 4 são considerados pelos usuários como sendo de pouca importância e de baixo desempenho. Então, definitivamente devem ser ignorados e os esforços a eles dirigidos realocados.

O quadro 4 apresenta os serviços prestados pela Biblioteca da FECAP divididos de acordo com a pontuação recebida nos quesitos importância e satisfação.



**QUADRO 4 - Análise de quadrante**

Como demonstrado pelo quadro 4, todos os vinte atributos de qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca da FECAP estão concentrados no quadrante 1. O que quer dizer que os usuários vêem todos os atributos como sendo altamente importantes e relativamente bem desempenhados pela Biblioteca.

#### 4.6 Comentários dos respondentes

O cuidado que os respondentes tiveram em colaborar com a pesquisa é evidenciado pelas 95 respostas (30,7%) redigidas em forma de comentários no espaço aberto para tal.

Neste espaço alguns dos usuários dedicaram parte de seu tempo a direcionar cumprimentos à biblioteca pelo “ótimo atendimento”. Assim como uma respondente escreveu: “Gostaria de agradecer pelo ótimo atendimento recebido na Biblioteca, sempre conseguiram não só atender as minhas necessidades, como até superar as expectativas, principalmente conseguindo até materiais que não estavam disponíveis no acervo. Além disso, a educação e simpatia de todos os funcionários é um exemplo a ser seguido, por todo e qualquer profissional que atua com atendimento pessoal e telefônico”.

Ainda neste espaço, através dos comentários recebidos, foi possível identificar alguns problemas potenciais o que, possivelmente, poderá ajudar a Biblioteca a diminuir os *gaps* apontados, bem como a manter a qualidade dos serviços. Portanto, esta questão aberta constituiu-se em um importante canal de captação das nuances em relação aos serviços prestados pela Biblioteca.

Alguns respondentes sugeriram que os horários de atendimento deveriam ser mais respeitados: alguns comentários revelaram que em alguns casos, passados alguns minutos do horário indicado em regulamento, a Biblioteca ainda não estava aberta ou, em outras ocasiões, já estava fechada poucos minutos antes do horário estabelecido. Ainda sugeriram a expansão dos horários, de forma a acompanhar os horários de aula e atividades extra-curriculares da FECAP.

Outros comentários apontaram a falta de silêncio como sendo um ponto a ser combatido pela Biblioteca através de uma de posição mais ativa dos funcionários e também através de campanhas de conscientização. A desorganização do acervo também foi mencionada: alguns respondentes comentaram que ao consultar materiais indicados como estando disponíveis no catálogo online não os encontraram nas estantes.

Por e-mail também foram recebidos elogios à iniciativa da pesquisa e também à metodologia utilizada, o que vai de encontro ao observado na pesquisa de Sampaio et al. (2004), que mencionaram terem tido dificuldades em motivar a participação dos usuários no preenchimento dos questionários e relataram que alguns respondentes entenderam algumas questões como sendo semelhantes.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através dos dados da pesquisa pode-se constatar que os usuários percebem positivamente a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca e que a diferença entre importância e satisfação é mínima, o que indica que a Biblioteca está muito perto de atingir as expectativas de seus usuários. Além disso, foi possível elencar pontos a serem melhorados através dos comentários dos respondentes.

### 5.1 Considerações sobre as hipóteses

O estudo confirmou a hipótese 1 deste trabalho que indicava que os usuários percebem positivamente a qualidade dos serviços da Biblioteca da FECAP e que atribuem alta importância aos serviços, porém confirmou apenas parcialmente a hipótese 2 que indicava que os usuários tendem a apontar os aspectos de Receptividade e Tangibilidade como sendo as dimensões que necessitam de aprimoramento, visando a qualidade dos serviços. O estudo apontou a dimensão Receptividade como a que mais necessita de melhorias, seguida das dimensões Garantia e Confiabilidade.

### 5.2 Considerações sobre os objetivos

Os resultados demonstram que o objetivo geral deste estudo foi respondido: a comunidade acadêmica da FECAP percebe positivamente a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca, porém deve-se ter em conta que o usuário sempre pode mudar a direção, forma e característica de qualquer serviço, dependendo de suas necessidades. Por esta razão, o processo de avaliação deve ser constante de modo a captar as nuances das necessidades de seus usuários, visando superar suas expectativas.

Quanto aos objetivos específicos:

- a) os *gaps* entre as expectativas e o que é oferecido foram identificados: Funcionários (vestimentas, postura), obteve o menor *gap*; já o item Acervo atualizado, obteve um o maior *gap*

entre os serviços incluídos na pesquisa. Ficou evidenciado que a dimensão Tangibilidade obteve o menor *gap* da pesquisa, ao contrário da dimensão Receptividade, que obteve o maior *gap* entre as dimensões propostas para a classificação dos serviços avaliados.

- b) em geral, a metodologia se mostrou como sendo um instrumento apropriado para se medir a qualidade dos serviços prestados a partir da perspectiva dos usuários da biblioteca. Além disso, pode ser considerada como um instrumento de gestão e tomada de decisão, pois evidenciou os pontos fracos e fortes dos serviços, bem como mostrou ser um meio de se contribuir para o sucesso da instituição, como um todo, podendo ser utilizado em outras avaliações, como a do SINAES, por exemplo. Pode-se indicar como ponto positivo também o fato de aproximar a Biblioteca de seus usuários.

### **5.3 Limitações do estudo**

As desvantagens do modelo estão em ter seu questionário composto apenas por perguntas fechadas, impossibilitando aos usuários de expressarem opiniões, críticas e sugestões, limitando a pesquisa a dados quantitativos. Porém, para minimizar este problema, este estudo contou com uma questão aberta para o recebimento de comentários, sugestões e críticas. Outros estudos como o de Leitão (2005) sugerem que iniciativas como esta devam ser complementadas por uma avaliação qualitativa e sugere grupos de foco para tal. Nitecki e Hernon (2000) sugerem entrevistas com usuários para buscar o entendimento para os baixos níveis de satisfação e obter sugestões de como a biblioteca pode melhorar ou superar as expectativas da qualidade dos serviços.

O uso de estatística meramente descritiva é uma limitação deste estudo. Sugere-se que em pesquisas futuras seja utilizado software estatístico para a análise dos dados, pois além de possibilitar uma visão geral sobre os resultados, permitirá também o teste de nível de significância das variáveis do estudo.

#### **5.4 Recomendações para futuras pesquisas**

Recomenda-se que para bibliotecas interessadas em replicar esta pesquisa que levem em conta que a avaliação não é um fim em si mesma e que só deve ser realizada se houver objetivos bem definidos, ou seja, a pesquisa deve ser planejada de forma a responder questões específicas e reunir dados que permitam melhorar o sistema, conforme já alertava Lancaster (1996).

Como sugestão de estudos futuros:

- a) adoção de adaptações ao modelo. Cook e Thompson (2000) sugerem a utilização de apenas 3 dimensões para fundamentar as percepções da qualidade de serviços em bibliotecas acadêmicas: Tangibilidade, Confiabilidade (ou eficiência em serviços) e Paixão por serviços (*affect of service*). Segundo eles, esta nova teoria precisa ser rigorosamente testada para a validação do construto;
- b) estudar comparativamente as percepções de importância dos serviços para bibliotecários e usuários, a exemplo de estudo já realizado pelos australianos Edwards e Browne (1995), porém de forma a apontar a perspectiva brasileira;
- c) aplicar a metodologia em um conjunto de bibliotecas acadêmicas, apresentando uma visão geral da percepção da qualidade dos serviços das bibliotecas brasileiras a partir da perspectiva de seus usuários, a exemplo de estudo realizado por Roszkowski, Baky e Jones (2005), em bibliotecas americanas, utilizando metodologia semelhante: LibQual.

#### **5.5 Considerações sobre as contribuições da pesquisa**

Este estudo cumpre também seu papel de relatar a experiência de avaliação da qualidade dos serviços da Biblioteca da FECAP, compartilhando o conhecimento sobre a metodologia, com o intuito de estimular outros bibliotecários, sobretudo os atuantes em instituições particulares, interessados em processos de avaliação e também em atuar na qualidade de suas

instituições possam também realizar estudos semelhantes de forma a criar oportunidades para discussão dos métodos e resultados alcançados.

A qualidade de serviços de informação está estreitamente ligada aos usuários. O usuário é o foco de qualquer serviço, ou seja, o cliente é sempre o chefe, afinal é ele quem paga as contas e os salários. São os usuários que ditam o que eles precisam, quando e como. Dessa forma, o bibliotecário não deve estar em posição de expectador, ele precisa criar maneiras de ouvir, de se aproximar de seu usuário, de forma a entender suas necessidades, supri-las e superá-las. (THAPISA; GAMINI, 1999).

Os processos de avaliação vêm ao encontro dessa tarefa do bibliotecário, criando a oportunidade para entender as expectativas de seus usuários, além de ser uma importante ferramenta para o planejamento bibliotecário e também para a tomada de decisões.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. **Como preparar trabalhos científicos para cursos de pós-graduação**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BRASIL. **Lei 10.861**, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm)>. Acesso em: 25 nov. 2009.

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

CROSSNO, J. E. et al. Assessment of customer service in Academic Health Care Libraries (ACSAHL): an instrument for measuring customer service. **Bulletin of the Medical Library Association** v. 89, n. 2, p. 170-176, Apr. 2001. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC31724/>>. Acesso em: 27 nov. 2008.

EDWARDS, S.; BROWNE, M. Quality in information services: do users and librarians differ in their expectations? **Library and Information Science Research**, Norwood, v. 17, n. 2, p. 163-182, 1995.

FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO – FECAP. Comissão Própria de Avaliação – CPA. **Relatório de auto-avaliação 2006-2008**. São Paulo, 30 abr. 2008. Disponível em: <[http://www.fecap.br/PortalInstitucional/cpa/arquivos/Relatorio\\_AutoAvalia%E7%E3o\\_2006-2008.pdf](http://www.fecap.br/PortalInstitucional/cpa/arquivos/Relatorio_AutoAvalia%E7%E3o_2006-2008.pdf)>. Acesso em: 17 set. 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

INEP. **Avaliação**. [2008]. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/index.php?option=content&task=category&sectionid=1&id=94&Itemid=304>>. Acesso em: 25 mar. 2008.

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

LEITÃO, B. J. M. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**: grupos de foco. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LONGO, R. M. J. **Gestão da qualidade**: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. Brasília: IPEA, jan. 1996. (Texto para discussão; 397).

LOURES, C. A. S. **Razões para a ocorrência dos gaps de gestão da qualidade de serviço**: estudo de caso numa organização de transporte metroviário. 2009. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis, São Paulo, 2009.

MELO, L. B. Avaliação da qualidade em bibliotecas e serviços de informação: metodologias e instrumentos. In: JORNADAS GABUP, 1., 2003, Porto. Apresentação. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/archive/00005141/01/4Jbm.pdf>> Acesso em: 25 mar. 2008.

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

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

\_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988.

ROSZKOWSKI, M. J.; BAKY, J. S.; JONE S, D. B. So which score on the LibQual tells me if library users are satisfied? **Library and Information Science Research**, Norwood, v. 27, n. 4, p. 424-439, 2005.

SAHU, A. K. Perceptions of service quality in an academic library: a case study. **Journal of Services Research**, Gurgaon, v. 6, n. 1, p. 187-204, Apr.-Sept. 2006.

SAMPAIO, M. I. C. 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.

SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TAGLIACARNE, G. **Pesquisa de mercado**: técnica e prática. Tradução de Maria de Lourdes Rosa da Silva. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1976.

THAPISA, A. P. N.; GAMINI, V. Perceptions of quality service at the University of Botswana Library: what NOVA says. **Library Management**, Bradford, v. 20, n. 7, p. 373-383, 1999.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

\_\_\_\_\_; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 4, p. 27-40, 2001.

## APÊNDICE A – Questionário aplicado

### Pesquisa de percepção da qualidade dos serviços da Biblioteca da FECAP (Campus Liberdade)

\* Required

Você já utilizou algum serviço da Biblioteca? \*

- Sim  
 Não

Você é: \*

Aluno (Ensino Médio) ▼

Para os alunos, por favor informar o curso

Com que frequência você utiliza a Biblioteca? \*

diariamente ▼

Gênero \*

Feminino ▼

Idade \*

10-14 ▼

Continue »

\* Required

**Instruções**

Qual o seu grau de satisfação em relação à Biblioteca Central e, em sua opinião, que importância têm os indicadores a seguir. Utilize a seguinte escala: "GRAU DE SATISFAÇÃO": 1 - Menos importante e 5 - Muito importante. "GRAU DE IMPORTÂNCIA" 1 - Insatisfeito e 5 - Muito satisfeito.

**1) Condições físicas do ambiente (aparência do setor, limpeza, iluminação, acústica, ventilação) \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**2) Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**3) Material de comunicação (cartazes, folhetos, murais, sinalização, avisos via e-mail) \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**4) Funcionários (vestimentas, postura) \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**5) Segurança e confiabilidade das informações fornecidas pelos funcionários \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**6) Segurança e confiabilidade dos serviços online (catálogo, renovações e reservas) \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**7) Orientação confiável quanto à seleção de fontes de informação (bases de dados, catálogos eletrônicos, portais de periódicos e outros recursos) \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**8) Informações no website da Biblioteca (atualidade, pertinência, acessibilidade, variedade etc) \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**9) Rapidez nos serviços prestados no balcão de atendimento (empréstimos, devoluções, renovações, xérox) \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**10) Acervo atualizado \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**11) Eficiência na guarda de material e organização do acervo \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**12) Oferecimento de serviços online (via e-mail, website) \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**13) Horário de funcionamento \***

De segunda a sexta-feira, das 7h30 às 22h; sábado, das 8h às 16h.

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**14) Funcionários qualificados para responder às minhas dúvidas \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**15) Funcionários gentis e acessíveis \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**16) Funcionários que dominam as fontes eletrônicas de informação (Internet, bases de dados, bases de textos completos etc.) \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**17) Atendimento igualitário \***

Todos os usuários são atendidos com a mesma atenção

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**18) Empenho em atender minhas necessidades de informação \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**19) Atendimento personalizado \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

**20) Facilidade dos funcionários em se comunicar \***

	1	2	3	4	5
Grau de satisfação	<input type="radio"/>				
Grau de importância	<input type="radio"/>				

Caso queira registrar alguma sugestão, reclamação e/ou comentário, por favor utilize o espaço abaixo.

**A Biblioteca agradece sua participação.**

Muito obrigada!

Powered by [Google Docs](#)

[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

## APÊNDICE B – Divulgação da pesquisa

**Biblioteca**

*Paulo Ernesto Tolle*

A Biblioteca quer saber sua opinião.

Para isso, gostaríamos que você respondesse a **pesquisa de percepção da qualidade dos serviços da Biblioteca da FECAP (Campus Liberdade)**.

[Clique aqui e participe da pesquisa!](#)



Imagem utilizada na divulgação da pesquisa nos terminais de pesquisa da Biblioteca, e-mail à comunidade acadêmica e por cartazes e avisos eletrônicos pelo campus Liberdade da FECAP.