

ARTIGO

Recebido em:
02/09/2015

Aceito em:
21/12/2015

Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 21, n. 45, p. 35-53, jan./abr., 2016. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2016v21n45p35

A Métrica Servqual na Avaliação da Satisfação dos Usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina

The Servqual Metric in Assessing the Central Library Users' Satisfaction Federal University of Santa Catarina

Rudimar Antunes da **ROCHA**

Professor do Departamento de Administração da UFSC - rudimar@hotmail.com

Andrea Aparecida **SILVA**

Bibliotecária do Ministério Público de Santa Catarina - andreapsil@hotmail.com

Resumo

O artigo trata da satisfação dos alunos da UFSC, avaliada pela Métrica Servqual, sobre os serviços oferecidos pela Biblioteca Central (BC-UFSC) - Campus Trindade - Florianópolis (Brasil). Da população de 31.436 matriculados em 2013 (PROPLAN/UFSC, 2013), obteve-se a amostra de 381 alunos. Utilizou-se o questionário Estilo Likert e o tipo de estudo probabilístico-sistemático. A coleta foi de 1ª até 16 de abril de 2013 e o tratamento pelo SPSS®. Os resultados revelaram insatisfação dos entrevistados sobre os serviços da BC-UFSC, principalmente em relação: a segurança no campus, as vagas de estacionamento, a higienização dos banheiros e o excesso de ruído na BC-UFSC.

Palavras-chave: Métrica Servqual. Satisfação dos serviços. BC-UFSC. Usuários clientes.

Abstract

The article deals with the satisfaction of UFSC students, evaluated by Metric Servqual on the services offered by the Central Library (BC-UFSC) - Campus Trindade - Florianópolis (Brazil). The population of 31,436 enrolled in year 2013 (PROPLAN/UFSC, 2013), obtained a sample of 381 students. We used the questionnaire Likert Style and type of probabilistic-systematic study. The collection was in year 2013, april, 1st until 16th and the treatment by SPSS®. The results revealed dissatisfaction among respondents about the services of BC-UFSC about, mainly: security on campus, parking spaces, cleaning of bathrooms and excessive noise, in the BC-UFSC.

Keywords: Servqual metric. Services satisfaction. BC-UFSC. Clients users.



1 INTRODUÇÃO

Por dezenas de séculos, as bibliotecas serviram de espaços físicos destinados para armazenar e difundir conhecimentos religiosos, governamentais, artísticos e científicos em pergaminhos “peles de animais”, madeira, papiro, lajotas. Até meados do Século XVIII, elas eram lugares sombrios e místicos com acesso restrito a pensadores ou sábios. A partir das Revoluções Industriais e das sucessivas descobertas e invenções, aperfeiçoamento tecnológico em comunicação, dentre outras, as bibliotecas redimensionaram papel no sistema educacional e conhecimento científico. Os *novos tempos* tecnológicos trouxeram novos ares as bibliotecas, agregando ao modelo de acervo impresso de documentos, em lugares de videoconferências televisivas ou computacionais com apoio da internet, dando-lhes a dinâmica que rede social permite aos usuários na permuta de dados e informações *online*.

Tais *choques* tecnológicos têm exigido dos gestores de bibliotecas redobrar a atenção na melhoria da qualidade dos serviços ao usuário refletido na sensação de satisfação, quer em seu espaço físico quer no ambiente virtual. Com isso, o foco tem sido no relacionamento com o usuário, sob dois aspectos: consulta virtual que permite ao interessado utilizar o acervo das Bibliotecas em todo o mundo, sem a interação com espaço físico; e, do usuário presencial que agrega a facilidade dos serviços virtuais e tecnológicos, o conforto e presteza recebidos no espaço físico disponibilizado, através da infraestrutura.

No caso das Bibliotecas Universitárias (BU's), há uma dicotomia na avaliação virtual e na avaliação presencial, pois seus usuários são exigentes e ativos nestes dois tipos de relacionamento, haja vista que as BU's concentram alunos, professores e pesquisadores que desenvolvem pesquisas *online* e no seu espaço físico tradicional, almejando ter infraestrutura adequada às exigências intelectuais e conforto pessoal. Ciente ou usuário, gestores de BU's têm buscado melhorias da qualidade, que represente diferencial competitivo, associado a ampliação e diversidade do seu acervo literário.

Na presente pesquisa, os usuários analisados foram somente alunos matriculados na modalidade presencial da graduação, mestrado e doutorado que são frequentadores assíduos da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina (BC-UFSC), para serem avaliados pela Métrica Servqual, visando identificar os parâmetros de satisfação que lhes são essenciais para as dependências físicas desta BU. A métrica permite cruzar as expectativas com as percepções dos usuários, permitindo constatar parâmetros de satisfação e de melhorias almejadas pelos respondentes (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). Enquadrada em estudos de gestão na linha de marketing e qualidade, a Métrica Servqual dá opções para relacionar valor do serviço procurado pelos clientes (LOVELOCK; WRIGHT, 2006). Há polêmica sobre os serviços oferecidos no espaço físico das BU's, pois não existe um padrão para mensurar a qualidade destes serviços, quer pela heterogeneidade de clientes, quer pelos distintos objetivos em consultas bibliográficas. Por isso, o tema tem merecido atenção redobrada dos estudiosos das organizações que aplicam métricas que permitam identificar a satisfação do cliente, como a Métrica Servqual (PARASURAMAN; ZEITHAML;

BERRY, 1985); Métrica Servperf (CRONIN; TAYLOR, 1992); Métrica Intqual (CARUANA; PITT, 1997); Métrica HEdPerf (FIRDAUS, 2006); e, Métrica Pesperf (YILDIZ; KARA, 2009).

A Métrica Servqual foi idealizada do conceito de *gaps*, obtidos pela comparação da expectativa com a percepção que se tem de “algo”, que pode ser visto num “termômetro” para avaliar a qualidade de serviços em uma escala de cinco dimensões. Na ótica de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) a qualidade percebida significa um julgamento global que o usuário faz da superioridade do serviço, sendo uma forma de atitude relacionada, mas não similar à satisfação que resulta da comparação das expectativas com as percepções de desempenho do serviço. Por estas razões, adaptou-se a Métrica Servqual para estudar a satisfação dos alunos, de cursos presenciais de 2013, graduação, mestrado e doutorado, sobre a qualidade percebida de serviços da Biblioteca Central (BC-UFSC), Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima, Trindade, Florianópolis (SC-Brasil). Com isso, objetivou-se levantar itens que satisfazem ou não os usuários e saber o que recomendam serem fatores de melhorias a esta unidade universitária.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta etapa, sintetizam-se as explicações sobre as origens das bibliotecas, definições de satisfação e um breve relato da Métrica Servqual, que permite comparar a expectativa com a percepção dos usuários da BC-UFSC.

2.1 O Histórico das bibliotecas

A expressão biblioteca tem origem do Grego *biblion*, isto é, livro e *theke* que significa caixa, cofre, armazém ou “depósito de livros” na forma de acervos formados por documentos gravados em placas de argila, pedra ou metais, com característica própria, mas com notável originalidade (MELO, 1979). Alerta Martins (2001, p.71) que “por paradoxal que pareça, as bibliotecas são anteriores aos livros e até aos manuscritos”, pois o livro “está ligado aos suportes da escrita. O livro mais antigo parece ser na pedra, desde as pictografias rupestres até às estelas e inscrições do antigo Oriente e da Antiguidade clássica” (LABARRE, 1981, p.7). A Biblioteca de Ebla - Síria, há cerca de 3.000 anos a.C., é primeira que se tem conhecimento, tendo possuído mais de 15.000 tábuas de argila, que traziam conteúdos administrativos, textos científicos e literário (ORTEGA, 2004), porém a mais famosa foi a biblioteca de Alexandria, no Egito, Século III a.C., que tinha mais de 700.000 rolos de papiros e várias relíquias (MARTINS, 2001; MEY, 2004), sendo destruída no Século VII d.C., talvez em conflitos daquela época (MILANESI, 2002). Por séculos, o reduto das bibliotecas servia aos interesses religiosos e ao privilégio da burguesia, mantendo-se assim nas bibliotecas universitárias por muito tempo. Esta lógica mudou apenas nas últimas dez décadas. As primeiras BU's que se tem conhecimento surgiram na Idade Média, creditando-se a Universidade de Oxford (Reino Unido) e a Sorbonne (França) o pioneirismo (MILANESI, 2002).

A Biblioteca Nacional - Rio de Janeiro, fundada em 1876, pela Coroa

Portuguesa é a mais antiga do Brasil. Ela originou-se das crises políticas e da invasão das tropas napoleônicas ao território lusitano. Este episódio reforçou a ideia de Portugal transferir para o Brasil todo acervo bibliográfico e riquezas artísticas, pelo receio da eliminação histórica e confisco que o povo derrotado sofria na guerra. Já, as BU's brasileiras surgiram com a criação das Instituições de Ensino Superior e fusão das escolas isoladas, ganhado força com a reforma universitária de 1968 (CARVALHO, 1981), com destaque o pioneirismo das bibliotecas da Universidade de São Paulo (USP), Fundação Getúlio Vargas (FGV), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Federal do Paraná (UFPR), Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e Universidade Federal da Bahia (UFBA). Inicialmente, o acervo foi centrado na Ciência Jurídica e Política, na Ciência Médica e na Ciência Exata.

2.2 A Satisfação do Usuário

Grönroos (2003) advoga que clientes buscam bens ou benefícios, visando a satisfação por ofertas inerentes a serviços, como componentes complementares, informações detalhadas e atenção personalizada como valor percebido que contribui na fidelização e agregam valor ao usuário. O conjunto das expectativas pode se transformar em satisfação ou decepção do usuário sobre o que ele considera qualidade. A satisfação com o serviço pode ser balizada nas palavras de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p.249) “pela comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado”, ou ainda sob a ótica psicológica, em que “é possível que a satisfação seja vinculada ao sentimento de prazer por serviços que fazem com que o consumidor sintam-se bem ou com um sentimento de felicidade” (ZEITHALM; BITNER; GREMLER, 2011, p.142), ou seja, na dicotomia do fenômeno pessoal e elo da expectativa criada versus a percepção constatada.

As expectativas englobam serviços desejados, serviços adequados, serviços previstos e zona de tolerância (ZEITHALM; BITNER; GREMLER, 2011), que na visão de Lovelock e Wright (2006, p.107), “antes que os clientes compre o serviço, eles possuem expectativas sobre o serviço e quanto à qualidade do mesmo, com base em necessidades individuais, experiências passadas, recomendações de terceiros e propaganda”, ou como para Zeithaml, Bitner e Gremler (2011, p.114) “conhecer as expectativas dos clientes é o primeiro e talvez o mais importante etapa para a execução de serviços de qualidade”, haja vista que esses elementos são notados pelos clientes em graus distintos e comparativo com base na percepção da qualidade do serviço. Se de um lado, as mercadorias são objetos físicos que podem ser comparadas no tempo e/ou remodeladas, de outro lado, os serviços são intangíveis, perenes e desfrutados no ato da efetivação ou de sua contratação, como alertam Berry e Parasuraman (1992), comparativamente em que, a) uma mercadoria perecível é como um quarto vazio de um hotel ou hospital, que não pode ser estocado se não for utilizado, estando perdido naquele momento; e, b) intangível por se tratar de uma ideia e um conceito que dificulta seus gestores identificar seus limites ou fronteiras (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005).

No enfoque mercadológico, Las Casas (2000) lista as características dos serviços em *intangibilidade, simultaneidade, necessidade da presença ou*

participação do cliente, e, heterogeneidade ou variabilidade. A intangibilidade incorpora a incapacidade de mexer, tocar ou olhar o serviço antes do ato da compra, sendo para Giansi e Corrêa (2007, p.32), “experiências que o cliente vivencia, enquanto produtos são coisas que podem ser possuídas”. A intangibilidade dos serviços torna a sua avaliação complexa, pois não pode ser medido por aspectos objetivos como ocorre com os bens. A simultaneidade representa a impossibilidade de estocagem dos serviços, por serem produzidos no momento do consumo, constituindo-se de ações ou realizações (SCHMENNER, 1999; FITZSIMONS; FITZSIMONS, 2005).

2.3 A Métrica Servqual

A Métrica Servqual foi publicada em 1988, e vem sofrendo revisões. Ela é composta de vinte e dois itens, distribuídos em cinco dimensões que expressam a qualidade do serviço: confiabilidade espelhada na capacidade de se desempenhar o serviço prometido de forma confiável e preciso; receptividade caracterizada pela disposição de ajudar aos clientes e fornecer-lhes o serviço com presteza; empatia na atenção individualizada e cuidadosa que a empresa oferece ao cliente; segurança por meio do conhecimento, cortesia de funcionários e capacidade de transmitir confiança; e, tangíveis observados na aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação (PARASURAMAN; ZEITHML; BERRY, 1988).

Por sua vez, Lovelock e Wright (2006, p.118) apregoam que a Servqual é estudada, quando se solicita “[...] aos clientes que preencham uma série de escalas que medem suas expectativas em relação à determinada empresa sobre o amplo leque de características específicas do serviço, entre as quais aspectos das cinco dimensões da qualidade. Em seguida, registram suas percepções do desempenho real do serviço no tocante a essas mesmas características”. A equação permite verificar se os escores das expectativas são superiores ou inferiores aos escores das percepções dos clientes em relação às dimensões citadas, indicando sinais de baixa qualidade quando a expectativa supera a percepção ou de alta qualidade nos casos em que a percepção é superior a expectativa declarada, sendo os itens avaliados em escala de sete pontos, que vai de concordo plenamente até discordo totalmente, identificando-se como os clientes avaliam os serviços ofertados (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1990, p.33).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a presente pesquisa, adaptou-se a Métrica Servqual para avaliar a satisfação dos alunos, da modalidade presencial, matriculados na graduação, mestrado e doutorado, sobre os serviços oferecidos pela BC-UFSC, Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima, Florianópolis (SC-Brasil). Na pesquisa predominou a abordagem quantitativa, tabulada e processada no Programa Estatístico SPSS®. O estudo de caso permite a investigação do como e porquê de um conjunto de eventos (YIN, 2005), enquanto a pesquisa quantitativa permite mensurar certo tipo de reação de variáveis, usando-se técnica estatística que analise dados que permita classificação e análise (RICHARDSON, 2007; BARBETTA, 2010). Ao invés de 22 questões, ampliou-

se para 30 perguntas, inseridas nas cinco dimensões originais da referida métrica e utilizou-se a Escala Likert, sendo 1 (*péssimo*) e 5 (*excelente*), acrescentando-se a alternativa: sem opinião (**Anexo 01**).

A população foi de 31.436 alunos de 2013, dos quais, 24.615 da graduação, 4.046 de mestrado e 2.775 de doutorado (PROPLAN/UFSC, 2015), resultando numa amostra foram de 381 respondentes, em erro de 5% e nível de significância $\alpha=0,05$, descartaram-se dois questionários, por erro no preenchimento, portanto ficaram válidos 279. A técnica de coleta foi sistemática, aleatória simples, num intervalo de seis ingressantes na catraca da BC-UFSC para ser entrevistado, em duas horas constantes de aplicação alternadas, do dia 1º a 16 de abril de 2013, nos turnos matutino, vespertino e noturno. O questionário foi fixado no *Google Docs* e usado um *Tablet* na coleta e tabulação do instrumento de coleta. Salienta-se que para Gil (1996, p.98), amostragem sistemática é “uma variação da amostragem aleatória simples. Sua aplicação requer que a população seja ordenada de modo tal que cada um de seus elementos possam ser unicamente identificado pela posição”.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

4.1 O Perfil dos Respondentes

Como mencionado foram considerados 379, dos 381 questionários. Destes, 216 foram assinalados por alunas e 163 por alunos, e ainda que dos 261 (69%) tinham de 16 a 26 anos; 68 (18%) tinham de 27 a 36 anos; e 32 (8%) tinham de 37 a 46 anos; e, os que responderam ter mais de 46 anos foram 18 (5%). Estes dados vão ao encontro das informações da Comissão Permanente do Vestibular da UFSC (COPERVE, 2014), quando divulgou que, cerca de, 88% dos aprovados no vestibular 2012/2013 tinha de 16 a 26 anos. O estrato do nível educacional dos pesquisados ficou em 312 (82%) cursavam graduação, 36 (10%) eram mestrandos e 31 (8%) realizavam doutorado. A periodicidade de consulta bibliográfica da BC-UFSC foi: 43% dos respondentes vão todos os dias a esta unidade educacional, 38% visitam-na semanalmente; 15% mensalmente; e, somente 4% assinalaram raramente.

4.2 As Expectativas dos Usuários da BC-UFSC

A Tabela 01 traz a média e o desvio-padrão das expectativas dos entrevistados, isto é, o que eles esperavam encontrar BC-UFSC, quando ingressaram na universidade. Observa-se que os itens com maiores médias foram: E21 - Localização da BU ($\mu= 4,485$); E11 - Facilidade de consulta, empréstimo e/ou devolução das obras disponíveis ($\mu= 4,434$); e, E24: Iluminação interna ($\mu= 4,419$); E1 - Espaço interno ($\mu= 4,388$), e, E26 - Conforto e funcionalidade dos móveis e das instalações ($\mu= 4,361$). Os itens de menores expectativas médias: E3 - Espaço físico para estacionamento ($\mu= 3,911$); E4 - Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual ($\mu= 4,152$); E2 - Quantidade de exemplares por título, livros, CDs, DVDs e outras fontes de consulta e de empréstimo acadêmicos ($\mu= 4,161$); E18 - Número de vigilantes que oferecessem segurança ($\mu= 4,186$); e, E27 - Baixo nível de ruído interno ($\mu= 4,131$), além do E29 - Horário de funcionamento ($\mu= 4,322$).

Como a qualidade está relacionada com o que os usuários desejam de um produto ou serviço, é crucial que BC-UFSC conheça essas expectativas e entenda como elas formadas, facilitando aos gestores tomarem decisões que considerem esses desejos para atendê-los no futuro, e assim ampliar a satisfação (OLIVEIRA, 2010), ou como afirmam Zeithaml e Bitner (2011) que as análises das expectativas dos usuários permitem a prestação de serviço com qualidade, pois se configuram no julgamento dos serviços almejados versus os prestados.

Tabela 1: Expectativas dos respondentes sobre os serviços da BC-UFSC

Medidas	N	Média	Desvio Padrão
E1: Espaço físico interno da BC-UFSC.	369	4,388	0,695
E2: Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.).	373	4,161	0,874
E3: Estacionamento.	338	3,911	1,061
E4: Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual.	363	4,152	0,877
E5: Terminais de consulta.	373	4,209	0,768
E6: Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico.	375	4,253	0,769
E7: Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.	365	4,227	0,774
E8: Site organizado para atender as necessidades dos usuários	372	4,263	0,788
E9: Atualização do acervo: livros, revistas, CDs, DVDs, dentre outros.	363	4,204	0,826
E10: Organização do acervo nas estantes e no espaço físico.	374	4,249	0,782
E11: Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras.	373	4,434	0,643
E12: Informações adequadas sobre reservas efetuadas.	367	4,259	0,762
E13: Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários.	362	4,293	0,688
E14: Disponibilidade ao acesso a internet a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações).	355	4,324	0,697
E15: Atendimento dos funcionários (cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas).	374	4,318	0,677
E16: Conhecimento e competência dos funcionários para orientar as necessidades de informação.	369	4,355	0,656
E17: Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro.	364	4,280	0,691
E18: Número de vigilantes ao redor da BC-UFSC	361	4,186	0,901
E19: Guarda-volumes confiáveis.	372	4,328	0,831
E20: Tecnologia dos controles de entrada e saída do acervo da BC-UFSC	372	4,296	0,803
E21: Localização da BC-UFSC	373	4,485	0,642
E22: Iluminação ao redor da BC-UFSC	371	4,229	0,900
E23: Climatização.	373	4,324	0,786
E24: Iluminação interna.	375	4,419	0,708
E25: Higienização e limpeza da estrutura e instalações internas.	374	4,348	0,737
E26: Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações.	374	4,361	0,725
E27: Nível de ruído.	373	4,131	0,987
E28: Banheiros higienizados.	373	4,212	0,852
E29: Horário de funcionamento.	370	4,322	0,748
E30: Disponibilidade de serviço de fotocópias.	361	4,213	0,807

Fonte: Pesquisa (2014).

4.3 As Percepções dos Usuários da BC-UFSC

A Tabela 2 traz a média, desvio padrão e quantidade da amostra com as notas 4 (bom) ou 5 (excelente) para cada item. Dos atributos com maior média de percepção da BC-UFSC, tiveram-se: P21 - Localização ($\mu= 4,224$); P17 - Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro ($\mu= 3,912$); P16 - Conhecimento ou competência dos servidores para orientar as necessidades

de informação ($\mu= 3,898$); P15 - Atendimento dos funcionários, isto é, cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução de problemas ($\mu= 3,884$); e, P11 - Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras disponíveis ($\mu= 3,882$).

Quando se analisam as médias de respostas das alternativas de **bom a excelente**, as percepções são opostas sobre: P3 - estacionamento ($\mu= 2,440$) e P27 - Nível de ruído interno ($\mu= 2,996$), com as julgadas as melhores avaliações, ou seja, P21- Localização ($\mu= 4,224$); e, P1 - Espaço interno da BC-UFSC ($\mu= 3,876$). Destaca-se que a localização da BC-UFSC é privilegiada, mas este benefício traz problemas de ruídos pelo excessivo trânsito de veículos no entorno. Além disso, como há poucas vagas de estacionamento de automóveis ao redor da BC-UFSC, aumenta a chance de assaltos no percurso dos usuários até outros estacionamentos do Campus. Sobre esta questão é relevante lembrar Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) quando alertam que a qualidade em serviços como um processo de avaliação que ocorre ao longo da prestação do serviço, podendo ultrapassar a fronteira física da prestação do serviço.

Tabela 2:- Percepções dos respondentes sobre os serviços da BC-UFSC

Medidas	N	Média	Desvio Padrão	% Bom a Excelente
P1: Espaço físico interno da BC-UFSC.	372	3,876	0,838	75,54%
P2: Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.).	372	3,328	0,881	45,70%
P3: Estacionamento.	332	2,440	1,102	18,07%
P4: Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual.	365	3,107	1,149	41,10%
P5: Terminais de consulta	365	3,348	1,073	50,14%
P6: Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico.	375	3,520	0,964	53,60%
P7: Estrutura, orientação e comunicação facilitadoras de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.	363	3,554	0,922	58,40%
P8: Site organizado as necessidades dos alunos	371	3,563	0,932	60,11%
P9: Atualização do acervo (livros, revistas, CDs, DVDs e outros).	366	3,399	0,936	48,36%
P10: Organização do acervo nas estantes e no espaço físico.	373	3,665	0,882	61,93%
P11: Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras.	373	3,882	0,899	67,83%
P12: Informações adequadas sobre reservas efetuadas	362	3,831	0,843	69,06%
P13: Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários	359	3,855	0,833	70,75%
P14: Disponibilidade ao acesso a internet a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações)	346	3,763	0,869	65,90%
P15: Atendimento dos funcionários da BC-UFSC (cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas).	372	3,884	0,887	71,51%
P16: Conhecimento (competência) dos funcionários para orientar as necessidades de informação	371	3,898	0,799	72,51%
P17: Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro	362	3,912	0,824	74,31%
P18: Número de vigilantes ao redor da BC-UFSC	357	3,277	1,129	49,58%
P19: Guarda-volumes confiáveis	376	3,657	1,064	63,03%
P20: Tecnologia de controle de entrada e saída do acervo BC-UFSC	372	3,747	0,952	65,32%
P21: Localização da BC-UFSC	375	4,224	0,864	83,73%
P22: Iluminação ao redor da BC-UFSC	367	3,371	1,091	50,41%
P23: Climatização	374	3,591	1,079	60,96%
P24: Iluminação interna	376	3,840	0,997	71,28%
P25: Higienização e limpeza da estrutura e das instalações internas.	377	3,753	0,976	66,58%
P26: Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações	378	3,643	1,034	62,70%
P27: Nível de ruído	377	2,966	1,128	35,28%
P28: Banheiros higienizados	377	3,260	1,123	46,68%
P29: Horário de funcionamento	373	3,823	1,053	68,10%
P30: Disponibilidade de serviço de fotocópias.	363	3,518	1,036	53,99%

Fonte: Pesquisa (2014)

4.4 GAPS - Expectativas versus Percepções dos Serviços da BC-UFSC

O relevante na avaliação da qualidade de serviço é a diferença entre as expectativas e percepções. Ao se diminuir do valor das percepções dos clientes sobre um bem ou serviços, o valor correspondente às expectativas assume outro valor que dá alicerce ao Modelo de *Gaps*. O *Gap* positivo ocorre quando a percepção é maior do que a expectativa ou a qualidade percebida é melhor do que a esperada, o oposto retrata que a expectativa não foi superada pelo que foi percebido, gerando a insatisfação do usuário. A Tabela 03 permite ver a relação da expectativa versus a percepção dos respondentes sobre serviços ofertados pela BC-UFSC. As dimensões mostram *Gaps* negativos das médias: D21 - Localização da BC-UFSC ($\mu = -0,265$); D17 - Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro ($\mu = -0,374$); D13 - Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários ($\mu = -0,419$); D15 - Atendimento dos funcionários da BC-UFSC ($\mu = -0,427$) e, D12 - Informações adequadas sobre reservas efetuadas ($\mu = -0,437$). O fato do número de respondentes ser maior nas avaliações da percepção, do que na expectativa traz informações relevantes, como: D29 - Horário de funcionamento (15,24%); D10 - organização do acervo nas estantes e espaço físico (10,81%). Estes dados são satisfatórios e mostram a qualidade percebida destes quesitos pelos respondentes.

Tabela 3: Relação das expectativas versus as percepções dos alunos sobre serviços da BC-UFSC

Medidas	N	Média	Desvio Padrão	% de Positivos
D1: Espaço físico interno da BC-UFSC.	368	-0,505	0,910	6,25%
D2: Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs e outros para consulta e/ou empréstimo).	369	-0,835	1,082	6,50%
D3: Estacionamento.	325	-1,455	1,572	7,38%
D4: Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individualizado.	359	-1,056	1,344	8,08%
D5: Terminais de consulta.	362	-0,862	1,244	9,67%
D6: Organização, sinalização e comunicação visual para acesso aos espaços e ao acervo bibliográfico.	372	-0,726	1,092	8,60%
D7: Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadoras de acesso às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.	360	-0,678	1,075	9,17%
D8: Disponibilidade de um <i>site</i> bem organizado às necessidades dos alunos.	368	-0,693	1,055	7,07%
D9: Atualização do acervo (livros, revistas, CDs, DVDs e outros).	359	-0,786	1,161	9,75%
D10: Organização do acervo nas estantes e no espaço físico.	370	-0,586	1,046	10,81%
D11: Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras disponíveis.	370	-0,559	0,953	8,11%
D12: Informações adequadas sobre reservas efetuadas.	359	-0,437	0,913	10,58%
D13: Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários.	353	-0,419	0,920	10,76%
D14: Disponibilidade para acesso via internet a outras bases de dados (portal de revistas científicas da CAPES, banco de teses e dissertações).	343	-0,566	1,006	9,04%
D15: Atendimento dos funcionários da biblioteca (cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas).	370	-0,427	1,018	12,97%

Medidas	N	Média	Desvio Padrão	Continuação
				% de Positivos
D16: Conhecimento (competência) dos funcionários para orientar as necessidades de informação.	367	-0,460	0,913	9,54%
D17: Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro.	358	-0,374	0,949	13,69%
D18: Número de vigilantes ao redor da BC-UFSC.	349	-0,903	1,197	7,16%
D19: Guarda-volumes confiáveis.	369	-0,678	1,128	8,40%
D20: Tecnologia de controle de entrada e saída do acervo da BC-UFSC.	367	-0,556	1,097	10,35%
D21: Localização da BC-UFSC.	370	-0,265	0,896	13,24%
D22: Iluminação ao redor da BC-UFSC.	363	-0,854	1,158	5,79%
D23: Climatização.	371	-0,741	1,152	7,55%
D24: Iluminação interna.	373	-0,582	1,038	8,31%
D25: Higienização e limpeza da estrutura e das instalações internas.	373	-0,603	1,067	8,85%
D26: Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações (mesas, cadeiras, estantes).	373	-0,721	1,091	7,77%
D27: Nível de ruído.	373	-1,161	1,324	5,63%
D28: Banheiros higienizados.	372	-0,954	1,255	6,72%
D29: Horário de funcionamento.	366	-0,489	1,294	15,26%
D30: Disponibilidade de serviço de fotocópias.	355	-0,685	1,156	10,70%

Fonte: Pesquisa (2014)

No outro extremo, as piores avaliações que merecem melhorias para diminuir o *Gap* são: D3 - vagas de estacionamento ($\mu = -1,455$); D27 - nível de ruído ($\mu = -1,161$); D4 - salas para estudo em grupo e individualizado ($\mu = -1,056$); D28 - banheiros higienizados ($\mu = -0,954$); D18 - número de vigilantes ao redor da BC ($\mu = -0,903$). Quando é avaliada a porcentagem de quem deu maior nota na percepção ao invés da expectativa estão: D27 - 5,63% e D28 - 6,72%, os itens: D22 - iluminação ao redor da BC em 5,79%; D1 - espaço físico interno da BC em 6,25%; D2 - quantidade de exemplares por título em 6,50%. Consideram-se críticos os itens que apresentam maiores *Gaps* negativos, isto é, em que a percepção do serviço foi menor que a expectativa, por isso o item considerado mais crítico “estacionamento” significa que os usuários da BC-UFSC não estão satisfeitos. Isso se deve pelo fato de a UFSC tem mais de 37 mil pessoas, entre alunos, docentes e servidores. Atualmente, o número de vagas de estacionamentos somam apenas quatro mil vagas para toda a comunidade (COTIDIANO UFSC, 2013).

Este fato tem gerado transtornos, pois tem se multiplicado o número de veículos circulando no Campus Trindade, acarretando infração de trânsito e desrespeito aos lugares reservados ou proibidos. Outro item marcante é nível de ruído em praticamente todas partes da BC-UFSC pelo defasado ou frágil sistema de isolamento acústico, ocasionando desconforto que leva a pensar na urgência de uma campanha de silêncio, visando sensibilizar funcionários e usuários, quanto aos prejuízos causados pelo ruído excessivo em um ambiente em que o silêncio deve ser regra, bem como um novo tratamento acústico nas dependências desta unidade universitária.

Outro item crítico apontado pelos respondentes é o reduzido espaço destinado ao estudo em grupo e ao estudo individualizado, pois julgam que os espaços existentes não são suficientes. Ressalte-se que o MEC considera ótimo quando existe sala para estudo em grupo e individual equivalente a, no mínimo, duas salas para cada curso ofertado (BARCELOS; GOMES, 2010). A

melhoria da higienização dos banheiros é apontada como urgente, pois é crítica, necessitando da orientação e acompanhamento dos terceirizados sobre essa questão.

Outro item crítico apontado pelos usuários da BC-UFSC é o reduzido número de vigilantes que permanecem ao redor desta unidade universitária, principalmente por estar diretamente associada a segurança do usuário e transeuntes. Esta preocupação foi inclusive manifestada pelos dirigentes de primeiro escalão da UFSC, porém as limitações orçamentárias reduziram as ações efetivas para solucionar essa questão. Assim, o fato de haver diferenças negativas, não permite afirmar que haja diferença entre as avaliações das expectativas e das percepções. Para verificar isso, compara-se cada conjunto de notas de expectativas com as percepções correspondentes. Os valores de E1 são comparados com os de P1 para se verificar diferença significativa, por exemplo. A comparação ocorre por meio do *teste-t* de amostras em pares feito por meio da ferramenta SPSS®.

Por sua vez, a Tabela 04 mostra que no caso da BU-UFSC nenhum item na soma dos questionários conseguiu uma avaliação das expectativas superior a soma das percepções, evidenciado pelos valores negativos. Este fato pode estar associado a escala de percepção refletir as respostas dos entrevistados frente a uma situação real de usufruir os serviços, até porque quando indagado sobre suas expectativas, os entrevistados responderam a respeito do que seria a situação ideal de serviços em uma BU. Os menores *Gaps* para a BC-UFSC pode ser um indicativo que os discentes estão satisfeitos com os seguintes aspectos dos serviços.

Os valores com menores *Gaps* foram: D21 - Localização da BU ($\mu = -0,265$); D17 - Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro ($\mu = -0,374$); D13 - Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários ($\mu = -0,419$); D15 - Atendimento dos funcionários da biblioteca, isto é, cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas ($\mu = -0,427$); e, D12 - Informações adequadas sobre reservas efetuadas ($\mu = -0,437$).

Tabela 4: Diferença das expectativas e percepções dos discentes sobre os serviços da BU

		Média das Expectativas e Percepções							
		Média	N	Desvio Padrão	Corr.	P-E	Desv. Pad. (E-P)	T	Sig.
D1	E1	4,386	368	0,695	0,294	-0,505	0,910	10,654	0,000
	P1	3,880	368	0,827					
D2	E2	4,163	369	0,870	0,238	-0,835	1,082	14,817	0,000
	P2	3,328	369	0,884					
D3	E3	3,883	325	1,062	-0,057	-1,455	1,572	16,691	0,000
	P3	2,428	325	1,099					
D4	E4	4,153	359	0,876	0,138	-1,056	1,344	14,881	0,000
	P4	3,097	359	1,148					
D5	E5	4,202	362	0,770	0,118	-0,862	1,244	13,177	0,000
	P5	3,340	362	1,072					
D6	E6	4,250	372	0,770	0,217	-0,726	1,092	12,825	0,000
	P6	3,524	372	0,958					
D7	E7	4,225	360	0,773	0,206	-0,678	1,075	11,966	0,000
	P7	3,547	360	0,922					
D8	E8	4,261	368	0,790	0,257	-0,693	1,055	12,603	0,000
	P8	3,568	368	0,931					
D9	E9	4,198	359	0,827	0,127	-0,786	1,161	12,820	0,000
	P9	3,412	359	0,926					
D10	E10	4,249	370	0,781	0,206	-0,586	1,046	10,785	0,000
	P10	3,662	370	0,875					
D11	E11	4,432	370	0,644	0,269	-0,559	0,953	11,291	0,000
	P11	3,873	370	0,897					
D12	E12	4,259	359	0,757	0,350	-0,437	0,913	9,077	0,000
	P12	3,822	359	0,840					
D13	E13	4,278	353	0,688	0,281	-0,419	0,920	8,562	0,000
	P13	3,858	353	0,834					
D14	E14	4,321	343	0,694	0,184	-0,566	1,006	10,410	0,000
	P14	3,755	343	0,868					
D15	E15	4,314	370	0,678	0,176	-0,427	1,018	8,067	0,000
	P15	3,886	370	0,888					
D16	E16	4,351	367	0,656	0,224	-0,460	0,913	9,661	0,000
	P16	3,891	367	0,799					
D17	E17	4,279	358	0,690	0,224	-0,374	0,949	7,459	0,000
	P17	3,905	358	0,825					
D18	E18	4,178	349	0,889	0,310	-0,903	1,197	14,086	0,000
	P18	3,275	349	1,124					
D19	E19	4,325	369	0,832	0,309	-0,678	1,128	11,533	0,000
	P19	3,648	369	1,061					
D20	E20	4,300	367	0,798	0,226	-0,556	1,097	9,705	0,000
	P20	3,744	367	0,955					
D21	E21	4,481	370	0,643	0,324	-0,265	0,896	5,688	0,000
	P21	4,216	370	0,866					
D22	E22	4,218	363	0,904	0,339	-0,854	1,158	14,053	0,000
	P22	3,364	363	1,092					
D23	E23	4,323	371	0,787	0,268	-0,741	1,152	12,392	0,000
	P23	3,582	371	1,078					
D24	E24	4,416	373	0,708	0,296	-0,582	1,038	10,825	0,000
	P24	3,834	373	0,997					
D25	E25	4,349	373	0,738	0,247	-0,603	1,067	10,922	0,000
	P25	3,745	373	0,974					
D26	E26	4,359	373	0,726	0,265	-0,721	1,091	12,763	0,000
	P26	3,638	373	1,029					
D27	E27	4,131	373	0,987	0,225	-1,161	1,324	16,930	0,000
	P27	2,971	373	1,132					
D28	E28	4,212	372	0,853	0,209	-0,954	1,255	14,667	0,000
	P28	3,258	372	1,115					
D29	E29	4,324	367	0,747	0,221	-0,493	1,140	8,287	0,000
	P29	3,831	367	1,042					
D30	E30	4,208	355	0,807	0,220	-0,685	1,156	11,161	0,000
	P30	3,524	355	1,023					

Fonte: Pesquisa (2013).

O número de respondentes que indicaram a percepção maior que da expectativa traz informações interessantes: D29 - horário de funcionamento foi o item em que avaliou a percepção maior que a expectativa, com 15,24%, e, D10 - Organização do acervo nas estantes e espaço físico entre os com maior número de percepções excedendo as expectativas, com 10,81% da amostra. Por outro lado, os que tiveram as piores avaliações e que pode ser considerados pontos de melhoria para diminuir esse *gap* são D3 - Estacionamento ($\mu = -1,455$); D27 - Nível de ruído ($\mu = -1,161$); D4 - Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual ($\mu = -1,056$); D28 - Banheiros higienizados ($\mu = -0,954$); D18 - N^o de vigilantes ao redor da BC-UFSC ($\mu = -0,903$). Observe que entre as cinco menores estão: D27 - (5,63%) e D28 - (6,72%) os itens: D22 - Iluminação ao redor da BC-UFSC (5,79%); D1 - Espaço físico interno (6,25%); D2 - Quantidade de exemplares por título (6,50%).

São críticos os itens que apresentam elevados *gaps* negativos, como o estacionamento, significando que os clientes da BC-UFSC estão insatisfeitos, não só com o espaço físico, mas pela reduzida segurança no local. A UFSC tem mais de 37.000 pessoas, entre alunos, docentes e servidores, enquanto os estacionamentos são para 4.000 vagas (COTIDIANO UFSC, 2013), gerando congestionamento e desconfortos. Sobre o nível de ruído ser apontado como elevado, urge um trabalho de sensibilização dos usuários e motoristas que circulam na UFSC, pois o Campus é aberto à circulação da comunidade, portanto com poluição sonora no local. Medidas administrativas são necessárias, quer com a colocação de redutores eletrônicos de velocidade, quer com cancelas eletrônicas para circulação das pessoas cadastradas e ônibus, e, colocação de vidros duplos nas janelas. O terceiro item crítico foi a disponibilidade de salas de estudo individual e/ou para grupos.

Como visualizado, todos os itens contam com diferenças entre as expectativas e as percepções, onde a maioria é negativa, isto é, com percepções inferiores às expectativas. A maior correlação ocorre no item 12, com valor de 0,350. Isso demonstra pouca correlação entre as expectativas e as percepções dentro de cada item. Esse valor com a diferença entre as expectativas e as percepções é lembrado. Além disso, por meio do *teste-t* e o fato de todos serem significantes a valores muito menores que 0,05, esclarecem que em todos os itens as diferenças entre expectativas e percepções são reais e não representam uma mesma avaliação desses dois itens.

Relembrando que para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a mensuração da qualidade do serviço é obtida em função da diferença entre a expectativa e a percepção. Dessa forma, a avaliação da qualidade de um serviço, por um cliente, é feita por meio da diferença entre a expectativa e a percepção do serviço. Por sua vez, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) apontam que a qualidade superior em serviços proporciona à empresa vantagem competitiva. Porém, para obter essa vantagem, é preciso eliminar as falhas. Para tanto, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e Zeithaml e Bitner (2011) propõem modelos de lacunas da qualidade de serviços dizendo que por meio do estudo dos *gaps* é possível saber em que o setor ou organização estão falhando e, conseqüentemente, quais medidas tomar para melhorar os serviços.

Portanto, sugere-se a gestão da BC-UFSC atender estas questões, pois vai ao encontro do próprio desempenho acadêmico que muitas vezes reduz a sua atenção na pesquisa, inclusive sendo um dos quesitos apontados na avaliação institucional do MEC, como excelente à universidade que oferece este conforto ao aluno, como escrevem Barcelos e Gomes (2010). Supõe-se que o reduzido número de vigilantes ao redor da BC-UFSC traz insegurança aos usuários, mesmo com o monitoramento eletrônico, ampliação da iluminação e *cercamento* do Campus Trindade, pois a violência cresce nas grandes cidades (COTIDIANO UFSC, 2013).

4.5 Melhorias no serviço

A última pergunta do questionário era aberta e oferecia ao respondente a oportunidade de sugerir pontos de melhorias que poderiam ser agregados aos serviços disponibilizados pela BC-UFSC. Estas respostas foram divididas em três categorias: estrutura de atendimento; conforto e comodidade; e, avanços tecnológicos, conforme pode ser visualizado na Tabela 5.

Tabela 5: Sugestões de melhorias no serviço da BC-UFSC

Sugestões de Melhorias na Estrutura de Atendimento ao Usuário		
	Número de Sugestões	(%)
Lanchonete/Café interna a BC-UFSC.	121	31,93%
Horário: Biblioteca 24 horas.	77	20,32%
Mais exemplares no acervo.	44	11,61%
Ampliar o N° de tomadas de energia elétrica.	42	11,08%
Sugestões de Melhorias no Conforto e comodidade do Usuário		
	Número de Sugestões	(%)
Salas de lazer/descanso.	54	14,25%
Salas de estudo separadas.	52	13,72%
Mais silêncio.	31	8,18%
Melhores banheiros.	28	7,39%
Mais vagas de estacionamento.	28	7,39%
Sugestões de Melhorias nos Avanços tecnológicos à BC-UFSC		
	Número de Sugestões	(%)
Atendimento <i>online</i> via chat.	22	5,80%
Melhor acesso à internet.	5	1,32%
Acervo digitalizado.	4	1,06%
Terminal de consulta.	3	0,79%

Fonte: Pesquisa (2013).

Observe que os fatores de estrutura de atendimento foram os mais citados: lanchonete em suas dependências ou um espaço para o café; funcionamento 24 horas; aumento do acervo de livros; e mais tomadas elétricas para computador portátil ou notebook. Em relação ao conforto e a comodidade destacaram-se pedidos para a existência de salas de lazer e descanso; bem como reforçado o pedido de salas de estudo individual ou em grupo; silêncio e diminuição do nível dos ruídos; melhores banheiros e estacionamento exclusivo para BC-UFSC. Sobre avanços tecnológicos chama atenção o atendimento *online* via chat, indo ao encontro da realidade emergente do mercado em que diversas situações são passíveis de serem resolvidas de forma virtual.

5 CONSIDERAÇÕES COMPLEMENTARES

Os novos paradigmas que abarcam as universidades implicam em mudanças e um novo olhar do gestor, em nível de políticas educacionais, práticas de sucesso e resultados de aprendizagem no processo de ensino e aprendizagem. É primordial que seja estabelecido nas universidades condições que permitam aos alunos encontrar suporte acadêmico. Em nenhum outro local da universidade é mais importante do que nas salas de aula, laboratórios e bibliotecas, locais onde os alunos socializam conhecimento e formam pessoas mais conscientes por meio do desenvolvimento cultural e social mais aprofundado, que é desenvolvido na universidade. Neste contexto, foi devido ao grande interesse que atualmente desperta a temática da qualidade, tanto em nível acadêmico, como em nível profissional, que se procurou no artigo, captar como os usuários avaliam a qualidade dos serviços dessa unidade de informação, delineando um paralelo entre expectativa e percepção dos discentes, por meio dos *Gaps*, em relação aos serviços prestados pela BC-UFSC, visando à constatação da satisfação dos discentes, por meio da Métrica Servqual; identificando os parâmetros de insatisfação detectados dos itens críticos aos serviços prestados pela BC-UFSC na visão dos discentes; e por fim, propondo sugestões de melhoria aos dirigentes de primeiro escalão em relação aos serviços prestados pela BC-UFSC no que tange aos fatores latentes de satisfação e insatisfação apontados pelos discentes pesquisados, cumprindo assim os objetivos propostos pela pesquisa.

O legado do artigo é a melhoria do relacionamento da BC-UFSC com seus usuários e dar início a ações de melhorias constantes nos serviços prestados. Espera-se que esta pesquisa, seja o início de um longo processo de aprendizado e crescimento, onde os envolvidos sintam-se realmente valorizados e possam efetivamente contribuir para o desempenho dos serviços da BC, buscando de forma contínua a excelência dos serviços e contribuindo para torná-la referência no cenário nacional, e com a própria história da UFSC. Ficam as seguintes reflexões que podem ser indispensáveis à qualidade dos serviços disponibilizados pela BC-UFSC e que pode ser ampliado às demais bibliotecas, isto é, de seus gestores terem a sutileza e capacidade de aprendizagem, mas essencialmente admitir que os discentes são aqueles que mais contribuem a gestão deste ambiente acadêmico.

Agradecimentos: CAPES (Bolsa Pós-Doutoramento 2013-14) e ao NICO-CAD-UFSC.

REFERÊNCIAS

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. Florianópolis, SC: UFSC, 2010.

BARCELOS, M. E. A. S.; GOMES, M. L. B. M. **Preparando sua biblioteca para**

avaliação do MEC. Disponível em:

<<http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/495/1/PREPARANDO%20SUA%20BIBLIOTECA%20PARA%20AVALIA%C3%87%C3%83O%20DO%20MEC.pdf>>. Acesso em: 07 maio 2013.

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (BU/UFSC). **Dados gerais da BU UFSC 2012.** Disponível em: <http://portalbu.ufsc.br/files/2013/02/Informacoes_gerais_BC_estrutura_fisica_acervo_-com_dados_-20121.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2012.

CERVO, A. L. **Metodologia científica.** São Paulo: Maknon Books, 1996.

CHAO, H. **The development and testing criteria for assessing the quality of academic libraries on the Web.** Unpublished Ph.D. dissertation, SUNY at Buffalo, 2001.

COOK, C. **A mixed-methods approach to the identification and measurement of academic library service quality constructs: LibQUAL+TM** (Doctoral dissertation, Texas A&M University, 2001). Dissertation Abstracts International, 62, 2295A. (University Microfilms n. AAT3020024), 2001.

COPERVE UFSC. **Distribuição dos candidatos inscritos e classificados por faixa etária.** Disponível em: <http://www.vestibular2011.ufsc.br/relatorio/vestcan12_classificados.html>. Acesso em 11 jun. 2013.

CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços:** lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2006.

COSTA NETO, P. L. O. **Estatística.** São Paulo: Blücher, 2002.

COTIDIANO UFSC. **Campanha pretende acabar com estacionamentos irregulares na UFSC.** Disponível em: <<http://cotidiano.sites.ufsc.br/239/>>. Acesso em 07 de maio de 2013.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços:** operações, estratégia e tecnologia de informação. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços:** operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, A. C. **Projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1996.

GODOY, A. S. Introdução à Pesquisa Qualitativa e suas Possibilidades. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63. 1995.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços.** Rio de Janeiro:

Elsevier, 2003.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 1991.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e resultados**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

NASCIMENTO, R. B.; TROMPIERI FILHO, N.; BARROS, F. G. F. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 3, p. 235-251, set./dez. 2005.

OLIVEIRA, R. C. C. C. **Avaliação da qualidade no terminal de contentores do Porto de Leixões**. 2010. Disponível em: <<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/56167/2/Tese%20Mestrado%20Gestao%20Comercial%20Ricardo%20Oliveira.pdf>>. Acesso em: 04 jan. 2013.

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

_____. SERVQUAL: a multiple-item scale for Measuring customer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (PROPLAN/UFSC). **UFSC em números: 2007 a 2011**. Disponível em: <<http://seplan.paginas.ufsc.br/files/2012/10/PROPLAN.pdf>>. Acesso em: 02 janeiro de 2013.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão & Produção**, v. 12, n. 2, p. 279-293, 2005.

SCHMENNER, R. W. **Administração de operações em serviços**. São Paulo: Futura, 1999.

SHOEB, Z. H. Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying dimensions: Service quality attributes in a private university library of Bangladesh. **Library Review**, v. 60, n. 4, p. 293-311, 2011. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?%20articleid=1907438&show=abstract>>. Acesso em: 10 maio 2013.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; HARLAND, C.; HARRISON, A., JOHNSTOR, R. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1997. 726 p.

TRIVINÕS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1997.

TSCHOHL, J.; FRANZMEIER, S. **Satisfação do cliente: como alcançar a excelência através do serviço ao cliente.** São Paulo: Makron Books, 1996.

VAVRA, T. G. **Marketing de Relacionamento: after marketing.** São Paulo: Atlas, 1993.

VERGUEIRO, W. **Gestão da qualidade em bibliotecas públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras.** São Paulo: APB, 1995. (Ensaio APB, n. 25).

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZEITHALM, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente.** Porto Alegre: Bookman, 2011.

Editor do artigo: Enrique Muriel-Torrado

Anexo 1 – Planilha da Métrica Servqual adaptada para avaliar a satisfação dos alunos sobre a BC-UFSC

Codificação das Respostas: Expectativas e Percepções 1 – Péssimo; 2 – Ruim; 3 – Regular; 4 – Bom; 5 – Excelente; e, 0 (zero) – Sem opinião		Expectativas					Percepções						
		1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0
Tangibilidade.	01: Espaço físico interno da BC-UFSC.												
	02: Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs e outros para consulta e/ou empréstimo).												
	03: Estacionamento.												
	04: Disponibilidade de salas para estudo em grupo e estudo individualizado.												
	05: Terminais de consulta.												
Confiança.	06: Organização, sinalização e comunicação visual para acesso aos espaços e ao acervo bibliográfico.												
	07: Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação de acesso às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.												
	08: Disponibilidade de um site bem organizado para as necessidades dos alunos.												
	09: Atualização do acervo (livros, revistas, CDs, DVDs e outros).												
	10: Organização do acervo nas estantes e no espaço físico.												
Empatia.	11: Facilidade na consulta, empréstimo ou devolução das obras disponíveis.												
	12: Informações adequadas sobre reservas efetuadas.												
	13: Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários.												
	14: Disponibilidade para acesso (internet) as bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações).												
	15: Atendimento dos funcionários da biblioteca (cortesia, presteza, rapidez e confiança na resolução dos problemas).												
Segurança.	16: Conhecimento (<i>competência</i>) dos funcionários para orientar as necessidades de informação.												
	17: Presteza e atenção dos serviços no seu cadastro.												
	18: Número de vigilantes ao redor da BC-UFSC.												
	19: Guarda-volumes confiáveis.												
	20: Tecnologia de controle de entrada e saída do acervo da BC-UFSC.												
Presteza.	21: Localização da BC-UFSC.												
	22: Iluminação ao redor da BC-UFSC.												
	23: Climatização.												
	24: Iluminação interna.												
	25: Higienização e limpeza da estrutura e das instalações internas.												
	26: Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações (mesas, cadeiras, estantes).												
	27: Nível de ruído.												
	28: Banheiros higienizados.												
	29: Horário de funcionamento.												
	30: Disponibilidade de serviço de fotocópias.												

Fonte: Adaptado da Métrica Servqual pelos autores da Pesquisa.