

**Era uma vez... uma biblioteca de muitos destinos: uma análise do
BibTranscol de Vila Velha à luz da qualificação Servqual**

***Once upon a time... a library of many destinies: an analysis the
BibTranscol of Vila Velha the light of the metric Servqual***

Sandra Maria Souza de Carvalho

Universidade Federal do Espírito Santo – UFES / Prefeitura Municipal de Vila Velha –
PMVV

sandramsc@hotmail.com

Marcelo Calderari Miguel

Universidade Federal do Espírito Santo – UFES

marcelocalderari@yahoo.com.br

Patrícia Nogueira Rodrigues Sobrinho

Universidade Federal do Espírito Santo – UFES / Prefeitura Municipal de Vitória – PMV

patricia.d@hotmail.com

Resumo

Analisa a percepção e as expectativas dos associados da BibTranscol Vila Velha em relação aos serviços prestados. Adapta a escala psicométrica denominada Service Quality (SERVQUAL) como método para exame das lacunas de serviços e constituição da matriz Importância x Satisfação. A metodologia desta investigação possui caráter descritivo, natureza quantitativa, estruturando um survey e alinhado-sea parametrização das cinco dimensões da qualidade: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade. As principais lacunas são de evidências tangíveis, e o olhar da clientela ratifica que a demanda é parcialmente condicionada a expectativa, que, por sua vez, depende parcialmente da provisão do serviço para satisfazê-la.

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

Abstract

It analyzes the perception and expectations of members of BibTranscol Vila Velha in relation to the services provided. Adapts the psychometric scale called Service Quality (SERVQUAL) as a method for examining service gaps and establishing the Importance x Satisfaction matrix. The methodology of this research has a descriptive character, quantitative nature, structuring a survey and aligned to the parameterization of the five quality dimensions: Reliability, Empathy, Assurance, Responsiveness and Tangibility. The main gaps are tangible

* Received first November 2017; received in revised form in 15 January 2018; accepted in 6 April 2018; published online 21 April 2018

evidence, and the clientele's view ratifies that demand is partially conditioned by the expectation, which, in turn, partially depends on the provision of the service to satisfy it.

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

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo aborda o seguinte problema: quais “percepções e expectativas” têm a comunidade usuária da Biblioteca Transcol de Vila Velha sobre o serviço ofertado? Essa investigação tem por objetivo averiguar a qualidade dos serviços prestados nos módulos da BIB Transcol, instaladas nos terminais São Torquato, Ibes, Itaparica e Vila Velha nos terminais do Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória – TRANSCOL, tendo como foco o olhar dos usuários perante a prestação e desenvolvimento dos serviços.

A metodologia utiliza uma releitura da abordagem teórico-metodológica Servqual (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985) e, questionários são usados a fim de diagnosticar os serviços, e a partir daí identificar os pontos fortes, considerando a prioridade dos desejos e necessidades do público alvo. Este estudo apresenta uma tendência em espaços não formais de educação, mostrando que é importante avaliar e aperfeiçoar visando o usuário do sistema transcol de Vila Velha.

Para Assunção (2000, p. 56) a vida com leitura é uma forma de "potencializar a vida corriqueira". Viver com leitura é elevar-se, para além da vida prosaica, comum, em que cabe também o “simples” conhecer. A vida com leitura é, então, uma vida de intensa prática de prazer

Fonseca (2007), assina-la que a biblioteca infantil, a biblioteca escolar, a biblioteca universitária, a biblioteca especializada e a biblioteca nacional são peças indispensáveis numa rede bibliotecária que sirva de infra-estrutura ao sistema nacional de informação. A biblioteca pública, entretanto, é a mais importante de todas as categorias, pois, além de seus objetivos específicos, pode complementar as atribuições das demais categorias e até, com serviços adequados, substituir algumas delas, como a infantil e a escolar. Como costumam dizer os ingleses, “tudo para todos é exatamente o que a biblioteca pública deve ser” (FONSECA, 2007, p. 56).

Nessa mesma direção Vieira (2014), reconhece que a biblioteca pública foi criada com a finalidade de atender às necessidades informacionais, de estudo, leitura complementar, consulta e recreação de toda a comunidade. Podem ser municipais, estaduais ou federais. Deve ser de caráter cultural, onde o usuário possa se autoeducar e dar continuação a sua educação por meio de leituras e ações culturais promovidas pela biblioteca (VIEIRA, 2014, p.22).

De acordo com o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP, 2017) “a biblioteca pública – porta de acesso local ao conhecimento – fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais”. Assim, considerando este apontamento, a Biblioteca Transcol é instituída visando aprimorar o gosto pela leitura, de forma que o tempo gasto nos terminais e nos ônibus viesse a ser utilizado em prol da leitura e do despertar cultural (UNIVERSIDADE PARA TODOS, 2014).

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

Desde seu lançamento até o mês de fevereiro de 2017 foi realizado o cadastramento de 22.282 usuários, que diariamente circulam por esses terminais usufruindo no local de leitura de periódicos e realizando empréstimo de livros. A média desses empréstimos é de 1.685 livros mensalmente. O total de empréstimos nesse período ultrapassa a marca de 165.378 somados os números dos 10 terminais (SECULT, 2017).

Segundo Moro, Estabel e Behr (2014), a biblioteca é presença significativa em uma sociedade democrática que segue os preceitos da sociedade de informação e do conhecimento, visando o acesso as novas aprendizagens e necessidades informacionais. Segundo estes autores, a qualidade dos serviços da biblioteca está voltada para identificar as necessidades do usuário, partindo da percepção e expectativas que estes apresentam em relação ao funcionamento e à prestação de serviços e recursos informacionais (MORO; ESTABEL; BEHR, 2014, p.58). E também deve-se observar que:

O desenvolvimento de coleções das bibliotecas no passado estava mais focado na quantidade de itens que compunham este acervo do que na sua qualidade. Nos dias atuais, as bibliotecas incluem as TICs também como fonte de informação, e o desempenho da biblioteca é avaliado de acordo com os serviços e produtos que oferece, bem como os resultados que alcança no atendimento a usuários, e não somente pela coleção que possui.[...] .Diante desse novo cenário, é necessário que o pessoal qualificado que atua na biblioteca (de certa forma, gestores de informação) utilize instrumentos de avaliação do seu desempenho e da qualidade dos serviços que prestam. Essa avaliação visa a obter elementos para fundamentar decisões, planejar, avaliar e analisar cenários e, ainda, oferecer serviços que atendam de forma objetiva às necessidades informacionais dos usuários. [...] . Os profissionais que atuam na biblioteca e os usuários compartilham e constroem a biblioteca juntos, em um contínuo processo de colaboração e de cooperação (MORO; ESTABEL; BEHR, 2014, p.58-59).

Deste modo, o projeto intitulado “BIB Transcol” sustentou-se através das ações voltadas à instalação de módulos de locação de livros, nos terminais do Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória – TRANSCOL, pois, nesses circulam parcela expressiva do público-alvo do projeto. Os interessados se cadastram nas próprias bibliotecas, e podem locar, gratuitamente, um livro por vez, pelo período de dez dias. Assim sendo, o projeto incita a leitura e colabora para a melhoria do grau de conhecimento e informação das populações menos favorecidas.

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

Por fim, este artigo está estruturado da seguinte forma: na seção 2, a revisão da literatura sobre avaliação da qualidade em serviços de informação; (2.1), qualidade em serviços de informação; (2.2), o método Servqual como ferramenta da qualidade. Na seção 3, os procedimentos metodológicos adotados serão abordados; (3.1), trata da ambiência da pesquisa; (3.2), caracteriza o tipo de pesquisa e técnica empregada; Na seção 4, discorreremos sobre resultados e discussão; (4.1), abordamos importância e satisfação; (4.2), apresenta análises de quadrantes e gaps como instrumentos de diagnóstico; e por fim, na seção 5, as considerações finais são apresentadas.

2 REVISÃO DA LITERATURA

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

2.1 *Qualidades em serviços de informação*

Quando tratamos da qualidade de um serviço de informação, o primeiro aspecto a ser considerado é que o profissional da informação disponibilize ao seu usuário a informação relevante, ou seja, este profissional informacional deve ter competências necessárias para manipular e acessar esse objeto de interesse dos usuários.

Mas é essencial falarmos que a qualidade percebida pelo usuário estará especialmente centrada no fato de estar sendo prestado um serviço, e isso remete a algumas premissas. Por isso a importância da disponibilidade, a apresentação pessoal e a clareza de comunicação serem essenciais para a avaliação da qualidade de um serviço por parte do usuário.

O atendimento ao cliente (usuário da biblioteca): Que é o cliente da biblioteca? É aquele que necessita dos serviços que ela oferece. A maior ou menor aproximação do usuário com a biblioteca será determinada pela boa integração atendente e usuário. Devemos nos lembrar que “cliente é toda pessoa que depende de ti... neste exato momento”. Portanto, vamos recebê-lo com um sorriso aberto; demonstrar interesse em ajudá-lo; falar com delicadeza e bom humor; explicar e prestar-lhe todas as informações possíveis; ouvir e acatar suas sugestões e convidá-lo para participar dos programas da biblioteca (SILVA; ARAUJO, 2009, p.135).

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

Expostos a um grande fluxo de informação, hoje vivemos em um ambiente de constante mudança e, como consequência, sempre atualizado de necessidades. A incessante busca pela melhor maneira de realizar tarefas e prestar um serviço de maior qualidade e atender as necessidades de informação nos remete a um conceito de melhoria contínua trazendo esta realidade para a biblioteca, um espaço onde se busca informação e onde o profissional que não se atualiza está fadado a não prestar um bom serviço e não atender às necessidades de seus usuários (MORO; ESTABEL; BEHR, 2014, p.58-73).

Ferreira (1995) reportando-se ao bibliotecário, diz que esse profissional deve ter sensibilidade para entender as necessidades e limitações de seus clientes e assim, como gestor de um novo tipo de biblioteca, ele promoverá um ambiente de trabalho, pautado no comprometimento e na

integridade, guiando a instituição para atendimento e satisfação necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas da comunidade que atua.

2.2 O Método Servqual como ferramenta da qualidade

Zeithaml e Bitner (2003) reportam que o Servqual é um tipo de pesquisa de relacionamento utilizado para a avaliação de serviços. Assim, no entendimento desses autores, constata-se que os usuários avaliam a qualidade dos serviços ofertados com as expectativas relativas a esses serviços.

Assim, este estudo disserta acerca do Método SERVQUAL, que é uma escala multidimensional para a mediação das percepções e avaliações dos usuários, foi criado para captar a expectativa dos usuários sobre a qualidade dos serviços. A escala reflete as **cinco dimensões** da qualidade dos serviços, sendo que cada dimensão contém múltiplos itens responsáveis pela captação dos atributos fundamentais (BERRY; PARASURAMAN, 1992).

FIGURA 1 – Dimensões da qualidade em Análise.



Fonte: Elaborado durante a realização da pesquisa, 2017.

O modo como os usuários percebem, determinam se tiveram uma experiência de serviço de qualidade e se estão satisfeitos com essa experiência. Portanto, é pertinente o fato de as percepções serem levadas em consideração com respeito as expectativas. Sendo as expectativas algo dinâmico, as avaliações também podem sofrer alterações ao longo do tempo- de pessoa para pessoa e de cultura para cultura. Aquilo que hoje é considerado serviço de qualidade ou o que atualmente satisfaz os usuários, amanhã poderá ser diferente (ZEITHAML; BITNER, 2003, p.86).

Também é importante que o usuário atente para o ponto de que toda pesquisa sobre qualidade e satisfação está baseada nas percepções dos serviços oferecidos e não em critérios objetivos previamente determinados de como um serviço deveria ou não ser. Os clientes percebem os serviços em termos da qualidade e de quão satisfeitos eles estejam com respeito ao conjunto total de suas experiências, distinguindo-se pela qualidade dos serviços e pela maior satisfação de seus clientes com os serviços obtidos (ZEITHAML; BITNER, 2003.p.87).

De acordo com Berry (1996), avaliar as expectativas dos clientes em relação aos serviços e a importância dos atributos dos serviços favorece a capacidade de ação, uma outra característica

essencial de um sistema de informações sobre qualidade em serviços. A informação gerada deve estar suficientemente alinhada com a estrutura organizacional, de forma que fique claro quem precisa tomar ação. Ela deve ser específica o suficiente para que os gerentes saibam o que fazer (BERRY, 1996, p.59).

Como aponta Las Casas (2017), no esforço de superar a expectativa do cliente aumenta-se cada vez mais o nível de serviços. A empatia, a capacidade de se colocar no lugar dos outros expressa o respeito ao cliente. "Saber até onde se pode ir. Considerá-lo como ser humano, valorizá-lo dentro dos princípios básicos da moral humana" (LAS CASAS, 2017, p,188-189).

O sistema de informações sobre qualidade em serviços deve disseminar informações relevantes sobre serviços para todos na organização. Esse sistema de informação deve não apenas orientar o usuário, mas também motivá-lo sobre o que fazer. As informações sobre qualidade em serviços devem ser compartilhadas. Um dos principais desafios é determinar quem recebe qual informação, em que forma e quando. As necessidades de informação das pessoas em diferentes níveis na organização variam; enviar para cada grupo a informação adequada é a chave do sucesso.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesse ponto discorreremos sobre a ambiência da pesquisa e caracteriza o tipo de pesquisa e técnica empregada.

3.1 *Ambiência da Pesquisa*

A Biblioteca Transcol (Fig. 2) está inserida em uma ação governamental do Estado intitulada "Leia Espírito Santo", que implementa o incentivo à leitura e à pesquisa. Hodiernamente o Projeto Biblioteca Transcol conta com dez unidades instaladas nos terminais Laranjeiras, Carapina e Jacaraípe, na Serra; Itacibá, Campo Grande e Jardim América, em Cariacica, e São Torquato, Ibes, Itaparica e Vila Velha na cidade de Vila Velha.

FIGURA 2 – BibTranscol em recortes, Vila Velha.



Fonte: arquivo pessoal, 2017.

O ambiente analisado compreende os módulos BIB Transcol instaladas nos terminais de Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória (TRANSCOL) do município de Vila Velha (São Torquato, Ibes, Itaparica, Vila Velha) – por conseguinte, esses quatro módulos bibliotecários (Fig. 3) que atendem a população usuária de transporte público.

FIGURA 3 – Localização da Rede BibTranscol no município de Vila Velha.



Fonte: © contribuidores do OpenStreetMap, 2017.

Cabe salientar que a primeira unidade do BIB Transcolfoi instalada em 2007 no Terminal de Laranjeiras no município de Serra. E, o projeto Biblioteca Transcol foi muito além, portanto observa-se que:

Ele evoluiu e, em vez de uma única biblioteca para todos os terminais, optou-se pela instalação de bibliotecas fixas em cada um dos terminais rodoviários da região metropolitana da Grande Vitória. Tendo sido criada inicialmente no terminal de Laranjeiras, no município de Serra, em 15 de agosto de 2007, a Biblioteca Transcol tem atendido desde então a grandes parcelas da população que têm pouco acesso aos bens culturais. Em março de 2008 foram lançadas as bibliotecas dos terminais de Itacibá (Cariacica) e Ibes (Vila Velha). O projeto se amplia e se estende, a partir de março de 2008, para outros terminais. São eles: Itacibá, em Cariacica; Ibes, em Vila Velha; e Campo Grande e Jardim América, em Cariacica, tendo sido essas duas últimas bibliotecas implantadas em 15 de abril e 22 de agosto de 2009, respectivamente, a partir do novo sistema web [...] se verifica pelos resultados obtidos ao longo de 10 anos [...] (que) a Biblioteca Transcol tem sido capaz de ajudar a modificar esse cenário, uma vez que visa atender justamente à parcela da população com pouco acesso aos bens culturais (SECULT, 2017).

3.2 Tipo de Pesquisa e Técnica Empregada

Com base na abordagem a metodologia deste estudo possui caráter descritivo de natureza quantitativa. Seu delineamento é do tipo levantamento (survey) com a utilização de questionário semiestruturado disponibilizado entre os dias 20 outubro de 2016 a 27 de janeiro de 2017, sendo o instrumento de coleta de dados aplicado após o/a cliente devolver ou locar um livro, ou seja, sair da unidade.

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

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

Em convergência com (CROSSNO et al, 2001), preferimos utilizar o termo importância ao invés de expectativas, proposto pelo método Servqual, porque essa abordagem permite ajustes e, tal concepção simplifica a compreensão dos termos: é mais fácil para o participante entender: “o quanto atendimento da biblioteca é importante para você” do que “qual a sua expectativa em relação ao atendimento”. Pela mesma razão, percepção foi substituída por “satisfação” na esquematização das questões.

Para interpretação dos resultados da pesquisa quantitativa foram utilizadas técnicas estatísticas (análise descritiva). Os dados coletados foram inseridos e tabulados no programa Excel da Microsoft e utilizamos fórmulas estatísticas para calcular as médias, proporções, desvios, distribuição de frequência e, produzir as tabelas, gráficos e ilustrações visando facilitar a descrição dos dados recolhidos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Um total de cento e quarenta questionários foram aplicados (Tabela 1) a população estabelecida em estudo. Foram considerados apenas os questionários que tinham a resposta “Sim” à questão: “Você já pegou empréstimo/locou livros na Biblioteca Transcol” Convém lembrar que aplicação da abordagem teórico-metodológica Servqual requer uma prévia experiência com o serviço a ser avaliado.

Tabela 1 – Importância e Satisfação por Dimensão.

Perfil Social	Município Vila Velha N=140	
	n	%
Faixa etária		
< 25	93	66,43%
25 - 60	38	27,14%
> 60	9	6,43%
Etnia (cor da pele)		
Branco	80	57,14%
Pardo/Negro	50	35,71%
Outro (a)	10	7,14%
Gênero		
Masculino	63	45,00%
Feminino	69	49,29%
Outro (a)	8	5,71%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

4.1 Importância e Satisfação

Uma análise dos resultados permite identificar os itens mais importantes (expectativa) para a maioria dos usuários: “Os livros (obras) são atrativos e estão bem organizados na estante segundo a abrangência do assunto” obteve 87,14% das respostas e “Equipe sempre disposta para ajudar na prática leitora” obteve 79,29%. Ainda em relação à importância, os itens da pesquisa receberam dos participantes uma pontuação que variava entre 4,80 e 4,20 de uma escala de cinco pontos. Isso sugere que os fatores selecionados para a pesquisa são de fato relevantes para a clientela.

Entre os itens indicados como de “maior satisfação”, o primeiro deles, com 88,57% das respostas foi “Atendente tem conhecimento suficiente para responder minhas questões relativas ao Empréstimo - Locação - Disponibilidade - Cadastro”, e o segundo, com 77,86%, “Funcionários da biblioteca inspiram confiança”.

Ainda em relação à satisfação (percepção) 3,60 e, os participantes atribuíram às questões, uma pontuação que variava entre 4,60 de uma escala de cinco pontos, apontando uma pequena diferença entre a importância e a satisfação dos serviços.

Entretanto, os itens que obtiveram uma pontuação menor podem representar aspectos a serem melhorados nos serviços ofertados pela Biblioteca Transcol. Entre eles estão a “Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática” e “Instalações físicas adaptadas às necessidades dos associados”, ambos apresentando respectivamente 23,57% das respostas marcadas entre “insatisfeito” e “pouco satisfeito”.

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

Tabela 2 – Importância e Satisfação por Dimensão.

Dimensão	Importância (E)	Satisfação (P)
Empatia	4,45	3,70
Garantia	4,80	4,60
Receptividade	4,20	3,60
Confiabilidade	4,65	4,30
Tangibilidade	4,50	4,20

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

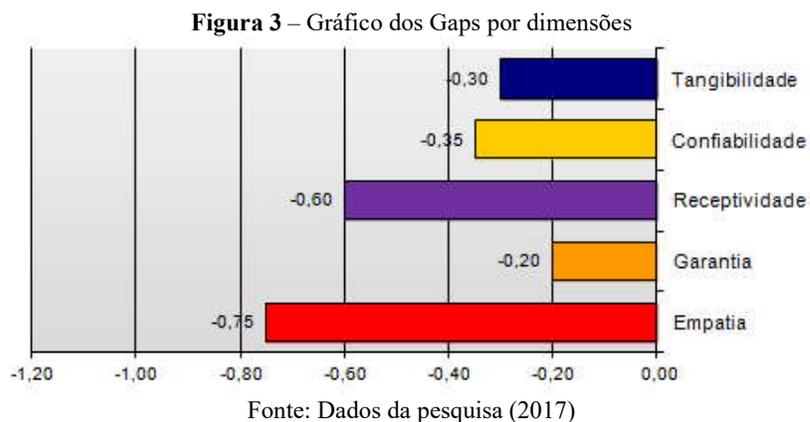
A determinante da qualidade do serviço apontado nesse trabalho assinala que a dimensão garantia, como sendo a preferida pelos associados da biblioteca. A dimensão tangibilidade designa as aparências físicas das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação. Já no que tange a satisfação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

4.2 Análises de Gaps e Quadrantes

A Análise de Gaps, segundo Miguel e Freire (2016) é uma boa maneira para apresentar os resultados da pesquisa e, para o cálculo dos gaps emprega-se a seguinte fórmula: Gap = Satisfação - Importância

Para o cálculo dos gaps por dimensão foram somadas as médias das questões de cada dimensão e divididas pelo total de itens de cada dimensão contida no questionário aplicado (MIGUEL, 2017). Por exemplo, para o cálculo dos gaps da dimensão Receptividade, foram somadas as médias das pontuações das questões relativas a esta dimensão e depois divididas por quatro, que era o número de itens relacionados a esta dimensão.

Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão foram somadas e depois divididas pelo número total de respondentes (140) tanto para a satisfação quanto para a importância. A seguir foi calculada a diferença entre as duas, obtendo-se assim o Gap por questão (Figura 3).



Pode-se averiguar (Fig. 3) que os hiatos ente o serviço desejado e o de fato encontrado abrangem a Dimensão Tangibilidade. Ao que tudo indica, essa lacuna demonstra que a atratividade das instalações físicas é um ponto crucial para a qualidade do serviço, pois influencia não somente a percepção da ambiência, mas também as expectativas quanto a desenvoltura do processo ensino-aprendizagem.

Nesse cenário de Gaps por dimensões (Fig. 3), verificamos a diferença entre o serviço desejado e o encontrado, e a dimensão Garantia apresenta menor divergência. Isso indica que não houve decepção significativa, ou seja, o associado admite a percepção efetiva da “Capacitação”. Nitecki e Hernon (2000) apontam em seus estudos que as pontuações de Gaps entre 0 e -1 não superam as expectativas (excelência), contudo podem atender ao que os usuários esperam de um serviço padrão e, auferir de qualidade positiva ao serviço prestado.

Nitecki e Hernon (2000) recomendam a Análise de Quadrante (Matriz Importância e Desempenho), que consisti em uma correlação gráfica (Fig. 4) que facilita a visualização das informações, compreendendo, uma ferramenta teórico-metodológica da estratégia organizacional: manter, aperfeiçoar, realocar recursos, rever esforços.

Figura 4 - Análise de Quadrantes

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A análise se constrói por uma matriz bidimensional, em que a importância é mostrada pelo eixo x e, se atribui ao eixo y a satisfação. Um atributo que se situar no Quadrante I terá alta importância com alto desempenho, representando uma possível vantagem competitiva. Um atributo que tiver alta importância, mas baixo desempenho deverá receber atenção imediata, constando no Quadrante II. O Quadrante III concentra os atributos com alto desempenho, porém com baixa importância. O Quadrante IV contém os atributos com baixa importância e baixo desempenho, não sendo necessário concentrar esforço adicional.

Nessa pesquisa, sobreveio uma concentração no quadrante I (manter) de todos os vinte e dois atributos da qualidade e, isso sugere que os associados vêem todos esses atributos como sendo altamente importantes e bem desempenhados pela BibTranscol de Vila Velha.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em ritmo de "era uma vez..." construímos a análise de quatro bibliotecas sobre o olhar dos passageiros de transporte coletivo urbano do município de Vila Velha. Esse diagnóstico do projeto Bibtranscol, luz do servqual e suas aplicações, teve como objetivo principal avaliar a qualidade dos serviços prestados pela bibliotecas públicas, no que tange a expectativa e a percepção da clientela/associados em relação aos serviços ofertados.

Por meio dessa pesquisa foi possível constatar que os associados percebem positivamente a qualidade, mas apontam fortes descuidos da instituição com a questão da empatia. Observa-se que o cálculo do Gaps por dimensões aponta leves discrepâncias entre importância e satisfação, indicando que existe lacuna para a Biblioteca Transcol atingir a qualidade esperada, isso porque a filosofia da qualidade requer conseguir o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes em relação à instituição.

Um dos pontos fracos refere-se aos Gaps da dimensão empatia, demonstra a necessidade de se investi em treinamentos, em colocar na rede profissionais bibliotecários, já que essa dimensão expressa o cuidado em oferecer atenção individualizada e qualificada a comunidade usuária da Biblioteca Transcol.

resultados permitem sugerir que algumas ações específicas sejam consideradas, tais como: investir cursos (treinamentos/capacitações) e em uma política de que promova o aperfeiçoamento contínuo da equipe, juntamente incluir o profissional bibliotecário de referência para acompanhar os planos e ações.

Reiteramos que os clientes atendidos pela equipe estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Biblioteca Transcol, citando a “**garantia**” como uma das mais importantes, no entanto, a que mais demanda cautela.

A pesquisa ratifica que o método Servqual (com as devidas adaptações) (MIGUEL, 2017) é apropriado para avaliar a qualidade a partir das percepções e expectativas dos clientes de forma abrangente. Além disso, essa abordagem teórico-metodológica pode ser tornar uma ferramenta útil para a gestão e a tomada de decisões, pois permite evidenciar os pontos fracos e fortes das instituições, uma vez que gera informações sob a ótica dos seus associados.

Uma desvantagem do método em questão é o fato do questionário padrão do Servqual ser constituído apenas por questões fechadas o que o caracteriza como um método quantitativo. Entretanto, nesse trabalho, buscamos acudir essa lacuna inserindo espaço para sugestões e, adequando a abordagem ao meio social. Portanto, não basta fornecer serviços com excelente qualidade, é necessário monitorar as percepções. Deve-se ter em conta as transformações dos desejos e das necessidades dos interagentes, por isso é o processo de avaliação faz-se necessário tendo como foco o olhar da comunidade usuária de Vila Velha e também dos outros seis módulos de BIB Transcol, sendo três unidades desse projeto no município de Serra (Laranjeiras, Carapina, Jacaraípe) e, outras três em Cariacica (Itacibá, Campo Grande e Jardim América).

Neste sentido, com os resultados obtidos a partir da percepção da comunidade usuária quanto aos serviços prestados pela Biblioteca Transcol permitem afirmar que, de modo geral, os leitores estão satisfeitos e veem que o processo de desenvolvimento de serviços se desenvolve com qualidade.

Santos (2014) reporta que "perceber ou avaliar" a qualidade nos serviços biblioteconômicos implica perceber que biblioteca é a comunicação que se materializa na disseminação do conhecimento registrado. O autor ainda afirma o que varia, na verdade, são os critérios segundo os quais a qualidade é julgada - isto é, pelos usos de redes eletrônicas, pela convivência do ambiente que permite a partilha e discussão de informações, conhecimento e vivências que depende necessariamente da provisão do serviço para satisfazê-la.

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

REFERÊNCIAS

- ASSUMÇÃO, Jeferson. **Máquina de destruir leitores**. Porto Alegre: Sulina, 2000.
- BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. São Paulo: Maltese: Norma, c1992. 238 p.

- BERRY, Leonard L. **Serviços de satisfação máxima**. Rio de Janeiro: Campus, 1996. 297 p.
- CROSSNO, J. E. et al. Assessment of customer service in Academic Health Care Libraries (ACSAHL): an instrument for measuring customer service. **Bulletin of the Medical Library Association**, v. 89, n. 2, pp. 170-176, Abr. 2001. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC31724/>>. Acesso em: 17 mar. 2015.
- FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2. 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/download/440/398>>. Acesso em: 02 fev. 2013
- FONSECA, Edson Nery da. **Introdução a biblioteconomia**. 2. ed. São Paulo: Briquet de Lemos, 2007. xx, 152 p.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6. ed São Paulo: Atlas, 2017. 223 p.
- MIGUEL, M. C. Múltiplos olhares em prol da qualidade de serviços biblioteconômicos. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 22, n. 2, p. 192-207, 2017. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1312/pdf>>. Acesso em: 19 ago. 2017.
- MIGUEL, M. C; FREIRE, V. F. Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário do Museu Capixaba do Negro: Aplicação da Abordagem Teórico-Metodológica Servqual em um Espaço Museológico de Vitória-ES. **Revista Guará**, Vitória, n. 05, p. 103-116, Jul, 2015. Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/guara/article/view/14350/10092>>. Acesso em: 19 jul. 2016.
- MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil; BEHR, Ariel. Gestão em bibliotecas. In: MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil (Org.). **Biblioteca: conhecimentos e práticas**. Porto Alegre: Penso, 2014. cap.4, p.57-76.
- NITECKI, D. A.; HERNON, P. Measuring service quality at Yale's University's libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, Ann Arbor, v. 26, n. 4, p. 259-273, Jul. 2000.
- PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 49, n. 4, p. 41-50, Fall 1985.
- SANTOS, J. M. A cultura da informação nas bibliotecas públicas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 54-67, jan./jun. 2014. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/280/291>>. Acesso em: 29 nov. 2016.
- SECULT. **BIB Transcol**. 2017. Disponível em: <<https://secult.es.gov.br/bib-transcol>>. Acesso em: 08 out. 2017.
- SILVA, Divina Aparecida da; ARAUJO, Iza Antunes. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 6. ed. Brasília: Thesaurus, 2009. 165 p.
- SNBP [Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas]. **Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas** – 1994. 2017. Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br/manifestos/manifesto-da-unesco-sobre-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em: 22 abr. 2016.

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

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

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa como foco no cliente**. Porto Alegre: Bookman, 2003. 536 p.