

MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO IFRJ NITERÓI

MEASURING SERVICE QUALITY AT NITERÓI IFRJ'S LIBRARY

Esp. Nathalia de Souza Lagos (IFRJ Niterói)
nathislago@gmail.com

Esp. Ana Beatriz Gianelli (IFRJ Niterói)
anab.gianelli@gmail.com

Dra. Ana Carla de Souza Gomes dos Santos (IFRJ Niterói)
ana.carla@ifrj.edu.br

Dr. Pedro Senna (CEFET-RJ/COPPE/UFRJ)
pedro.senna@cefet-rj.br

Resumo

O objetivo geral consistiu em evidenciar a percepção dos discentes em relação aos serviços prestados pela biblioteca do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ), campus Niterói, e sugerir melhorias para os itens mais críticos. Para esse alcance, foram definidos as dimensões e os itens que iriam compor o questionário, baseados na ferramenta LIBQUAL+, e a escala de julgamento de valor. Em seguida, foi elaborado o questionário e aplicado para os alunos dos cursos técnicos em Administração e Informática. Após a aplicação, os dados foram tabulados e calculadas as médias da percepção e expectativa de cada item e dimensão e, em seguida, os GAPs (diferença entre percepção e expectativa). Os itens mais críticos foram “O site de biblioteca me permite localizar as informações que eu preciso por minha conta/sozinho”, “Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias” e “Ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar coisas por minha conta/sozinho”.

Palavras-chave: SERVQUAL; SERVPERF; LIBQUAL+; Biblioteca.

Abstract

The main goal of this article consisted in highlight the perception of the students about the services provides by the library of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Rio de Janeiro (IFRJ) Campus Niterói, and suggesting improvements for the most critical items. We defined dimensions and items for the survey based on the LIBQUAL+ and the value judgment scale. Then, the survey was elaborated on and applied to the students of the technical courses in Administration and Informatics. After that, the data was used to create a spreadsheet with calculations between perception and expectation averages for use in the GAP formula in its item and dimension. Of all items, the most critical was "The library website allows me to find the information I need on my own/alone", "Modern equipment that allows me to easily access the necessary information" and "Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own/by myself".

Keywords: SERVQUAL; SERVPERF; LIBQUAL+; Library.

1 Introdução

A lei nº12.244/2010 em seu artigo número 1º dispõe sobre a universalidade das bibliotecas nas instituições públicas e privadas de todo o país e, para isso, busca constituir acervos com o número mínimo de livros para cada aluno matriculado e divulgar a guarda, preservação e organização das bibliotecas.

De acordo com Zaninelli, Nogueira e Peres (2019), as bibliotecas universitárias são reconhecidas como centros de cultura e aprendizado, além de dinâmicas e interativas. Seu principal objetivo é mediar a relação entre produtores e consumidores de conhecimento científico. Por serem espaços em constante mudança, as bibliotecas universitárias devem estar sempre atentas às novas demandas de produtos e serviços para melhor atender às necessidades de seus leitores.

Passos *et al.* (2013) reconheceram que "em um ambiente cada vez mais competitivo, as organizações precisam avaliar a qualidade dos serviços que prestam, medir a satisfação dos usuários e observar atentamente seus processos".

Sobre a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias, os autores Lourenço e Knop (2011) destacam que a aplicação de instrumentos de avaliação organizacional é capaz de identificar as percepções dos alunos, sendo essencial para a melhoria dos serviços prestados.

Segundo Silva e Leite (2015), o processo de avaliação pode auxiliar os bibliotecários a melhorar a qualidade do serviço, pois aborda todos os aspectos essenciais ao pleno funcionamento da biblioteca, resultando na satisfação do usuário com o serviço.

O instrumento de mensuração da qualidade utilizado em bibliotecas é denominado de LIBQUAL+, sendo LIB (de *library*) e QUAL (de *quality*). O LIBQUAL+ tem sua origem nas experiências de avaliação desenvolvidas pela *Texas A&M University* e utiliza como base o SERVQUAL.

Malheiro (2019) afirma que o LIBQUAL+ é bastante eficaz para avaliar a situação real da qualidade de bibliotecas e o modelo fornece comparações de desempenho com outras bibliotecas acadêmicas, onde essa prática é chamada de *benchmarking*¹.

Diante do exposto, o problema que norteia a pesquisa é “Qual é a percepção dos discentes em relação ao serviço prestado pela biblioteca do IFRJ Niterói?”. Logo, o objetivo geral consiste em evidenciar a percepção dos discentes em relação aos serviços prestados pela biblioteca do IFRJ Niterói e sugerir melhorias para os itens mais críticos. Especificamente, a pesquisa almeja conhecer o perfil dos usuários da biblioteca do IFRJ Niterói e identificar os itens mais críticos e propor soluções de melhorias.

2 Revisão de literatura

Nesta seção abordaremos a qualidade em serviços, a qualidade em serviços de bibliotecas e as ferramentas SERVQUAL e LIBQUAL+.

¹ *Benchmarking*: que em português, significa ponto de referência. É um processo de pesquisa entre organizações do mesmo setor para analisar como seus produtos, processos e serviços e avaliar os serviços que estão desempenhando em relação aos concorrentes.

2.1 Qualidades em serviços

Segundo Kotler, Hayes e Bloom (2002), serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra. Vale ressaltar que existe diferença entre produtos e serviços. Produtos são bens tangíveis que podem ser armazenados e têm a sua qualidade mensurada de forma mais objetiva. Por outro lado, serviços são intangíveis, não podem ser armazenados e sua produção pode ou não estar ligada a um produto físico.

O conceito de qualidade vem sendo moldado nas últimas décadas, pois existe influência cultural, histórica, social e econômica (SANTOS; BRAGA, 2018). Segundo Lovelock e Wright (2001), a qualidade como serviço está ligada àquilo que o cliente deseja, aos seus interesses e expectativas. Abdala (2012) afirma que a qualidade em serviço quase sempre está presente na literatura especializada como a compensação da satisfação dos clientes, aquisição do serviço ou produtos e a total satisfação dos usuários.

Referente à satisfação dos frequentadores de uma biblioteca de ensino superior, a qualidade dos serviços está centrada nas experiências dos seus usuários. Lourenço e Knop (2011) destacam que há instrumentos de avaliação da organização que possibilitam identificar a percepção dos usuários. Portanto, a participação dos usuários faz com que o foco da melhoria da qualidade seja voltado para eles (CÓQUERO, 2014).

Para Brito e Vergueiro (2013), a qualidade dos serviços de informação em uma biblioteca deve ter como objetivo aprimorar seus serviços, tendo em vista atender ou até mesmo superar a expectativa de seus clientes, pois existe um conceito o qual o usuário é visto como agente de transformação dentro de uma biblioteca. Assim sendo, também é um participante ativo no processo de transformação da biblioteca.

2.2 Qualidade em serviços em bibliotecas

As bibliotecas são unidades de informação sociais e atuam com a assistência social e cultural para determinada comunidade, sendo uma organização social sem fins lucrativos. Segundo Milanesi (1986), a biblioteca como criação social reflete a cultura

que a gerou e, por sua vez, atua sobre a cultura à medida que, vinculando seus valores, crenças e padrões comportamentais dos usuários e da comunidade ao qual a biblioteca pertence, reflete sempre a percepção dos frequentadores locais.

A biblioteca enquanto instituição social vem sofrendo transformações, como por exemplo de se adequarem às novas demandas sociais e informacionais. Jacob (2008) aponta que as bibliotecas desenvolveram uma nova abordagem das práticas culturais, atenta às bibliotecas digitais, livros digitais, acesso aberto, repositórios digitais e técnicas de escrita.

Os serviços de qualidade de uma biblioteca estão relacionados à demanda informacional do seu usuário, pois são os diversos fatores como o espaço físico, o atendimento prestado pelos seus funcionários e a disponibilidade de exemplares em seu acervo que devem ser mensurados precisando sempre acordar com a percepção do usuário de forma a garantir a sua satisfação.

Segundo Igami, Sampaio e Vergueiro (2003), essas unidades de informação não operam para a própria satisfação e nem conseguem sobreviver sem a análise das inferências externas. Portanto, mensurar a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas auxilia na avaliação do grau de satisfação dos usuários.

Igami, Sampaio e Vergueiro (2003) ainda apontam que há diversos fatores externos que influenciam no desempenho de bibliotecas, como o surgimento de novas tecnologias (ex.: bibliotecas digitais), políticas governamentais, restrições em orçamentos, mudanças na demanda de informações pelos usuários, dentre outros.

2.3 SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) definem a qualidade de serviço como o ponto fundamental da prestação de serviços e que o seu objetivo é atender ou superar as expectativas dos clientes. Para Abreu e Amaral (2016), o gerenciamento da qualidade dos serviços requer modelos que buscam o melhoramento na avaliação de serviços alinhados aos objetivos da empresa e dos seus clientes.

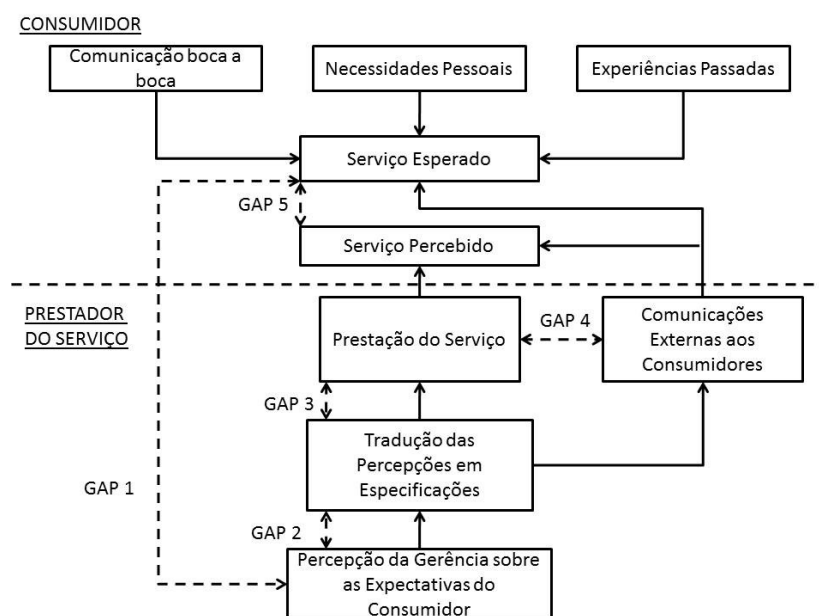
O modelo SERVQUAL foi formulado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e compreende os fatores de avaliação mais importantes no quesito de prestação de

serviço. Segundo Abreu e Amaral (2016), o SERVQUAL compreende 22 itens distribuídos em 5 dimensões relevantes para avaliação do serviço de qualidade. As 5 dimensões são:

- Confiabilidade: avalia a maneira de realizar seus serviços com confiança;
- Presteza: serviços prestados com eficácia e segurança em realizar os serviços;
- Segurança: conhecimento e cortesia aplicados em realizar os serviços para os clientes;
- Empatia: atendimento personalizado de acordo com cada cliente;
- Tangíveis: aparência física das instalações da empresa.

A Figura 1 apresenta os cinco Gaps, também denominado de modelo de lacunas, utilizado para a mensuração da qualidade em serviços. O SERVQUAL refere-se ao GAP 5 do modelo de lacunas, que compara a diferença entre o serviço prestado e a expectativa do cliente.

Figura 1 - Cinco GAPS ou Modelo de Lacunas



Fonte: Adaptada de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985)

O SERVQUAL coloca em evidência todas as percepções e expectativas dos clientes em relação a qualidade do serviço prestado. Essa qualidade é mensurada segundo a equação $Q = P - E$, onde Q é a qualidade, também denominada de GAP, P é a percepção e E é a expectativa. Desta forma, é possível verificar que a percepção de um serviço irá superar as expectativas do cliente quando o GAP apresentar um valor positivo. Quando o serviço executado não superar a expectativa do cliente, ele apresentará um valor negativo.

2.4 LIBQUAL+

O instrumento de mensuração da qualidade utilizado em bibliotecas é denominado de LIBQUAL+, sendo LIB (de *library*) e QUAL (de *quality*). O LIBQUAL+ têm suas raízes ligada às experiências de avaliação desenvolvidas pela *Texas A&M University* e utiliza como base o SERVQUAL.

Segundo Brito e Vergueiro (2013), a finalidade do LIBQUAL+ é tornar a ferramenta mais adequada para o ambiente de bibliotecas, pois a mesma não tem a finalidade comercial e lucrativa como as empresas que participaram do estudo de caso que resultou no modelo SERVQUAL.

O LIBQUAL+ auxilia os bibliotecários no processo de acesso, busca e na melhora da qualidade de serviços de informação prestados na biblioteca. Segundo Soares e Souza (2015), o LIBQUAL+ é um instrumento composto por 22 questões, com módulos opcionais de comentários livres e questões demográficas e possui três dimensões: valor afetivo do serviço, controle da informação e biblioteca como lugar, conforme Quadro 1.

Quadro 1 - As dimensões de Serviço LIBQUAL+

Valor afetivo do Serviço	É o aspecto humano da dimensão da qualidade de serviço. Relaciona-se à interação do cliente com a
---------------------------------	---

<i>(affect of service)</i>	equipe da biblioteca, principalmente no que tange aos aspectos de assistência e competência.
Controle de Informação <i>(Information control)</i>	Os usuários encontram na biblioteca a informação que necessitam no formato escolhido, de forma fácil e autônoma.
Biblioteca como lugar <i>(Library as a place)</i>	Avalia características físicas da biblioteca em relação à conveniência e se seus espaços são convidativos para o estudo individual e trabalhos em grupo.

Fonte: Adaptado de Cook e Maciel (2010)

Conforme Cook e Maciel (2010), o modelo LibQUAL+ é um instrumento de avaliação específico que tem como objetivos:

1. Fomentar uma cultura de excelência na prestação de serviço de bibliotecas;
2. Ajudar as bibliotecas num melhor entendimento do que os usuários percebem como um serviço de biblioteca de qualidade
3. Coletar e interpretar o feedback dos usuários ao longo do tempo;
4. Oferecer às bibliotecas informações comparáveis de avaliação de outras bibliotecas similares;
5. Identificar as melhores práticas na prestação de serviços de biblioteca;
6. Melhorar as habilidades analíticas dos membros da equipe da biblioteca para interpretar e atuar segundo os dados.

Cabe agora tornar a biblioteca um espaço privilegiado para a construção de um ambiente com a associação à leitura, formação do leitor e, por meio da gestão da qualidade de serviços e de um atendimento humanizado, tornar as bibliotecas um espaço educativo, observando a comunidade onde a Instituição de Ensino está inserida.

3 Metodologia

As próximas seções apresentam as dimensões e itens utilizados no instrumento de coleta de dados, a escala de julgamento de valor, a elaboração do questionário e as análises para a coleta, tratamento e análise dos dados.

3.1 Instrumentos de mensuração da qualidade em serviços

O Quadro 2 apresenta os 22 itens do instrumento LIBQUAL+ separados pelas três dimensões que caracterizam a avaliação do serviço de bibliotecas.

Quadro 2 - Dimensões LIBQUAL+

1 - Valor Afetivo do serviço (AS)	1.a - Serviços ao cliente	AS2 – Dar aos usuários atenção individual AS3 - Funcionários que são constantemente corteses AS4 - Prontidão para responder às perguntas do usuário AS6 - Funcionários que lidam com usuários de uma forma carinhosa AS8 – Vontade de ajudar os usuários
	1.b - Conhecimento do Trabalho pelo empregado	AS1 - Funcionários que inspiram confiança em usuários AS5 - Funcionários que têm conhecimento para responder perguntas do usuário AS7 - Funcionários que entendem as necessidades de seus usuários AS9 - Confiança em lidar com problemas de atendimento dos usuários
2 - Controle da informação (IC)	2.a - Recursos	IC3 – Os materiais de biblioteca impressos que eu preciso para o meu trabalho






		<p>IC4 – Os recursos eletrônicos de informação que eu preciso</p> <p>IC8 - Coleções de periódicos impressos e/ou eletrônicos que eu preciso para o meu trabalho</p>
	2.b - Acessibilidade	<p>IC1 – Tornar acessíveis os recursos eletrônicos da minha casa ou do escritório</p> <p>IC2 – O site de biblioteca me permite localizar as informações que eu preciso por minha conta/sozinho</p> <p>IC5 – Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias</p> <p>IC6 – Ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar coisas por minha conta/sozinho</p> <p>IC7 – Tornar a informação facilmente acessível para uso independente</p>
3 - Biblioteca como lugar (LP)	3.a - Ambiente da biblioteca	<p>LP1 - Espaço da biblioteca que inspira estudo e aprendizagem</p> <p>LP3 – Um local controlável e convidativo</p> <p>LP4 – Um refúgio para estudo, aprendizagem ou pesquisa</p>
	3.b - Estudo individual e em grupo	<p>LP2 - Espaço tranquilo para atividades individuais</p> <p>LP5 - Espaço da comunidade para a aprendizagem em grupo e estudo em grupo</p>






Fonte: Adaptado de Brito e Vergueiro (2013)

3.2 Escala de julgamento de valor

Na escala *Likert* temos um parâmetro que serve para mensurar graus de expectativa e de percepção nas respostas dos participantes do questionário. A escala é balanceada e estruturada para ser de fácil entendimento, partindo de discordo totalmente com grau 1 a concordo totalmente com grau 5. Os *emojis* são utilizados para auxiliar na interpretação, conforme a Figura 2.

Figura 2 - Escala *Likert* de 5 pontos: grau de expectativa e percepção

GRAU DE EXPECTATIVA				
 Discordo Totalmente	 Discordo	 Não concordo nem discordo	 Concordo	 Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

GRAU DE PERCEPÇÃO				
 Discordo Totalmente	 Discordo	 Não concordo nem discordo	 Concordo	 Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

Fonte: Autoria própria

3.3 Elaboração do questionário

O questionário foi criado com base no LIBQUAL+ e compreende seções que respondam pelas suas três dimensões: valor afetivo do serviço, controle da informação e biblioteca como lugar. O Bloco 1 abrange perguntas que traduzem o perfil dos alunos, tais como: gênero, idade, estado civil, cidade e número de vezes que frequentaram a biblioteca. O Bloco 2 compreende o grau de expectativa através de questões respondidas dentro da escala *Likert* e o Bloco 3 corresponde o grau de percepção com a mesma escala, porém são perguntas relacionadas à percepção dos serviços prestados pela biblioteca.

3.4 Coleta de dados

Para este artigo foi elaborado um questionário de pesquisa no *google forms* e aplicado *in loco* pelas pesquisadoras. A intermediação das pesquisadoras em sala de aula buscou diminuir o enviesamento por falta de entendimento de algumas perguntas e reconhecendo que a presença das pesquisadoras também pode afetar a forma como são respondidos os itens.

O público-alvo desta pesquisa foram os usuários da biblioteca do IFRJ Niterói. A amostra contemplou as turmas do sexto período dos cursos técnicos em administração e informática integrados ao ensino médio através da técnica de amostragem por conveniência. A escolha pelas turmas do sexto período ocorreu em função dos três anos que eles estão no campus e, em tese, com maior contato com os serviços da biblioteca. Em tempo, a coleta de dados ocorreu em junho de 2022.

3.5 Análise de dados

3.5.1 Tabulação de dados

Após a aplicação do questionário, os dados foram tabulados com o auxílio do *software Microsoft Office Excel*. Nele foram feitas as análises dos dados e a elaboração de tabelas para sintetizar os resultados.

3.5.2 Cálculo das médias

Após a tabulação dos dados, foi realizado o cálculo das médias para os itens e dimensões tanto do grau de expectativa quanto do grau de percepção. As equações seguem o seguinte padrão:

$$\bar{E}_j = \frac{\sum_{i=1}^n E_{ji}}{n}$$

$$\bar{P}_j = \frac{\sum_{i=1}^n P_{ji}}{n}$$

Sendo:

E_{ji} = Valor escalar da expectativa do respondente i em relação à característica j ;

P_{ji} = Valor escalar da percepção do respondente i em relação à característica j ;

n = Número total de respondentes.

3.5.3 Cálculo do LIBQUAL+

Utilizamos o cálculo de GAP, do modelo SERVQUAL, para avaliar a diferença entre a percepção e a expectativa do estudante, conforme a equação abaixo.

$$GAP_j = (\bar{P}_j - \bar{E}_j)$$

Sendo:

GAP_j = Avaliação geral da qualidade do serviço;

\bar{P}_j = Média dos valores de percepção de desempenho para característica j de serviço;

\bar{E}_j = Média dos valores da expectativa de desempenho para característica j de serviço.

4 Resultados

4.1 Análise do perfil dos respondentes

A biblioteca do IFRJ Niterói visa atender aos eixos temáticos Gestão e Negócios, Informação e Comunicação, e Ambiente e Saúde, tendo como ênfase as áreas do conhecimento de Administração, Informática e Meio Ambiente. Possui materiais informacionais voltados para as áreas do *campus* e conta com cerca de 970 títulos (1450 itens registrados no acervo).

Sobre o espaço físico onde localiza-se a biblioteca do IFRJ Niterói, fica no andar térreo e tem infraestrutura de apoio as atividades de ensino e aprendizagem. Oferece

um ambiente com área para o atendimento ao público, passagens de acesso livre às estantes, setor de estudo individual e, no mezanino, um salão com disposição para estudo compartilhado e pesquisa com computadores conectados à internet. O espaço conta ainda com elevador para a acessibilidade de cadeirantes ou para pessoas com pouca mobilidade. Possui oito lugares para estudo individual e trinta e quatro para estudo compartilhado e o acesso à internet é feito através de dez computadores. E, o gerenciamento, registro e controle do acervo atualmente é feito por meio de planilha eletrônica preenchida manualmente.

Participaram dessa pesquisa 21 alunos do curso técnico em informática e 23 alunos do curso técnico em administração.

O primeiro bloco continha cinco questões relacionadas ao perfil dos alunos. Os resultados sobre o Gênero foram: Feminino 69,05%, Masculino 28,57% e Não Binário 2,38%; Cidade em que reside: São Gonçalo 64,29% e Niterói 35,71%; Quantas vezes os alunos visitaram a biblioteca este ano: 1 a 3 vezes 28,57%, 4 a 5 vezes 19,05% e 6 ou mais vezes 52,38%; Quanto a idade tivemos 100% entre 15 e 19 anos e estado civil também com 100% solteiros.

4.2 Análise do gap

A Tabela 1 apresenta as médias das dimensões e itens para o grau de expectativa e percepção, assim como o cálculo do GAP.

Tabela 1 - Resultados por GAPS e Dimensões

		Percepção	Expectativa	GAP
Valor Afetivo do serviço	Serviços ao cliente	3,84	4,16	-0,32
	Dar aos usuários atenção individual	3,24	3,43	-0,19
	Funcionários que são constantemente corteses	3,98	4,38	-0,40
	Prontidão para responder às perguntas do usuário	4,14	4,45	-0,31
	Funcionários que lidam com usuários de uma forma carinhosa	3,90	4,00	-0,10
	Vontade de ajudar os usuários	3,93	4,55	-0,62
	Conhecimento do Trabalho pelo empregado	3,95	4,13	-0,17
	Funcionários que inspiram confiança em usuários	3,95	4,12	-0,17
	Funcionários que têm conhecimento para responder perguntas do usuário	3,95	4,10	-0,14
	Funcionários que entendem as necessidades de seus usuários	3,95	4,10	-0,14
Confiança em lidar com problemas de atendimento dos usuários	3,95	4,19	-0,24	
Controle da informação	Recursos	3,34	3,75	-0,40
	Os materiais de biblioteca impressos que eu preciso para o meu trabalho	3,48	3,62	-0,14
	Os recursos eletrônicos de informação que eu preciso	3,31	3,79	-0,48
	Coleções de periódicos impressos e/ou eletrônicos que eu preciso para o meu trabalho	3,24	3,83	-0,60
	Acessibilidade	3,09	4,13	-1,04
	Tornar acessíveis os recursos eletrônicos da minha casa ou do escritório	3,02	3,40	-0,38
	Um site de biblioteca permitir-me localizar informações por minha conta/ sozinho.	2,55	4,24	-1,69
	Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias	3,24	4,40	-1,17
Biblioteca como lugar	Ambiente da biblioteca	3,96	4,57	-0,61
	Espaço da biblioteca que inspira estudo e aprendizagem	3,98	4,74	-0,76
	Um local controlável e convidativo	3,76	4,19	-0,43
	Um refúgio para estudo, aprendizagem ou pesquisa	4,14	4,79	-0,64
Biblioteca como lugar	Estudo individual e em grupo	4,02	4,61	-0,58
	Espaço tranquilo para atividades individuais	3,98	4,79	-0,81
	Espaço da comunidade para a aprendizagem em grupo e estudo em grupo	4,07	4,43	-0,36

Os resultados revelaram que nenhum item apresentou resultado positivo, indicando que os serviços prestados não atendem e não superam as expectativas dos alunos. Os itens mais críticos foram os da Dimensão 4 “Acessibilidade”, sendo eles “Um site de biblioteca permitir-me localizar informações por minha conta/ sozinho” e “Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias”, “Ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar coisas por minha conta/ sozinho.” e “Tornar a informação facilmente acessível para uso independente.”. Por outro lado, os itens menos críticos e que se aproximam mais do esperado pelos alunos são “Funcionários que lidam com usuários de uma forma carinhosa”, “Funcionários que têm conhecimento para responder perguntas do

usuário”, “Funcionários que entendem as necessidades de seus usuários”, “Os materiais de biblioteca impressos que eu preciso para o meu trabalho” e “Funcionários que inspiram confiança em usuários”.

Para que estes resultados inspirem melhorias contínuas no trabalho dos bibliotecários deixamos aqui possibilidades de interpretação com base em contexto e análise dos dados. O item de maior pontuação negativa versa sobre autonomia do aluno para pesquisar sozinho aquilo que precisa, ainda que o melhor ponto e quase neutro da análise em relação ao GAP é o de serem tratados de forma carinhosa pelo funcionário, o que indica uma valorização e reconhecimento pelo serviço prestado, mas que não impediria de se sentirem mais livres e motivados realizando tarefas por si mesmos, algo que talvez impacte na vontade de se dirigir até o espaço da biblioteca e até mesmo aumente o tempo gasto pelo aluno para concluir suas entregas, optando por realizar as mesmas atividades fora do espaço coletivo.

Bons equipamentos e ferramentas de acesso facilitado contrastam com a confiança depositada nos funcionários, mais uma vez demonstrando que o fator que os desmotiva a realizar mais visitas à biblioteca seja infraestrutura, que apesar de minimamente adequada, não inspira a percepção de algo atraente e funcional aos alunos. Muitas vezes podendo significar diferença geracional na relação com os equipamentos, esperando maior imediatismo, máquinas de última geração ou internet mais rápida, talvez até mesmo mudança no mobiliário, ao que pode ser sondado através de nova consulta mais pontual.

5 Considerações finais

Quanto a percepção dos discentes que frequentam a biblioteca do IFRJ inferimos que os alunos dos cursos técnicos em Administração e Informática, e do uso do instrumento LIBQUAL+, verifica como os itens mais críticos considerados na pesquisa foram: a saber, os itens pertencentes à dimensão 4 e que trata da questão que traz a perspectiva da acessibilidade, que, no contexto dessa pesquisa, refere-se à praticidade e facilidade dos alunos em relação a infraestrutura da biblioteca. Uma vez que esta possui elevador de acesso à cadeirantes e deste modo ela torna-se inclusiva,

pois, mostra que o olhar e o conhecimento da questão respondida pelos alunos dos cursos de administração e informática não foi da conveniência e do saber que advém por parte daqueles alunos que disseram frequentar a biblioteca da instituição.

Existe também indícios de que na percepção dos alunos se desenvolveu uma consciência maior sobre outras formas que não foram contempladas no quesito acessibilidade e que poderiam ser mais inclusivas, para além da mobilidade. Exemplos como: recursos de leitura digital de arquivos ou mesmo um ambiente mais convidativo para o estudo por alunos com condição neuro atípicas, pois muito embora seja bem cuidada, nova e estruturada, a biblioteca mantém um caráter tradicional, liso em cores e formas do mobiliário.

Sobre o atendimento, aparentemente muito qualificado, mas que não ultrapassa expectativas, sugerimos uma formação continuada que passe por um treinamento de encantamento ou elaboração de convite para propostas interativas com os alunos. Visto que alguns alunos nunca frequentaram o espaço e poderiam contribuir para ser um espaço acolhedor e útil aos propósitos destes jovens, poderiam incluí-los em sugestões de uso do espaço e conseqüente sentimento de apropriação.

Sugerimos também a possibilidade de uma rodada de conversas, buscando fomentar uma comunicação clara, transparente e complementar de benefício mútuo, demonstrando o que está de fato à disposição dessas turmas e o que pode ser melhorado continuamente com feedbacks pontuais e talvez uma aula sobre como as alterações de um espaço público se dão na prática através de aula aberta sobre licitações e orçamento público.

REFERÊNCIAS

ABDALLA, M. et al. Antecedentes da Intenção de Recomendação: uma proposição com lanchonetes do tipo fast food. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, p. 234–250, 2012.

ABREU, L. G. B.; AMARAL, V. F. Mensuração da qualidade de serviços internos sob a perspectiva dos colaboradores: um estudo de caso em uma instituição federal. In:

Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2016, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: 2016.

BRASÍLIA. **Lei nº 12.244, 24 de maio de 2010.** estima a universalização de bibliotecas em instituições públicas e privadas para o exercício de universalidade de bibliotecas. Presidência da casa civil. 2010. Disponível em:http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12244.htm. acesso em: 26/05/2022

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LIBQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência Da Informação,13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ENANCIB, 2012.

COOK, C. MACIEL, M. A decade of assessment at a research-extensive university library using LibQUAL+®. **Research Library Issues: A bimonthly report from ARL, CNI, and SPARC**, n. 271, p. 4-12, 2010.

CÓQUERO, S. M. S. Avaliação da qualidade de serviços com foco nos usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, v. 10, n. 2, 2014.

dos livros no Ocidente. Rio de Janeiro: Ed. Da UFRJ, 2000.p. 9-17.

IGAMI, M. P. Z.; SAMPAIO, M. I. C.; VERGUEIRO, W. C. S. **O uso do servqual na verificação da qualidade dos serviços de unidades de informação:** o caso da biblioteca do ipen. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/hhFRGpyPgnJjk3bTwPBVZTS/?lang=pt>. Acesso 12/12/2022.

JACOB, C. Prefácio. In: BARATIN, Marc; Baratin. (dir.) **O poder das bibliotecas: a memória**

KOTLER, P.; HAYES, T.; BLOOM, P. **N. Marketing de Serviços Profissionais.** 2. ed. São Paulo: Manole, 2002.

LOURENÇO, C. D. S.; KNOP, M. F. T. Ensino superior em administração e a percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 13, n. 39, p. 219-233, 2011.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

MALHEIRO, F. D. **Satisfação do usuário em relação aos serviços da biblioteca da UFPel**. 2019. Disponível em: <<https://repositorio.ufsm.br/handle/1/19779>>. Acesso em: 16/06/2022.

MILANESSI, L. **O que é biblioteca**. 4. Ed. São Paulo: brasiliense, 1986. (col. Primeiros passos) 107p.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v.49, n.3, p. 41-50, 1985.

PASSOS, K. G. F. et al. Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. **Informação & Informação**, v. 18, n. 3, p. 154-174, 2013.

SANTOS, D. R.; BRAGA, N. A. **Mensuração da qualidade em serviço em uma biblioteca universitária sob a perspectiva dos docentes e discente**. Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri. 2018.

SILVA, H. A.; LEITE, F. C. D. Avaliação dos serviços em biblioteca universitária: o caso da biblioteca setorial prof. Candido athayde da UFPI. **PontodeAcesso**, v.9, n.2: 84-97, 2015.

SOARES, L. M. F.; SOUSA, C. V. Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.20, n.2, p.79-99, abr./jun 2015.

ZANINELLI, T. B.; NOGUEIRA, C. A.; PERES, A. L. M. Bibliotecas universitárias. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, p. 12, 2019.