

DIMENSÕES DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE UMA BIBLIOTECA SETORIAL UNIVERSITÁRIA DA PARAIBA: A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

DIMENSIONS OF QUALITY IN THE SERVICES OF A UNIVERSITY SECTORAL LIBRARY IN PARAÍBA: USERS' PERCEPTION

Germana Laura Helena da Silva¹

Rosangela Gonçalves Palmeira²

Resumo: Os programas de qualidade têm sido adotados pelas organizações como um dos meios mais adequados para atender às exigências cada vez maiores dos consumidores em relação a produtos e serviços. Essa preocupação, historicamente associada ao setor privado, estende-se também às organizações públicas, entre elas as bibliotecas universitárias, compreendidas como prestadoras de serviços de informação. Este artigo tem como objetivo analisar as dimensões da qualidade dos serviços de uma Biblioteca Setorial em uma Instituição de Ensino Superior na percepção de seus usuários. Trata-se de uma pesquisa exploratório-descritiva, de natureza quanti-qualitativa, realizada junto a uma amostra de 70 usuários (alunos de graduação e pós-graduação), por meio de questionário estruturado com escala tipo Likert, aplicado no âmbito da Biblioteca. Foram avaliadas as dimensões competência, atendimento, conforto e estética e qualidade percebida, adaptadas do modelo de Garvin (1992) por Silva (2001). Os resultados mostram que 80% dos usuários frequentam a biblioteca com regularidade, sendo o empréstimo domiciliar o serviço mais utilizado (88%). Os itens “espaço físico”, “utilização do catálogo informatizado” e “empréstimo domiciliar” obtiveram os maiores índices de

1 Bibliotecária e Mestre em Engenharia de Produção pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

2 Bibliotecária documentalista da Universidade Federal da Paraíba. Especialista em Organização de Arquivos da UFPB.

satisfação, enquanto “conservação e atualização do acervo”, “número de bibliotecários” e “conforto térmico” apresentaram os menores. Conclui-se que a percepção dos usuários é mais favorável nas dimensões conforto e estética, competência e atendimento, sendo estas as que mais se aplicam ao contexto estudado, o que aponta caminhos objetivos para a melhoria contínua dos serviços da biblioteca.

Palavras-chave: Qualidade em serviços públicos. Qualidade em serviços de biblioteca. Biblioteca universitária. Satisfação do usuário.

Abstract: quality programs have been adopted by organizations as one of the most suitable ways to meet the ever-increasing consumer demands regarding products and services. this concern, historically associated with the private sector, also extends to public organizations, including university libraries, which are viewed as information service providers. this article aims to analyze the service quality dimensions of a branch library at a higher education institution from the users' perspective. it is an exploratory-descriptive study of a mixed-methods (quantitative-qualitative) nature, conducted with a sample of 70 users (undergraduate and graduate students) using a structured questionnaire with a likert-type scale administered at the library. the dimensions evaluated were competence, service delivery, comfort and aesthetics, and perceived quality, adapted from garvin's (1992) model by silva (2001). the results show that 80% of users visit the library regularly, with home lending being the most utilized service (88%). the items "physical space," "use of the computerized catalog," and "home lending" received the highest satisfaction ratings, while "collection maintenance and currency," "number of librarians," and "thermal comfort" received the lowest. the study concludes that user perception is most favorable regarding the dimensions of comfort and aesthetics, competence, and service delivery, these being the dimensions most relevant to the context studied, thereby indicating objective paths for the continuous improvement of the library's services.

Keywords: Quality in public services. Quality in library services. University library. User satisfaction.

INTRODUÇÃO

As organizações passam continuamente por mudanças que visam alcançar mercados e atender às necessidades de clientes cada vez mais informados, exigentes e diferenciados. Para ampliar sua capacidade competitiva, é necessário que essas organizações busquem formas de melhoria contínua, competindo, sobretudo, pela qualidade de seus produtos e serviços (ANJARD, 1998). A globalização da economia e o acirramento da concorrência reforçam, nas organizações, a preocupação com o atendimento e com a qualidade dos serviços ou produtos oferecidos (PARASURAMAN et al., 1985).

Nas últimas décadas do século XX, o interesse pela qualidade migrou do setor de manufatura, impulsionado pelas contribuições de autores como Deming (1990), Juran (1992), Feigenbaum (1994), Crosby (1988) e Ishikawa (1993), para o crescente setor de serviços, cuja expansão passou a demandar esforços semelhantes de melhoria no atendimento ao cliente. Essa busca pela qualidade não é exclusiva das organizações privadas: alcança também a administração pública, ainda que sob lógicas distintas, uma vez que no setor público a preocupação em satisfazer o cidadão está alicerçada no dever de bem servir, e não no interesse comercial (MELO, 2000).

Nesse contexto insere-se a biblioteca, compreendida como organização prestadora de serviços de informação. Sua adaptação a sistemas de gestão voltados para a qualidade dialoga diretamente com a quinta lei da Biblioteconomia formulada por Ranganathan em 1931: “a biblioteca é um organismo em crescimento” (FIGUEIREDO, 1992) e com a necessidade, apontada por Vergueiro (2000), de que os profissionais da informação estejam atentos às diferentes propostas de qualidade disponíveis, adequando-as aos produtos e serviços colocados à disposição do público.

Diante desse cenário, este artigo busca responder à seguinte questão de pesquisa: que dimensões da qualidade são exploradas nos serviços de uma Biblioteca Setorial de uma Instituição de Ensino Superior e quais delas são mais valorizadas pelos usuários? Para respondê-la, tomou-se como

referência as dimensões da qualidade propostas por Garvin (1992) e adaptadas por Silva (2001) para o contexto de bibliotecas universitárias.

O objetivo geral do estudo é analisar as dimensões da qualidade dos serviços de uma Biblioteca Setorial de uma Instituição de Ensino Superior na percepção dos usuários. Como objetivos específicos, buscou-se: a) traçar o perfil dos usuários da Biblioteca Setorial; b) decodificar cada dimensão de qualidade relativamente aos serviços de biblioteca; c) hierarquizar, segundo a opinião dos usuários, as dimensões de qualidade nos serviços da Biblioteca Setorial; e d) propor diretrizes para a melhoria desses serviços.

Justifica-se o estudo pela escassez, na literatura brasileira de Ciência da Informação, de pesquisas aprofundadas sobre sistemas de gestão da qualidade em unidades de informação (FONSECA, 2002), bem como pela relevância de que as bibliotecas estejam atentas às expectativas de seus usuários para garantir a qualidade de seus produtos, serviços e procedimentos internos.

REFERENCIAL TEÓRICO

Qualidade: conceitos e dimensões

A qualidade constitui um conceito multifacetado, analisado por diferentes áreas filosofia, economia, marketing e gestão da produção o que resulta em perspectivas concorrentes entre si, cada qual com terminologia própria (GARVIN, 1992). Autores como Deming, Juran, Feigenbaum, Crosby e Ishikawa consolidaram, ao longo do século XX, distintas abordagens sobre gestão da qualidade, provendo novas visões e sistemas de gestão para as organizações.

Garvin (1992) classifica a qualidade em cinco abordagens transcendental, baseada no produto, baseada no usuário, baseada na produção e baseada no valor e propõe oito dimensões (ou categorias) que compõem um esquema analítico da qualidade: desempenho, características, confiabilidade, conformidade, durabilidade, atendimento, estética e qualidade percebida. Destas, a presente pesquisa adota na adaptação de Silva (2001) para bibliotecas universitárias quatro dimensões consideradas

mais aplicáveis a serviços de informação: competência, atendimento, conforto e estética, e qualidade percebida.

A dimensão competência está relacionada à capacidade, habilidade e conhecimento necessários para executar determinada atividade ou prestar um serviço com qualidade. Já a dimensão atendimento refere-se à rapidez, cortesia e facilidade de resolução de problemas: os usuários não se preocupam apenas com eventuais falhas, mas também com o tempo de espera e a qualidade do relacionamento com quem os atende. A estética diz respeito à aparência e à percepção sensorial do ambiente e dos produtos, refletindo, em grande medida, preferências pessoais. Já a qualidade percebida decorre da impressão global do usuário, frequentemente baseada em medidas indiretas e na reputação construída ao longo do tempo (GARVIN, 1992).

Qualidade em serviços e no setor público

Serviços diferenciam-se de bens tangíveis por características como intangibilidade, simultaneidade entre produção e consumo, e participação direta do cliente no processo o que torna a percepção do usuário elemento central da avaliação da qualidade (GRÖNROOS, 2000; GIANESI; CORRÊA, 1994). No campo público, a implantação da qualidade apresenta especificidades decorrentes da natureza da atividade: enquanto no setor privado as finalidades associam-se ao lucro e à competitividade, no setor público elas se ligam ao ideal democrático de bem servir à sociedade, sendo o cidadão remunerador indireto do serviço, via tributos, sem simetria necessária entre o que paga e o que recebe (MELO, 2000).

Essa distinção não diminui, contudo, a exigência de qualidade: ao contrário, reforça a necessidade de que instituições públicas entre elas as bibliotecas universitárias persigam a excelência no atendimento ao menor custo possível, tendo como referência as expectativas de seus usuários.

Qualidade em bibliotecas universitárias

As bibliotecas, como unidades de informação, também se inserem no movimento pela qualidade. Ward (2000) destaca que gestores de bibliotecas buscam, na área de gestão geral, tendências e técnicas aplicáveis ao setor, enquanto Longo e Vergueiro (2003) apontam que a gestão da qualidade, por sua adaptabilidade, representa alternativa viável para que os serviços de informação respondam às exigências contemporâneas. A biblioteca universitária, especificamente, ocupa papel estratégico no apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, devendo equilibrar a preservação e a atualização de seu acervo com a oferta de serviços ágeis, tecnologicamente atualizados e centrados no usuário (VERGUEIRO, 2000).

Metodologia

Trata-se de pesquisa de natureza exploratório-descritiva, que combina abordagem quantitativa e qualitativa (RICHARDSON, 1999; PAIVA, 2002). O caráter exploratório visa esclarecer e delimitar conceitos relacionados às dimensões da qualidade nos serviços de biblioteca, enquanto o caráter descritivo se expressa na caracterização do perfil dos usuários e na descrição sistemática de sua percepção, mediante técnica padronizada de coleta de dados o questionário.

A amostra foi composta por 70 informantes 56 alunos de graduação e 14 de pós-graduação. Considerando uma confiabilidade de 95% ($\alpha = 5\%$) e variância máxima das variáveis do questionário igual a 2, o tamanho amostral de 70 respondentes proporcionou um erro máximo estimado de 0,39 (KAZMIER, 1982).

O instrumento de coleta foi um questionário estruturado (aplicado após pré-teste com 10 usuários), composto por duas partes: perfil do usuário e avaliação das quatro dimensões da qualidade competência, atendimento, conforto e estética, e qualidade percebida segundo a adaptação de Silva (2001) do modelo de Garvin (1992). A satisfação foi mensurada por escala tipo Likert de cinco pontos,

variando de “plenamente insatisfeito” (1) a “plenamente satisfeito” (5), sendo 3 o ponto neutro (“nem satisfeito, nem insatisfeito”). A coleta ocorreu entre 25 de abril e 6 de maio de 2026, nos turnos manhã e tarde. Os dados foram tabulados e submetidos a tratamento estatístico descritivo, com cálculo de escore, média e variância para cada variável, apresentados em quadros, tabelas e gráficos.

Adotou-se o critério de que médias acima de 3 indicam, em termos gerais, satisfação dos usuários em relação à alternativa avaliada, e médias abaixo de 3 indicam insatisfação.

Resultados e discussão

Perfil dos usuários

Dos 70 informantes, 56 (80%) declararam fazer uso frequente da Biblioteca Setorial, contra 14 (20%) que não a frequentam regularmente. Quanto à situação acadêmica, 82% eram alunos de graduação e 18% de pós-graduação, para os cursos de Engenharia Mecânica (21%), Engenharia Química (19%), Engenharia Civil (15%), e Arquitetura e Urbanismo (12%), entre os pós-graduandos, (33%).

Entre os serviços mais utilizados, o empréstimo de livros lidera com 88% de utilização, seguido pelo uso das instalações apenas para estudo (72%) e pela busca de fontes de informação para elaboração de trabalhos (56%), conforme Tabela 1.

Tabela 1 – Uso dos serviços da Biblioteca Setorial

Serviço	Frequência	%
Empréstimo de livros	44	88
Instalações para estudo	36	72
Fontes de informação para realizar trabalhos	28	56

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Dimensões da qualidade nos serviços da Biblioteca Setorial

As tabelas a seguir apresentam a hierarquia, o escore e a média de cada alternativa avaliada, organizadas por dimensão da qualidade.

Tabela 2 – Dimensão Competência

Hierarquia	Alternativa avaliada	Escore	Média
1	Utilização do catálogo informatizado	175	3,5
2	Catálogo como auxílio na busca da informação	160	3,2
3	Introdução de novas tecnologias	142	2,8
4	Atualização do acervo	113	2,3
5	Conservação do acervo	112	2,2

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

A dimensão competência obteve sua avaliação mais favorável na “utilização do catálogo informatizado” (3,5), possivelmente em razão da facilidade de acesso via internet aos catálogos de autor, título e assunto. As menores médias «atualização do acervo» (2,3) e «conservação do acervo» (2,2) evidenciam insatisfação relacionada à desatualização bibliográfica e às condições físicas de conservação dos materiais, problema recorrente nas bibliotecas brasileiras (LUCCAS; SERIPIERRI, 1995).

Tabela 3 – Dimensão Atendimento

Hierarquia	Alternativa avaliada	Escore	Média
1	Empréstimo domiciliar	170	3,4
1	Organização do acervo	168	3,4
2	Distribuição, organização e quantidade dos materiais	152	3,0
2	Orientação dos bibliotecários quanto ao uso da biblioteca	148	3,0
3	Atendimento do bibliotecário responsável da seção	147	2,9
3	Acesso aos computadores	146	2,9
3	Busca bibliográfica a pedido	144	2,9
4	Número de bibliotecários na seção para atendimento	121	2,4
5	Encaminhamento a outras bibliotecas	113	2,3

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Na dimensão atendimento, “empréstimo domiciliar” e “organização do acervo” empataram na maior média (3,4). As menores médias “número de bibliotecários na seção” (2,4) e “encaminhamento a outras bibliotecas” (2,3) sinalizam carência de pessoal e ausência de um serviço de referência cooperativo, prática já adotada em outras universidades, como a UFPE.

Tabela 4 – Dimensão Conforto e Estética

Hierarquia	Alternativa avaliada	Escore	Média
1	Espaço físico da biblioteca	188	3,8
2	Iluminação da biblioteca	168	3,4
3	Sistema de segurança da biblioteca	146	2,9
4	Higienização da biblioteca	127	2,5
5	Conforto térmico da biblioteca	117	2,3

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

O “espaço físico” recebeu a maior média entre todas as dimensões avaliadas (3,8), indicando percepção positiva quanto à divisão de áreas destinadas ao público, ao acervo e ao trabalho dos funcionários. Em contrapartida, o “conforto térmico” apresentou a menor média da pesquisa (2,3), corroborando estudo anterior de Leite (1999), que já identificara problemas estruturais e de umidade na edificação, sem melhorias constatadas em seis anos de intervalo entre as duas pesquisas.

Tabela 5 – Dimensão Qualidade Percebida

Hierarquia	Alternativa avaliada	Escore	Média
1	Satisfação geral com os serviços da Biblioteca Setorial	152	3,0

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

A qualidade percebida atingiu média 3,0, situando-se no ponto neutro da escala os usuários não se declaram satisfeitos, tampouco insatisfeitos, com os serviços em seu conjunto. Esse resultado reforça a tese de que a melhoria das dimensões específicas (competência, atendimento, conforto e estética) tende a elevar, por consequência, a qualidade percebida global.

Diretrizes para melhoria dos serviços

A partir dos resultados, sugerem-se as seguintes diretrizes, organizadas por dimensão:

- Na dimensão competência: implantar serviço de reserva de exemplares; aprimorar a orientação sobre localização de obras pelo número de chamada; divulgar periodicamente as tecnologias disponíveis; ampliar aquisições bibliográficas; e aperfeiçoar as formas de conservação do acervo.
- Na dimensão atendimento: revisar as normas de empréstimo domiciliar; reforçar o quadro de funcionários nos horários de maior fluxo; reorganizar e sinalizar melhor o acervo nas estantes; identificar visualmente os bibliotecários; ampliar o número de computadores disponíveis; instituir encaminhamento a outras bibliotecas; e investir em capacitação da equipe.
- Na dimensão conforto e estética: melhorar o sistema de iluminação; reforçar a segurança; qualificar os processos de higienização; e implantar sistema de climatização adequado.
- Na dimensão qualidade percebida: as ações anteriores, tomadas em conjunto, tendem a elevar a avaliação global dos serviços pelos usuários.

Considerações finais

O estudo permitiu identificar que a maioria dos usuários pesquisados (80%) mantém uso frequente da Biblioteca Setorial, sendo o empréstimo domiciliar, o uso das instalações para estudo e a busca por fontes de informação as atividades de maior destaque, especialmente entre alunos de graduação.

Quanto às dimensões da qualidade, verificou-se que nenhuma alternativa avaliada atingiu a média máxima da escala, o que indica satisfação apenas parcial dos usuários. As dimensões conforto

e estética, competência e atendimento revelaram-se as mais significativas na percepção dos usuários, sendo, portanto, as que mais se aplicam ao contexto da Biblioteca. Já a insatisfação concentrou-se em aspectos específicos conservação e atualização do acervo, quantidade de bibliotecários, encaminhamento a outras bibliotecas e conforto térmico, todos passíveis de intervenção gerencial objetiva.

Os resultados sugerem que a adoção de uma filosofia de melhoria contínua, alinhada à perspectiva de Deming, pode orientar a integração de toda a equipe da biblioteca na definição e execução de práticas voltadas à qualidade. Reforça-se, ainda, a relevância de estudos regulares sobre a percepção dos usuários como instrumento de gestão, de modo que a Biblioteca Setorial cumpra plenamente seu papel de disseminadora da informação junto à comunidade acadêmica.

Como agenda de pesquisa futura, recomendam-se estudos sobre o uso da biblioteca por docentes, sobre os recursos humanos da unidade e a continuidade de pesquisas sobre qualidade em periodicidade regular, dada sua relevância para a gestão da Biblioteca.

Referências

- ANJARD, Ronald P. Total quality management: key concepts. *Work Study*, v. 47, n. 7, p. 238-247, 1998.
- CROSBY, Philip B. *Qualidade é investimento: a arte de garantir a qualidade*. 3. ed. São Paulo: José Olímpio, 1988.
- DEMING, Edwards W. *Qualidade: a revolução da administração*. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.
- FEIGENBAUM, Armand V. *Controle de qualidade total*. São Paulo: Makron Books, 1994.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 21, n. 3, p. 186-191, set./dez. 1992.
- FONSECA, Nadia Lobo da et al. Desenvolvimento de indicadores de qualidade para o planejamento

da gestão em unidades de informação da Rede Sirius. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. Anais [...]. Recife: UFPE, 2002.

GARVIN, David A. Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique L. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1991.

GRÖNROOS, Christian. Marketing: gerenciamento e serviços. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

HAYES, Bob E. Medindo a satisfação do cliente: desenvolvimento e uso de questionários. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

ISHIKAWA, Kaoru. Controle de qualidade total: à maneira japonesa. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

JURAN, J. M. A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Pioneira, 1992.

KAZMIER, Leonard J. Estatística aplicada à economia e administração. São Paulo: McGraw-Hill, 1982.

LEITE, Ana Lúcia. Microclima da Biblioteca Central da UFPB. 1999. 35 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) Centro de Ciências Sociais Aplicadas, UFPB, João Pessoa, 1999.

LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 1, n. 1, p. 39-59, jul./dez. 2003.

LUCCAS, Lucy; SERIPIERRI, Dione. Conservar para não restaurar: uma proposta para preservação de documentos em bibliotecas. Brasília: Thesaurus, 1995.

MELO, Márcio Helder. A gestão da qualidade total e as perspectivas dessa tendência nos serviços

públicos. 2000. Monografia (Especialização em Contabilidade e Auditoria Pública) Centro de Ciências Sociais Aplicadas, UFPB, João Pessoa, 2000.

PAIVA, Eliane Bezerra. Entre as normas e os desejos: a indexação de Periódicos na Biblioteca Central da UFPB da Universidade Federal da Paraíba. 2002. 156f. (Mestrado em Ciência da Informação). Centro de Ciências Sociais Aplicadas, UFPB, João Pessoa, 2002.

PARASURAMAN, A. et al. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, v. 49, p. 41-50, 1985.

RICHARDSON, Roberto Jarry. Pesquisa social: métodos e técnicas. 3. ed. rev. aum. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, Francisco Antonio Cavalcanti da. Planejamento estratégico. João Pessoa: [s. n.], 2001. Texto didático.

SILVA, Germana Laura Helena da. As dimensões da qualidade nos serviços da biblioteca setorial do DEP. João Pessoa: UFPB, 2002. 60f. Monografia. (Especialização em Gestão da Qualidade e Produtividade). Centro de Tecnologia, UFPB, João Pessoa, 2002.

SILVA, Germana Laura Helena da. Dimensões da qualidade nos serviços da Biblioteca Central da UFPB: a percepção dos usuários. 2005. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Centro de Tecnologia, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2005.

VERGUEIRO, Waldomiro. Qualidade em serviços de informação: o foco no cliente. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 2000.

WARD, Patricia Layzell. Trends in library management. *Library Review*, v. 49, n. 9, p. 436-441, 2000.