

# QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO INSTITUTO FEDERAL DO SERTÃO PERNAMBUCANO - CAMPUS PETROLINA

**Rejane Chaves Batista** (IF Sertão-PE) - re.jane2006@gmail.com

**Kellison Lima Cavalcante** (IF Sertão-PE) - kellisoncavalcante@hotmail.com

## **Resumo:**

*A Biblioteca tem grande participação no contexto universitário, sendo o centro de informação e conhecimento, nesse sentido, tem como finalidade a satisfação dos usuários. Este trabalho teve como objetivo a avaliação do grau de satisfação dos usuários universitários em relação aos serviços prestados pela Biblioteca do Campus Petrolina. A avaliação da qualidade dos serviços foi realizada através do modelo de escala SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). A pesquisa realizada tornou-se como um exercício eficaz na identificação de meios para melhorias no serviço de informação da Biblioteca. Assim, fica evidenciado que, para um bom desempenho nos serviços, a Biblioteca necessita implementar processos de avaliação de forma continuada para aperfeiçoar e implementar melhorias.*

**Palavras-chave:** *Bibliotecas Universitárias. Serviços de Informação. Atendimento ao Usuário.*

**Área temática:** *Eixo 1 - Gestão sustentável*

**Subárea temática:** *Avaliação e Gestão Pública em Serviços de Informação*

## 1 Introdução

A Biblioteca tem grande participação no contexto universitário, sendo o centro de informação e conhecimento, nesse sentido, tem como finalidade a satisfação dos usuários. Dessa forma, fica evidenciada a importância da avaliação dos recursos da biblioteca e da capacidade dos funcionários. Assim, de acordo com Silva e Leite (2015), a medida desta satisfação do usuário é a diferença entre as expectativas em relação ao serviço e o desempenho observado.

De acordo com Brito e Vergueiro (2013), a qualidade dos serviços de informação deve ter como objetivo aprimorar seus serviços, tendo em vista atender ou até mesmo superar a expectativa de seus clientes. Assim, este trabalho teve como objetivo a avaliação do grau de satisfação dos usuários universitários em relação aos serviços prestados pela Biblioteca do Campus Petrolina.

## 2 Materiais e métodos

A avaliação da qualidade dos serviços foi realizada através do modelo de escala SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), que possibilita a mensuração dos serviços de qualidade de acordo com a expectativa do usuário, a partir de 5 dimensões: receptividade; empatia; confiabilidade/credibilidade; garantia; e tangibilidade. Aplicando-se a metodologia SERVQUAL é possível avaliar a qualidade dos serviços prestados e verificar quais aspectos requerem maior atenção por parte da coordenação da Biblioteca, com o intuito de melhorá-las, de acordo com as percepções dos usuários.

Para se obter os resultados foram aplicados 100 questionários, com 22 assertivas de caráter exploratório entre os usuários internos dos cursos de graduação em Licenciatura em Computação, Física, Música e Química e Tecnologia em Alimentos do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Campus Petrolina. Para mensurar os questionamentos estabeleceu-se uma escala de pontuação de 1 a 7, para expressar a opinião sobre as características dos serviços por cada usuário, sendo a menor escala como discordância e aumentando a pontuação de acordo com a concordância.

## 3 Resultados parciais

Foi possível levantar dados sobre a percepção dos usuários da Biblioteca do Campus Petrolina, que serviram para avaliação da qualidade dos serviços. Para melhor compreensão, pode-se observar o Quadro 01, com a pontuação de cada dimensão da avaliação.

Em relação a Receptividade, os quesitos de rapidez na prestação de serviços; guarda, organização e disponibilização do acervo; serviços on-line; e horário de funcionamento foram bem avaliados com pontuação máxima. Apenas os serviços relacionados a atualização do acervo e novas aquisições foram pontuados de forma regular, sendo um item que merece melhor atenção por parte da coordenação.

<sup>1</sup> Bibliotecária do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Campus Petrolina, e-mail: rejane.chaves@ifsertao-pe.edu.br;

<sup>2</sup> Auxiliar de Biblioteca do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Campus Petrolina, e-mail: kellison.cavalcante@ifsertao-pe.edu.br.

Quadro 01 – Percepção dos usuários da Biblioteca do Campus Petrolina

DIMENSÃO	EXPECTATIVA (%)						
	1	2	3	4	5	6	7
Receptividade	0	0	2	9	5	8	76
Empatia	0	0	0	1	1	7	91
Confiabilidade	0	0	0	1	3	7	89
Garantia	0	0	0	3	4	8	87
Tangibilidade	0	5	14	18	17	25	21

Fonte: dados da pesquisa.

Na dimensão Empatia, os quesitos de atendimento personalizado, empenho em atender as necessidades de informação e facilidade de comunicação dos funcionários foram altamente valorizados, destacando a concordância dos usuários em relação aos funcionários.

Os quesitos de confiabilidade e segurança nos funcionários e nas informações fornecidas; confiabilidade nos produtos e serviços disponibilizados; e confiabilidade na orientação quanto à seleção de fontes de informação foram considerados de grande importância na dimensão de Confiança, com pontuação elevada.

Em relação a Garantia do serviço prestado, os quesitos de qualidade, cortesia e acessibilidade; e domínio de fontes de informação, habilidade no uso de equipamentos e comunicação também foram avaliados com grande importância.

As condições gerais do prédio, como a aparência física, limpeza, iluminação, acústica e refrigeração e as condições de disponibilidade de equipamentos de informática e rede elétrica foram considerados como relevantes para melhoria, com pontuação inexpressiva na dimensão de Tangibilidade. Nesse mesmo aspecto, o quesito de material de comunicação visual, como cartazes, folhetos, murais, sinalização e avisos foram bem avaliados.

#### 4 Considerações parciais/finais

A avaliação consistiu em uma ferramenta de aproximação e de percepção entre os usuários universitários da Biblioteca do Campus Petrolina. Nesse sentido, a pesquisa realizada tornou-se como um exercício eficaz na identificação de meios para melhorias no serviço de informação da Biblioteca. Assim, fica evidenciado que, para um bom desempenho nos serviços, a Biblioteca necessita implementar processos de avaliação de forma continuada para aperfeiçoar e implementar melhorias. Com essa avaliação, a Biblioteca do Campus Petrolina, de acordo com a percepção dos usuários, necessita melhorias nas condições de equipamentos de informática e rede elétrica, para melhor atender seus usuários.

#### 5 Referências

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia Libqual+ e suas perspectivas de aplicação no Brasil. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília-SP, v.7, n. Especial, p. 26-46, 2013.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p.12-40, 1988.

SILVA, H. A.; LEITE, F. C. D. Avaliação dos serviços em biblioteca universitária: o caso da biblioteca setorial Cândido Athayde da UFPI. **Revista Ponto de Acesso**, Salvador, v. 9, n. 2, p. 84-97, 2015.