



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos –PI.
Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



Avaliação da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca universitária José Albano de Macedo, utilizando a ferramenta SERVQUAL.

Assessing the quality of services provided by the university library José Albano de Macedo, using the SERVQUAL tool.

João Felipe Mendes Dantas

Graduando em Bacharelado de Administração de Empresas
felipemendes91@hotmail.com
Universidade Federal do Piauí – UFPI

João Lucas Cândido de Almondes

Graduando em Bacharelado de Administração de Empresas
j.lucas1991@hotmail.com
Universidade Federal do Piauí – UFPI

Janayna Arruda Barroso

Mestra em Administração
janaynaarruda@ymail.com
Universidade Federal do Piauí - UFPI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos – PI.
Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



**PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE ARTIGO CIENTÍFICO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

JOÃO FELIPE MENDES DANTAS
JOÃO LUCAS CÂNDIDO DE ALMONDES

Avaliação da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca universitária
José Albano de Macedo, utilizando a ferramenta SERVQUAL

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a
presidência da primeira, considera a discente como:

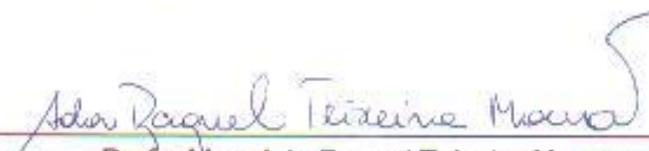
Aprovados(as)

Aprovados(as) com restrições

Observações: a nota está condicionada a entrega do TCC final com todas as
alterações sugerida pela banca nos prazos previamente estabelecidos.

Picos (PI), 19 de setembro de 2013.


Orientadora – Profa. Msc. Janayna Arruda Barroso


Profa. Msc. Ada Raquel Teixeira Mourão
Membro


Profa. Esp. Maria Ilvaney do Nascimento
Membro

RESUMO: A universidade, como organização formadora de profissionais e disseminadora de conhecimento, deve oferecer condições que permitam o acesso amplo às informações pelos acadêmicos de modo geral. Sabendo disso, a biblioteca universitária, como principal fonte de informação na busca do conhecimento dentro do ambiente acadêmico, precisa dar a devida importância à gestão dos seus serviços oferecidos, na busca da qualidade e excelência do serviço prestado. Por isso, esse estudo tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela biblioteca universitária José Albano de Macedo, da Universidade Federal do Piauí, *campus* de Picos. Para isso, optou-se por uma abordagem quantitativa, para coleta e análise dos dados, baseado na ferramenta de avaliação de serviços SERVQUAL, que dispõe de um questionário estruturado, o qual foi adaptado ao trabalho e aplicado aos discentes do *campus* da UFPI, Picos. Ao final, observou-se por meio dos resultados que a maioria dos alunos em relação às dimensões confiabilidade e responsabilidade demonstram uma satisfação. Já com relação às dimensões segurança, empatia e aspectos tangíveis, os acadêmicos denotam uma certa insatisfação com os serviços prestados pela biblioteca.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de serviços. Qualidade em serviços. SERVQUAL.

ABSTRACT: The university, as an organization where professionals are graduated and as a knowledge disseminator institution, should provide conditions that allowed broad access to information to the students in general. Being aware of such a fact, the university library, the main source of information in search of knowledge within the academic environment, needs to give due importance to the management of their offered services, the search for quality and excellence of service. Therefore, this study aims to value the degree of users' satisfaction with the services provided by the José Albano de Macedo University Library, in the Federal University of Piauí, campus of Picos City. For this, we have chosen a quantitative approach to data collection and analysis, based on such a valuing tool of SERVQUAL service, which provides a structured questionnaire and it has been adapted to work and applied to students on the campus of the Federal University in Picos City. At the end, it was observed by the results that most of its students in relation to reliability and responsibility dimensions have demonstrated to be satisfactory. As to security dimensions, empathy and tangible aspects, the academic people denote a certain dissatisfaction with the services provided by the library.

KEYWORDS: Management services. Quality services. SERVQUAL.

INTRODUÇÃO

Vivemos em uma época e em uma sociedade onde as mudanças e a constante inovação se fazem cada dia mais presentes, transformando e quase que obrigando as pessoas e a sociedade a se adaptarem e procurarem acompanhar o ritmo frenético de informações que margeiam essa movimentação constante. A importância da informação está no seu conceito, uma vez que Foina (2006) define-a como sendo um dado (ou valor) associado a um conceito claro, não ambíguo e de conhecimento de todos os interessados, que seja acompanhado de uma referência para efeito de comparação e possa trazer vantagens competitivas para a organização. Logo, podemos afirmar que o profissional que irá se destacar é aquele que terá maior facilidade em encontrar e utilizar informações úteis ao seu trabalho e extensivamente, à organização da qual fizer parte.

Nesse cenário, a universidade tem papel fundamental e indispensável na formação de profissionais que irão ocupar o mercado de trabalho, pois esses irão encontrar um ambiente novo, onde o capital intelectual se sobrepõe aos recursos físicos de trabalho. As instituições de ensino superior deverão disseminar e estimular o desejo pela captura de informações, a partir da formação de profissionais engajados na constante busca do conhecimento, a fim de se tornarem pessoas inteligentes, em todos os aspectos, promovendo o desenvolvimento pessoal e da sociedade em que vive. Teixeira (1988) enfatiza que a universidade é, pois, na sociedade moderna, uma das instituições características e indispensáveis, sem a qual não chega a existir um povo e, conseqüentemente, aqueles que não as têm também não têm existência autônoma, vivendo, tão somente, como um reflexo dos demais.

Cientes dessas novas tendências, as empresas e instituições que estão inseridas no ambiente global e interativo tentam acompanhar e passar à frente das demais por meio do conhecimento que seus colaboradores podem lhe oferecer, primando por aqueles que mais tenham condições de acumular, identificar e manusear informações que venham enriquecer seu marketing pessoal perante os demais e, a partir do seu conhecimento, agregar valor ao seu trabalho e potencializar sua produção para a organização, isso porque, Davenport e Prusak (2003), afirmam que, progressivamente, o conhecimento e outros intangíveis relacionados constituem não só a base de operação de empresas como também parte ou a totalidade dos produtos que elas oferecem. Então, no contexto organizacional atual, o capital intelectual que as empresas procuram se sobrepõem aos aspectos tangíveis das mesmas, uma vez que as organizações necessitam de pessoas cada vez mais dispostas a acompanhar as mudanças constantes no cenário global, num turbilhão de informações prontas para serem destrinchadas e aproveitadas.

O meio pelo qual a universidade pode viabilizar ao seu corpo discente o acesso às informações e conseqüentemente, a extensão dos seus conhecimentos é a biblioteca, que tem a função primordial de disponibilizar recursos de armazenamento e aproveitamento de informações como livros, revistas científicas, trabalhos acadêmicos e similares, que serão fontes relevantes de pesquisa e estudo, atuando como parceiro importante na formação profissional, oferecendo uma base sólida no desenvolvimento profissional, cultural e social dos graduandos.

No atual estágio da sociedade, em que as inovações tecnológicas assumem posição central para o progresso, as bibliotecas passam por profundas transformações, priorizando não mais a disponibilidade, mas sim a acessibilidade. Isto é, não é mais tão importante dispor de grandes coleções, mas sim, ter condições de acessar quaisquer informações, independente da sua localização, recorrendo às redes eletrônicas de informação, configurando as denominadas bibliotecas virtuais. Assim, a discussão de *hardwares* (hard), *softwares* (soft), bases de dados em *compact disc read only memory* (CD-ROM) e todas as vantagens da informatização representam *status* e prestígio. (TARGINO, 2006, p 181)

Assim, nota-se que fica clara a obrigatoriedade das bibliotecas universitárias em fornecer serviços com a maior qualidade possível, uma vez que tem papel fundamental e imprescindível dentro do ambiente acadêmico. Por conseguinte, é de grande importância desenvolver um estudo sobre a percepção que os usuários têm a respeito dos serviços prestados pela biblioteca universitária, nesse caso, a biblioteca José Albano de Macedo, da Universidade Federal do Piauí, Campus de Picos, utilizando a metodologia SERVQUAL, que é padrão em avaliação de serviços.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir serão apresentados conceitos mais aprofundados a respeito da gestão e qualidade de serviços, com destaque para a ferramenta SERVQUAL, bem como os aspectos que circulam a gestão de bibliotecas universitárias, para então desenvolver um estudo sobre a qualidade dos serviços de uma instituição desse tipo.

2.1 Gestão de Serviços

A área de serviços, em sua essência, é constituída de vários fatores e características e, conseqüentemente, são diversas as definições acerca do tema. Logo, é necessário expor alguns conceitos sobre serviço, definições e características. Lovelock e Wright (2001, p.5) apresentam duas definições sobre o que é serviço, a saber: Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o benefício é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção. Ou ainda descrevem serviço como atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, ou seja, na própria realização do serviço.

Kotler (2005, p. 248), comenta que um serviço é "qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. Sua execução pode estar ou não relacionada a um produto concreto." Assim, nota-se que a definição do que é serviço pode ser variada e interpretada de formas diferentes. No entanto, sempre se trata de um "produto" intangível, que não pode ser estocado ou guardado, e que aquele que o executa deve fazê-lo simultaneamente à necessidade do cliente ou usuário do serviço, de forma a satisfazê-lo com um tempo e qualidade de execução condizente com as expectativas do cliente.

O fato de o serviço ter como principal característica a intangibilidade faz aumentar a responsabilidade sobre a equipe operacional da empresa desse ramo, pois é ela quem terá o contato direto com o cliente e que será maior responsável por prestar seus serviços da maneira que o cliente espera e que a empresa se propôs a oferecer, no momento exato da prestação do serviço, o que se conhece como “a hora da verdade”.

Inevitavelmente, todas as pessoas precisam dos mais diversos tipos de serviços no seu dia-a-dia, de modo a buscar aquele que melhor atender às suas necessidades naquele momento. Por isso, as empresas e entidades prestadoras de serviço estão de olho no que o consumidor pede, para satisfazê-lo ao máximo e criar uma vantagem competitiva frente a seus concorrentes. Os fatores que constituem o processo de execução do serviço precisam ser bem planejados e articulados, para o melhor desempenho na hora da prestação do serviço ao cliente/usuário. É o que se chama Gestão de Serviços.

Sobre isso, Martins e Laugeni (2005, p.436) destacam que os serviços apresentam basicamente as seguintes características: alto contato com o cliente, participação do cliente no processo, pericibilidade, não estocável, mão-de-obra intensiva, curtos *lead times*, *output* variável e não padronizável, intangibilidade, dificuldade de se medir produtividade, dificuldade em se medir qualidade. Portanto, é esse conjunto de fatores que deve ser bem executado pela empresa de serviços, buscando o aprimoramento da sua gestão.

Os serviços apresentam características ímpares, que os diferenciam do produto físico oferecido pelas empresas de manufatura. Sabendo disso, os profissionais que trabalham nesse tipo de negócio devem atentar para as particularidades que englobam esse setor, essencialmente no que diz respeito à qualidade dos serviços prestados e à satisfação que irá gerar para os consumidores/usuários do serviço, sabendo que os gostos e as preferências destes mudam a cada momento, e certos de que devem acompanhar essa constante mutação para, além de fidelizar clientes, atrair novos consumidores.

Portanto, com o mercado global cada vez mais alargando suas portas para o setor de serviços, as empresas desse tipo têm a necessidade de planejar e implantar suas ações de forma estratégica durante os processos de trabalho da organização, como também, na hora da prestação do serviço. Assim, fica clara a importância de gerenciar os serviços internamente através de um enfoque baseado nas necessidades dos usuários desse serviço. Dessa forma, “todos os serviços internos devem estar visando ao atendimento do consumidor final da empresa” (GIANESI, CORRÊA, 2010).

As empresas que trabalham no setor de prestação de serviços devem começar a observar sua forma de trabalho de uma nova perspectiva, voltada para a satisfação dos seus clientes/usuários, através da qualidade em todos os aspectos na hora da execução do serviço, mesmo que não se trate, na grande maioria das vezes, de um produto tangível. Ai entra questão das operações nas empresas prestadoras de serviço, ou seja, as atividades de execução do serviço. Para Bateson e Hoffman (2001, p. 143):

As operações para uma empresa prestadora de serviços são a essência do “produto”. Sem uma operação bem sucedida, a empresa pára de funcionar, porque não terá nada para oferecer ao cliente. Mas empresas que se propõem

desenvolver uma operação de serviços podem escolher entre uma ampla gama de opções operacionais.

Portanto, partindo do princípio de que os serviços são avaliados no momento de sua execução, as operações constituem um fator importante para as empresas prestadoras de serviço, uma vez que são os métodos de que orientam as atividades desse trabalho. Logo, desde que sejam bem planejadas e consequentemente executadas, as operações de serviços podem inclusive trazer à organização uma vantagem competitiva, sendo o diferencial de uma empresa e outra, o plano operacional deve ser uma parte importante no momento em que se fala de gestão de serviços.

2.2 Qualidade em serviços.

Com a demanda cada vez maior por serviços de todos os tipos, as organizações necessitam encontrar vantagens que as diferenciem das demais. Nesse contexto, a qualidade que elas oferecem em seus serviços é ponto fundamental nesse processo que visa garantir a excelência dos serviços, ao passo que Slack, Chambers e Johnston (2009) definem que qualidade é a consistente conformidade com as expectativas dos consumidores.

Martins e Laugeni (2005) defendem que se deve ter como base que o *serviço* é diferente do produto, pelo fato de ser intangível e não pode ser armazenado nem inspecionado, além de ser mais complexo do que um produto industrial, pois envolve o relacionamento entre pessoas, sendo sua qualidade geralmente subjetiva. Pode-se então perceber as diferenças mais marcantes entre o produto e o serviço, pelas suas características individuais.

A qualidade do serviço pode ser atingida com base em alguns elementos dos quais Martins e Laugeni (2005) destacam a confiabilidade, cortesia, comunicação, capacidade de atender as necessidades do cliente, fácil utilização, credibilidade, ser competente, segurança, rapidez na resposta, aspectos visíveis. Todas essas características, desde que formem um conjunto, formam a base mais sólida no que se refere ao momento da exata prestação do serviço, que tem ainda como uma de suas características a simultaneidade.

Ainda tentando atingir a excelência na qualidade do serviço, faz-se necessário que o mesmo seja avaliado a fim de que possam ser identificadas as possíveis falhas ou avanços na sua realização. Para Corrêa e Caon (2006), a avaliação que o cliente faz do serviço recebido muitas vezes é difícil de ser “medida” objetivamente e pode ser bem diferente da qualidade “intrínseca” do serviço.

No entanto, as empresas prestadoras de serviço necessitam de medidas que possam dar uma base mais sólida a respeito da avaliação que seus clientes fazem sobre o seu trabalho.

A empresa deve também estabelecer medidas objetivas sempre que possível para averiguar a qualidade como, por exemplo, tempo de realização de atividades como resposta para clientes, quantidade de reclamações recebidas durante o mês, quantidade de erros em especificações, ou número de solicitações de informações por cliente. (MARTINS E LAUGENI, 2005, p.533)

A forma como é gerida a qualidade do serviço, independente dos métodos utilizados, deve ser bem consistente a fim de que sejam atingidos todos os requisitos estabelecidos para a sua realização, e conseqüentemente, os objetivos organizacionais sejam atingidos de forma que possa gerar uma vantagem competitiva para a empresa prestadora de serviços, uma vez que, concordando com Bateson e Hoffman (2001) os consumidores de serviços vêm na qualidade um importante requisito na hora de “adquirir” um serviço, pois, talvez o mais importante seja que a qualidade geralmente é considerada como um atributo nos processos de escolha dos consumidores, e a qualidade fecha o período que compreende a avaliação e o processo de escolha.

Nesse cenário, todas as instituições prestadoras de serviço devem atentar aos aspectos relacionados à qualidade dos mesmos, tendo em vista que a qualidade esperada e a qualidade percebida pelos consumidores/usuários dos serviços é a soma de todas as características daquele serviço oferecido. Por isso, “em serviços, a avaliação da qualidade surge ao longo do processo de prestação dos serviços” (FITZSIMMONS, FITZSIMMONS, 2005)

Para as empresas prestadoras de serviço, mesmo se tratando de um bem intangível e não-durável, faz-se necessário que elas tenham um norte a respeito da qualidade daquilo que estão oferecendo a seus clientes, na intenção de consertar ou de melhorar seu processo de prestação de serviços, algo diretamente ligado à satisfação do cliente\usuário do serviço prestado. Para Teixeira e Farias Filho (2008), promover melhorias contínuas, compartilhar a responsabilidade pela qualidade por todos os funcionários, atender às expectativas do cliente e necessidades do usuário, são posturas que as empresas de qualquer serviço têm que ter em relação à qualidade, fazendo com que o setor de serviços seja mais bem avaliado.

No caso específico dos serviços de uma biblioteca, onde as principais necessidades são baseadas na procura por material de estudo e pesquisa, o relacionamento interpessoal entre os funcionários e usuários deve ser o melhor possível, bem como o atendimento às expectativas dos que procuram aquele serviço, para que os usuários possam avaliar este serviço como sendo de qualidade.

2.3 Medindo a qualidade de serviços: a ferramenta SERVQUAL.

Apesar do serviço não ser um artigo tangível, ou seja, que permita que se tenha a posse física, os serviços devem ser avaliados de forma objetiva, a fim de que se possa identificar e corrigir as possíveis falhas em sua prestação. Para isso, existe o modelo de avaliação de serviços denominado SERVQUAL, que foi criado pelos pesquisadores Parasuraman, Berry e Zeithalm em 1988. Segundo Giansesi e Corrêa (2010), as propostas de desses autores provêm de pesquisas empíricas nas quais se pesquisou as percepções dos clientes\usuários dos serviços, buscando elaborar um instrumento de uso geral para qualquer tipo de serviço.

A partir daí, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) conclui que a qualidade em serviço é um tema complexo, o que pode ser percebido na necessidade de uma definição com cinco dimensões: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e aspectos tangíveis, definidos assim:

Confiabilidade: é a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão;

Responsabilidade: é a disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente;

Segurança: está relacionada ao conhecimento e à cortesia dos funcionários, bem como sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade;

Empatia: é demonstrar interesse, atenção personalizada aos clientes;

Aspectos tangíveis: é a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação.

Ainda segundo o autor:

Os clientes utilizam essas cinco dimensões para fazer julgamentos sobre a qualidade dos serviços, os quais baseiam-se na comparação entre o serviço esperado e o percebido. A diferença da qualidade do serviço esperado e o percebido é uma medida da qualidade; a satisfação é negativa ou positiva. (FITZSIMMONS, FITZSIMMONS, 2005, p 147)

Nota-se que a mensuração da avaliação dos serviços pelo modelo SERVQUAL obedece a critérios objetivos; no entanto, no momento em que os clientes/usuários estiverem avaliando os serviços, estarão fazendo a partir dos seus critérios subjetivos, através de sua percepção particular do serviço que lhe foi prestado.

O modelo de avaliação de serviços SERVQUAL é feito por meio de um questionário padronizado contendo 22 perguntas, sendo separadas de acordo com a dimensão a qual se refere, sendo que irão destacar todos os pontos que caracterizam a dimensão na qual as questões estão inseridas e serão analisadas.

2.4 A Biblioteca Universitária

O ambiente universitário é revestido da necessidade constante de pesquisa, coleta de dados, ensino etc. e, conseqüentemente, da obtenção e utilização do maior número possível de informações e de recursos que possam promover o desenvolvimento acadêmico, interligando o aluno à pesquisa e estudo dos mais diversos temas e assuntos. Para Targino (2006) a biblioteca pode funcionar como um conjunto organizado de livros, visando ao aprimoramento intelectual do homem; ou edifício que armazena esse material; ou coleção de obras sobre assuntos idênticos ou não; obras de caráter bibliográfico e assim por diante.

Nesse contexto, a biblioteca universitária é fonte importante de informações aos discentes, dispondo de livros, artigos, revistas e trabalhos acadêmicos que fornecem uma variada gama de dados e informações imprescindíveis à formação profissional dos alunos e, principalmente, ao acúmulo de conhecimento que acima de tudo, qualifica a pessoa. Para Medeiros e Cristianini (2012, p. 7)

As bibliotecas universitárias são estruturas responsáveis pelo suporte informacional à comunidade acadêmica. Objetivam, sobretudo, o uso da informação para a geração de conhecimento. Neste prisma, a informação é o principal “produto” que a biblioteca universitária dispõe aos usuários, sendo assim, torna-se eminente a necessidade de atividades de promoção dos produtos informacionais desse tipo de biblioteca.

Dessa forma, dentro do ambiente acadêmico, a biblioteca tem participação fundamental no processo de ensino daqueles que, num futuro próximo, serão profissionais integrantes do mercado de trabalho que terão como uma espécie de marketing pessoal, o conhecimento adquirido dentro da universidade, ou seja, o capital intelectual que as empresas de todas as áreas buscam no novo cenário global das organizações.

Para Santos (2011), a biblioteca universitária, como parte vinculada a uma IES, tem como missão proporcionar apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, sendo um organismo vivo, com cultura própria, e gerenciadora de recursos bibliográficos, tecnológicos e humanos, quando uma nova realidade se apresenta a cada dia, novas tecnologias, ambientes virtuais, educação à distância, repositórios informacionais, arquivos abertos, direitos autorais, entre outros. Portanto, a biblioteca universitária dispõe, ou deve dispor do maior número de recursos possíveis que possam servir de fonte de pesquisa para os interessados em agregar valor aos seus estudos, captando informações, desenvolvendo projetos, trabalhos, etc. O acervo deve fornecer instrumentos variados de pesquisa como livros, monografias, artigos, CDs e DVDs, jornais e revistas, etc., abrindo assim, um leque de possibilidades que irão enriquecer o conhecimento e fornecer informações relevantes a qualquer acadêmico.

Apesar de tratar-se de uma instituição de caráter público e sem fins lucrativos, a biblioteca universitária deve primar pela excelência em suas atividades, uma vez que atende a um público que tem extrema necessidade de utilização daquilo que ela dispõe, da forma mais racional possível.

“Cada instituição sem fins lucrativos atende a um interesse específico da comunidade. Cada uma precisa manter relações com agências de governo, com todas as instituições na comunidade e com as pessoas da comunidade em geral. [...] A organização de serviços precisa *viver* sua missão.” (DRUCKER, 2012, p. 117)

Assim, a biblioteca universitária ganha um papel de destaque no meio acadêmico, sendo suporte para as atividades de estudo e pesquisa desenvolvidas pelos estudantes, cumprindo seu papel dentro da instituição e adquirindo numa perspectiva que se estende para fora do meio acadêmico e abrange toda a sociedade.

3 METODOLOGIA

O objetivo geral Avaliar o nível de satisfação dos acadêmicos de graduação em relação aos serviços prestados pela biblioteca universitária José Albano de Macedo, da Universidade Federal do Piauí, *campus* de Picos. Para tanto, a pesquisa tem abordagem quantitativa estratificada, uma vez que serão utilizados dados e representações estatísticas para elaboração e demonstração dos resultados. Richardson (2011) defende o trabalho quantitativo afirmando que ele é amplamente utilizado na condução da pesquisa, e que o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às referências.

Andrade (2010) sugere que, para cumprir a finalidade de oferecer apenas noções introdutórias, parece o bastante limitar a classificação da pesquisa quanto à natureza, objetivos, aos procedimentos e ao objeto.

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva.

A pesquisa exploratória é o primeiro passo de todo trabalho científico. São finalidades de uma pesquisa exploratória, sobretudo quando bibliográfica, proporcionar maiores informações sobre determinado assunto; facilitar a delimitação de um tema de trabalho; definir os objetivos ou formular as hipóteses de uma pesquisa ou descobrir o novo tipo de enfoque para o trabalho que se tem em mente. Através das pesquisas exploratórias avalia-se a possibilidade de desenvolver uma boa pesquisa sobre determinado assunto. (ANDRADE, p.112, 2010)

A respeito do estudo descritivo, Gil (2010) estabelece que as pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados.

Quanto ao objeto, a pesquisa é bibliográfica e de campo. A pesquisa bibliográfica, segundo Cervo, Bervian e Silva (2007) é meio de formação por excelência e constitui o procedimento básico para os estudos monográficos, pelos quais se busca o domínio do *estado de arte* sobre determinado tema. Como trabalho científico original, constitui a pesquisa propriamente dita na área das ciências humanas. Como resumo de assunto, constitui geralmente o primeiro passo de qualquer pesquisa científica. Os alunos de todos os níveis acadêmicos devem, portanto, ser iniciados nos métodos e nas técnicas da pesquisa bibliográfica. A pesquisa de campo foi particularmente imprescindível para esse trabalho, onde se desejou avaliar a percepção dos usuários dos serviços da biblioteca estudada. Como define Andrade (2006), a pesquisa de campo é assim denominada porque a coleta de dados é efetuada “em campo”, onde ocorrem espontaneamente os fenômenos, uma vez que não há interferência do pesquisador sobre eles.

A coleta de dados foi realizada por meio de levantamento (*survey*) que foram aplicados aos discentes que acessam aos serviços prestados pela biblioteca José Albano de Macedo, sendo aplicados por todo o Campus da UFPI, desde as salas, pátio e biblioteca. Os respondentes opinaram sobre uma escala tipo Likert de cinco pontos que variaram entre: (1) discordo totalmente (2) discordo parcialmente, (3) nem concordo, nem discordo, (4) concordo parcialmente, (5) concordo totalmente. O modelo SERVQUAL é formado por cinco dimensões, a saber: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e aspectos tangíveis.

Para saber a quantidade total de alunos por curso, realizou-se uma consulta às coordenações de cada curso, para coleta desses dados. Visto que se trata de uma pesquisa quantitativa estratificada, o quadro a seguir exhibe a amostragem por curso, ou seja, a quantidade de questionários aplicados para coleta de dados:

Tabela 1: Quadro de amostragem.

CURSO	QUANTIDADE DE ALUNOS (UNIVERSO)	REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL	AMOSTRA POR CURSO (Nº DE QUESTIONÁRIOS)
Administração	394	13,1%	44
Matemática	245	8,1%	27
Sistemas de Informação	284	9,5%	32
Letras	173	5,7%	19
Pedagogia	231	7,7%	26
História	349	11,6%	39
Enfermagem	441	14,7%	49
Nutrição	441	14,7%	49
Biologia	448	14,9%	50
TOTAL	3006	100%	335

FONTE: Dados da pesquisa (2013)

Para o cálculo da amostra utilizou-se a seguinte fórmula, tomando por base universo geral:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Onde:

n - amostra calculada

N - população

Z - variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p - verdadeira probabilidade do evento

e - erro amostral

A amostra tem o grau de confiabilidade de 95%, onde os splits variaram de 50\50, por se tratar de uma amostra heterogênea. Os dados foram tabulados com o auxílio do software *Excel*, versão 2007 e para sua análise foi utilizada a técnica de estatística descritiva, analisando os índices da média e do desvio-padrão.

3.1 Descrição dos serviços prestados pela Biblioteca Universitária José Albano de Macedo.

A biblioteca José Albano de Macedo, da Universidade Federal do Piauí, campus de Picos, começou a se formar no ano de 1982, acompanhando o início das atividades do campus. Visando seguir a modernização do campus, a biblioteca começou a ser informatizada em 2007. No ano de 2009, recebeu instalações mais amplas para melhorar seus serviços, com espaços mais confortáveis e acesso à internet por wireless. O horário de funcionamento da biblioteca é de 08:00

às 21:00 horas. Para atender aos usuários, possui um quadro de 7 funcionários, onde três trabalham pela manhã e três a partir da tarde, sendo que dispõe de um bibliotecário.

Atualmente, o discente usuário tem a disposição três terminais de auto-atendimento para consulta. Caso o mesmo precise ter acesso às estantes, deverá estar acompanhado de um dos funcionários da biblioteca. Já os professores/pesquisadores e técnicos administrativos têm livre acesso ao acervo. O acervo da biblioteca José Albano de Macedo dispõe atualmente de 5.210 títulos das diferentes áreas de formação. O número de exemplares é de 21.404, incluindo livros, CDs, DVDs, monografias e dissertações, de acordo com o último levantamento.

Para conseguir um empréstimo de um exemplar na biblioteca, é preciso que o usuário seja cadastrado no sistema da mesma. Para que seja válido o empréstimo, o usuário deverá se dirigir ao balcão da biblioteca para que o funcionário atendente possa confirmar a operação, lançando no sistema o exemplar e o nome do usuário cadastrado no banco de dados da biblioteca, onde consta a data de empréstimo e de devolução da obra ao acervo, emitindo um comprovante de empréstimo ao usuário. As regras de empréstimo normal são diferentes, de acordo com o usuário, sendo que:

- Aluno/graduação tem direito a 3 livros por sete dias;
- Aluno de especialização, mestrado e doutorado tem direito a 4 livros por 14 dias;
- Professor/funcionário tem direito a 4 livros por 14 dias.

Existe o empréstimo especial, onde o usuário pode solicitar um exemplar cativo, ou seja, aquele que não pode ser emprestado por um prazo mais estendido. Por isso, o empréstimo é feito das 18:00 às 10:00 do dia seguinte. Em caso de atrasos na devolução dos exemplares, são aplicadas multas em dinheiro ao usuário. Em empréstimos normais, a multa é de R\$ 0,50 por dia. No caso de empréstimos especiais, a multa é de R\$ 0,50 por hora de atraso.

Para continuar a utilizar os exemplares depois do vencimento do empréstimo, o usuário pode fazer a renovação do empréstimo do título. Pode fazê-lo nos terminais de auto-atendimento, desde que não haja multa. Se houver multa, deverá se dirigir ao balcão de atendimento para efetuar a renovação com os funcionários. É importante ressaltar que só será possível a renovação se o exemplar não estiver reservado por outro usuário, ou seja, se outra pessoa não tiver reservado no sistema aquele exemplar que será devolvido, outro serviço que a biblioteca oferece: a reserva de título.

A biblioteca funciona em suas atuais instalações desde no ano de 2009, em um local mais amplo e que possa atender as necessidades dos usuários. O espaço concentra as estantes onde está todo o acervo de títulos e exemplares, que deve ser mantido sob os cuidados dos funcionários e, quando possível e necessário, pode ser acessado pessoalmente pelos os usuários da biblioteca. A consulta eletrônica de títulos pode ser feita pelos usuários por meio do sistema de consulta *online* da biblioteca, por meio dos três terminais de auto-atendimento disponíveis para o uso geral.

O prédio da biblioteca José Albano de Macedo oferece um local de estudo coletivo aos seus usuários, o qual dispõe de 21 mesas e 84 cadeiras, em um espaço climatizado e com condições de luz e ruído controladas. As salas de estudo individuais são outro recurso encontrado nas instalações da biblioteca. Os espaços individuais, segundo o regimento da instituição, são

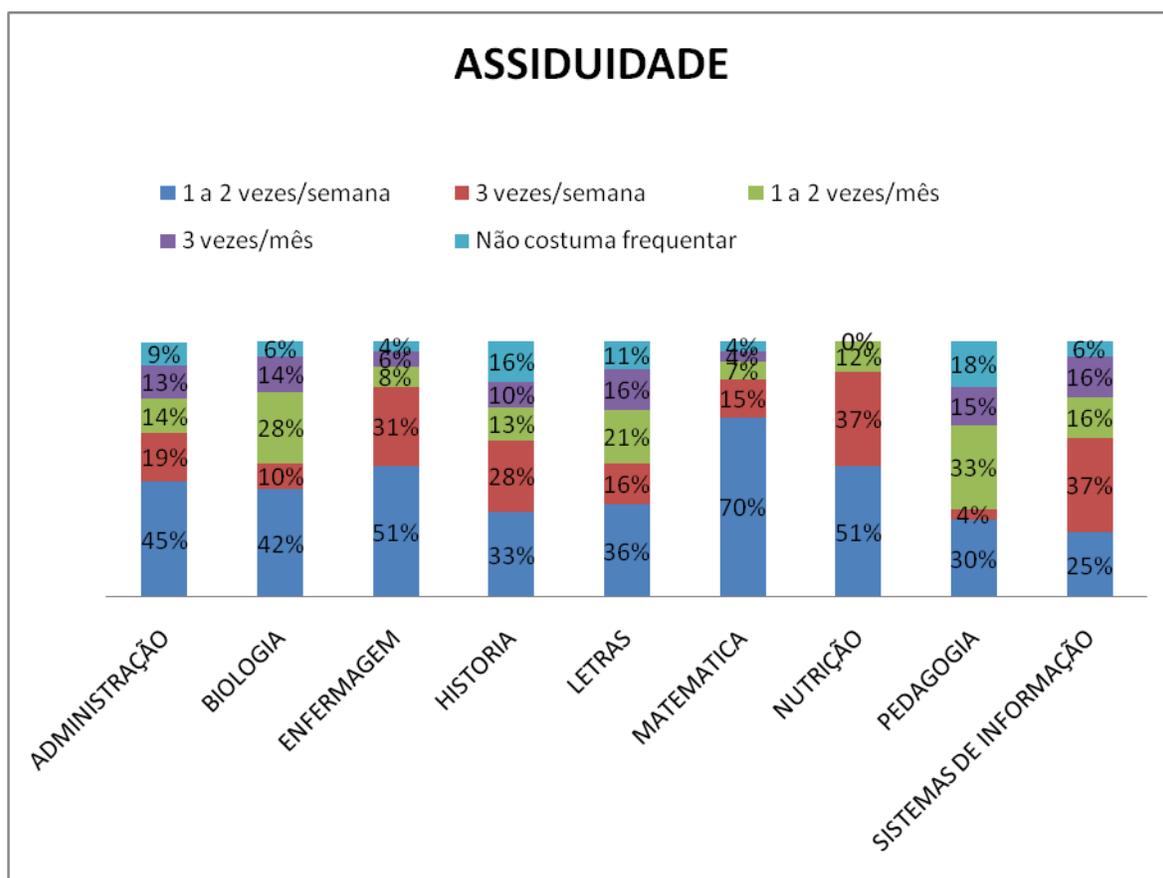
destinados ao número mínimo de quatro pessoas e de no máximo seis, sendo que uma dessas salas é destinada a pessoas com deficiência, também com controle de temperatura, luz e ruído. Vale ressaltar que as instalações da biblioteca oferecem cobertura de rede sem fio (wireless), para eventuais pesquisas na internet que seus usuários necessitarem.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Além das dimensões do SERVQUAL, foi pesquisada ainda a frequência com que os respondentes utilizam os serviços da biblioteca, procurando comparar esses dados com as respostas às questões das dimensões da qualidade de serviços. A tabela a seguir mostra os resultados por curso:

4.1 análise da assiduidade dos acadêmicos à biblioteca

Tabela 2 – nível de assiduidade dos respondentes.



FONTE: dados da pesquisa (2013)

Como mostra a tabela 2, é possível identificar que alguns dos cursos apresentam uma assiduidade considerável, onde mais de 30% dos respondentes disseram que frequentam a biblioteca 3 vezes por semana, como no caso dos cursos de enfermagem, nutrição e sistemas de informação, o que possibilita uma maior segurança em suas respostas. Os cursos que demonstraram uma assiduidade relevante, de 1 a 2 vezes por semana foram: enfermagem,

matemática e nutrição, com mais de 50%. Os cursos que apresentaram frequência de 1 a 2 vezes por mês e 3 vezes por mês são os que podem deixar dúvidas em relação às suas respostas, sendo esses os cursos de biologia, letras, administração e pedagogia. O maior percentual dos que responderam que não costumam frequentar a biblioteca são os cursos de história e pedagogia, acima de 15%.

4.2 análise das dimensões da SERVQUAL

Para análise descritiva dos dados foram criados os seguintes parâmetros: as médias até 03 foram consideradas baixa, o que significa que o item foi mal avaliado pelo respondente; as médias a partir de 03 até 04 foram consideradas intermediárias, significando um uma percepção moderada; acima de 04 foram consideradas altas, o que significa que o item foi bem avaliado.

Com relação ao desvio padrão: valores de zero até 0,8 implicam em desvio baixo, ou seja, as respostas entre os respondentes foram convergentes; valores a partir de 0,8 até 1,2 o desvio foi considerado intermediário; e os valores acima de 1,2 apresentam desvio elevado, significando que as respostas entre os respondentes foram divergentes. Abaixo estão dispostas as tabelas das dimensões com seus resultados:

Tabela 3: Resultados da dimensão Confiabilidade.

QUESTÕES DA DIME NSÃO CONFIABILIDADE	1. Os serviços são prestados pela biblioteca José Albano de Macedo conforme estabelecido.		2. Os serviços de consulta e empréstimo são confiáveis.		3. A biblioteca José Albano de Macedo fornece seus serviços em tempo adequado.		4. O serviço de reserva de livro é bem executado.		5. A biblioteca José Albano de Macedo funciona nos horários estabelecidos.	
	M	D.P	M	D.P	M	D.P	M	D.P	M	D.P
ADMINISTRAÇÃO	3,72	0,91	4,04	0,90	3,86	1,01	3,97	0,98	4,56	0,61
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	4,00	0,95	3,75	1,39	3,81	1,06	3,56	1,24	4,34	0,97
MATEMÁTICA	4,07	0,78	4,07	0,95	3,66	1,10	4,00	1,00	4,29	1,03
ENFERMAGEM	3,95	1,02	4,34	0,89	4,16	1,09	3,75	1,23	4,57	0,78
BIOLOGIA	3,80	1,08	4,42	0,75	4,06	1,09	3,92	1,02	4,54	0,81
NUTRIÇÃO	3,83	1,07	4,04	1,21	4,02	1,07	3,97	1,03	4,44	0,85
LETRAS	3,89	0,99	4,52	1,02	4,00	1,00	3,47	1,21	4,42	0,69
HISTORIA	3,94	0,90	3,82	1,29	3,71	1,13	3,58	1,14	4,17	1,12
PEDAGOGIA	3,88	0,89	4,00	1,07	3,88	1,08	3,55	0,89	4,48	0,93

FONTE: Dados da pesquisa (2013).

Com relação a análise da dimensão confiabilidade, os cursos de administração, matemática, enfermagem, biologia, nutrição e letras indicaram uma média alta ao que diz respeito aos serviços de consulta, empréstimo, reserva de livro, horário de funcionamento. Contudo, podemos considerar de forma mais segura as respostas dos cursos de enfermagem e nutrição, pois apresentam uma assiduidade de 1 a 3 vezes por semana à biblioteca. Porém, obtiveram um desvio-padrão intermediário em relação às questões da dimensão citada. Já os cursos de história e pedagogia resultaram em uma média intermediária que demonstra uma certa insatisfação dos serviços prestados nesta dimensão, porém estes cursos foram os que apresentaram maior percentual em relação a não frequentar a biblioteca.

De acordo com Fitzsimmons (2005), essa dimensão está relacionada com a exatidão e confiança de que o serviço será executado conforme prometido. Analisando de forma geral, podemos então constatar que a dimensão confiabilidade demonstrou um nível de satisfação alto pelos respondentes.

Tabela 4: Resultados da dimensão Responsabilidade.

QUESTÕES DA DIMENSÃO RESPONSABILIDADE	1. Você é atendido imediatamente pelos funcionários da biblioteca José Albano de Macedo.		2. Os funcionários da Biblioteca José Albano de Macedo estão dispostos a atender os seus usuários de forma rápida e eficaz		3. As informações dadas pelos funcionários da biblioteca José Albano de Macedo são seguras.		4. Se você tem dúvidas, os funcionários da biblioteca José Albano de Macedo são solidários e atenciosos.	
	M	D.P	M	D.P	M	D.P	M	D.P
ADMINISTRAÇÃO	4,00	1,02	4,09	0,99	4,04	0,73	4,09	1,01
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	3,93	1,01	3,65	1,23	3,65	0,97	3,59	1,07
MATEMATICA	3,81	1,17	4,07	0,91	4,11	1,05	4,07	0,99
ENFERMAGEM	4,08	1,04	4,22	0,95	4,34	0,79	4,14	0,92
BIOLOGIA	3,94	1,05	4,00	0,92	4,04	0,94	3,88	1,02
NUTRIÇÃO	3,91	1,38	3,93	1,30	4,02	0,95	4,06	0,99
LETRAS	4,10	0,99	4,26	0,56	3,94	0,84	4,26	0,73
HISTORIA	4,00	1,01	3,94	1,03	4,12	1,04	3,89	1,10
PEDAGOGIA	3,62	1,18	3,85	0,98	3,70	1,10	3,85	1,02

FONTE: Dados da pesquisa (2013).

Na dimensão responsabilidade, os cursos que demonstraram média alta foram administração, matemática, enfermagem, nutrição e letras no que diz respeito ao atendimento

rápido e eficaz, presteza dos funcionários, disposição para ajudar demonstrando que a dimensão foi bem avaliada pelos respondentes, onde destes, enfermagem e nutrição são os mais assíduos reforçando a seguridade dos respondentes. Em contrapartida, os cursos de sistemas de informação, biologia, história e pedagogia obtiveram média intermediária, o que significa dizer que essa dimensão teve satisfação moderada pelos respondentes destes cursos. Contudo, dos cursos que avaliaram essa dimensão como intermediária o único curso que tem uma boa assiduidade é o curso de sistemas de informação podendo assim deixar dúvidas por parte de suas respostas, ainda levando em conta que o seu desvio-padrão foi considerado intermediário.

Para Fitzsimmons (2005), responsabilidade é a disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente. Visto isso, a dimensão citada foi bem avaliada, mostrando um nível de satisfação também alto.

Tabela 5: Resultados da dimensão Segurança.

QUESTÕES DA DIMENSÃO SEGURANÇA	1. Os funcionários da biblioteca José Albano de Macedo demonstram conhecer bem o acervo.		2. Funcionários da biblioteca José Albano de Macedo têm apoio técnico para executar bem as tarefas		3. Os livros e periódicos do acervo são facilmente encontrados nas estantes.		4. Funcionários da biblioteca têm total conhecimento sobre os serviços que estão prestando.	
	M	D.P	M	D.P	M	D.P	M	D.P
ADMINISTRAÇÃO	3,88	0,93	3,59	1,00	3,61	1,02	3,84	0,92
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	3,40	1,10	3,21	0,97	3,09	1,22	3,68	0,93
MATEMATICA	3,85	1,13	3,37	0,83	3,77	1,08	3,66	0,91
ENFERMAGEM	3,87	1,09	3,79	1,02	3,73	1,32	4,02	1,07
BIOLOGIA	3,98	1,02	3,68	0,97	3,74	1,24	3,84	1,03
NUTRIÇÃO	3,83	1,16	3,42	1,01	3,55	1,27	4,02	0,97
LETRAS	3,94	1,02	3,63	0,95	3,78	0,91	4,26	0,87
HISTORIA	3,35	1,16	3,28	1,06	3,41	1,25	3,76	0,97
PEDAGOGIA	3,85	1,16	3,51	0,97	3,48	1,36	3,81	1,03

FONTE: Dados da pesquisa (2013).

A dimensão segurança apresentou, em todos os cursos, média intermediária, o que representa uma avaliação relativamente boa. No entanto, apenas os cursos de enfermagem, nutrição, matemática, administração e sistemas de informação apresentam uma assiduidade de relevante a alta, agregando uma maior seguridade em relação às respostas obtidas. Além disso, o desvio-padrão obtido é considerado intermediário, o que corresponde a uma considerável

discrepância entre os respondentes, referente às questões de conhecimento do serviço, apoio técnico, facilidade de acesso aos títulos.

Segundo Fitzsimmons (2005), a segurança está relacionada ao conhecimento e à cortesia dos funcionários. Quanto a essa dimensão, obteve-se uma satisfação moderada por parte dos respondentes.

Tabela 6: Resultados da dimensão Empatia.

CURSO	M	D.P								
ADMINISTRAÇÃO	3,90	0,92	3,81	0,83	4,09	0,70	4,04	0,85	4,00	0,85
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	3,59	1,16	3,56	0,91	3,43	1,10	3,46	1,10	3,34	1,03
MATEMATICA	3,33	1,14	3,40	1,08	3,88	1,01	3,62	1,11	3,66	1,07
ENFERMAGEM	3,95	0,94	3,91	1,06	3,95	1,04	4,06	0,99	3,93	1,13
BIOLOGIA	4,00	0,96	4,10	0,83	4,14	0,98	3,98	0,84	3,88	0,93
NUTRIÇÃO	3,85	1,10	3,85	0,94	4,12	1,04	4,00	0,92	3,97	1,02
LETRAS	4,10	0,65	3,63	1,21	4,00	0,66	3,84	0,76	4,10	0,56
HISTORIA	3,82	0,98	3,66	0,99	4,00	0,96	3,84	1,02	3,82	0,95
PEDAGOGIA	3,70	1,10	3,74	1,05	4,00	1,00	3,44	0,89	3,66	0,96

FONTE: Dados da pesquisa (2013).

Sobre a dimensão empatia, notou-se que apenas o curso de biologia avaliou-a com média alta, no entanto, esse curso tem uma assiduidade considerada baixa que é de 1 a 3 vezes por mês o que pode vir a deixar dúvidas a respeito dos dados obtidos pelos respondentes. Os demais cursos resultaram em médias intermediárias, o que corresponde a uma moderada satisfação dessa dimensão e a assiduidade da maioria dos cursos que classificaram essa dimensão como intermediária é alta. Todos os cursos apresentaram um desvio-padrão intermediário, com exceção do curso de letras, que mostrou desvio-padrão baixo, no que diz respeito a questões sobre atendimento às expectativas, gentileza e educação dos funcionários e atenção dispensada ao usuário.

Demonstrar interesse e atenção personalizada aos clientes é o que caracteriza a dimensão empatia, segundo Fitzsimmons (2005). A partir disso, a dimensão da empatia, de forma similar à dimensão segurança, também apresentou uma insatisfação, mesmo que moderada.

Tabela 7: Resultados da dimensão Aspectos Tangíveis.

QUESTÕES DA DIMENSÃO ASPECTOS TANGÍVEIS	1. As instalações físicas da biblioteca José Albano de Macedo são visivelmente adequadas.		2. A biblioteca possui equipamentos adequados e confiáveis.		3. O espaço para estudo individual e em grupo é adequado e suficiente.		4. O ambiente da biblioteca é silencioso, iluminado e bem climatizado.	
	M	D.P	M	D.P	M	D.P	M	D.P
CURSO								
ADMINISTRAÇÃO	3,45	1,25	3,18	1,15	2,88	1,36	3,59	1,23
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	3,03	1,23	2,37	1,15	2,15	1,27	3,00	1,48
MATEMATICA	3,18	1,14	3,07	1,23	2,66	1,35	3,51	1,28
ENFERMAGEM	3,22	1,37	3,10	1,37	2,67	1,51	3,18	1,48
BIOLOGIA	3,84	1,18	3,74	1,04	3,30	1,40	4,00	1,26
NUTRIÇÃO	3,81	1,27	3,28	1,55	3,14	1,45	3,67	1,33
LETRAS	3,84	1,21	3,31	1,15	3,31	1,49	3,42	1,53
HISTORIA	3,43	1,35	3,07	1,30	2,69	1,34	3,74	1,23
PEDAGOGIA	3,37	1,57	3,29	1,40	3,22	1,45	3,92	1,29

FONTE: Dados da pesquisa (2013).

Com relação aos aspectos tangíveis, a maioria dos cursos resultou em médias intermediárias, com exceção do curso de sistemas de informação, que obteve médias baixas. A assiduidade desses cursos na sua maioria é de relevante a alta o que proporciona uma segurança nas respostas obtidas pela dimensão. Entretanto, todos os cursos apresentaram desvio-padrão alto, com relação às instalações físicas, equipamentos e condições do ambiente.

A dimensão aspectos tangíveis, segundo Fitzsimmons (2005) é a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação. Logo, de modo geral, a questão aspectos tangíveis apresentou uma insatisfação alta, o que demonstra que a dimensão citada é o ponto mais crítico da avaliação dos serviços da biblioteca.

Numa análise geral a respeito da biblioteca avaliada, pode-se notar que a maioria dos critérios foram considerados satisfatórios, mas não excelente em toda sua estrutura e na prestação dos seus serviços, uma vez que, Targino (2006) comenta que a biblioteca pode funcionar como um conjunto organizado de livros, visando ao aprimoramento intelectual do homem; ou edifício que armazena esse material; ou coleção de obras sobre assuntos idênticos ou não; obras de caráter bibliográfico e assim por diante. Então, fica mais clara ainda a importância de todos os elementos que compõem uma biblioteca universitária, pois os mesmo são as partes que formam o todo na prestação do serviço.

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo principal avaliar o nível de satisfação dos acadêmicos de graduação em relação aos serviços prestados pela biblioteca universitária José Albano de Macedo, da Universidade Federal do Piauí, *campus* de Picos. Por se tratar de uma pesquisa de abordagem quantitativa, foi utilizada a ferramenta SERVQUAL, que oferece cinco dimensões de avaliação da qualidade em serviços, sendo elas: a confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e aspectos tangíveis, proporcionando um estudo abrangente acerca do tema, uma vez que foram pesquisados os tópicos sobre gestão de serviços, qualidade nos serviços, biblioteca universitária, entre outros.

A partir de um questionário estruturado, que foi aplicado a uma amostra de alunos do referido *campus* da UFPI, foi possível analisar objetivamente o nível de satisfação moderado dos mesmos em relação a avaliação geral da qualidade de serviços prestados pela biblioteca, utilizando os métodos de média e desvio-padrão para tabulação e análise dos resultados, considerando esta uma forma mais segura e abrangente para o trabalho.

Os resultados obtidos através da pesquisa mostraram que as dimensões melhores avaliadas por todos os cursos foram: confiabilidade e responsabilidade. Já a dimensão aspectos tangíveis foi a pior avaliada por todos os cursos. As dimensões segurança e empatia apresentaram satisfação moderada. Com isso, pode-se perceber que a biblioteca pesquisada necessita de melhorias imediatas no que dizem respeito às instalações físicas, equipamentos e condições do ambiente, pois essas questões foram as que apresentaram um menor nível de satisfação.

Diante do exposto, verifica-se que a qualidade na prestação dos serviços da biblioteca foi avaliada de forma a considerar todos os aspectos relativos à percepção dos usuários, visando alcançar um parâmetro consistente para avaliação dos resultados. Em suma, notou-se claramente que há um índice de satisfação moderadamente aceitável, no entanto, a excelência na prestação dos serviços que é desejada, atualmente não foi alcançada, como mostra a pesquisa. Por isso, os resultados apresentados ao longo do trabalho podem servir como orientação na busca por uma melhoria na qualidade dos serviços da biblioteca José Albano de Macedo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação/ Maria Margarida de Andrade. – 7. ed, 2. reimpressão – São Paulo: Atlas, 2006.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação/ Maria Margarida de Andrade. – 10. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

BATESON, John E. G, HOFFMAN, Douglas K. **Marketing de serviços**/ 4ª edição. Editora Bookman, São Paulo, 2001.

CERVO, Amado Luiz. BERVIAN, Pedro Alcino. SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**/ Amado Luiz Cervo, Pedro Alcino Bervian, Roberto da Silva. – 6. ed. – São Paulo: Person Prentice Hall, 2007.

CORRÊA, Henrique L. CAON, Mauro **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes/** Henrique L. Correa; Mauro Caon. – 5. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2006.

DAVENPORT, Thomas H. PRUSAK, Laurence, 1954. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual./** Thomas H. Davenport, Laurence Prusak; tradução de Lenke Peres. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. – 12ª reimpressão.

DRUCKER, Peter Ferdinand, 1909-. **Administração de organizações sem fins lucrativos: princípios e práticas/** Peter Ferdinand Drucker; tradução de Nivaldo Montignelli Jr. – São Paulo: Cengage learning, 2012.

FITZSIMMONS, James A. FITZSIMMONS, Mona A. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação/** James A. Fitzsimmons, Mona A. Fitzsimmons; tradução Jorge Ritter. – 4. ed. – Porto Alegre: Bookman, 2005.

FOINA. Paulo Rogério. **Tecnologia de informação: planejamento e gestão/** Paulo Rogério Foina. – 3. ed. – São Paulo: Atlas, 2006.

GIANESI, Irineu G. N. CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente/** Irineu G. N. Gianesi, Henrique Luiz Corrêa. – 1. ed. – 20. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social/** Antônio Carlos Gil. – 6. ed. – 3. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2010.

LOVELOCK, Christopher. WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão/** Christopher Lovelock, Lauren Wright; tradução Cid Knipel Moreira; revisão técnica Mauro Neves Garcia. – São Paulo: Saraiva, 2001.

MARTINS, Petrônio Garcia. LAUGENI, Fernando P. **Administração da Produção/** Petrônio G. Martins, Fernando P. Laugeni – 2. ed. rev., aum. e atual – São Paulo: Saraiva, 2005.

MEDEIROS, Regina Célia Vidal; CRISTIANINI, Gláucia Maria Saia. **Proposta de melhoria de marketing dos produtos e serviços da biblioteca prof. Achille Bassi.** XVI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. II Seminário Internacional de Bibliotecas Digitais – Brasil. 2010.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas/** Roberto Jarry Richardson; colaboradores José Augusto de Souza Peres... (et al.). – 3. Ed. – 12. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.

SANTOS, Raimundo Nonato Ribeiro dos. **A qualidade no atendimento prestado pelo sistema de bibliotecas da UFC: foco no serviço de circulação de materiais.** Curso de especialização em gestão universitária. Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, CE. 2011.

SLACK, Nigel. CHAMBERS, Stuart. JOHNSTON, Roberts. **Administração da produção/** Nigel Slack, Stuart Chambers, Robert Johnston; tradução Henrique Luiz Corrêa. – 3. ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

TARGINO, Maria das Graças. **Olhares e fragmentos:** cotidiano da biblioteconomia e ciência da informação/ Maria das Graças Targino. – Teresina: EDUFPI, 2006. 266 p.

TEIXEIRA, Anísio. **Educação e universidade**/ Anísio Teixeira. Rio de Janeiro: editora UFRJ, 1988.

TEIXEIRA, Maria Emilia Peluso. FARIAS FILHO, José Rodrigues de. **Avaliação dos serviços de bibliotecas: estudo de caso UFF.** IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 2008, Niterói – RJ.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** -8. ed. – São Paulo: Atlas, 2007.

KOTLER, Philip. **Marketing essencial:** conceitos, estratégias e casos/ Philip Kotler; tradução Sabrina Cairo; revisão técnica e casos Dilson Gabriel dos Santos e Francisco J.S Mendizabal Alvarez. - - São Paulo: Prentice Hall, 2005.

ANEXOS

ANEXO 1: Tabelas de média das médias por dimensão.

Tabela 1- dimensão confiabilidade

CONFIABILIDADE		
CURSOS	MEDIA GERAL	DESV. PAD. GERAL
ADMINISTRAÇÃO	4,03	0,84
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	3,89	1,12
MATEMATICA	4,01	1,02
ENFERMAGEM	4,15	0,96
BIOLOGIA	4,14	0,95
NUTRIÇÃO	4,06	1,04
LETRAS	4,06	0,98
HISTORIA	3,97	1,11
PEDAGOGIA	3,95	0,97

FONTE: dados da pesquisa (2013)

Tabela 2 – dimensão responsabilidade

RESPONSABILIDADE		
CURSOS	MEDIA GERAL	DESV. PAD. GERAL
ADMINISTRAÇÃO	4,05	0,93
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	3,70	1,07
MATEMATICA	4,01	1,03
ENFERMAGEM	4,19	0,92
BIOLOGIA	3,96	0,98
NUTRIÇÃO	4,11	1,15
LETRAS	4,14	0,78
HISTORIA	3,98	1,04
PEDAGOGIA	3,75	1,07

FONTE: dados da pesquisa (2013)

Tabela 3 – dimensão segurança

SEGURANÇA		
CURSOS	MEDIA GERAL	DESV. PAD. GERAL
ADMINISTRAÇÃO	3,73	0,96
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	3,34	1,05
MATEMATICA	3,66	0,98
ENFERMAGEM	3,85	1,12
BIOLOGIA	3,81	1,06
NUTRIÇÃO	3,70	1,10
LETRAS	3,90	0,93
HISTORIA	3,45	1,11
PEDAGOGIA	3,66	1,13

FONTE: dados da pesquisa (2013)

Tabela 4 – dimensão empatia

EMPATIA		
CURSOS	MEDIA GERAL	DESV. PAD. GERAL
ADMINISTRAÇÃO	3,96	0,83
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	3,47	1,06
MATEMATICA	3,57	1,08
ENFERMAGEM	3,96	1,03
BIOLOGIA	4,02	0,90
NUTRIÇÃO	3,95	1,00
LETRAS	3,93	0,76
HISTORIA	3,82	0,98
PEDAGOGIA	3,70	1,00

FONTE: dados da pesquisa (2013)

Tabela 5 – dimensão aspectos tangíveis

ASPECTOS TANGIVEIS		
CURSOS	MEDIA GERAL	DESV. PAD. GERAL
ADMINISTRAÇÃO	3,27	1,24
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	2,73	1,27
MATEMATICA	3,10	1,25
ENFERMAGEM	3,04	1,43
BIOLOGIA	3,72	1,22
NUTRIÇÃO	3,47	1,40
LETRAS	3,47	1,34
HISTORIA	3,23	1,30
PEDAGOGIA	3,45	1,42

FONTE: dados da pesquisa (2013)

APÊNDICES

Questionário de Pesquisa

Informações gerais sobre a pesquisa:

1. O presente questionário refere-se a uma avaliação da satisfação dos usuários dos serviços prestados pela biblioteca José Albano de Macedo, da UFPI, Campus de Picos, visando apenas fins acadêmicos;
2. A Escala de Avaliação que será usada é especificada da seguinte forma: DT- Discordo Totalmente; DP- Discordo parcialmente; NCD- Não concorda e não discorda; CP- concordo parcialmente e CT- concordo totalmente, atendendo aos requisitos do modelo SERVQUAL;
3. Não é necessário se identificar na pesquisa, ou seja, não precisa escrever seu nome na folha.

QUESTIONÁRIO

A	Escore de Frequência				
	Discordo Totalmente (1)	Discordo Parcialmente (2)	Nem concordo nem discordo (3)	Concordo Parcialmente (4)	Concordo Totalmente (5)
1. Os serviços são prestados pela biblioteca José Albano de Macedo conforme estabelecido.					
2. Os serviços de consulta e empréstimo são confiáveis					
3. A biblioteca José Albano de Macedo fornece seus serviços em tempo adequado.					
4. O serviço de reserva de livro é bem executado.					
5. A biblioteca José Albano de Macedo funciona nos horários estabelecidos.					

B	Escore de Frequência				
	Discordo Totalmente (1)	Discordo Parcialmente (2)	Nem concordo nem discordo (3)	Concordo Parcialmente (4)	Concordo Totalmente (5)
1. Você é atendido imediatamente pelos funcionários da biblioteca José Albano de Macedo.					
2. Os funcionários da Biblioteca José Albano de Macedo estão dispostos a atender os seus usuários de forma rápida e eficaz					
3. As informações dadas pelos funcionários da biblioteca José Albano de Macedo são seguras.					
4. Se você tem dúvidas, os funcionários da biblioteca José Albano de Macedo são solidários e atenciosos.					

C	Escore de Frequência				
	Discordo Totalmente (1)	Discordo Parcialmente (2)	Nem concordo nem discordo (3)	Concordo Parcialmente (4)	Concordo Totalmente (5)
1. Os funcionários da biblioteca José Albano de Macedo demonstram conhecer bem o acervo.					
2. Funcionários da biblioteca José Albano de Macedo têm apoio técnico para executar bem as tarefas					
3. Os livros e periódicos do acervo são facilmente encontrados nas estantes.					
4. Funcionários da biblioteca têm total conhecimento sobre os serviços que estão prestando.					

D	Escore de Frequência				
	Discordo Totalmente (1)	Discordo Parcialmente (2)	Nem concordo nem discordo (3)	Concordo Parcialmente (4)	Concordo Totalmente (5)
1. Os funcionários da biblioteca José Albano de Macedo atendem os usuários de maneira satisfatória e conforme as expectativas dos mesmos.					
2. Os funcionários da biblioteca José Albano de Macedo demonstram interesse em atender o usuário.					
3. Os funcionários da biblioteca José Albano de Macedo são educados e gentis com os usuários.					
4. Os funcionários da biblioteca José Albano de Macedo se empenham em ajudar o usuário sempre que necessário					
5. Os funcionários da biblioteca são prestativos, correspondendo às necessidades dos usuários					

E	Escore de Frequência				
	Discordo Totalmente (1)	Discordo Parcialmente (2)	Nem concordo nem discordo (3)	Concordo Parcialmente (4)	Concordo Totalmente (5)
1. As instalações físicas da biblioteca José Albano de Macedo são visivelmente adequadas.					
2. A biblioteca possui equipamentos adequados e confiáveis					
3. O espaço para estudo individual e em grupo é adequado e suficiente.					
4. O ambiente da biblioteca é silencioso, iluminado e bem climatizado.					

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

01. Curso/área de graduação.

- Administração
- Matemática
- Sistemas de Informação
- Biologia
- Enfermagem
- Nutrição
- História
- Letras
- Pedagogia

02. Frequência com que utiliza os serviços da biblioteca:

- De 1 a 2 vezes por semana
- 3 vezes por semana
- De 1 a 2 vezes por mês
- 3 vezes por mês
- Não costumo frequentar a biblioteca.

Obrigado pela contribuição!

