

## **AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DE UMA BIBLIOTECA DE ENFERMAGEM: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO<sup>1</sup>**

Sheila Kátia Cozin<sup>2</sup>

Ruth Natalia Teresa Turrini<sup>3</sup>

*O estudo teve por objetivo avaliar a qualidade do atendimento da biblioteca da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo. Utilizou-se questionário que avalia a satisfação do usuário com o serviço através de cinco componentes da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, receptividade, segurança e empatia. A taxa de satisfação foi calculada pela razão entre grau de importância e de satisfação. A análise das perguntas abertas foi quanti-qualitativa. Em confiabilidade e empatia, os usuários mostraram-se insatisfeitos quanto aos treinamentos de busca bibliográfica e ao empenho do funcionário da biblioteca em atender as necessidades de informação dos clientes, respectivamente. A receptividade não satisfaz os usuários plenamente, discordando dos prestadores, porém, ambos concordam que o acervo está desatualizado. Equipamentos e ruídos foram, dentre os aspectos tangíveis, os mais criticados. Os resultados evidenciaram que a biblioteca oferece serviço de qualidade aos seus usuários.*

*DESCRITORES:* bibliotecas de enfermagem; acervo de biblioteca; satisfação dos consumidores; enfermagem

---

## **EVALUATION OF PRODUCTS AND SERVICES OF A NURSING LIBRARY: USER SATISFACTION**

*The goal of the study was to evaluate the quality of the services provided by the library at the Nursing School of the University of São Paulo. A questionnaire evaluating users' satisfaction with the service was employed, covering five quality components: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The Satisfaction Rate was calculated through the degree of importance in relation to satisfaction. The analysis of the open-ended answers was quanti-qualitative. For Reliability and Empathy, the users showed dissatisfaction with the training for bibliographic research and the librarian's willingness to meet the clients' information needs, respectively. Responsiveness did not fully satisfy the users, disagreeing with the providers. However, both agreed that the archives are outdated. Among the tangible aspects, equipment and noise were criticized most often. The results show that the library offers good service quality to its users.*

*DESCRIPTORS:* libraries, nursing; library materials; consumer satisfaction; nursing

---

## **EVALUACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN UNA BIBLIOTECA DE ENFERMERÍA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

*El estudio tuvo por objetivo evaluar la calidad de la atención en la biblioteca de la Escuela de Enfermería de la Universidad de São Paulo. Se utilizó un cuestionario que evalúa la satisfacción del usuario a través de cinco componentes de calidad: tangible, confiable, receptivo, seguridad y empatía. La Tasa de Satisfacción se calculó mediante la razón entre el grado de importancia y satisfacción. El análisis de las preguntas abiertas fue cuantitativo. En Confiabilidad y Empatía, los usuarios se mostraron insatisfechos con los entrenamientos para búsqueda bibliográfica y sobre el empeño del empleado para atender las necesidades de los clientes. Los usuarios no estuvieron plenamente satisfechos con la receptividad, sin embargo ambos concordaron que la bibliografía estaba desactualizada. Dentro de los aspectos tangibles, los equipos y el ruido fueron los más criticados. Los resultados demostraron que la biblioteca ofrece servicio de calidad a sus usuarios.*

*DESCRIPTORES:* bibliotecas de enfermería; materiales bibliográficos; satisfacción de los consumidores; enfermería

---

<sup>1</sup> Artigo extraído de trabalho de iniciação científica, subvencionada pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo, FAPESP, Brasil, nº 04/06549-5. Menção honrosa no 13º SIICUSP; <sup>2</sup> Aluna de mestrado, e-mail: sheilakatia@hotmail.com; <sup>3</sup> Doutor em Saúde Pública, Docente, e-mail: rturrini@usp.br. Escola de Enfermagem, da Universidade de São Paulo, Brasil.

## INTRODUÇÃO

A busca crescente por serviços com qualidade impulsiona as empresas a aperfeiçoarem seu funcionamento para a valorização de seus produtos, destacando-os no mercado. Os serviços de informação, incluindo as bibliotecas, são exemplos de mercado com alta rotatividade de usuários e dados que, necessariamente, devem se renovar periodicamente para acompanhar os avanços tecnológicos e ainda satisfazerem seus clientes.

Tendo que “serviço é um ato ou desempenho que cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço”<sup>(1)</sup>, o foco da renovação das bibliotecas é o usuário, representado por sua opinião sobre o serviço prestado, desde a disponibilidade das informações nos diferentes bancos de dados até o desempenho do profissional que o atende. Em bibliotecas universitárias, a preocupação com a qualidade é ainda maior, pois os usuários necessitam da informação nos processos de ensino, pesquisa e extensão, sendo imprescindível sua avaliação constante para adequar e atualizar seus produtos e serviços na mesma velocidade que os clientes os demandam.

Para uma resposta efetiva às demandas e especificidades da comunidade, há necessidade de reorganização da gestão e das práticas de trabalho nas bibliotecas<sup>(2)</sup>, sendo indispensável a criação e aplicação de indicadores de qualidade, de acordo com o perfil de usuários e suas expectativas quanto ao serviço e produtos oferecidos<sup>(3)</sup>.

As expectativas do cliente são os verdadeiros padrões para se avaliar a qualidade do serviço<sup>(4)</sup>. Os resultados obtidos por dois pesquisadores do assunto<sup>(4)</sup> evidenciaram que os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que esperam com aquilo que percebem. A expectativa dos clientes sobre os serviços pode ser diferenciada em dois níveis: um desejado, que reflete o serviço que o cliente espera receber (relação do que *pode ser* com o que *deveria ser*), e um adequado, que aponta aquilo que o cliente considera aceitável. Quando a discrepância entre esses níveis é pequena ou inexistente, o desempenho do serviço é satisfatório.

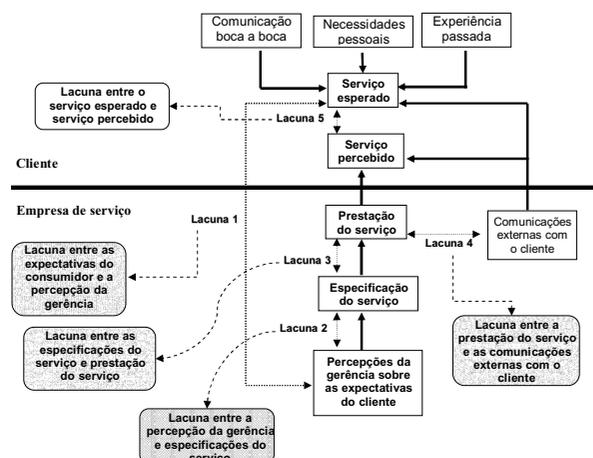
Nos últimos anos, o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) empenhou-se na busca pela qualidade por meio da constante renovação tecnológica. Em 2001, foi apresentado o primeiro planejamento estratégico para implementação de um novo modelo de gestão para o SIBi/USP, o Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ), cujo objetivo era desenvolver uma

metodologia de avaliação continuada da qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos clientes do SIBi/USP<sup>(5)</sup>. Assim, os responsáveis pelo PAQ criaram instrumento a partir de um modelo utilizado na avaliação da qualidade de serviços, o SERVQUAL<sup>(6)</sup>.

O SERVQUAL é uma escala que mede a percepção dos consumidores sobre a qualidade dos serviços em cinco lacunas ou *gaps* (Figura 1), que explicitam os critérios considerados pelos consumidores no julgamento final da qualidade dos serviços, facilitando aos gerentes do serviço a captação dos possíveis problemas que impedem a satisfação plena dos clientes. A análise das respostas dos consumidores permitiu aos pesquisadores<sup>(7)</sup> identificarem dimensões de satisfação: *receptividade* (boa vontade em ajudar os clientes e prestar o serviço prontamente); *garantia* (conhecimento e cortesia dos funcionários e sua habilidade para transmitir confiança e responsabilidade); *tangibilidade* (aparência das instalações físicas e do pessoal); *confiabilidade* (habilidade para executar o serviço conforme o prometido e de forma acurada) e *empatia* (atenção individual dada aos clientes).

A utilização dessa escala na avaliação de serviços em bibliotecas se deu a partir de um trabalho<sup>(8)</sup> que gerou a monografia *Service Quality in Academic Libraries* e forneceu sugestões para a avaliação dos serviços bibliotecários, principalmente aqueles da comunidade acadêmica.

A avaliação dos serviços prestados pela biblioteca permite revisar os objetivos do serviço, o modo de atuar e o modelo de gestão, impulsionando o processo evolutivo de autocrítica e promovendo, através de seus resultados, a solução dos problemas identificados na instituição pelos manifestos de todos os envolvidos no processo de avaliação.



Fonte: Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. J Marketing. 1985;49:41-50. (Reimpresso com permissão do Journal of Marketing, publicado pela American Marketing Association)

Figura 1- Modelo proposto para representar as lacunas na relação cliente-empresa

## MATERIAL E MÉTODO

Trata-se de estudo transversal e descritivo. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética da Escola de Enfermagem da USP (EEUSP) e pela Comissão de Pesquisa da EEUSP.

A população do estudo constituiu-se de usuários internos (docentes, alunos de pós-graduação, alunos de especialização e de graduação e demais servidores da EEUSP) e externos (docentes, alunos de pós-graduação e de especialização, alunos de graduação de outras escolas, profissionais da área de saúde e outros) da Biblioteca Wanda de Aguiar Horta da EEUSP. Foi constituída uma amostra aleatória por partilha proporcional entre os docentes, alunos de graduação e alunos de pós-graduação *stricto sensu* da EEUSP, de modo a garantir que a menor categoria contivesse pelo menos 30 sujeitos. Assim, obteve-se amostra composta por 31 docentes, 82 alunos de pós-graduação e 127 alunos de graduação. Estabeleceu-se intencionalmente um número de 30 indivíduos para as seguintes categorias: alunos de especialização, funcionários da EEUSP e usuários externos. Os questionários também foram entregues a dez funcionários da biblioteca, presentes na ocasião da coleta de dados. A coleta iniciou-se em dezembro de 2004 e terminou em maio de 2005.

Foram respondidos 232 questionários, sendo 129 de alunos de graduação, 26 de docentes, 31 de alunos de pós-graduação (*stricto sensu*), 12 de alunos de especialização, 19 de funcionários da EEUSP, 15 de usuários externos, o que representou 70,3% da amostra determinada inicialmente, excluídos os funcionários da biblioteca.

O questionário utilizado para a coleta de dados foi elaborado a partir do questionário já utilizado pelo SIBi/USP no seu PAQ. Esse instrumento constituiu-se de perguntas do tipo Likert, que englobaram as cinco dimensões da qualidade: *tangibilidade* (aparência física do ambiente (T1), equipamentos (T2), material de comunicação (T3)), *confiabilidade* (funcionários que inspiram confiança (C1), segurança e confiabilidade na informação fornecida (C2), segurança e confiabilidade nos treinamentos para acesso à informação (C3), orientação confiável quanto à seleção de fontes de informação (C4), informações confiáveis no *website* da biblioteca (C5), *receptividade* (fornecimento de serviços no tempo prometido - R1), rapidez no serviço de empréstimo (R2), flexibilidade no empréstimo entre

as bibliotecas da USP (R3), rapidez no serviço de reprografia (R4), fornecimento de cópias de documentos de outras bibliotecas (comutação) em tempo hábil (R5), rapidez/agilidade na aquisição de livros, periódicos e outras publicações (R6), acervo atualizado (R7), eficiência na guarda de material e na organização do acervo (R8), oferecimento de serviços *online* (R9), horário de funcionamento adequado (R10)), garantia (funcionários qualificados para responder às questões - G1), funcionários acessíveis e corteses (G2), funcionários que dominam as fontes eletrônicas de informação (G3), habilidade do funcionário com os equipamentos (G4) e *empatia* (atendimento atencioso - E1), empenho em atender minhas necessidades de informação (E2), atendimento personalizado (E3), facilidade do funcionário em se comunicar (E4), postura do funcionário (E5)), avaliadas sob o grau de importância e o grau de satisfação.

Como o instrumento também foi aplicado aos funcionários da biblioteca (prestadores), foi possível relacionar os resultados obtidos no *gap f*, assim denominada pelas autoras deste projeto, na tentativa de representar a percepção dos prestadores do serviço sobre seu próprio desempenho, entendendo que o grau de importância atribuído ao serviço por essa categoria representaria o que os mesmos valorizam como serviço padrão e o grau de satisfação o resultado do seu desempenho como prestadores.

Foram incluídas no questionário perguntas abertas e fechadas na intenção de validar a opinião dos respondentes com relação às cinco dimensões da qualidade pré-concebidas e na necessidade de captar algumas informações particulares sobre a biblioteca.

A satisfação do cliente e do prestador de serviço foi calculada como indicado pelos autores responsáveis por essa escala<sup>(4)</sup>: *Taxa de satisfação relativa*

$(TSR) = (\text{valor atribuído à satisfação} \div \text{valor atribuído à importância}) \times 100$

A distância da TSR obtida para o usuário até a plena satisfação (100% - TSR) corresponde ao *gap 5* e a distância da TSR obtida para o prestador do serviço até a plena satisfação (100%) corresponde ao *gap f*. Ambas as lacunas podem obter valor positivo (o serviço não satisfaz plenamente às expectativas), igual a 100% (o serviço satisfaz às expectativas) ou negativo (a satisfação com o serviço supera o esperado).

Para a análise da TSR optou-se pela utilização das medianas para que a medida central não sofresse tanta influência dos valores extremos e porque a satisfação de alguns usuários superou suas expectativas, o que poderia desviar a média de satisfação. A comparação entre os grupos foi realizada pelo teste de análise de variância e foi adotado nível de significância de 5%. Para análise das perguntas abertas identificou-se o tema central com posterior recodificação das respostas para permitir uma análise quanti-qualitativa.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os alunos de graduação foram os usuários inquiridos mais assíduos na biblioteca (Tabela 1), por

estarem todos os dias na escola e pela necessidade de desenvolverem atividades de estudo, avaliação, seminários e outras tarefas exigidas pelo curso de enfermagem. O inverso ocorreu com os usuários externos por procurarem o serviço para pesquisas específicas. A utilização semanal foi a modalidade de frequência mais mencionada pela maioria dos respondentes.

A utilização da biblioteca pelos alunos de pós-graduação foi inexpressiva. As atividades de pesquisa desse grupo exigem maior frequência de uso da biblioteca, no entanto, tal resultado poderia ser atribuído à disponibilidade e facilidade das informações acessadas eletronicamente.

Tabela 1 - Distribuição dos respondentes, por categoria, segundo a frequência de utilização da biblioteca Wanda de Aguiar Horta ( EEUSP), São Paulo, 2005

| Categoria            | Diária    |             | Semanal    |             | Quinzenal |             | Mensal    |             | Rara      |             | Nunca utilizou |            | Total      |            |
|----------------------|-----------|-------------|------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|----------------|------------|------------|------------|
|                      | n         | %           | n          | %           | n         | %           | n         | %           | n         | %           | n              | %          | n          | %          |
| Graduação 1º ano     | 7         | 20,6        | 19         | 55,9        | 4         | 11,8        | 1         | 2,9         | 3         | 8,8         | -              | -          | 34         | 14,6       |
| Graduação 2º ano     | 6         | 21,4        | 17         | 60,7        | 3         | 10,7        | 2         | 7,1         | -         | -           | -              | -          | 28         | 12,1       |
| Graduação 3º ano     | 7         | 20,6        | 18         | 52,9        | 4         | 11,8        | 2         | 5,9         | 3         | 8,8         | -              | -          | 34         | 14,6       |
| Graduação 4º ano     | 2         | 6,1         | 20         | 60,6        | 6         | 18,2        | 5         | 15,2        | -         | -           | -              | -          | 33         | 14,2       |
| Docente              | -         | -           | 8          | 30,8        | 7         | 26,9        | 7         | 26,9        | 4         | 15,4        | -              | -          | 26         | 11,2       |
| Pós-graduação        | 2         | 6,5         | 12         | 38,7        | 5         | 16,1        | 7         | 22,6        | 4         | 12,9        | 1              | 3,2        | 31         | 13,4       |
| Especialização       | -         | -           | 5          | 41,7        | -         | -           | 4         | 33,3        | 2         | 16,7        | 1              | 8,3        | 12         | 5,2        |
| Funcionário da EEUSP | 3         | 15,8        | -          | -           | 2         | 10,5        | -         | -           | 7         | 36,8        | 7              | 36,8       | 19         | 8,2        |
| Usuário externo      | 2         | 13,3        | 2          | 13,3        | -         | -           | 2         | 13,3        | 9         | 60          | -              | -          | 15         | 6,5        |
| <b>Total</b>         | <b>29</b> | <b>12,5</b> | <b>101</b> | <b>43,5</b> | <b>31</b> | <b>13,4</b> | <b>30</b> | <b>12,9</b> | <b>32</b> | <b>13,8</b> | <b>9</b>       | <b>3,9</b> | <b>232</b> | <b>100</b> |

Entre as dimensões de qualidade, **Receptividade** (Figura 2) foi a que apresentou a maior distância da satisfação plena com o serviço: 8 dos 10 indicadores dessa dimensão apresentaram *gap* 5 de 25%. Esse resultado, apesar de não apresentar distância significativa entre o percebido e o esperado do serviço, merece atenção, pois a receptividade é apontada como a segunda dimensão mais importante da qualidade do serviço<sup>(9)</sup>.

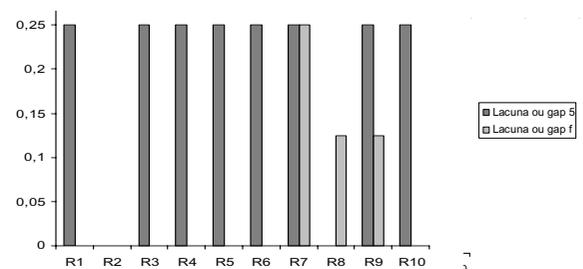


Figura 2 - Distribuição dos valores dos *gaps* 5 e *f*, segundo o indicador de receptividade (R), Biblioteca Wanda de Aguiar Horta (EEUSP), São Paulo, 2005

O acervo merece prioridade para alcançar plenamente a expectativa do usuário, pois o indicador *acervo atualizado* (R7) apresentou *gap* de 25%, tanto para os usuários quanto para os prestadores, além de se ter obtido elevada frequência de respostas abertas que indicaram a existência de algum assunto desatualizado no acervo. No indicador *oferecimento de serviços online* (R9), o *gap* de 25% evidencia a necessidade de se oferecer mais serviços aos usuários, como, por exemplo, a solicitação de cópia de artigos.

A distância observada nos indicadores R7, R9 e *eficiência na guarda de material e na organização do acervo* (R8), avaliados pelos prestadores, mostra que reconhecem a importância da guarda do material, imprescindível para a localização de uma obra e esse serviço merece maior atenção. Uma obra colocada no lugar errado pode ser considerada perdida e essa atividade reflete diretamente a organização do serviço.

Na dimensão *garantia*, somente os indicadores *funcionários qualificados para responder as minhas questões* (G1) e *funcionários que dominam as fontes eletrônicas de informação* (G3) geraram *gap* 5 de 25% entre os usuários, ambos relacionados à capacitação técnica dos prestadores. Para o usuário avaliar a qualidade do acervo, alguém precisa lhe apresentar os recursos disponíveis para a busca bibliográfica e a forma de obtenção do material que necessita. Os usuários mostraram satisfação plena com o indicador *funcionários acessíveis e corteses* (G2), diferentemente dos prestadores em que se identificou um *gap f* de 12,5%. Os prestadores atribuem a essa dimensão importância que não se reproduz plenamente na comunicação com os usuários.

Em *tangibilidade*, os usuários e os prestadores determinaram consensualmente que o indicador *equipamentos* (T2) apresenta um *gap* de 25% da satisfação plena. Mesmo que essa dimensão seja considerada por Parasuraman<sup>(9)</sup> a menos importante para a qualidade do serviço, com o avanço no uso da informática nas bibliotecas, os equipamentos, principalmente os computadores, tornam-se indispensáveis para o bom desempenho de um serviço de informação. Na visão dos prestadores, o indicador *material de comunicação* (T3), um recurso de valor para a divulgação dos serviços oferecidos, também obteve *gap f* de 25%.

Embora os usuários estejam satisfeitos com o indicador T3, os resultados das perguntas abertas evidenciaram que os prestadores reconhecem melhor que os usuários a importância do material de comunicação. Para a pergunta aberta sobre o interesse em *algum treinamento nos cursos de capacitação do usuário*, 89,4% dos respondentes mencionaram treinamentos relacionados à busca bibliográfica, curso já oferecido pela biblioteca, evidenciando falha na divulgação dos cursos.

O mesmo se observou nas respostas sobre o *interesse por algum serviço que a biblioteca ainda não oferece*, na qual 41,1% das respostas afirmativas apontaram o desejo por algum curso, que já é oferecido habitualmente pela biblioteca. Para essa mesma pergunta, 11,8% das respostas sugerem explicitamente a divulgação dos serviços oferecidos.

A história de vida individual dos prestadores e o incentivo que recebem durante a jornada de trabalho são fatores que podem influenciar a avaliação de um serviço pelos clientes, pois o comportamento e as atitudes do funcionário podem interferir negativamente na atividade profissional, principalmente quando o trabalho desenvolvido é articulado pela interação e comunicação com os clientes. Isso, além da motivação profissional, poderia explicar o resultado obtido no indicador *empenho em atender minhas necessidades de informação* (E2) da dimensão *empatia*, em que os usuários apresentaram *gap* 5 de 25%. No indicador *postura do funcionário* (E5), o valor do *gap f* (25%) aponta que os prestadores podem melhorar seu relacionamento interpessoal, embora os usuários não percebam essa lacuna no desempenho dos prestadores.

Em um estudo que se utilizou o SERVQUAL observou-se que a dimensão chave para a percepção do cliente sobre um serviço avaliado é a *confiabilidade*, por traduzir-se como a garantia do cliente que os serviços requisitados serão realizados de forma correta e precisa<sup>(10)</sup>. Nessa dimensão, o único indicador que não alcançou a satisfação plena entre os usuários foi *segurança e confiabilidade nos treinamentos para acesso à informação* (C3).

Os prestadores ainda precisam melhorar as estratégias de treinamento, para transmitir maior confiança aos usuários. Pelos *gaps f* dos prestadores, observou-se que as *informações confiáveis no website da biblioteca* (C5) precisam ser melhoradas e dependem de avaliações frequentes da página eletrônica da biblioteca por parte dos próprios

prestadores, para que as atualizações sejam providenciadas.

Quando comparadas as médias das TSR entre as categorias de respondentes pelo teste ANOVA, observou-se diferenças estatisticamente significativas na dimensão *receptividade* para os indicadores R2 ( $p=0,040$ ), R3 ( $p=0,005$ ), R6 ( $p=0,031$ ), R7 ( $p=0,006$ ), R10 ( $p=0,011$ ); na dimensão *garantia*, somente no indicador G3 ( $p=0,047$ ); na dimensão *tangibilidade* no indicador T1 ( $p=0,014$ ); e na dimensão *empatia* nos indicadores E1 ( $p=0,013$ ), E2 ( $p=0,004$ ) e E5 ( $p=0,040$ ).

No quesito *indicação de obras para aquisição*, percebeu-se que, exceto os docentes, os usuários da biblioteca não indicam obras para compra, provavelmente pela falta de divulgação sobre tal possibilidade. Os docentes, além de solicitarem compra dos livros que compõem a lista de referências das disciplinas, são periodicamente consultados para a indicação de obras quando ocorre liberação de verba para a ampliação do acervo.

Na pergunta sobre *assunto desatualizado no acervo*, pouco mais da metade dos respondentes referiram existir pelo menos um assunto desatualizado, destacando-se os temas próprios da área da enfermagem. Resultado esse controverso para uma biblioteca especializada nesse assunto, mas possível diante das dificuldades orçamentárias da escola pública. Os avanços tecnológicos em saúde exigem aquisições freqüentes de obras e o elevado custo dos livros faz com que cada vez mais os alunos recorram ao empréstimo de livros.

As sugestões sobre as instalações *da biblioteca e o que mudariam na biblioteca* apontaram, principalmente, aspectos relativos ao ambiente, instalações da biblioteca e equipamentos. Na categoria *ambiente e instalações* incluíram ações para diminuir o barulho, ampliação do espaço físico e melhorias no conforto dos ambientes destinados ao estudo. Em *equipamentos* foi enfocada a quantidade e a condição dos computadores para pesquisa, endossando a distância obtida no indicador T2 da dimensão tangibilidade (*gap* 5 de 25%) por pelo menos metade dos usuários.

Com relação ao que os usuários respondentes *mais gostam e menos gostam* na biblioteca, as opiniões emitidas foram divergentes, pois *ambiente e instalações, acervo e atendimento* foram os mais mencionados como motivo de apreço, e *acervo, ruído e atendimento* foram os aspectos mais citados para

a insatisfação. Ao retomar a dimensão empatia, os indicadores sobre atendimento apresentaram *gap* igual ou menor que 25%, indicando que, nas perguntas abertas, o respondente expressa melhor sua opinião. Outra controvérsia reside no fato de *ambiente e instalações* terem recebido o maior quantitativo de sugestões de mudança. Existe tendência para a supervalorização de aspectos físicos do ambiente, sem negar que o conforto é essencial para as atividades intelectuais.

Quanto mais instruído o cliente, menos sensível é para com as dimensões tangíveis<sup>(4)</sup>. A dimensão tangível não convence o usuário, mas fatores como limpeza, arejação, iluminação, quando presentes e adequados, auxiliam na decisão de escolha ou compra.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados obtidos por essa pesquisa permitiram cumprir seu objetivo de avaliar a satisfação do usuário com relação aos serviços e produtos da biblioteca Wanda de Aguiar Horta, através do conhecimento da percepção direta do seu cliente sobre os serviços/produtos oferecidos, bem como da impressão que eles têm dos prestadores. Os resultados evidenciaram que, apesar dos *gaps* observados em alguns indicadores, a biblioteca oferece serviço de qualidade aos seus usuários, pois 88% dos respondentes avaliaram o atendimento, de modo geral, como bom ou excelente. Os *gaps f* dos prestadores foram importantes para identificar lacunas que podem ser diminuídas pela iniciativa do prestador e aquelas que precisam ser discutidas em instâncias superiores de decisão.

A identificação do aluno de graduação como o maior usuário da biblioteca mostra que suas necessidades devem ser consideradas na aquisição de obras. Por outro lado, a utilização da biblioteca por alunos de pós-graduação, menos freqüente que a dos alunos de graduação, merece melhor investigação. Como esse grupo deve fazer revisões sistemáticas de literatura para o desenvolvimento de seus projetos é importante saber se a não utilização da biblioteca se deve à carência do acervo e serviços oferecidos, se as buscas eletrônicas e as bibliotecas virtuais estão suprimindo a necessidade de o aluno freqüentar a biblioteca ou se o aluno de pós-graduação não está se dedicando ao estudo como

exige um programa de pós-graduação. Mesmo assim, como muitos alunos de pós-graduação não responderam ao instrumento, não há dados suficientes para maiores considerações.

A comunicação empresarial (publicidade, promoção e divulgação do serviço), mesmo em serviços públicos, também afeta diretamente as expectativas do cliente, como foi visto na análise das respostas obtidas pelas perguntas abertas, das quais vários respondentes citam a necessidade de divulgação dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, enquanto outras remetem ao prejuízo que a divulgação deficiente pode imprimir na satisfação do cliente. Logo, investir na comunicação empresarial pode ser estratégia eficiente para a biblioteca avaliada aumentar sua qualidade.

A análise dos *gaps* 5 mostrou que os seguintes aspectos merecem maior atenção da

biblioteca para o encontro das necessidades dos usuários: atualização do acervo, do sistema de comunicação e equipamentos, divulgação dos serviços e treinamentos, comportamento dos usuários e prestadores na manutenção do silêncio no ambiente da biblioteca, acessibilidade aos prestadores.

As perguntas abertas foram importantes para validar alguns indicadores da escala Likert. Por elas também se percebeu que os usuários desejam ampliação do horário de funcionamento da biblioteca e melhor eficiência no serviço de reprografia.

Depois de avaliar os resultados obtidos por essa pesquisa, admite-se que a biblioteca Wanda de Aguiar Horta presta seus serviços com qualidade, pois satisfaz a maioria de seus usuários e os próprios prestadores do serviço, apresentando somente alguns problemas pontuais que servirão de parâmetro para melhorar ainda mais seus serviços.

## REFERÊNCIAS

1. Lovelock CH, Wright L. Serviços: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva; 2001.
2. Vergueiro WCS, Carvalho T. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras. In: Anais do 19º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação; 2000 set. 24-30; Porto Alegre [CD-ROM]. Porto Alegre: Associação Rio Grandense de Bibliotecários; 2000.
3. Broady-Preston J, Preston H. Demonstrating quality in academic libraries. *New Library World*. 1999;100(3):124-29.
4. Berry LL, Parasuraman A. Serviços de Marketing: competindo através da qualidade. São Paulo: Maltese-Norma; 1992.
5. Sampaio MIC, Caminada Netto A, Barreiros AA, Prado AMMC, Fontes CA, Cordeiro ECA, et al. PAQ: implantação de um processo de avaliação contínua da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas do SIBI/USP. Versão 2.0. São Paulo; 2002.
6. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Marketing*. 1985;49(4):41-50.
7. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retailing*.1988;64(1):12-40.
8. Herson P, Altman E. Service quality in academic libraries. Norwood: Ablex; 1996.
9. Parasuraman A. Marketing research. 2 ed. New York: Addison-Wesley Publishing; 1991.
10. Kavan CB, Pitt LF, Watson RT. Measuring Service Quality in Information Systems. Working Paper - Terry College of Business. Athens (GA): University of Georgia; 1993.