

Aplicação da escala servqual no serviço de atendimento ao aluno juntamente ao setor de biblioteca

Eulanya Costa Ferro (Aluna egressa - Universidade Ceuma) eulanyaferro@gmail.com
Eunice Paraguassu Moura (Universidade Ceuma) eunice.paraguassu@yahoo.com.br
Rita de Cassia Carvalho Mattos Rafael (Universidade Ceuma) rita.mattos@sapo.pt
Alisson Castro Barreto (Universidade Ceuma) alisson747@gmail.com

Resumo:

A prestação de serviço com qualidade tornou-se indispensável para as instituições de ensino superior, principalmente, as privadas. Dessa forma, é de suma importância que elas busquem melhorias contínuas em seus serviços. Para melhorar este cenário, é necessário investir em sistemas e ferramentas de qualidade, e a escala SERVQUAL é uma alternativa para mensurar a expectativa e a percepção da qualidade dos serviços prestados por parte dos clientes. Seguindo tais premissas, esta pesquisa teve como foco analisar a opinião de 30 alunos do primeiro período na versão expectativa e 27 alunos do décimo período na versão percepção do curso de Engenharia de Produção em relação aos serviços prestados pela biblioteca de uma Universidade privada em São Luís – MA. Para atender o objetivo proposto, adotou-se a ferramenta SERVQUAL com base em um questionário com 22 perguntas fechadas, utilizando a escala de *Likert* a fim de medir a expectativa e a percepção da qualidade dos serviços. A confiabilidade do questionário SERVQUAL foi medida através do cálculo do coeficiente Alfa de Cronbach para cada uma das cinco dimensões propostas, obtendo-se valores superiores a 0,60, tornando o questionário confiável. Como resultado da pesquisa, foi constatado que a dimensão empatia foi a que obteve maior lacuna, seguidas da dimensão confiabilidade, tangibilidade, responsividade e segurança, mostrando que nenhuma das dimensões alcançou um resultado satisfatoriamente positivo, indicando que as percepções estão abaixo das expectativas e que existem falhas no serviço que estão gerando resultados insatisfatórios para os alunos.

Palavras-chave: Biblioteca. Qualidade. Expectativa. Percepção.

Application of the servqual scale in customer service to the student along with the library sector

Abstract

The provision of quality service has become indispensable for higher education institutions, especially private ones. This way, it is of the utmost importance that they seek continuous improvements in its services. To improve this scenario, you must invest in quality systems and tools, and SERVQUAL is an alternative measure to the expectation and perception of service quality by customers. Following these premises, this research focused on analyzing the opinion of 30 students of the first period in the expectation version and 27 students of the tenth period in the perception version of the course of Production Engineering in relation to services provided by a private university library in São Luís - MA. To meet the proposed goal, we adopted the SERVQUAL tool based on a questionnaire with 22 closed questions, using a Likert scale to measure the expectation and perception of service quality. The reliability of the questionnaire SERVQUAL was measured by calculating Cronbach's Alpha coefficient for each of the five dimensions proposed, obtaining values higher than 0.60, making the questionnaire unreliable. As a result of the research, it was found that the size empathy was the one that obtained the highest gap, followed by the dimension reliability, tangibility, responsiveness and

security, showing that none of the dimensions achieved satisfactorily positive result, indicating that perceptions are below expectations and that there are gaps in service that are generating unsatisfactory results for students.

Key Words: Library. Quality. Expectation. Perception.

1. Introdução

O cenário mundial demonstra que a qualidade no ensino não pode ser mais considerada como opcional aos seus serviços, e sim requisito fundamental para sua sobrevivência no mercado. Além disso, o setor de serviços do ensino superior vem se expandindo como um dos mais importantes segmentos econômicos no Brasil. Uma prestação de serviço com qualidade tornou-se indispensável para as instituições privadas devido à grande concorrência no mercado. Dessa forma, é indispensável que as mesmas busquem melhorias contínuas em seus serviços.

A busca em satisfazer os usuários exige oferecer serviços melhores. Assim, as instituições começaram a buscar as verdadeiras necessidades dos seus usuários/alunos para prestar um bom atendimento. As expectativas e necessidades de usuários e prestadores determinam, de maneira diversa, a qualidade dos serviços proporcionados, tornando-se essencial entender como eles percebem a qualidade dos serviços que são prestados, visando identificar os gargalos e analisar as diferentes percepções para, em seguida, intervir buscando satisfazê-los e promover a melhoria.

Os órgãos reguladores da educação superior no Brasil, como o SINAES (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior), exigem um rígido controle de qualidade para que as instituições possam ser credenciadas e funcionem. Nesse sentido, observa-se que a avaliação de bibliotecas é de grande importância na composição do conceito final das avaliações de cursos de graduação, devendo ser objeto de pesquisa de instituições desse tipo. É importante analisar as competências desse setor e mensurar se as mesmas estão sendo percebidas de forma adequada pelos alunos.

Assim, é importante que toda instituição disponha de um instrumento para avaliar a qualidade dos seus serviços prestados, de forma a medir e identificar os pontos positivos e negativos e elaborar plano de ação que atenda às reais necessidades de seus alunos. A ferramenta SERVQUAL permite avaliar a expectativa e a percepção do cliente em relação ao serviço prestado através de seu questionário que mostra os *gaps* (lacunas) existentes.

Considerando-se a relevância do tema abordado por este trabalho, o presente artigo tem como problema de pesquisa: Qual a avaliação, feita pelos alunos de Engenharia de Produção, da qualidade dos serviços da biblioteca de sua universidade? Tal questionamento há de requerer tanto uma revisão bibliográfica quanto uma utilização de coleta de informações capazes de permitir que a temática investigada atinja o objetivo geral da pesquisa que é: analisar a opinião dos alunos de Engenharia de Produção em relação aos serviços prestados pela biblioteca de sua universidade utilizando a ferramenta SERVQUAL.

Este artigo está organizado de modo a descrever primeiramente sobre: Qualidade em serviço; Setor de serviços na educação superior; Ferramenta SERVQUAL; e a Confiabilidade dos dados de acordo com o coeficiente Alfa de Cronbach, apresentando em seguida a metodologia utilizada, resultados e discussões referentes à biblioteca estudada e finalmente a conclusão.

2. Qualidade em serviço

Muitas vezes, conceituar e entender a forma que os serviços são prestados e entregues ao cliente torna-se difícil. Lovelock e Wrigth (2001, p. 5) conceituam serviço como:

“Ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade dos fatores de produção.”

Fitzsimmons (2010) afirma que o serviço é determinado intangível, sendo mensurado somente quando combinado a outras funções, tais como produtos e processos produtivos tangíveis. Uma prestação de serviços feita com qualidade pelas organizações leva à satisfação e a fidelização do cliente, trazendo assim maiores retornos financeiros para a empresa.

Algumas características específicas diferenciam os serviços do bem manufaturado. Oliveira (2004) classifica como características das operações que produzem serviços: intangibilidade, participação do cliente, produção e consumo simultâneos. Segundo Giansi e Corrêa (1994, p. 233), “as principais características especiais das operações de serviço são: a intangibilidade dos serviços; a necessidade da presença do cliente ou um bem de sua propriedade; geralmente os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente”.

De acordo com Paladini (2004, vl. 2, p. 25), “a qualidade é considerada como falta de defeitos no produto ou serviço prestado”. A qualidade de serviço prestado está se tornando uma alternativa de diferenciação para as organizações, nas quais, nos dias de hoje, demonstram que a qualidade não pode ser mais considerada como opcional aos serviços, e sim requisito obrigatório para sobrevivência no mercado.

Uma boa prestação de serviços é fundamental para as empresas. Tal fato é afirmado por Zeithaml e Berry (2014, p.1): “qualidade em serviços é hoje, uma questão central [...]”. Atualmente, os clientes estão mais exigentes e mais perceptivos em relação aos preços e à qualidade apresentada pelos serviços prestados, e as empresas, para permanecerem na competição, buscam a qualidade dos seus serviços.

As definições de qualidade em serviço destacam as necessidades e os requisitos dos clientes e também ressaltam como o serviço prestado alcança as expectativas dos usuários. Fitzsimmons (2010, p. 139) afirma que “Qualidade em serviço é um tema complexo, o que pode ser percebido na necessidade de uma definição com cinco dimensões: confiabilidade, receptividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis”.

Conforme Urdan e Urdan (2010), para assegurar a qualidade na prestação de serviços, é importante entender a natureza dos processos nos quais os clientes podem ser envolvidos, desde procedimentos simples, envolvendo somente algumas etapas, até as atividades de alta complexidade. A avaliação da qualidade dos serviços surge ao longo do processo de prestação, pois se torna difícil o cliente avalia-lo antes de sua prestação, assim, o contato com o cliente no sistema de serviço é referido como sendo a oportunidade de satisfazê-lo ou não.

“Quando os clientes avaliam a qualidade de um serviço, eles o estão julgando em função de algum padrão interno que existia antes da experiência de serviço” (LOVELOCK; WRIGTH 2001, p.103). Este aspecto deixa claro que as expectativas formadas pelos clientes em relação aos serviços, geralmente são formadas por experiências próprias de algum serviço anterior.

3. Setor de serviço na educação superior

O setor de serviços na educação superior vem crescendo nos últimos anos de acordo com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). Considerando-se o período 2003-2013, o número de ingressantes em cursos de graduação aumentou 76,4%. Os resultados dos últimos censos, nesse nível do ensino, mostram que o

total de alunos nele chegou a 7,3 milhões em 2013, quase 300 mil matrículas acima do registrado no ano anterior.

No período 2012-2013, as matrículas cresceram 3,8%, sendo 1,9% na rede pública e 4,5% na rede privada (INEP, 2014).

“O Ensino Superior tem sido crescentemente reconhecido como uma indústria de serviços e, como um setor, deve empenhar seus esforços em identificar as expectativas e necessidades de seus principais clientes” (MELLO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001, p. 130). Devido ao rápido crescimento dos segmentos que prestam serviços educacionais e da acirrada concorrência no mercado, as instituições de ensino superior do Brasil estão diante do desafio de compatibilizar quantidade e qualidade, fornecendo bons serviços.

Freitas et al (2006) afirma que a capacidade de extrair informações relevantes a partir de uma base de dados é um dos principais elementos que contribuem para o sucesso na gestão das organizações. Este cenário também se encontra caracterizado na gestão de bibliotecas.

Para Lancaster (1996), citado por Brito; Vergueiro (2010), são várias as razões para fazer uma avaliação dos serviços prestados por uma biblioteca, entre elas: identificar o perfil dos usuários que as utilizam; mensurar a qualidade dos serviços; mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento; propor ações (corretivas e preventivas) com a intenção de melhorar a qualidade dos serviços prestados, visando atender às necessidades e expectativas dos usuários.

De acordo com Demo (1996, p. 16), “não há como chegar à qualidade sem educação, bem como não será educação aquela que não se destinar a formar o sujeito crítico e criativo”. A excelência do ensino na educação superior é imprescindível e de fundamental importância para o desenvolvimento de um país, pois são as universidades que formam os profissionais que irão atuar nas próximas gerações.

Segundo Barbosa e Liberato (1994), o serviço educacional é uma sucessão de momentos. Para assegurar a qualidade dentro dele, é necessária a interação dos usuários com o processo de realização do serviço, pois é importante para orientá-los e para identificar as necessidades de melhoria.

4. Servqual

A escala SERVQUAL é um modelo conceitual de serviços. Teve origem em 1985 e foi apresentada em 1988 por Zeithaml, Parasuraman e Berry como o primeiro instrumento de medida quantitativa para mensurar o nível da qualidade de um serviço. Consiste em uma ferramenta que avalia a expectativa do cliente diante de um serviço ideal com a sua percepção em relação ao serviço prestado pela empresa analisada (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

De acordo com Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), a ferramenta SERVQUAL é baseada em cinco dimensões para mensurar a qualidade dos serviços:

- a) elementos tangíveis: estão relacionados a aparência das instalações físicas, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação;
- b) confiabilidade: corresponde a habilidade de prestar o serviço de forma confiável e precisa;
- c) responsividade: corresponde a disposição de prestar o serviço e ajudar o cliente;
- d) segurança: corresponde ao conhecimento e cortesia dos funcionários e habilidades de transmitir confiança e segurança;
- e) empatia: corresponde a atenção cuidadosa e individualizada que a empresa

proporciona aos clientes.

Para Freitas (2006, p. 2-8), “essas dimensões do modelo SERVQUAL são consideradas importantes para que a satisfação dos clientes seja alcançada”. Segundo Zeithaml (2003, p. 93), “[...] essas dimensões representam o modo como os clientes organizam em sua mente a informação sobre a qualidade de serviços”.

De acordo com Zeithaml e Bitner e (2003, p. 93), “para utilizar a ferramenta SERVQUAL e assim medir a qualidade do serviço, é necessário, calcular primeiramente a diferença entre expectativas e as percepções do serviço”. A ferramenta é composta de dois questionários: um de expectativas (22 questões), verificando o que os clientes esperam de um serviço; e outro de percepções (22 questões), medindo a avaliação dos clientes sobre uma determinada prestação de serviços. (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

Para Oliveira e Ferreira (2009), analisando-se os resultados dos dois itens, haverá um parâmetro para cada uma das questões. Esse parâmetro é gerado devido a uma diferença entre as médias de cada item (Parâmetro = Percepção – Expectativa). Se o parâmetro apresentar uma pontuação positiva, significa que o serviço oferecido superou a expectativa, gerando satisfação para o cliente. Já uma pontuação negativa, indica que o desempenho do serviço está abaixo, revelando quais variáveis geram insatisfação.

Segundo Cardoso e Neto (2004, p. 8), “em geral, as avaliações são realizadas através de um questionário que utiliza uma escala do tipo *Likert* de 7 pontos”. Cada módulo é composto de 22 afirmações, nas quais os respondentes avaliam na forma da escala *Likert*, de 5 ou 7 pontos, opções que variam de “discordo totalmente” (1) a “concordo totalmente” (7).

5. A confiabilidade dos dados de acordo com o coeficiente Alfa de Cronbach

Para a elaboração de um questionário, dois aspectos devem ser levados em consideração: validade e confiabilidade. Segundo Hora, Monteiro e Arica (2010) validade está relacionada a verificação de o instrumento medir o que ele se propôs a medir, e a confiabilidade corresponde ao grau em que o resultado apresentado está livre da variância de erros aleatórios. Mas, como não há um formalismo matemático para se medir a validade, normalmente, muitos pesquisadores se utilizam, apenas, da medição do grau da confiabilidade.

Este artigo propõe avaliar a qualidade dos serviços prestados por meio da diferença entre expectativas e percepções dos clientes, mensurando o grau de confiabilidade dos questionários utilizados na pesquisa, através do coeficiente Alfa de Cronbach.

O Alfa de Cronbach mensura a confiabilidade de um questionário aplicado em uma dada pesquisa, uma vez que mede a correlação entre respostas dadas pelos respondentes às questões que compõem esse questionário. O coeficiente α é mensurado partindo da variância dos itens individuais e da variância da soma dos itens de cada avaliador, conforme a seguinte equação (HORA; MONTEIRO; ARICA, 2010):

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

- S_i^2 é a variância do item i ;
- S_t^2 variância total do questionário (soma de todas as variâncias);
- k é o número de perguntas ou itens do questionário.

Freitas & Rodrigues (2005) afirmam que a classificação da confiabilidade de um dado questionário, a partir do cálculo do coeficiente Alfa de Cronbach, é de acordo com os limites apresentados na Figura 1.

Confiabilidade	Muito Baixa	Baixa	Moderada	Alta	Muito Alta
Valor de α	$\alpha \leq 0,30$	$0,30 < \alpha \leq 0,60$	$0,60 < \alpha \leq 0,75$	$0,75 < \alpha \leq 0,90$	$\alpha > 0,90$

Fonte: Freitas e Rodrigues (2005, p. 4)

Figura 1: Classificação da confiabilidade a partir do Alpha de Cronbach.

Malhotra *et al.* (2005) afirma que o coeficiente Alfa de Cronbach varia de 0 a 1. De acordo com a tabela anterior, é possível analisar como satisfatórios os questionários que apresentem valores do coeficiente de Cronbach maior que 0,60. (FREITAS; RODRIGUES, 2005)

6. Aplicação da escala servqual junto aos usuários da biblioteca de uma universidade privada

Quanto aos aspectos metodológicos, essa pesquisa é considerada descritiva, de abordagem quantitativa, classificada como um estudo de caso e pesquisa bibliográfica, na qual foram utilizados materiais como livros, revistas *online* e periódicos para seu desenvolvimento.

A pesquisa avaliou a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca de uma instituição de ensino superior privada na cidade de São Luís – MA, na medida em que optou por trabalhar com o modelo de ZEITHAML, PARASURAMAN & BERRY, a fim de captar as expectativas e percepções dos alunos do curso de Engenharia de Produção, quanto à qualidade de serviços prestados pela biblioteca de sua universidade. Para a elaboração do questionário, foi utilizado o programa *Sphinx* versão 5.1. Para mensurar a confiabilidade foi utilizado o Alfa de Cronbach (AC). Na apuração, tabulação, cálculo e análise de dados foi utilizado o *Software Microsoft Excel*.

A coleta dos dados foi realizada utilizando um questionário fechado, modelo SERVQUAL, aplicado durante os dias 19 e 20 de outubro de 2015 à 57 alunos, buscando identificar as lacunas existentes entre as expectativas e as percepções dos mesmos. O questionário foi aplicado, em sua versão de expectativas, à 30 alunos do primeiro período, verificando o que eles esperam de uma biblioteca, e à 27 alunos do décimo período, em sua versão de percepção, medindo a avaliação dos clientes sobre prestação dos serviços ofertados pela biblioteca de sua universidade.

A resposta do discente em cada item é indicada através de uma escala tipo *Likert* com 7 possibilidades para avaliação da importância e do desempenho de cada característica da dimensão, variando entre “discordo totalmente” (1) a “concordo totalmente” (7). Ao final da aplicação dos questionários, os dados foram tabulados e interpretados.

6.1 Apresentação e discussão dos resultados

Um questionário devidamente elaborado deve levar em consideração dois aspectos importantes: validade e confiabilidade. Para medir a confiabilidade do questionário aplicado na biblioteca, objeto de estudo dessa pesquisa, foi utilizado o Alfa de Cronbach. Os valores dos graus de expectativa e percepção da biblioteca em relação a cada item do questionário atribuídos pelos entrevistados, foram calculados por meio do *Software Excel*. Como auxílio

na avaliação dos resultados para a biblioteca, foram utilizados instrumentos como tabela contendo os dados gerais de cada dimensão e a análise dos quartis.

Para a biblioteca estudada, o questionário da expectativa apresentou o menor valor, $\alpha = 0,68$, na dimensão empatia e o maior, $\alpha = 0,95$, na dimensão confiabilidade. No questionário percepção, o menor valor, $\alpha = 0,82$, foi na dimensão empatia e o maior, $\alpha = 0,97$, na dimensão tangibilidade, demonstrando confiabilidade satisfatória do instrumento de medição, ou seja, $\alpha > 0,60$, como mostra na Tabela 1, a seguir:

VALORES DE ALFA DE CRONBACH					
	Tangíveis	Confiabilidade	Responsividade	Segurança	Empatia
QUESTIONÁRIO EXPECTATIVA	0,78	0,95	0,83	0,74	0,68
QUESTIONÁRIO PERCEPÇÃO	0,97	0,93	0,96	0,84	0,82

Fonte: Autor
Tabela 1 - Valores do Alfa de Cronbach

Foram aplicados 57 questionários, sendo 30 respondentes do primeiro período para a versão expectativa e 27 respondentes do décimo período para a versão percepção. Quanto ao sexo dos alunos pesquisados, no questionário expectativa, 43,3% eram do sexo feminino e 56,7% do sexo masculino. No que tange a percepção, 51,9% eram do sexo feminino e 48,1% do masculino. A faixa etária dos respondentes varia entre 17 a 33 anos.

A Tabela 2, a seguir, apresenta os resultados da pesquisa realizada, destacando o *gap*, ou melhor, a diferença entre percepção e expectativa, mostrando que um resultado negativo deve ser considerado como uma oportunidade de melhoria e não como um simples problema.

As questões de 1 a 4 referem-se à dimensão tangibilidade. Analisando o *gap* (diferença entre percepção e expectativa), observa-se que os itens 3 e 4 apresentam valores negativos e se referem à aparência dos funcionários e a materiais agradáveis, demonstrando que existe espaço para melhorias nas referidas variáveis. Ainda nessa dimensão, os itens 1 e 2 apresentam valores positivos de *gap* e se referem a equipamentos modernos e instalações físicas.

A dimensão confiabilidade é analisada através das questões de 5 a 9. Observando o *gap*, os itens 5 e 8 apresentam valores negativos que se referem a cumprimento de prazos e prazo prometido, apontando nessas variáveis um baixo índice de satisfação que merece atenção da instituição para que esses índices não venham a piorar, pois são itens considerados relevantes para os alunos. Os itens 6, 7 e 9, nessa dimensão, apresentam *gap* positivo e se referem a problemas resolvidos, serviço correto e cadastros livres de erros.

A terceira dimensão, a responsividade, foi representada pelas questões de 10 a 13. Os valores negativos do *gap* foram os itens 10 e 12, que se referem a exatidão de informações e disposição para ajudar, mostrando que existem consideráveis falhas no serviço, mas com espaço para melhorias. Os itens 11 e 13 tiveram valores positivos de *gap* e se referem ao pronto atendimento e às solicitações atendidas.

Nas questões de 14 a 17 do questionário, são abordados fatores envolvendo a dimensão segurança. Analisando o *gap*, os valores negativos encontrados foram dos itens 16 e 17, que dizem respeito à cordialidade dos funcionários e ao conhecimento para responder às perguntas dos alunos. Os valores positivos encontrados nessa dimensão foram os itens 14 e 15, que se

referem à confiança e transações seguras.

Nomes das Variáveis		Expectativa										Percepção										P-F
		Frequência das Respostas										Frequência das Respostas										
		1	2	3	4	5	6	7	Média	Desvio	1	2	3	4	5	6	7	Média	Desvio			
1	Equipamentos modernos	0	0	1	0	0	12	11	6,1	0,79	0	3	7	0	12	2	2	6,43	1,58	0,53		
2	Instalações físicas	0	0	0	0	5	14	11	6,2	0,72	0	0	1	0	7	15	1	6,43	1,58	0,25		
3	Aparência dos funcionários	0	0	0	1	4	12	13	6,23	0,82	1	4	2	0	8	12	0	4,7	1,64	-1,53		
4	Materiais agradáveis	0	0	0	1	5	13	11	6,13	0,82	1	2	3	1	5	14	1	4,96	1,58	-1,17		
Média Tangibilidade= -0,535																						
5	Continuidade dos cursos	0	0	0	2	4	11	15	6,17	0,91	1	3	0	3	8	11	1	4,85	1,58	-1,28		
6	Esclarecimento	0	0	0	2	2	13	15	6,29	0,86	1	4	0	4	9	5	1	6,43	1,58	0,12		
7	Serviço correto	0	0	0	1	5	12	12	6,17	0,82		4	2	2	5	11	2	6,43	1,58	0,26		
8	Prazo prometido	0	0	0	0	5	20	15	6,59	0,76	0	1	2	2	8	11	3	5,3	1,28	-1,08		
9	Cadastro bem de conta	0	0	0	0	1	16	15	5,9	0,76	2	5	5	4	7	6	0	6,13	1,58	0,83		
Média Confiabilidade= -0,204																						
10	Exatidão de informações	0	0	0	1	3	13	13	6,27	0,78	1	3	1	3	7	12	0	4,78	1,53	-1,49		
11	Atender prontamente	0	0	0	0	4	13	13	6,3	0,7	0	7	3	0	5	11	1	6,43	1,78	0,13		
12	Disposição para ajudar	0	0	0	1	1	13	15	6,4	0,72	1	5	5	0	12	2	2	4,15	1,66	-2,25		
13	Atender solicitações	0	0	1	0	5	13	11	6,1	0,92	0	7	4	2	9	5	0	6,43	1,53	0,33		
Média Satisfação= -0,52																						
14	Confiança	0	0	0	1	4	14	11	6,17	0,79	1	6	4	1	5	10	0	6,43	1,76	0,26		
15	Transações Seguras	0	0	0	0	2	13	15	6,5	0,63	1	5	2	1	4	12	2	6,43	1,84	0,15		
16	Cortês	0	0	0	2	2	13	13	6,23	0,86	2	3	5	0	5	11	1	4,48	1,83	-1,75		
17	Conhecimento	0	0	1	0	2	13	14	6,3	0,88	0	3	4	1	9	9	1	4,74	1,46	-1,56		
Média Segurança= -0,73																						
18	Atenção individualizada	0	0	0	0	2	17	11	6,3	0,6	2	12	4	2	2	5	0	3,19	1,69	-3,11		
19	Conveniência de horário	0	0	0	0	2	13	15	6,3	0,63	1	5	4	0	4	11	2	6,43	1,87	0,13		
20	Atenção Personalizada	1	0	0	0	1	16	12	6,2	1,13	3	14	3	2	2	3	0	2,81	1,55	-3,39		
21	Interesse no cliente	0	0	0	1	3	14	12	6,23	0,77	2	4	4	2	5	10	0	4,26	1,77	-1,97		
22	Necessidades específicas	0	0	1	0	1	15	13	6,3	0,84	2	8	4	2	6	5	0	3,63	1,71	-2,67		
Média empatia= -2,202																						
Média Geral= -1,226																						

Fonte: Autor
Tabela 2: Tabulação de dados

A última dimensão, empatia, foi representada pelas questões de 18 a 22. De acordo com a análise, os *gaps* negativos encontrados, foram dos itens 18, 20, 21 e 22, eles se referem à atenção individualizada, atenção personalizada, interesse no aluno e necessidades específicas. Nessa dimensão, o *gap* positivo encontrado foi no item 19, que diz respeito ao horário de funcionamento da biblioteca.

A média geral para as cinco dimensões foi -1, 226, mostrando uma necessidade de melhoria em todo o ciclo da prestação do serviço. Todas as variáveis que tiveram o valor de *gap* negativo devem ser melhor avaliadas pela instituição, uma vez que a lealdade e a fidelização do aluno dependem do mesmo estar ou não satisfeito.

De maneira complementar, este estudo utilizou a análise dos quartis. Segundo Martins *et. al*, (2012, p. 15), “o uso dos Quartis pode ser estendido para a classificação das prioridades a partir das médias das percepções e das médias das Expectativas”. A partir das médias dos *gaps*, pode-se identificar através da análise dos quartis suas prioridades de acordo com seu nível de criticidade, identificando, assim, os critérios que necessitam de ações corretivas mais pontuais pela ordem de importância (crítica, alta, moderada e baixa) em relação à percepção do cliente, como se pode analisar na Tabela 3.

20	18	22	12	21	16	17	3	10	5	4	8	9	1	13	14	7	2	15	11	19	6
-3,39	-3,11	-2,67	-2,25	-1,97	-1,75	-1,56	-1,53	-1,28	-1,17	-1,03	0,83	0,33	0,33	0,26	0,26	0,26	0,13	0,13	0,13	0,2	
Q1=-3,72						Q2=-2,2						Q3=0,52									
Crítica				Alta				Moderada				Baixa									

Fonte: Autor

Tabela 3: Classificação das prioridades de acordo com os *gaps*

Dentro dos quesitos considerados críticos, pode-se identificar as questões, 20, 18, 22, 12 e 21, a média variando entre -3,39 e -1,97. A primeira questão do quesito considerado crítico refere-se à atenção personalizada, depois à atenção individualizada e compreensão dos funcionários em relação às necessidades dos alunos. A quarta questão do quesito crítico está relacionada à disposição do funcionário em ajudar o aluno, e a quinta indica interesse pelo aluno. Analisando as variáveis consideradas críticas, quatro delas estão dentro da dimensão empatia.

As questões que ficaram dentro do quesito considerado prioridade alta, foram os itens 16, 17, 3, 10 e 5, com a média variando entre -1,75 e -1,28. Eles se referem à cordialidade, conhecimento para responder as perguntas dos alunos, aparência dos funcionários, exatidão de informações e cumprimento de prazos.

No quesito considerado prioridade moderada, ficaram as questões 4, 8, 9, 1 e 13, com média variando entre -1,17 a 0,33. A primeira questão do quesito considerado prioridade moderada foi sobre materiais agradáveis, a segunda, prazo prometido, a terceira, cadastro livres de erros, quarta, equipamentos modernos, e a última questão, atendimento de solicitações.

Nas questões que compõem o quesito baixa prioridade, com as médias variando entre 0,26 e 0,2, estão as questões 14, 7, 2, 15, 11, 19 e 6. As variáveis se referem à confiança, serviço correto, instalações físicas, transações seguras, pronto atendimento, horário de funcionamento da biblioteca e problemas resolvidos.

A utilização conjunta da análise dos *gaps* e da análise dos quartis possibilita a verificação, com mais clareza, dos pontos que necessitam de maior atenção por parte da biblioteca, visando atender as expectativas dos seus usuários.

7. Conclusão

O setor de serviços de ensino superior vem se expandindo como um dos mais importantes segmentos econômicos no Brasil e no mundo. A qualidade dos serviços de ensino superior, principalmente em países em desenvolvimento como o Brasil, deve ser analisada como uma questão estratégica para o seu desenvolvimento social, tecnológico e econômico.

A presente pesquisa teve o propósito de contribuir para a melhoria dos serviços de uma universidade, especificamente de sua biblioteca, aplicando-se um questionário com 22 questões fechadas, distribuídas em cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. Foram aplicados 57 questionários, sendo 30 respondentes do primeiro período para versão expectativa e 27 respondentes do décimo período para versão percepção.

A confiabilidade do instrumento SERVQUAL foi medida através do cálculo do coeficiente Alpha de Cronbach para cada uma das cinco dimensões, atestando que os mesmos são confiáveis.

A média geral para as cinco dimensões foi -1,226, mostrando uma grande oportunidade de melhoria em todo o ciclo da prestação do serviço. Todas as variáveis que tiveram o valor de *gap* negativo devem ser melhor avaliadas pela instituição, uma vez que a lealdade e a fidelização do aluno dependem de ele estar ou não satisfeito.

No que diz respeito à aplicação do questionário aos alunos do curso de Engenharia de Produção em relação aos serviços prestados pela biblioteca, verificou-se que a dimensão empatia teve a maior lacuna, com média geral de -2,202. A dimensão é composta pelas questões de 18 a 22 e refere-se à atenção individualizada, horário de funcionamento da biblioteca, atenção personalizada, interesse no aluno e necessidades específicas. Assim ela pode promover ações de curto prazo para a contribuição da qualidade envolvendo essas variáveis. Em sequência, têm-se as dimensões tangibilidade com média de -0,535, confiabilidade com -0,204, responsividade com -0,82 e segurança com a média de - 0,73. Nenhuma das dimensões alcançou um resultado satisfatoriamente positivo. Isso indica que as percepções estão abaixo das expectativas e que existem falhas no serviço que estão gerando resultados insatisfatórios para os alunos.

Diante do exposto, esta pesquisa pode servir como um referencial de comparação para futuras análises da qualidade da prestação de serviços dentro de outros setores da universidade. Pesquisas futuras são sugeridas com o intuito de contribuir para a melhoria dessa instituição. Acredita-se que ao se disponibilizar essa ferramenta para avaliar os aspectos da qualidade em serviços referentes à biblioteca, é possível também contribuir para o avanço das discussões em outros setores, fazendo futuras análises da qualidade da prestação de serviços.

Referências

- BARBOSA, E. F.; LIBERATO, F. **Gerencia da Qualidade Total na Educação**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1994.
- CARDOSO, F. A. R.; NETO, A. C. **Análise da qualidade no setor de serviços segundo o método de avaliação SERVQUAL**. Tese de Doutorado. Curitiba: UFPR, 2004.
- BRITO, G.; VERGUEIRO, W. A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. 2010. In Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias - SNBU, Rio de Janeiro. **Anais...** São Paulo: USP, 2010. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/15281/>>. Acesso em 17 Set. 2015.
- DEMO, P. **Educação e Qualidade**. São Paulo: Papirus, 1996.
- FITZSIMMONS, J.A. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- FREITAS, A.L.P.; MANHÃES; N.R.C.; COZENDEY, M.Y. **Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de tecnologia da informação: uma análise experimental**. Anais do XXVI ENEGP, 2006.
- FREITAS, A. L. P. A qualidade de serviços no contexto da competitividade. Revista Produção Online, v. 5, n. 1, p. 1-24, 2005. Disponível em: < <http://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/321/418>>. Acesso em: 29 Set. 2015.
- GIANESI, G. N.; CORRÊA, H L. **Administração Estratégica de Serviços**. São Paulo: Atlas, 1994.
- HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o coeficiente de alpha de cronbach. **Revista Produto & Produção**, vol. 11, n. 2, p. 85-103, jun. 2010. Disponível em: < <http://seer.ufrgs.br/index.php/ProdutoProducao/article/view/9321/8252>>. Acesso em 26 Out. 2015.
- INEP- Instituto de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da Educação Superior**. Brasília. 09.Set.2014. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/todasnoticias?p_p_auth=fTG3zYPO&p_p_id=56_INSTANCE_d9Q0&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_i=column2&p_p_col_pos=2&p_p_col_count=3&_56_INSTANCE_d9Q0_groupId=0157&p_r_p_564233524_articleId=139200&p_r_p_564233524_id=139627>. Acesso em: 09.Set.2015.
- LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços, marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.p.103.
- MALHOTRA, N. K. *et al.* **Introdução à pesquisa de marketing**. 5. ed. São Paulo: Pearson, 2005.

MARTINS, V. W. B.; TRINDADE, S. R. S.; MACEDO, A. N.; NEVES, R. M. **Utilização do Modelo SERVQUAL em uma Rede de Supermercados como Instrumento de Avaliação da Qualidade.** Florianópolis, v. 4, n. 7; p. 279-296, 2012.

MELLO, S. C. B.; DUTRA, H. F. O.; OLIVEIRA, P. A. S. **Avaliando a qualidade de serviços educacionais numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação.** Revista O&S, vol. 8, n. 21, Maio/Agosto, 2001, p. 125-137.

OLIVEIRA, O. J. **Gestão da qualidade: introdução à história e fundamentos.** São Paulo: Thonsom Learning, 2004.

OLIVEIRA, O., FERREIRA, E. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. 2009. In XXIX ENEGEP, Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Salvador. **Anais...** Salvador: 2009. Disponível em: < http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2009_TN_WIC_092_627_12838.pdf >. Acesso em 20 Set. 2015.

PALADINI, E.P. **Gestão da qualidade: teoria e prática.** 2.ed. São Paulo: Atlas, 2004. p.25

URDAN, F. T.; URDAN, A. T. **Gestão do composto de marketing.** São Paulo: Atlas, 2010.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços: A empresa com foco no cliente.** 2ª ed. Porto Alegre, RS. Bookman, 2003.

ZEITHAML, V.. E; PARASURAMAN. A; BERRY. L. **A excelência em serviços: como superar as expectativas e garantir a satisfação completa de seus clientes.** São Paulo: Saraiva 2014.