

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO JUDICIÁRIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PÓS GRADUAÇÃO

LUIZ CLÁUDIO REGAÇO DA SILVA

**BIBLIOTECA DA EMERJ: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS
ALUNOS QUANTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA**

RIO DE JANEIRO
2017

LUIZ CLÁUDIO REGAÇO DA SILVA

BIBLIOTECA DA EMERJ: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS QUANTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA

Monografia apresentada ao Curso de Pós-graduação da Esaj, em Gestão de Pessoas no Poder Judiciário, como requisito parcial à obtenção do título de Pós-graduação em Gestão de Pessoas no Poder Judiciário.

Orientador (a): Prof.^a Dr.^a Denise Barros

Rio de Janeiro

2017

Luiz Cláudio Regaço da Silva

**BIBLIOTECA DA EMERJ: um estudo sobre a percepção dos alunos quanto à
qualidade dos serviços da Biblioteca**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-graduação da Esaj, em Gestão de Pessoas no Poder Judiciário, como requisito parcial à obtenção do título de Pós-graduação em Gestão de Pessoas no Poder Judiciário.

Prof. Denise Barros

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2017.

Dedico esse humilde trabalho ao maior amor de minha vida,
minha saudosa mãe.

Agradeço a todos que de alguma forma colaboraram para a realização desse trabalho, quer seja com carinhosa inspiração e paciência, minha mulher; quer seja com dedicação, incentivo e sabedoria, minha admirável Mestre ou quer seja com apoio e companheirismo, meus inicialmente colegas da pós graduação e hoje verdadeiros amigos e a todos que habitam o meu coração, pois sem eles não haveria sequer a minha vida. Deus abençoe a todos.

“Em uma boa biblioteca, você sente, de alguma forma misteriosa, que você está absorvendo, através da pele, a sabedoria contida em todos aqueles livros, mesmo sem abri-los.”

Mark Twain

RESUMO

A Biblioteca da Escola da Magistratura do Rio de Janeiro – EMERJ, como toda Biblioteca escolar, é um centro planejado para proporcionar aos alunos um meio acessivelmente prático e confortável para realizarem suas pesquisas escolares e auxiliar em sua formação. A Biblioteca da EMERJ atendia exclusivamente aos alunos da Escola. Com a incorporação, em sua estrutura, da Biblioteca do TJRJ, passou a atender também aos Magistrados e demais Funcionários do Tribunal. Esta pesquisa pretende identificar a percepção dos alunos sobre a atual qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca, através da medição das cinco dimensões da escala SERVQUAL: tangibilidade, confiabilidade, segurança, empatia e responsabilidade. Identificando possíveis deficiências e melhorias.

Palavras-chave: Biblioteca, qualidade, servqual

ABSTRACT

The Library of Escola da Magistratura do Rio de Janeiro – EMERJ, as every school library, is a center designed to provide students with an accessible practical and comfortable to carry out their research and assist in your evolution. The Library of EMERJ answered only to the students of the School. With the incorporation in your structure, the Library of TJRJ went on to attend also to Judges and other Employees from TJRJ. This survey aims to identify the student's perception about the current quality of the services provided by the Library, through the measurement of the five dimensions of the SERVQUAL scale: tangibility, reliability, security, empathy and responsibility. Identifying possible shortcomings and improvements.

Keywords: Library, quality, servqual

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. OBJETIVOS.....	12
3. RELEVÂNCIA E DELIMITAÇÃO.....	12
4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	15
5. METODOLOGIA.....	21
6. DADOS.....	24
7. CONCLUSÕES.....	51
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
9. ANEXOS	

1. INTRODUÇÃO

As bibliotecas escolares desempenham papel fundamental no auxílio aos estudantes em suas pesquisas escolares e em sua formação. A Lei 10861/2004 criou o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES com a finalidade de avaliar as instituições de ensino superior (INEPS – SINAES, 2004).

Para o SINAES, os cursos devem ser avaliados pelos seguintes aspectos principais: a organização didático-pedagógica, os corpos discente e docente, a área técnico-administrativa e as instalações físicas. Nessa última categoria, a qual tem 25% da qualificação total, as bibliotecas respondem com 50% da pontuação (Freitas; Bolsanello e Viana, 2008). Nota-se a importância atribuída às bibliotecas na aferição da qualidade das instituições de ensino.

A Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro – EMERJ tem a atribuição de preparar profissionais da área do Direito para os concursos públicos de preenchimento dos cargos do Poder Judiciário e demais cargos que exijam a formação jurídica. Também oferece cursos de pós-graduação para Magistrados. Com esse perfil, sua Biblioteca é quase que exclusivamente voltada para área do Direito, sendo as exceções as obras linguísticas e algumas que, muito embora tratem de outras áreas, apresentam a perspectiva jurídica, como por exemplo *“uma nova visão da matemática financeira para laudos periciais e contratos de amortização de Edson Rovina”*. A Biblioteca da EMERJ tinha em seu acervo 25.732 unidades de um total de 39.526 títulos (EMERJ, Biblioteca on-line, 2017)

A Biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – TJERJ atendia aos Magistrados, demais Funcionários do TJERJ e o público em geral, com empréstimo do acervo, local de leitura e o Serviço de Pesquisas a Magistrados – SPM – serviço com a atribuição de realizar pesquisas doutrinárias e jurisprudenciais solicitadas pelos Magistrados. Detinha um acervo de 202.684 títulos com um total de 106.275 exemplares (TJRJ, Sophia¹ – dados do acervo).

Como medida econômica – redução de cargos comissionados e otimização de espaço físico – as duas bibliotecas, EMERJ e TJERJ, unificaram-se. Com essa fusão, o horário de atendimento da biblioteca da EMERJ foi alterado, antes a mesma ficava disponível para os alunos de ... até... e, após a fusão, esse horário passou a ser das 9h até as 19h e, muito embora a integração das bibliotecas tenha disponibilizado um acervo maior para a EMERJ, que contava com 25.732 títulos e passou a contar, somando-se o acervo do TJERJ, com 228.416 títulos, esse acréscimo não significou um ganho quantitativo significativo para os alunos, porque o acervo do TJERJ não é tão atualizado quanto o acervo da EMERJ.

1 – O Sophia é um sistema de consulta e gerenciamento do acervo, utilizado pela biblioteca do TJRJ.

Nas demais características de funcionamento, as duas bibliotecas mantiveram suas práticas. A da EMERJ, por exemplo, só empresta volumes fora de seu espaço para alunos que estejam desenvolvendo monografias e, ainda assim, somente aos finais de semana ou feriados, enquanto a do TJERJ disponibiliza o acervo para os Magistrados e demais Funcionários (com diferença entre limite de volumes e tempo de empréstimo entre as duas categorias). Este trabalho pretende justamente medir a percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços da Biblioteca da EMERJ após essa fusão que mesclou características e gerou mudanças para os alunos, tanto nas instalações físicas quanto nas rotinas de funcionamento e de utilização do acervo.

1.2 OBJETIVO FINAL

Medir a qualidade do serviço da Biblioteca da EMERJ pela perspectiva dos alunos.

1.3 OBJETIVOS INTERMEDIÁRIOS

- a) discutir o conceito de qualidade;
- b) discutir o conceito de serviço e suas características;
- c) discutir a escala SERVQUAL
- d) identificar possíveis deficiências na qualidade do serviço pela percepção dos alunos da EMERJ;
- e) propor possíveis soluções visando aperfeiçoar o serviço da Biblioteca.

1.4 RELEVÂNCIA E DELIMITAÇÃO

Como toda organização, uma biblioteca, também não pode se acomodar sem fazer um acompanhamento permanente da qualidade de seus serviços, da percepção dos seus usuários sobre a qualidade do serviço que recebem.

Ainda que a concorrência no setor seja pouca, pois infelizmente, temos relativamente poucas bibliotecas públicas no Brasil - uma biblioteca para cada 33 mil habitantes, um total de 6.148 bibliotecas. O México, por exemplo, possui 7.363 bibliotecas públicas (SNBP – Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, 2017), ainda assim há a possibilidade da evasão de usuários, quer seja por oferta de melhores serviços em outra biblioteca, quer seja por total desinteresse em um serviço de baixa qualidade.

No caso da Biblioteca da EMERJ, o gerenciamento da qualidade encontra relevância em mais de um aspecto, pois além de ser a biblioteca de uma Escola que necessita das mensalidades pagas pelos alunos para cobrir seus gastos com o ensino, é a fonte para a boa formação de futuros membros do Poder Judiciário. Haja vista a importância de uma biblioteca escolar na qualidade geral das escolas, como já mostrado na introdução desse trabalho, se a qualidade da Biblioteca cair, certamente isso se refletirá na percepção da qualidade geral da Escola e, conseqüentemente, haverá evasão de alunos.

A relevância desse trabalho é a de tentar contribuir com o conhecimento e possível aumento da qualidade do serviço da Biblioteca da EMERJ.

Dado como objetivo principal desse trabalho a medição da qualidade do serviço da Biblioteca da EMERJ pela percepção dos alunos, que são os seus usuários mais frequentes, o

mesmo será desenvolvido no âmbito a Biblioteca da EMERJ e sobre o ponto de vista de seus usuários, alunos da EMERJ.

Outras instituições semelhantes até serão mencionadas ao longo desse trabalho, mas apenas com o intuito de fundamentação teórica ou mera exemplificação comparativa.

“Pela grossura da camada de pó que cobre a lombada dos livros de uma biblioteca pública pode medir-se a cultura de um povo.”

John Steinbec

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.

2.1 O CONCEITO DE QUALIDADE

O mundo e seus habitantes mudam constantemente e rapidamente e as organizações precisam acompanhar essas mudanças. O sucesso delas é intimamente ligado à sua capacidade de interpretação do seu entorno, da conscientização das mudanças, da identificação de oportunidades sempre visando a satisfação do cliente (Chiavenato, 1999). Para isso é essencial manterem atualizadas as medições do grau de satisfação de seus clientes, bem como a evolução de suas expectativas e assim conseguindo auferir a qualidade de seus serviços.

Mas o que vem a ser “qualidade”? Assim como, pelo mundo, pesquisadores se dedicam a buscarem definições para serviço, o mesmo ocorre com o conceito de qualidade. Buscando a definição no dicionário da Google, encontramos, entre outras, as seguintes: 1- propriedade que determina a essência ou natureza de um ser ou coisa; 2- grau negativo ou positivo de excelência; 3- capacidade de atingir os efeitos pretendidos; 4- característica superior ou atributo distintivo positivo que faz alguém ou algo sobressair em relação a outros, virtude; 5- qualquer aspecto sensível de **percepção** que não possa ser mensurado ou geometrizado.

Já a Wikipédia coloca que qualidade tem um conceito subjetivo que está relacionada com as **percepções**, necessidades e resultados em cada indivíduo. Diversos fatores, como a cultura, modelos, tipo de produto ou serviço prestado, necessidades e expectativas influenciam diretamente a percepção da qualidade.

Segundo Marshall Junior, 2010, *qualidade é um conceito espontâneo e intrínseco a qualquer situação de uso de algo tangível, a relacionamentos envolvidos na prestação de um serviço ou a percepções associadas a produtos de natureza intelectual, artística, emocional e vivencial.*

Já para Horovitz, 1993, a qualidade no serviço é o nível de excelência definido pela própria organização como padrão a ser alcançado visando a satisfação de seus clientes e como ela se acomoda com esse nível.

Nota-se, nas definições sobre qualidade, a presença frequente da **percepção e da sua relação com o usuário**. Ou seja, podemos inferir que qualidade, principalmente com relação à intangibilidade dos serviços, é um conceito estreitamente associado à percepção do usuário desse serviço e, assim sendo, os estudos da qualidade de um serviço devem considerar,

referencialmente, como seu consumidor percebe tal qualidade e qual a distância dessa percepção para a expectativa que ele tem para esse tipo de serviço.

2.2 SERVIÇOS

No mundo atual e cada vez mais a importância econômica da prestação de serviços cresce. As empresas que oferecem nada mais além de serviços e demonstram cada vez mais lucros aparecem em grande quantidade, vejamos por exemplo a URB – certamente a maior locadora de veículos do mundo e não possui um único veículo – ou ainda a IFOOD – uma das maiores fornecedoras de refeições sem possuir sequer um fogão.

Obviamente, o sucesso de qualquer oferta – serviços ou produtos – é diretamente proporcional à qualidade da prestação. A importância da qualidade nos produtos e serviços oferecidos deve constituir-se em objetivo básico de qualquer organização (Paixão, 2011). Considerando a necessidade de gerenciamento da qualidade como fator preponderante de atendimento satisfatório aos clientes, as organizações devem ter um sistema eficiente que mapeie, registre e coordene as atividades principais que garantam a qualidade em todos os principais processos (Feigenbaum, 1994).

As principais características dos serviços são a intangibilidade, a heterogeneidade, a simultaneidade e a perecibilidade.

A intangibilidade implica, entre outras, na impossibilidade de estocagem e de dispô-los ou deslocá-los com rapidez.

A Heterogeneidade, consiste no fato de não haver um serviço igual ao outro, implica em que a qualidade do serviço depende de muitos fatores incontroláveis, na falta de certeza de que o serviço prometido será exatamente o entregue e, principalmente, no fato de que a satisfação do cliente depende muito das ações tanto do funcionário quanto do próprio cliente.

A simultaneidade, característica que consiste no fato de os serviços serem consumidos simultaneamente com a produção, implica em que os clientes participam e afetam a transação, em que os clientes se afetam reciprocamente e em que os funcionários afetam o desfecho do serviço.

Já a perecibilidade, que significa que os serviços têm consumação instantânea, implica na impossibilidade de devolução ou revenda de serviços. (Zeithaml, Bitner, Gremler, 2014).

2.3 SERVQUAL

Uma das características básicas que distinguem serviços de produtos é a intangibilidade, sendo os serviços basicamente intangíveis e os produtos tangíveis, muito embora pouquíssimas ofertas, sejam produtos ou serviços, sejam puramente intangíveis ou

totalmente tangíveis (Zeithaml, Bitner e Gremler, 2014). A característica de intangibilidade dificulta a tarefa de medir a qualidade dos serviços, podendo ocorrer um desconhecimento do grau de satisfação dos clientes.

Outro ponto importante, decorrente das características dos serviços, já comentadas, é que as avaliações da qualidade desses serviços são subjetivas, ou seja, são relacionadas a fatores que variam de indivíduo para indivíduo de acordo com sua formação, cultura, grau de exigência, expectativas etc. sendo muito mais complexo para um indivíduo avaliar a qualidade de um serviço do que a qualidade de um produto.

Considerando as quatro características típicas dos serviços e a subjetividade do consumidor na percepção da qualidade do serviço (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988) desenvolveram a escala de medição de qualidade de serviços, chamada SERVQUAL.

Os estudos sobre o tema indicam que os clientes não percebem a qualidade de uma forma unidimensional, ou seja, eles enxergam a qualidade através de diversos fatores envolvidos na prestação do serviço. Parasuraman, Valarie Zeithaml e Leonard Berry identificaram as dimensões específicas da qualidade de serviços e desenvolveram a escala SERVQUAL para medir essas dimensões, quais sejam:

- CONFIABILIDADE que é a capacidade de entregar aquilo que foi prometido;
- RESPONSABILIDADE que é o interesse em ajudar os clientes e entregar o serviço de forma imediata, a capacidade de responder da forma esperada pelo cliente;
- SEGURANÇA é o sentimento de confiança nos conhecimentos dos funcionários, na eficiência dos mesmos, a capacidade dos funcionários em inspirarem confiança nos usuários e de perceber que a instituição tem como atender as demandas.
- EMPATIA é a atenção dispensada ao cliente com ânimo, com boa vontade;
- TANGIBILIDADE é a dimensão que abrange as instalações físicas, os equipamentos etc.

Importante ressaltar que, tratando-se de dimensionamentos subjetivos, haverá muita variação do grau de importância dessas dimensões de acordo com o contexto. Algumas vezes, os clientes terão sua percepção sobre o serviço com base em todas as dimensões e em outras não. *“Por exemplo, no caso de um caixa eletrônico, a empatia talvez não seja uma dimensão relevante. Igualmente, em um contato telefônico para agendar um concerto, os tangíveis não são importantes.”* (Zeithaml, Bitner e Gremler, 2014).

Sendo, as dimensões dos serviços, uma subjetividade de cada cliente de acordo com um determinado contexto intrínseco tanto ao cliente quanto ao próprio serviço e até mesmo quanto ao local da prestação, a SERVQUAL considera primeiramente as expectativas dos clientes com relação ao serviço que procura e, posteriormente, às suas percepções sobre o serviço recebido. Da lacuna existente entre o que espera e o que recebe, é possível se inferir

sobre as deficiências do serviço prestado e, a partir daí, determinar o grau de qualidade do mesmo.

2.4 A BIBLIOTECA E AS DIMENSÕES DA SERVQUAL

Desde a década de 80 as organizações prestadoras de serviço vêm, cada vez mais, ocupando a liderança na economia mundial, assim as organizações se esforçam para atingirem sempre maiores níveis de qualidade e ter capacidade de extrair informações pertinentes ao serviço prestado e sobre a percepção de seus clientes da qualidade desse serviço é fator preponderante para a superação no mercado globalizado e cada vez mais competitivo (Freitas, 2001). O produto ofertado por uma biblioteca é também a prestação de serviço e, como tal, enquadra-se nos conceitos já vistos sobre os serviços e na possibilidade de estudo de qualidade através das dimensões da SERVQUAL.

As cinco dimensões são importantes para o serviço da Biblioteca e serão objeto da pesquisa elaborada entre os alunos usuários da mesma, através de três questionários com respostas fechadas em escala de contentamento. Através dessa pesquisa, por entrevistas informais com os funcionários e por observação das rotinas, poderemos lançar uma conclusão sobre a qualidade percebida pelos alunos.

Na confiabilidade pretendemos medir o grau de satisfação com a precisão das informações prestadas e até mesmo com a qualidade da atualização do acervo, ponto importante para a formação dos alunos e de suas pesquisas escolares.

Com a responsividade, que é a capacidade de fornecer uma resposta rápida e adequada a uma situação, analisaremos a capacidade dos funcionários no atendimento cortês, atencioso, com bom ânimo, com empatia e agilidade.

A segurança nos dará noção sobre como os usuários percebem o grau de conhecimento específico dos funcionários para o serviço que estão prestando o quanto percebem que se trata de um serviço com poucas falhas.

Já a empatia permitirá a análise sobre o comportamento dos funcionários segundo a percepção dos alunos. A capacidade desses funcionários em atenderem aos alunos com o mesmo grau de atenção e cortesia que gostariam de receber em um atendimento.

E finalmente a tangibilidade que, por sua característica mais material, mais física, permite uma medição mais precisa, nos mostrará a adequação do espaço e dos equipamentos na percepção dos alunos. É a dimensão que considera o conforto e a praticidade das instalações e dos equipamentos.

Na dimensão física, cabe salientarmos que, devido a fusão ter ocorrido há pouco tempo, os gestores da Biblioteca, a Diretoria da EMERJ e o setor de projetos arquitetônicos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro- TJRJ, estão trabalhando continuamente, desde as primeiras discussões sobre a unificação, para que o espaço físico seja o mais adequado possível e o mais confortável para o uso pelos alunos. Essa pesquisa pretende colaborar com esse esforço em prol do aperfeiçoamento da Biblioteca e, conseqüentemente, da EMERJ.

“Sempre imaginei o paraíso como uma grande biblioteca”

Jorge Luís Borges

3 METODOLOGIA

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

A pesquisa tem natureza exploratória pois tenta identificar a atual qualidade do serviço da biblioteca e levantar possíveis deficiências com sugestões de melhoria. Foi realizada com consulta bibliográfica e questionário aplicado aos alunos da EMERJ usuários da biblioteca.

3.2 INSTRUMENTO DA PESQUISA

Sendo o objeto da pesquisa a medição da qualidade do serviço da biblioteca pela percepção dos alunos o procedimento será o de aplicação de 3 questionários (em anexo) para autopreenchimento, estruturado, não disfarçado e com questões fechadas com base nas dimensões da SERVQUAL e com escala de Likert simplificada, onde a opção 1 significa concordância à questão apresentada, 3 representando a neutralidade do indivíduo e 5 a discordância máxima, (Flick, 2012).

O primeiro, intitulado “O ALUNO E A BIBLIOTECA” visa saber o conhecimento do aluno sobre a fusão entre as duas bibliotecas e o quanto isso mudou sua rotina. O segundo, intitulado “EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS” tem como objetivo mapear as expectativas dos alunos sobre bibliotecas, com base nas dimensões SERVQUAL e o terceiro, nomeado de “PERCEPÇÃO SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ APÓS A FUSÃO COM A BIBLIOTECA DO TJRJ” tem a finalidade de identificar as percepções dos alunos sobre os serviços recebidos.

A pesquisa também se valeu de entrevistas informais com funcionários e alunos sobre o funcionamento da biblioteca e aspectos gerais da mesma, bem como da observação in loco feita pelo pesquisador.

3.3 COLETA DOS DADOS

Os 3 questionários foram agrupados em um conjunto e distribuídos, com uma breve explicação sobre o objetivo dos mesmos, entre os usuários da Biblioteca quando esses chegavam. Foram distribuídos 60 conjuntos de questionários e recebemos 55 conjuntos respondidos, sendo alguns com valiosos comentários feitos pelos alunos, o que já nos sugeriu ser importante, em próximas pesquisas com esse instrumento, deixar um espaço com orientações para comentários pertinentes à pesquisa.

As questões foram desenvolvidas com uma adaptação do autor das cinco dimensões básicas da escala SERVQUAL para atender ao caso específico da Biblioteca da EMERJ.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Na análise dos dados empregamos método estatístico simples com aplicação de proporcionalidade percentual. Tratamos os dados com agrupamento com base nas cinco dimensões da escala SERVQUAL.

“Sem bibliotecas, o que temos? Nem passado nem futuro”

Ray Bradbury

4 DADOS

Inicialmente, cabe informarmos que a EMERJ tem, em média, 320 alunos, no entanto, nem todos frequentam a biblioteca regularmente, sendo aproximadamente 60, o número de alunos que usam a biblioteca rotineiramente. Assim, distribuímos 60 conjuntos de questionários e recolhemos 55 conjuntos respondidos.

Outros fatores que consideramos relevantes são a idade média, em torno de 26 anos e o nível superior em Direito. São fatos que influenciam nas expectativas sobre serviços, pois padronizam as percepções por faixa etária e também por formação cultural.

4.1 O ALUNO E A BIBLIOTECA

Esse questionário, composto por três perguntas tem o objetivo de identificar previamente o conhecimento dos alunos sobre a fusão entre as bibliotecas, sobre a importância, para seus estudos, que atribuem à biblioteca e sobre possíveis interferências da fusão em suas rotinas.

4.1.1 CIÊNCIA SOBRE A UNIFICAÇÃO

Pela tabela abaixo comprovamos que todos os respondentes possuem ciência da unificação entre as bibliotecas. A relevância dessa questão é identificar a compreensão do aluno sobre os motivos das modificações percebidas. Concluímos que a informação sobre a unificação alcançou a totalidade dos usuários pesquisados

O ALUNO E A BIBLIOTECA		
1- você sabe que as bibliotecas do TJRJ e da EMERJ foram unificadas		
opções	respostas	percentual
sim	55	100%
não	0	0
não sabia, apesar de perceber a mudança	0	0

Tabela 1

4.1.2 IMPORTÂNCIA DA BIBLIOTECA PARA O ALUNO

Essa questão tem o objetivo de identificar a valoração da biblioteca nos estudos dos alunos. Muito embora esperássemos o resultado alcançado, foi importante a comprovação pela pesquisa, uma vez que um resultado negativo indicaria de pronto algum problema no funcionamento da biblioteca ou na sua relação com os alunos.

O total obtido, como mostrado na tabela abaixo, uma vez que um percentual muito baixo não deu importância máxima, mas ainda ficou próximo da mesma, pode ser considerado que os usuários consideram o serviço da biblioteca muito importante para seus estudos.

O ALUNO E A BIBLIOTECA			
2- o quanto é importante para você o serviço prestado pela biblioteca?			
opções	respostas	percentual	
1 (pouco)	0	0	
2	0	0	
3	0	0	
4	2	3.63%	
5(muito)	53	96.37%	

Tabela 2

4.1.3 A UNIFICAÇÃO E A ROTINA DE ESTUDOS

Certamente a questão mais significativa desse questionário, pois possibilita maior inferência sobre o quanto a união das duas bibliotecas, com as modificações, ainda que pequenas, trazidas por essa fusão, influenciou a rotina de estudo dos alunos usuários da biblioteca.

Um percentual expressivo, 54.55% (4+5), demonstrou que houve considerável alteração na rotina de estudos com a unificação. Menos de 20% não acusaram alteração significativa e um percentual também expressivo, 25.45% mantiveram-se neutros sobre as alterações.

Ainda não há dados para concluirmos se as alterações foram positivas ou negativas, tentaremos chegar a essa conclusão com a análise dos outros questionários que mostrarão as

percepções dos alunos sobre a qualidade dos serviços, mas consideramos, desde já, importante complementar esse questionário com uma questão que defina em que sentido foi a alteração da rotina para cada entrevistado.

Através de entrevistas com alunos e funcionários e pela própria observação das rotinas in loco, pudemos verificar que as alterações foram poucas, no entanto, pelo questionário respondido, parecem ter sido significativas para a rotina dos alunos. De qualquer forma, a análise dos questionários com perguntas baseadas nas cinco dimensões da escala SERVQUAL, mostrará com mais fidelidade em que sentido ocorreram as modificações registradas na tabela seguinte.

O ALUNO E A BIBLIOTECA		
3- o quanto a unificação modificou sua rotina de estudos		
opções	respostas	percentual
1 (pouco)	6	10.9%
2	5	9.10%
3	14	25.45%
4	12	21.82%
5(muito)	18	32.73%

Tabela 3

4.2 EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS

Segundo Freitas et alii, pág. 95 e 96, 2008 com relação às expectativas sobre bibliotecas, de uma maneira geral, os itens mais críticos estão relacionados com a boa execução e confiabilidade dos serviços de reserva, de consulta e de empréstimo de livros – a Biblioteca da EMERJ não empresta seus livros para serem levados além do espaço da biblioteca, a não ser se o aluno estiver elaborando alguma monografia para a escola e, ainda assim, por pouco tempo – Deve haver também facilidade para encontrarem livros nas estantes e espaços adequados para os estudos individuais e em grupos – esse fator tem sua importância majorada, no caso da EMERJ, devido à mesma não disponibilizar o empréstimo externo do acervo.

Esse questionário pretende identificar, na visão subjetiva dos alunos, qual a expectativa para uma biblioteca, com base nas cinco dimensões da SERVQUAL, no entanto, cabe observarmos que, muito embora as questões tenham o foco definido em uma biblioteca ideal, a experiência do aluno em sua própria biblioteca deve influenciar as respostas.

4.2.1 A TANGIBILIDADE OU DIMENSÃO FÍSICA

É Inquestionável a importância que as instalações físicas desempenham sobre a qualidade de qualquer serviço, tenha a natureza que tiver. Aspectos como limpeza, organização do espaço, amplitude e conforto, adequação ergonômica, beleza e adequação visual ao uso, praticidade dos materiais empregados, conforto térmico e sonoro etc. influenciam diretamente sobre a percepção dos clientes a respeito da qualidade de da prestação de serviços de uma organização. Muito embora alguns aspectos sejam mais relevantes que outros dependendo do tipo do serviço, de uma maneira geral, todas as instalações influenciarão a percepção de qualidade desse serviço. Por exemplo, apesar de esperarmos que uma oficina mecânica seja um espaço relativa e aparentemente sujo, se você dispor, ao menos de um local de espera bem limpo e organizado, certamente terá uma impressão melhor sobre a oficina.

Em uma biblioteca isso não é diferente e alguns aspectos também são mais relevantes que outros, como por exemplo o conforto térmico, sonoro e ergonômico, no entanto, todos os outros aspectos, em maior ou menor grau, somam-se para contribuírem positiva ou negativamente com a percepção de qualidade.

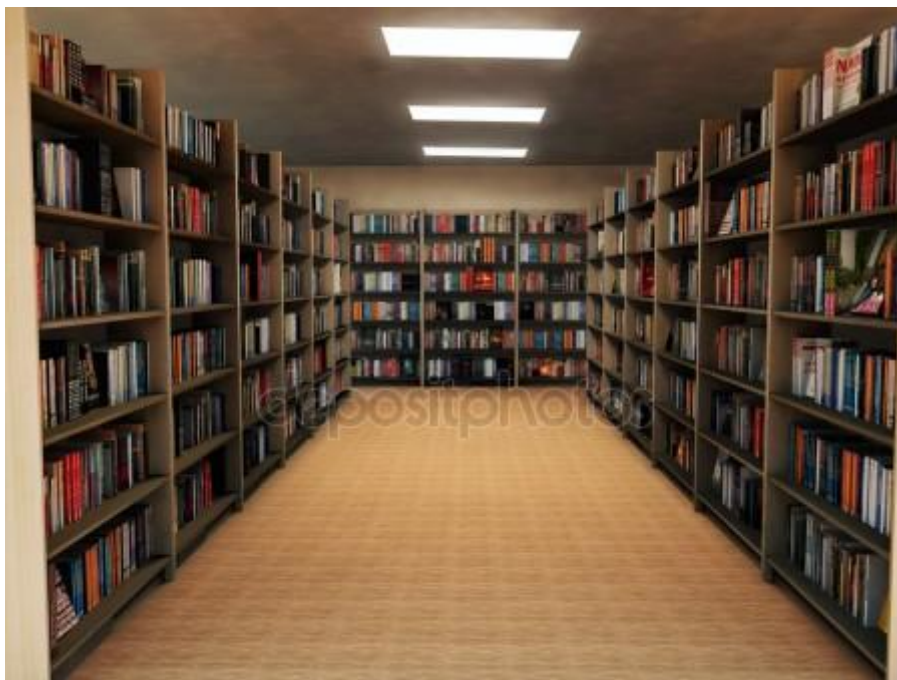
Veja as imagens abaixo da futurista Biblioteca de Taijim, na China e de uma outra Biblioteca e note se há, mesmo não sabendo mais detalhes sobre ambas e nem mesmo o tamanho das duas, uma tendência de considerar como melhor a moderna biblioteca chinesa.



Biblioteca de Taijim, China (Google imagens, 2017).



Biblioteca de Taijim, China (Google imagens, 2017)



Biblioteca desconhecida (Depositphotos, 2017)

O questionário apresentou 8 questões específicas para marcação das expectativas dos alunos sobre questões da dimensão física e mais direcionadas ao contexto da nossa Biblioteca em particular.

A primeira questão parece ser óbvia, no entanto devemos lembrar que a ideia de conforto é totalmente subjetiva e contextual, muito embora haja um nível médio de concordância sobre o que seja um espaço confortável. Assim, com esse questionamento, conseguimos trazer o foco da percepção do aluno para sua ideia de conforto e leva-lo a pensar sobre o conforto da Biblioteca da EMERJ.

Item 1 - A expectativa com relação ao conforto é unânime.

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
1- bibliotecas devem ser confortáveis?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	55				
percentual	100%				

Tabela 4

Item 2 - A questão do silêncio, intimamente ligada à percepção de conforto, também não guarda dúvidas sobre a concordância total, possivelmente o único discordante foi por erro material

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
2- devem ser silenciosas?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	54	1			
percentual	98.18%	1.82%			

Tabela 5

Item 3 - O condicionamento de ar, mormente na cidade do Rio de Janeiro, com temperaturas médias elevadíssimas, é primordial para o conforto, algumas pequenas discordâncias possivelmente por má interpretação da questão, uma vez que o pesquisador constatou que normalmente a temperatura ambiente é muito baixa, causando desconforto por frio.

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
3-o ambiente deve ter um bom sistema de ar condicionado?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	48	6		1	
percentual	87%	10,9		1,83	

Tabela 6

Item 4 - Sobre a capacidade do piso em absorver ruídos, apesar de a maioria concordar, notamos não ser um fator unânime como os anteriores, o que começa a mostrar a questão da preponderância de alguns aspectos sobre outros.

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
4-o piso deve ser de material que evite o ruído de passos?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	47	3	5		
percentual	85%	5,45	9.1%		

Tabela 7

Item 5 - A boa iluminação, considerando-se um ambiente planejado para a leitura, não requer maiores explicações sobre a totalidade da concordância.

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
5-devem ser bem iluminadas?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	55				
percentual	100%				

Tabela 8

De todos os itens de tangibilidade pesquisados, a questão da janela para o exterior foi a mais controversa. Ficando a maioria dos respondentes neutros e um equilíbrio entre os que concordam e os que discordam.

Acreditamos que a questão está diretamente relacionada com o grau de concentração durante a leitura de cada indivíduo, também pelo aspecto lúdico que envolve uma janela para o exterior e ainda, considerando-se o atual aspecto de violência da cidade, certamente alguma influência do quesito segurança.

Item 6

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
6-devem ter janelas para o exterior?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	11	6	22	2	14
percentual	20%	10.9%	40%	3.65%	25.45%

Tabela 9

O conforto do espaço para estudos deve ser confortável e amplo, evitando que o desconforto interfira na concentração do aluno.

Item7

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
7-o espaço para estudo individual deve ser amplo e confortável?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	51	4			
percentual	92.72%	7.28%			

Tabela 10

Idem para a expectativa com relação ao espaço para estudo coletivo.

Item 8

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
8-o espaço coletivo para estudos deve ser amplo e confortável?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	45	6	4		
percentual	81.81%	10.9%	7.29%		

Tabela 11

A questão 23 e 24 são específicas para a questão da Biblioteca da EMERJ, devido ao horário dos alunos, normalmente, os impedirem de alimentação adequada.

Item9

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
23-deve ser permitido o consumo de alimentos no local de estudos?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	3	3	5	11	33
percentual	5.45%	5.45%	9.1%	20%	60%

Tabela 12

Embora haja concordância sobre a inconveniência de lanches nos locais de estudos, existe o desejo de um local próprio e confortável para pequenas refeições.

Item 10

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
24-deve haver local confortável para pequenas refeições dentro das bibliotecas?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	52	2	1		
percentual	94.55%	3.63%	1.82%		

Tabela 13

Com essas dez questões, definimos as expectativas dos alunos sobre a como uma biblioteca deve ser em relação à dimensão física, à tangibilidade. Passaremos agora às outras dimensões, a da confiabilidade e a da segurança.

4.2.2 A CONFIABILIDADE E SEGURANÇA

A confiança na atualização do acervo bem como nas informações recebidas e também os equipamentos de informática, rede de dados etc., contribuem sobremaneira para o bom funcionamento de uma biblioteca.

Na globalização cada vez maior, a capacidade de acessar informações de uma base de dados confiável e de forma rápida e prática, significa estar à frente de outras organizações na satisfação da expectativa dos clientes com relação à confiança na qualidade do serviço. Para as bibliotecas isso não é diferente.

Item 1

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
9-as bibliotecas devem ser bem informatizadas para a consulta do acervo?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	46	9			
percentual	83.63%	16.37%			

Tabela 14

Uma rede estável que permita aos alunos trocarem informações e acessarem outros bancos de dados, com agilidade e segurança, para a consulta a e-mails e outros recursos que a internet disponibiliza, agrega um valor inestimável para a formação dos alunos.

Item 2

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
10-devem ter internet disponível para os usuários?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	54	1			
percentual	98.18%	1.82%			

Tabela 15

A indexação de novos volumes, bem como a complementação de detalhes sobre as obras, precisa estar sempre bem atualizada no sistema de consulta ao acervo, pois isso gera rapidez nas pesquisas evitando que os alunos percam tempo com obras sem o conteúdo que necessitam naquele momento.

Item 3

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
11-o sistema de informações sobre o acervo deve ser bem atualizado?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	50	1			
percentual	90.9%	9.1%			

Tabela 16

O acervo é a matéria prima de qualquer biblioteca. Não pode existir uma biblioteca sem um acervo, seja qual for e em qualquer mídia. A confiabilidade de que encontrará um

acervo atualizado, que abranja o máximo possível da literatura específica, o qual permitirá uma boa formação do aluno, é consenso na expectativa dos alunos.

Item 4

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
12-o acervo deve ser bem atualizado e abrangente?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	52	3			
percentual	94.55%	5.45%			

Tabela17

A questão 13 tem um caráter de direcionamento específico para o serviço da Biblioteca da EMERJ, pois, uma vez que a mesma não empresta seu acervo para ser levado com o aluno para fora, um serviço de cópias eficiente deve ser esperado.

Item 5

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
13-deve haver serviço de fotocopiadora disponível para os usuários?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	50	3	2		
percentual	90.9%	5.45%	3.65%		

Tabela18

A reserva de livros, a facilidade, agilidade e praticidade para acessar o acervo é extremamente importante devido à necessidade dos alunos em otimizar todo o tempo disponível em seus estudos.

Item 6

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
14-a reserva de livros deve ser eficiente?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	51	4			
percentual	92.72%	7.28%			

Tabela19

A questão 15 demonstra que há uma tendência do aluno em esperar que o serviço de busca de livros nas estantes seja ofertado pelos funcionários da Biblioteca, talvez indique uma

confiança maior no treinamento e experiência dos funcionários para o desempenho dessa função.

Item 7

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
15-os usuários devem poder procurar os livros diretamente nas estantes?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	8	21	22		4
percentual	14.54%	38.18%	40%		7.28%

Tabela20

Entrevistando alunos, percebemos que uma observação recorrente entre eles é com relação ao horário atual de abertura da Biblioteca.

Item 8

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
21-devem funcionar em horário acessíveis a todos os usuários?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	52	2	1		
percentual	94.55%	3.63%	1.82%		

Tabela21

A Biblioteca da EMERJ está instalada na Lâmina III, que é prédio das Câmaras Cíveis do complexo do TJRJ e não no prédio da EMERJ. Normalmente, a Escola tem horário de funcionamento diferente do TJRJ, por isso é importante, para o planejamento da rotina dos alunos, que os mesmos saibam com antecedência sobre possíveis alterações nos horários da Biblioteca ou até mesmo restrições, devido ao funcionamento da Lâmina III.

Item 9

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
22-devem ter as informações divulgadas com antecedência para todos os usuários?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	43	9	3		
percentual	78.18%	16.37%	5.45%		

Tabela 22

Percebemos aqui que o desejo de poder retirar os volumes sobre empréstimo é majoritário e seria mesmo o ideal para um estudo mais intenso, no entanto, isso exigiria um investimento maior na aquisição de maior quantidade de volumes de uma mesma obra, na ampliação da área de estantes e no maior número de funcionários.

Item 10

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
20-devem permitir que os alunos levem livros para casa?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	25	20	5	2	3
percentual	45.44%	36.36%	9.1%	3.65%	5.45%

Tabela 23

4.2.3 A RESPONSABILIDADE E EMPATIA

Responsividade é o comportamento de dar resposta, comportamento responsivo, de solucionar, tomar a responsabilidade para si, recepcionar questões e dúvidas no intuito de respondê-las.

Característica que pode ser atribuída a pessoas. Ex.: Você contata uma pessoa e tem uma dúvida, esta pessoa não tem a resposta, mas a procura pessoalmente ou lhe indica de maneira assertiva onde encontrar a resposta, acompanhando sua busca e certificando-se, ainda que indiretamente, de que você conseguiu esclarecer sua dúvida.

Quando uma empresa é adjetivada de Responsiva, o é somente por conta da responsividade demonstrada pelas pessoas envolvidas no processo de atendimento. Sendo uma qualidade "muito admirada nas pessoas, é comum, hoje, que os profissionais de RH, seleção de pessoal, treinamento e desenvolvimento, busquem pessoas com esta característica (responsividade) ou tentem desenvolvê-la em suas equipes e profissionais.

A responsividade demonstra respeito pela pessoa que tem dívida, mostra o entendimento da relevância de todas as dívidas, a vontade de ser eficiente, de fazer a diferença e a atitude de gerar mudanças positivas. (Dicionário informal, 2017).

Pelo grau de proximidade conceitual, sendo ambas uma percepção dos alunos sobre os funcionários, trataremos a empatia conjuntamente com a responsividade.

Esse item parece auto explicativo, no entanto é preciso salientar que a rapidez no atendimento é uma questão muito relacionada com a eficiência desse atendimento. Deve haver um equilíbrio entre velocidade em atender e a eficácia do atendente.

Item 1

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
16-o o atendimento dos funcionários deve ser bem rápido?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	46	9			
percentual	84%	16.37%			

Tabela24

O treinamento específico para as funções de atendimento às demandas apresentadas pelos alunos no uso da Biblioteca é importante para contribuir muito com a eficiência dos funcionários no atendimento às questões específicas da Biblioteca.

Item 2

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
17-os funcionários devem ser bem treinados?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	54	1			
percentual	98.18%	1.82%			

Tabela25

A simpatia é essencial para que o atendimento seja agradável e convidativo. Um funcionário pode ser extremamente eficiente, mas se for antipático com os usuários, certamente comprometerá a percepção desse usuário sobre a sua eficiência.

Item 3

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
18-os funcionários devem ser simpáticos?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	46	7	2		
percentual	83.63%	12.72%	3.65%		

Tabela26

Percebemos que a educação é mais esperada do que a simpatia e isso é compreensível, pois a educação é um componente para a simpatia, dificilmente alguém conseguirá ser educado sem ter alguma simpatia.

Item 4

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
19-os funcionários devem ser educados?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	54	1			
percentual	98.18%	1.82%			

Tabela27

A questão 25 mostra a expectativa dos usuários em terem suas necessidades conhecidas pelos gestores da biblioteca.

Item 5

EXPECTATIVAS SOBRE BIBLIOTECAS					
25-os gestores das bibliotecas devem interagir com os usuários ?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	41	8	3	2	1
percentual	74.54%	14.54%	5.45%	3.65%	1.82%

Tabela28

4.3 PERCEPÇÕES DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ.

Tendo colhido dados que possibilitam o conhecimento sobre as expectativas dos alunos sobre uma biblioteca ideal, passaremos à análise das percepções desses alunos sobre o que recebem da Biblioteca da EMERJ.

O questionário correspondente “Percepção sobre a Biblioteca da EMERJ, após a fusão com a Biblioteca do TJRJ” tem a mesma estrutura lógica do anterior, ou seja, também está baseado nas cinco dimensões da SERVQUAL.

Pretendemos confrontar os dois para verificarmos as lacunas (*gaps*) existentes entre as expectativas e percepções para cada dimensão analisada. Com essa análise e os demais dados

coletados nessa pesquisa, poderemos comentar sobre a qualidade dos serviços da Biblioteca e sobre possíveis melhorias.

Não comentaremos, aqui, item a item, somente se houver algo pontualmente pertinente, porque os mesmos já foram comentados no capítulo anterior.

4.3.1 A TANGIBILIDADE OU DIMENSÃO FÍSICA

Item 1 - A primeira questão, que trata da tangibilidade de uma maneira geral (conforto), já demonstra uma variação entre a expectativa do aluno e aquilo que ele percebe como recebido.

Muito embora seja uma lacuna pequena, pois as respostas se concentraram do lado positivo da escala, existe espaço para melhorias.

Item 1

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
1-A Biblioteca está confortável?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	38	16	1		
percentual	69.09%	29.09%	1.82%		

Tabela29

A grande maioria considerou a Biblioteca silenciosa. Percebemos que não existe isolamento entre o balcão de atendimento e a área de estudos.

Item 2

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
2- Está silenciosa?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	26	17	5	3	4
percentual	47.26%	30.9%	9.1%	5.45%	7.29%

Tabela30

O conforto do ar condicionado, importante para a concentração na leitura, apresenta uma parcela considerável de descontentamento. Percebemos temperaturas muito baixas o que também causa desconforto pela sensação de frio.

Item 3

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
3- o ar condicionado está confortável?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	25	8	10	2	10
percentual	45.45%	14.54%	18.18%	3.65%	18.18%

Tabela31

Aqui identificamos um dos problemas com relação ao silêncio da Biblioteca. O piso realmente, em sua totalidade, não absorve os sons de passos.

Item 4

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
4- o piso absorve o ruído de passos?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	8	9	10	11	17
percentual	14.55%	16.37%	18.18%	20%	30.9%

Tabela32

A iluminação está satisfatória.

Item 5

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
5- está bem iluminada?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	25	12	5	11	2
percentual	45.44%	21.81%	9.1%	20%	3.65%

Tabela33

Se compararmos com a tabela 9, item 6 de expectativas, poderemos concluir que, apesar de haver insatisfação com relação à iluminação natural, há um equilíbrio entre a concordância sobre a necessidade de janelas ou não.

Item 6

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
6- há iluminação natural?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	3	1	7	12	32
percentual	5.45%	1.82%	2.72%	21.81%	58.2%

Tabela34

Apesar do ar condicionado e do silêncio, tabelas 30, 31 e 32, estarem relativamente insatisfatórios, aqui fica demonstrado que a área de estudo individual é boa.

Item 7

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
7- o espaço para estudo individual é confortável?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	29	18	8		
percentual	52.72%	32.73%	14.55%	0%	

Tabela35

A área de estudo coletivo não está tão satisfatória quanto a individual, pois é justamente essa que não possui isolamento com o balcão de atendimento e fica exposta aos sons da circulação.

Item 8

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
8- o o espaço coletivo para estudo é confortável?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	37	6	6	6	
percentual	67.3%	10.9%	10.9%	10.9%	

Tabela36

Não é permitido o consumo de alimentos. Precisaremos aprofundar a pesquisa para entendermos a pequena parcela que concordou. Possivelmente, por falha de compreensão da questão.

Item 9

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
23- é permitido o consumo de alimentos nos locais de estudos?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	3	2	10	6	34
percentual	5.45%	3.63%	8.18%	10.9%	61.83%

Tabela37

Considerável parcela discorda do conforto e adequação da área para pequenas refeições. Realmente, essa área apode ser melhorada, com a colocação de algumas mesinhas.

Item 10

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
24- o local para lanches e pequenas refeições é adequado, confortável?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	25	9	7	3	11
percentual	45.46%	16.37%	12.72%	5.45%	20%

Tabela38

4.3.2 A CONFIABILIDADE E SEGURANÇA

Analisaremos aqui as respostas dos alunos referentes aos quesitos com base nas dimensões de confiabilidade e de segurança.

O sistema informatizado de consulta ao acervo está satisfatório, no entanto, por ser um ponto crítico no funcionamento da biblioteca, sugerimos que haja um maior detalhamento dessa questão para identificação dos motivos da pequena parcela de insatisfação e da parcela considerável de alunos que ficaram neutros.

Item 1

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
9- o sistema informatizado para consulta do acervo é eficiente?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	23	22	8	1	1
percentual	41.81%	40.0%	14.55%	1.82%	1.82%

Tabela39

Com relação à disponibilidade de internet, ocorre uma parcela mais considerável de insatisfação. Recomendamos a sugestão ao departamento de tecnologia para a verificação de possíveis problemas e soluções.

Item 2

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
10- há internet disponível para os alunos?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	34	10	6	2	3
percentual	61.84%	18.18%	10.9%	3.63%	5.45%

Tabela40

Ocorreu uma parcela considerável, 21.82%, de neutralidade nas respostas sobre a qualidade das informações sobre o acervo. Pesquisa específica deverá ser realizada para a identificação dos motivos.

Item 3

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
11-as informações sobre o acervo são atualizadas?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	29	14	12		
percentual	52.73%	25.45%	21.82%	0%	

Tabela41

A qualidade do acervo está satisfatória.

Item 4

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
12-o acervo é abrangente e atualizado?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	25	10	18	2	
percentual	45.46%	18.18%	2.73%	3.63%	

Tabela42

A parcela de discordância provavelmente deve-se à não compreensão da questão, uma vez que, embora cobrado dos alunos o custo das cópias, existe fotocopiadora disponível.

Item 5

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
13-há serviço de fotocopiadora disponível para os alunos?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	35	10	8		2
percentual	63.64%	18.18%	4.55%	0%	3.63%

Tabela43

Esse serviço está satisfatório, mas merece uma maior investigação, pois apresentou uma neutralidade considerável.

Item 6

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
14-a reserva de livros é eficiente?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	28	14	12	1	
percentual	50.92%	25.45%	21.82%	1.81%	

Tabela44

O acervo da EMERJ pode ser consultado nas estantes pelos próprios alunos, já o acervo do TJRJ não permite essa possibilidade.

Item 7

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
15-os alunos podem procurar livros diretamente nas estantes?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	32	5	9	9	
percentual	58.19%	9.09%	16.36%	16.36%	

Tabela45

A parcela considerável de descontentamento, com relação ao horário, deve-se o fato da mudança da rotina de utilização do espaço da Biblioteca, pois antes os alunos podia utilizar as salas de leitura bem antes da abertura da Biblioteca e após o fechamento da mesma, muito embora sem acesso ao acervo.

Item 8

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
21-o horário de funcionamento é adequado às necessidades dos alunos?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	19	18	6	9	3
percentual	34.63%	32.72%	10.9%	16.3%	5.45%

Tabela46

A qualidade desse serviço está bastante satisfatória.

Item 9

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
22-as informações pertinentes são bem divulgadas para os alunos?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	37	13	3	1	1
percentual	67.3%	23.63%	5.45%	1.81%	1.81%

Tabela47

Essa é uma questão bastante crítica para a Biblioteca e para os alunos. Muito embora fosse muito desejável que houvesse o empréstimo de livros para os alunos levarem para casa, para esse serviço ser implementado, seria necessário um grande investimento na aquisição de mais volumes repetidos e mais funcionários para o controle desse serviço.

Item 10

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
20-os livros podem ser levados por empréstimo?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	8	1	10	10	26
percentual	15.54%	1.81%	18.18%	18.18%	46.29%

Tabela48

4.3.3 A RESPONSABILIDADE E EMPATIA

A responsividade é a dimensão totalmente aplicada aos funcionários e em como esses se dispõem a atender aos alunos.

A qualidade na rapidez do atendimento está satisfatória.

Item1

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
16-os funcionários atendem com rapidez?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	46	7	2		
percentual	83.65%	12.72%	3.63%		

Tabela49

A percepção dos alunos sobre a capacidade técnica dos funcionários é excelente.

Item2

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
17-os funcionários são bem treinados?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	51	4			
percentual	92.72%	7.28%			

Tabela50

Idem com relação à simpatia dos funcionários.

Item3

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
18-os funcionários são simpáticos?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	49	3	3		
percentual	89.1%	5.45%	5.45%		

Tabela51

A educação dos funcionários, segundo os alunos, é excelente. O conjunto das tabelas 49, 50, 51 e 52, mostra que o capital humano da Biblioteca está bastante satisfatório.

Item 4

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
19-os funcionários são educados?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	52	2	1		
percentual	94.56%	3.63%	1.81%		

Tabela52

A responsividade e empatia dos gestores também está excelente, mas recomendamos uma pesquisa específica para identificarmos as melhorias possíveis.

Item5

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE A BIBLIOTECA DA EMERJ					
25-os Gestores da Biblioteca procuram conhecer as necessidades dos alunos?	opções				
	1(concordo)	2	3	4	5(discordo)
frequência	31	18	6		
percentual	56.38%	32.72%	10.9%		

Tabela53

4.4 LACUNAS (GAPS)

Com os dados sobre as expectativas e as percepções dos alunos colhidos e agrupados de acordo com as dimensões da escala SERVQUAL passaremos a estudar as lacunas, entre a expectativa e a percepção, existentes em cada item.

Os itens foram agrupados conforme sua natureza em uma das cinco dimensões da SERVQUAL, quais sejam: Tangibilidade, confiabilidade, segurança, responsividade e empatia.

Consideramos, na escala de Rensis Likert, apenas os itens Likert positivos, ou seja os correspondentes a “concordo” e “concordo parcialmente”. Caso algum item apresente equilíbrio na escala, analisaremos e comentaremos o mesmo pontualmente.

Nossa análise será focada e considerará como críticos os gaps superiores a 20%, destacados em vermelho nas respectivas tabelas, e nos itens mais relevantes para a biblioteca, destacados em verde nas tabelas.

A tabela 54 apresenta, respectivamente, as expectativas, as percepções sobre o que a Biblioteca entrega e a lacuna entre as duas, para cada item pesquisado na dimensão física – tangibilidade.

Sendo os itens avaliados nessa dimensão:

- 1- Conforto
- 2- Silêncio geral
- 3- Ar condicionado
- 4- Ruído de passos
- 5- Iluminação artificial
- 6- Iluminação natural
- 7- Espaço individual de estudos
- 8- Espaço coletivo para estudos
- 9- Lanches
- 10- Local para pequenas refeições

EXP. – Expectativas

PER. – Percepções

GAP – Lacunas

ITENS AVALIADOS										
TANGIBILIDADE										
Itens	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
EXP.	100%	92.71%	97.9%	90.45%	100%	30.9%	100%	92.71%	10.9%	98.18%
PER.	98.18%	78.16%	59.99%	30.92%	67.25%	7.27	85.45%	78.2%	9.08%	61.83%
GAP	1.82%	14.55%	37.91%	59.53%	32.75%	23.63%	14.55%	14.51%	1.82%	36.35%

Tabela 54

4.4.2 A CONFIABILIDADE E SEGURANÇA

A tabela 55 apresenta, respectivamente, as expectativas, as percepções sobre o que a Biblioteca entrega e a lacuna entre as duas, para cada item pesquisado nas dimensões confiabilidade e segurança.

Sendo os itens avaliados nessas dimensões:

- 1- Consulta informatizada
- 2- Internet
- 3- Informações sobre o acervo
- 4- Qualidade do acervo
- 5- Fotocopiadora
- 6- Serviço de reserva de livros
- 7- Busca de livros
- 8- HORÁRIO
- 9- Informações pertinentes
- 10- Empréstimo

EXP. – Expectativas

PER. – Percepções

GAP – Lacunas

ITENS AVALIADOS										
RESPONSIVIDADE E EMPATIA										
Itens	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
EXP.	100%	100%	100%	100%	96.35%	100%	52.72%	98.18%	94.55%	81.8%
PER.	81.81%	80.02%	78.18%	63.64%	81.82%	76.37%	67.28	67.35%	90.93%	17.35%
GAP	18.8%	19.98%	21.82%	36.36%	14.53%	23.63%	-14.56%	30.83%	3.62%	64.45%

Tabela 55

4.4.3 A RESPONSABILIDADE E EMPATIA

A tabela 56 apresenta, respectivamente, as expectativas, as percepções sobre o que a Biblioteca entrega e a lacuna entre as duas, para cada item pesquisado nas dimensões responsividade e empatia.

Sendo os itens avaliados nessas dimensões:

- 1- Rapidez no atendimento
- 2- Funcionários treinados
- 3- Simpatia dos funcionários
- 4- Educação dos funcionários
- 5- Responsividade dos gestores

EXP. – Expectativas

PER. – Percepções

GAP – Lacunas

ITENS AVALIADOS					
RESPONSIVIDADE E EMPATIA					
Itens	1	2	3	4	5
EXP.	100%	100%	96.35%	100%	89.08%
PER.	99.37%	100%	94.55%	98.19%	89.1%
GAP	0.63%	0	1.8%	1.81%	-0.02%

Tabela 56

Essa pesquisa pode concluir que, de uma forma geral, a percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços da Biblioteca da EMERJ é satisfatória e que a unificação com a Biblioteca do TJRJ não causou modificações consideráveis para os alunos da EMERJ.

Na **dimensão física, da tangibilidade**, o conforto é bastante satisfatório (ver tabela 54, item 1) e, provavelmente, a pequena lacuna de 1,82% de insatisfação deve-se muito aos itens 2, 3, 4, 5, 6 e 10, no entanto, todos esses itens são relativamente fáceis de resolver

Os itens 2 e 4 referem-se ao silêncio. Os gaps mostram que o silêncio geral não está muito ruim, mas o som de passadas no piso está bastante insatisfatório (gap de quase 60%). A colocação de um revestimento que absorva mais os ruídos e o maior isolamento entre as áreas de atendimento e as áreas de estudos, certamente melhorarão esses itens.

O item 10, sobre locais para pequenas refeições, ficou muito insatisfatório. Existe um local para isso, mas trata-se de uma improvisação sem nenhuma relação ergonômica com o uso a que se destina. A colocação de mesas melhorará o uso do espaço para pequenas refeições.

O item 3, ar condicionado, apresentou um gap elevado, 38%, e certamente contribui muito para abaixar a percepção do conforto geral. Por verificações no local, percebemos que, normalmente, as temperaturas são muito baixas, causando desconforto por excesso de frio. Outro item com gap elevado é o da iluminação artificial, item 5, tabela 54. Em um local de leitura, a iluminação deficiente causa muito desconforto.

O item 6, referente ao serviço de reserva de livros, precisa ser mais profundamente analisado junto aos funcionários e usuários para tentarmos identificar a origem dessa lacuna entre o esperado e a percepção do recebido.

Uma modificação relatada, durante a pesquisa, é sobre o horário de utilização do espaço da Biblioteca. Muito embora a consulta ao acervo continue no mesmo horário, antes da fusão os alunos podiam utilizar a Biblioteca para leitura e estudos das 8h até às 22h e, atualmente, esse horário ficou limitado de 9h às 19h. devido ao horário de chegada dos funcionários e mesmo de abertura do edifício onde está instalada a Biblioteca, não vemos solução, no entanto, como podemos verificar na tabela 47, pág.40, considerável parte dos alunos, 67.35% (sem considerarmos quem marcou a opção 3 – neutra) já se adaptou a essa alteração e considera o horário de funcionamento adequado.

Constatamos também que o número de itens do acervo cresceu consideravelmente, mas, por relatos colhidos na Biblioteca e pelo *gap* (36.36%) mostrado na tabela 55, item 4, pág. 43, que se refere à qualidade do acervo, o mesmo não ganhou em qualidade e um dos problemas é a atualização. O acervo da Biblioteca do TJRJ é, em geral, antigo.

Nas **dimensões confiabilidade e segurança**, analisadas conjuntamente por entendermos que possuem natureza conceitual semelhante, verificamos que os dois primeiros itens – consulta informatizada e internet – críticos para qualquer organização e mais ainda para uma biblioteca, que é uma organização cujo serviço é o fornecimento de conhecimentos, apesar de não chegarem a 20%, estão com um gap elevado para a sua natureza. Recomendamos que os setores de TI verifiquem o problema e possíveis melhorias.

O item 5 também é crítico para a biblioteca, pois como a mesma não empresta o acervo para ser levado, o serviço de fotocopiadora é muito requisitado. Será necessária uma verificação mais específica para a identificação de possíveis melhorias.

Os itens que apresentaram gaps elevados nessas dimensões foram os 3, 4, 6, 8 e 10. O item 3 se refere às informações sobre o acervo e, na percepção dos alunos, a mesma precisa ser mais atualizada. Já o item 4 questiona diretamente a qualidade do acervo, especificamente sobre sua abrangência e atualização e a pesquisa mostrou um descontentamento de mais de 36%, será necessária uma análise do acervo com relação aos aspectos questionados. O item 6 referente ao serviço de reserva de livros apresentou gap elevado e precisa ser analisado mais detalhadamente. O item 8 já foi comentado, refere-se ao horário de funcionamento e exigirá uma melhor adaptação dos alunos.

O item 10 foi o maior gap encontrado, 64.45%. Realmente, entendemos que é esperado de uma biblioteca a possibilidade de levarmos um determinado livro para casa e essa expectativa é demonstrada por 81,8% dos alunos, porém, devido à característica, própria de bibliotecas escolares, de muita rotatividade na consulta de livros e da necessidade desses livros estarem disponíveis para o acesso rápido pelos estudantes, entendemos – e alguns alunos pesquisados também, que o sistema utilizado pela EMERJ é o mais adequado.

O item 7, referente ao serviço de busca de volumes diretamente, pelos alunos, nas estantes ou ser realizado pelos funcionários, deu gap negativo, porque uma pequena parcela dos entrevistados concorda que isso seja realizado diretamente pelos alunos. Alguns fatores podem estar envolvidos nessa questão, como a praticidade de ter o livro desejado sem precisar procura-lo nas estantes e a confiança na prática e conhecimento dos funcionários, seja como for, pelo resultado dos questionários, entrevistas com alunos e funcionários e observações in loco, não consideramos isso como um problema relevante.

As **dimensões responsividade e empatia**, também tratadas conjuntamente por apresentarem natureza conceitual semelhantes, não apresentaram gaps que mereçam análises, apenas elogios aos funcionários, pois na prestação de serviços, devido às características, já vistas nesse trabalho, inerentes aos mesmos, a participação dos funcionários no aumento da

qualidade é consideravelmente elevada. Congratulações especiais aos gestores que, na percepção dos alunos, entregam uma responsividade e empatia que superam as expectativas.

Por último, queremos ressaltar que, embora existam críticas sobre o emprego da SERVQUAL, trata-se de uma prática ferramenta que pode contribuir muito com gestores para o controle da qualidade dos serviços prestados por suas organizações. (Freitas et ali, 2008).

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, IDALBERTO. Os novos paradigmas – como as mudanças estão mexendo com as empresas. p.5 – 6. 5ª ed. Ed. Digital: julho de 2013.

DICIONÁRIO INFORMAL. Disponível em www.dicionarioinformal.com.br/responsividade/
Acesso em 16/11/17 às 12h48min.

EMERJ – BIBLIOTECA ONLINE – CONSULTA AO ACERVO. Disponível em http://emerj.bnweb.org/scripts/bnportal.exe/index#acao=perfil_acervo&alias=geral&xsl=bibqta1. Acesso em 09/11/17 às 19h17min.

FEINGENBAUM, ARMAND VALLIN. Controle da qualidade total. 7ª ed. Ed. McGraw-Hill, 1994

FLICK, UWE. Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes. Ed. Penso, 2012

FREITAS, ANDRÉ LUÍS POLICANI; BOLSANELLO, FRANZ MARX CARVALHO; VIANA, NATHÁLIA RIBEIRO NUNES GOMES. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. Ci. Inf., Brasília, v.37, n.3, p.88-102, set./dez.2008.

GOMES, SÉRGIO RICARDO. Estudando Marketing e Serviços. E-livro, 2010

GOOGLE IMAGENS. Disponível em <https://www.google.com/imghp?hl=pt-PT> Acesso em 16/11/17 às 19h27min

HOROVITZ, J. Qualidade de serviço: a batalha pela conquista do cliente. 3ª ed. Ed. Nobel, 1993

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA – INEP. SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação. 2ª ed. Brasília, 2004.

MARSHALL JUNIOR, ISNARD; MOTA, SÉRGIO LEUSIN. Gestão da qualidade. 10ª ed. Ed. FGV, p.15, 2010.

PAIXÃO, LUCIANA CRISTINA RIBEIRO. A avaliação da qualidade dos serviços da Biblioteca setorial do Centro de Ciências da Saúde/UFPB: percepção dos clientes internos. Monografia (graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA. 57f. 2011.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L. A conceptual model of service quality: implications for future research. The Journal of Marketing, vol. 19, n.4, p. 41-50, 1985.

SNBP – SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Disponível em www.snbp.culturadigital.br/informacao/dados-das-bibliotecas-publicas/ Acesso em 06/12/17 às 21h

TJRJ – SOPHIA – DADOS DO ACERVO. Disponível em <http://www4.tjrj.jus.br/biblioteca/index.html>. Acesso em 09/11/17 às 19h25min.

ZEITHAML, VALARIE A.; BITNER, MARY JO; GREMLER, DWAYNE D. Marketing de serviços. 6ª ed. AMGH, 2014.