



## Novos tempos, novos desafios: o olhar dos associados da Biblioteca Transcol

Marcelo Calderari Miguel<sup>1</sup>

### RESUMO

Este artigo traz à discussão o imprescindível tema da satisfação de clientes. Avaliar e reavaliar a qualidade dos serviços a fim de ajustar as necessidades da sua comunidade é uma atividade necessária a qualquer biblioteca. Esse estudo utiliza o método Servqual de (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985) para levantar as percepções dos associados da Biblioteca Transcol (BIBTranscol) em relação aos serviços prestados em três terminais do Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória (Transcol) no município de Cariacica/ES. Este método propõe um exame da matriz importância e satisfação como ferramenta para análise dos dados em relação às cinco dimensões da qualidade: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade. A metodologia desta investigação possui caráter descritivo, abordagem quantitativa e utiliza-se da técnica de coleta do tipo survey. Os resultados obtidos apontam que os/as associados da biblioteca atribuem maior importância à dimensão tangibilidade no que refere à prestação biblioteconômico.

**Palavras-Chave:** Dimensões da qualidade, Usuários de bibliotecas, Bibliotecas e sociedade, Territorialidade.

Recebido em 04/06/2017

Aceito para publicação em 25/11/2017

DOI: <https://doi.org/10.25067/s.v21i2.15484>

Módulos bibliotecários, territorialidade e sociabilidade

Avaliar e reavaliar a qualidade dos serviços a fim de ajustar as necessidades da sua comunidade é uma atividade necessária a qualquer biblioteca. Este estudo orienta-se pela seguinte problemática: quais as percepções e as expectativas dos associados da Biblioteca Transcol

---

<sup>1</sup> Mestre em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Graduado em Ciências Sociais e Ciências Contábeis pela UFES. Especialista em Ensino não formal de ciências e tecnologias pela UFMG. Graduando em Administração pela UFES. E-mail para contato: marcelocalderari@yahoo.com.br.

(BIBtranscol) sobre o serviço ofertado? O objetivo é compreender a qualidade dos serviços prestados nos módulos das BibTranscol instaladas em três terminais do Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória (Transcol) no município de Cariacica/ES. Como metodologia, é utilizada a abordagem teórico-metodológica Servqual de (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Quando Giuseppe Arcimboldo elabora a pintura “O Bibliotecário [1566]”, o artista expressa que a pessoa não é apenas um livro, mas uma biblioteca. Battles (2003) argui que a "figura pintada" possui esvoaçantes páginas manuscritas sobre a cabeça e portanto, entende que, o livro está em todos os espaços (mas o conteúdo somente pode ser lido de cima). A pessoa retratada na tela italiana, nesse jogo de alegorias, traz para dentro da obra pintada metáforas retratando o ato de ler e a territorialidade dos livros na nossa constituição social. Tais aspectos ganham melhor dimensionamento no cenário contemporâneo, em que a Tecnologia Digital de Informação e Comunicação (TDIC) transfiguram diversos projetos políticos-pedagógicos.

Marinho (1993) aponta que a leitura desperta o conhecimento de mundo e revela-se um instrumento propagador de cidadania. Assim, é imprescindível repensar o papel da biblioteca, a qual deve adquirir uma dimensão educativa, formativa e mediadora de leitores (leitura como prática cotidiana e motivacional), além de sua performance como agência transformadora do “viver, do sentir e do pensar do indivíduo, ou seja, de torná-los verdadeiramente cidadãos” (MARINHO, 1993, p. 93).

Chartier (2000) reconhece que um texto existe porque há um leitor para lhe atribuir um significado. E é a leitura que amplia a competências crítica e reflexiva, que capacita o leitor para transformar a realidade. Portanto, o hábito de leitura, na perspectiva chartieriana inculca que ler é uma prática na qual “[...] cada leitor, a partir de suas referências individuais ou sociais, históricas ou existenciais, dá um sentido mais ou menos singular, mais ou menos partilhado, aos textos de que se apropria” (CHARTIER, 2000, p. 21).

Assim, neste artigo o leitor irá encontrar uma reflexão sobre a ocupação e apropriação de um espaço não formal de educação. Não se trata de tomar os associados das BibTranscol enquanto mero utilizadores de serviços, mas como interagentes e sujeitos portadores de interesses. O que está em questão ao avaliar a prestação de serviços são as próprias noções de estrutura social, como ponto de partida para o protagonismo na transformação dos espaços.

Ora, há muito tempo a sociedade tem sido questionado o “valor” da Biblioteca Transcol - e, essa é uma questão desafiadora - e nesse percurso de 10 anos de estruturação, os atores sociais do processo de transformação se diversificaram e se multiplicaram, o projeto passou por diversas adequações contingências. Ao se pensar a nossa própria realidade (agora sob empréstimo do olhar do integrantes de serviço) podemos averiguar o desenrolar do processo de desenvolvimento de serviços em prol das práticas leitoras.

Cabe ressaltar que o valor de um serviço é um produto resultante das preferências e exigências dos clientes, ou seja, conforto e comodidade agregam valor aos serviços. E o "marketing moderno é uma batalha para obter a fidelidade " (MCKENNA, 1999, p. 12). Mas, há que se lembrar que o processo de desenvolvimento de serviços exige diversos cuidados. Mensurar o valor percebido de um produto ou serviço é um *feedback* valioso e, proporciona as organizações novas ideias para o posicionamento aprimoramento institucional.

*O marketing baseado no conhecimento exige da empresa uma escala de conhecimento: da tecnologia pertinente, da concorrência, de seus clientes, das novas fontes de tecnologia que podem alterar o ambiente competitivo e de sua própria organização, recursos planos e formas de fazer negócios [...] O marketing baseado na experiência enfatiza a interatividade, a conectividade e a criatividade. Com esta abordagem as empresas dedicam-se aos seus clientes, monitoram constantemente seus concorrentes e desenvolvem um sistema de análise de feedback que transforma essa informação sobre o mercado e a concorrência em uma nova e importante informação sobre o produto (MCKENNA, 1999, p. 4).*

Quando toma como ponto de partida da análise as BibTranscol de Cariacica, poderíamos dizer estamos retratando um painel de um ação intrínseca do Programa Estadual “Ocupação Social<sup>2</sup>” - gerido com apoio da Secretaria de Estado da Cultura (Secult) e parceria de diversas entidades: empresa ArcelorMittal (Tubarão), a Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória (Ceturb), a ONG Universidade para Todos e o Instituto de Ação Social e Cultural (do Sindicato do Comércio Atacadista e Distribuidor do Espírito

---

<sup>2</sup> Tal iniciativa estava inserida no rol do pacote “Estado Presente” o qual foi substituído (renomeado) para programa “Ocupação Social”, mantendo, porém, o foco de atuação nas áreas vulneráveis sob o aspecto social.

Santo - Sincades).

A abordagem teórico-metodológica Servqual (*Service Quality Gap Analysis*) reporta que quem define se um serviço tem qualidade é a clientela, com base nas percepções e expectativas, diante das “referências de qualidade” preestabelecidas pela sociedade de consumo (MIGUEL; FREIRE, 2016). Desse modo, é mister analisar cinco dimensões da qualidade: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade. Deve-se levar também em consideração: a relevância científica – fornecendo uma fonte de conhecimento sobre a qualidade dos serviços; a relevância social – subsídio à tomada de decisões vindouras e à sustentabilidade ao projeto em regiões caracterizadas por altos índices de vulnerabilidade social<sup>3</sup>; e a relevância institucional – mapeamento das expectativas e das percepções dos (as) munícipes, primando pelas Boas Práticas (*best practices*) na política de atendimento aos associados.

Um projeto de biblioteca pública em prol das práticas leitoras

A palavra “biblioteca” tem sua origem do grego *biblion* (livro) e *teke* (caixa), portanto um depósito de livros (HOUAISS; FRANCO; VILLAR, 2001). A palavra “biblioteca” vem sendo usada desde os primórdios da humanidade para designar um local aonde se armazenam livros. A biblioteca, tal como conhecemos hoje, teve início por volta do ano de 1850 na Inglaterra juntamente com a Revolução Industrial, que utilizou a Revolução Francesa com seus ideais de Liberdade, Igualdade e Fraternidade como molde para seus princípios (BATTLES, 2003).

Após a Segunda Guerra Mundial, a imagem da biblioteca é congregada ao conceito de instrumento para a democracia e conquista da paz (SNBP, 2017). Em 1949, com a crescente contribuição da biblioteca pública para a formação da cidadania, a UNESCO publica a primeira versão do Manifesto da Biblioteca Pública, onde destaca a sua função de ensino, caracterizando-a como um centro de educação popular. E, em 1972, é lançada a segunda versão do manifesto compendiando à Biblioteca Pública uma atuação em pró da educação, cultura, lazer e da informação. No ano de 1994, a UNESCO lança a sua terceira versão do Manifesto, enfatizando o compromisso da biblioteca pública com a

---

<sup>3</sup> O conceito de vulnerabilidade social refere-se ao conjunto de fatores socioeconômicos e demográficos capazes de influenciar no nível de bem-estar de uma determinada população. Não se limita, portanto, à concepção de pobreza, mas inclui também as condições e o acesso ao sistema educacional e ao ambiente de oportunidades no âmbito da geração de trabalho e renda, etc.

democratização do acesso às novas tecnologias de informação (SNBP, 2017).

Bernardino e Suaiden (2011) reportam que é responsabilidade da biblioteca pública criar e manter projetos culturais que visem atender à demanda da comunidade usuária, no que concerne ao respeito à disseminação da leitura e da cultura. Esses autores acreditam que a biblioteca pública, em seu verdadeiro sentido de atuação, livre, aberta, democrática, socializadora, tem múltiplas missões: ao mesmo tempo em que cuida da salvaguarda da memória, preocupa-se em multiplicar conhecimento, e somar empenhos para transformar e ser transformada para e pelo usuário, o qual contribui para a melhoria e qualidade de suas funções.

Dessa forma, a Bib Transcol visa suscitar a leitura e contribuir para o desenvolvimento do nível de informação e conhecimento de públicos menos favorecidos. "No Espírito Santo, a Biblioteca Transcol tem sido capaz de ajudar a modificar esse cenário, uma vez que visa atender justamente à parcela da população com pouco acesso aos bens culturais" (BRASIL, 2017).

O Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória (Transcol) adota a estrutura troncoalimentadora, interligando distintas linhas em diversos terminais rodoviários, disseminados nos em três municípios (sendo três terminais em Cariacica, três na Serra e quatro terminais em Vila Velha), municípios que fazem parte da Região Metropolitana da Grande Vitória (RMGV).

A Bib Transcol<sup>4</sup> está inserida em uma ação governamental do Estado intitulada "Leia Espírito Santo<sup>5</sup>", que implementa o incentivo à leitura e à pesquisa. O Projeto incentiva a transcendência das bibliotecas no que se refere ao fomento à leitura, e contribui para a melhoria do nível de informação e conhecimento das populações menos favorecidas por meio da oferta de material informacional nos módulos das bibliotecas para os municípios de Cariacica, nos terminais de transporte coletivo urbano da Região Metropolitana da Grande

---

<sup>4</sup> O Projeto BibTranscol ocorre em dez terminais rodoviários interligados, com local destinado ao embarque e desembarque de passageiros. Tendo em vista avaliar o processo de desenvolvimento de serviços do referido projeto, contemplamos nessa análise o município de Cariacica, Espírito Santo. Cabe salientar que a primeira unidade instalada foi em 2007 no Terminal de "Laranjeiras" no município de Serra.

<sup>5</sup> Projeto visa superar os obstáculos que dificultam o acesso aos livros e promover desta forma o acesso à leitura e o lazer. Faz parte do programa de Estado "Ocupação Social" o qual converte esforços governamentais para democratizar o acesso aos serviços públicos.

Vitória (RMGV) - em especial fortalece uma política social de ocupação social.

*Com o desejo de possibilitar o acesso à leitura a um número diverso e mais amplo de cidadãos capixabas, a Biblioteca Pública do Espírito Santo – BPES [...] dando origem ao Projeto Biblioteca TRANSCOL. [...] o projeto Biblioteca Transcol foi muito além [...] O número de pessoas que usam os Sistema Transcol mensalmente está em torno de 15.506.463 de usuários somados os 10 terminais, sendo uma média de 1.550.646 por terminal (BRASIL, 2017).*

Assim, considerando esse apontamento, convém apontar que a BibTranscol é instituída visando aprimorar o gosto pela leitura, de forma que o tempo gasto nos terminais e nos trajetos dentro do ônibus viesse a ser utilizado em prol da leitura e do despertar cultural. Portanto, o projeto intitulado BibTranscol sustenta-se por meio de ações voltadas à acomodação de unidades de locação de livros, nos terminais rodoviários do Sistema Transcol, por conseguinte, nesses transitam porção considerável do público-alvo do projeto. Nesse sentido, o projeto adentra numa questão consecutivamente emergente e desafiadora, ou seja, a ausência da prática de leitura na vida cotidiana do cidadão.

O processo de desenvolvimento de serviços e a Métrica Servqual

A gestão da qualidade sempre esteve presente na vida do homem e seu enfoque implica processo contínuo e recorrente de se organizar para sobreviver, modificando para favorável (onde for negativa) a imagem da instituição junto a seus públicos prioritários (MIGUEL; FREIRE, 2016). E Crossno *et al.* (2001) reconhecem que a qualidade apresenta dimensões distintas: a qualidade funcional diz respeito a como um serviço é prestado; e a qualidade técnica refere-se ao que de fato é ofertado ao cliente a fim de satisfazê-lo.

Paladini e Carvalho (2012) reportam que a utilização prática dos indicadores permitiram tratar e avaliar a qualidade de modo amplo e, além disso, os indicadores determinam um novo escopo para a própria avaliação da qualidade, mostrando que esta pode ser desenvolvida por meio de métodos objetivos, isto é, que possua bases quantitativas. O “ser humano é um

componente fundamental nas organizações. Sempre foi assim. Sempre será. O ser humano é o único recurso capaz de transformar as organizações. Sempre foi assim. Sempre será” (PALADINI, 2002, p. 60).

*A abordagem básica para a definição da qualidade enfatiza o pleno atendimento às necessidades, aos desejos, às expectativas e às preferências do consumidor. Este direcionamento tem sido constante nas diversas definições da qualidade. Ocorre, contudo, que este conceito abrange múltiplos itens [...] dependendo do produto e da natureza do consumo, alguns itens serão mais e outros menos relevantes; alguns itens são chave e de importância crítica (PALADINI; CARVALHO, 2012).*

Las Casas (2017) aponta que a satisfação da clientela é um ciclo vicioso e que cresce à medida que o cliente interage com o prestador de serviços. Isso significa que a expectativa da comunidade usuária resulta de vários fatores, como a cultura e a experiência passada. . O autor argui que o esforço de superar a expectativa do cliente aumenta cada vez mais o nível de serviços; e se o consumidor sair satisfeito desse relacionamento, o objetivo de qualidade foi alcançado. E para esse autor, a realização de qualquer momento da verdade (contacto de um cliente com a organização) faz necessário certos atributos (requisitos essenciais) que irão posicionar os serviços de qualidade.

*a) Confiabilidade - é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa.*

*b) Segurança - os consumidores querem dos prestadores de serviços a habilidade de transmitir segurança e confiança caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários.*

*c) Aspectos tangíveis - os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviços também têm sua importância como fator de influência. Neste sentido, conforme foi comentando anteriormente, contém as*

*instalações, equipamentos e aparência dos funcionários.*

*d) Empatia - grau de cuidado e atenção pessoal dispensados pelos clientes. Também é importante aspecto a capacidade de se colocar no lugar dos outros.*

*e) Receptividade - é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza (LAS CASAS, 2017, p. 67).*

Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985) defendem que os consumidores utilizam os mesmos critérios para chegar a um julgamento sobre as dez<sup>6</sup> dimensões da qualidade do serviço prestado, independentemente do tipo de serviço considerado. E tomando com base essas dez dimensões originais da qualidade, desenvolveram um questionário chamado de escala ou instrumento Servqual – o qual agrupa os atributos da qualidade em cinco dimensões relevantes: Confiabilidade (*Reliability*); Segurança (*Assurance*); Tangibilidade (*Tangibles*); Empatia (*Empathy*); Receptividade (*Responsiveness*). As iniciais maiúsculas de cada dimensão formam o termo RATER - palavra que se faz conhecer o método.

O modelo Servqual mede a qualidade de serviços por meio de 22 questões; contrasta que os clientes avaliam o serviço comparando o serviço recebido (percepção) com o serviço que eles desejam (expectativa), ou seja, a qualidade do serviço é avaliada calculando-se a diferença (*gaps*) entre o que a clientela espera e o que ele realmente percebe. O modelo conceitual dessa abordagem consiste numa métrica (de 0 a 5) das lacunas (ou *gaps*) que causam problemas na prestação de serviço é esquematizada da seguinte forma:  $Q = E - P$  (sendo Q a qualidade do serviço; E a qualidade esperada/projetada e P qualidade percebida).

Las Casas (2017) assinala que o instrumento de avaliação é considerado adequado para controle e melhoria de qualidade de serviços. Assim, a Métrica Servqual é concebida como abordagem metodológica validada o que é ratificado por diversos estudos de Miguel e Freire (2016) e Miguel (2017). Nesse contexto, entende-se que apesar das limitações (possíveis deficiências), é inquestionável o impacto (no âmbito da avaliação da qualidade de serviços) deste modelo - o qual é amplamente aplicado em diversos setores, com resultados positivos,

---

<sup>6</sup> É importante ressaltar que Parasuraman et al. (1985) reconhecem que a qualidade de serviço é composta por dimensões multifacetadas, não existindo nenhum acordo sobre o número exato de dimensões ou das suas interrelações.

satisfatórios e práticos (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008).

Procedimentos metodológicos: descrição do ambiente da pesquisa

Cariacica, município da RMGV, possui 384.621 habitantes e uma concentração de 96% da população na área urbana, segundo estimativa do IBGE para o ano de 2016. Surgiu em 1890 e cresceu consideravelmente a partir da década de 40 do século passado. No que concerne a espaços e equipamentos para as práticas culturais, os cariaciquenses dispõem de espaços incipientes e transitórios: a Biblioteca Pública Madeira de Freitas (criada em 2005, desativada por oito anos e reaberta em 2015); a Biblioteca Comunitária do Centro Histórico Eduartino Silva (em Cariacica Sede); e a BibTranscol (implantada em 2008 no terminal rodoviário de Itacibá; e em 2009 em Campo Grande e Jardim América).

Tendo em vista a fundamentação teórica discorrida, considera-se a BibTranscol como um contêiner adaptado onde realizam-se empréstimos e devoluções de livros, gerenciado pela Biblioteca Pública do Espírito Santo Levy Cúrcio da Rocha (BPES)<sup>7</sup>, em parceria com a Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória (CETURB), empresa que gerencia o sistema de transporte coletivo unificado dessa região, denominado de Sistema Transcol. Esses espaços, denominados de Módulo do Projeto BibTranscol, estão presentes em todos os dez terminais da RMGV. Os serviços prestados nesses ambientes abrangem desde a consulta local aos itens informacionais, como também o empréstimo domiciliar.

*Atualmente, a BibTranscol atende à população que circula diariamente em todos os terminais de ônibus do Sistema Transcol composto por 10 terminais rodoviários localizados nos municípios da Grande Vitória, a saber: no município de Serra temos os Terminais de Jacaraípe, Laranjeiras e Carapina; no município de Vila Velha temos os Terminais de Vila Velha, Itaparica, Ibes e São Torquato e no município de Cariacica temos os Terminais de Jardim América, Itacibá e Campo Grande.*

---

<sup>7</sup> A Biblioteca Pública Estadual cumpre a função social de favorecer o acesso à informação, de difundir a cultura e de promover a circulação e o domínio do conhecimento. Desenvolve projetos que integram um plano de ação, cuja meta prioritária é a formação do leitor e o estímulo à pesquisa.

(BRASIL, 2017).

De acordo com o Ministério da Cultura (BRASIL, 2017) o objetivo desse projeto é disponibilizar coleções de livros para leitores que frequentemente utilizam os terminais rodoviários Transcol, e os acervos desses estabelecimentos caracteriza em espaços de leitura. Desta forma, observa-se que cada BibTranscol possui aproximadamente, em média, um total de 1400 itens informacionais (no caso, livros impressos). Consideramos a relevância desses módulos, tendo em pauta a quantidade de cidadãos que circulam nesses espaços diariamente e o tempo gasto na viagem dentro dos ônibus ou na espera nos terminais.

Os acervos da BibTranscol são expostos em prateleiras, no interior de um contêiner adaptado. Esses acervos contêm diversas literaturas (seja ela científica, acadêmica ou literária), visando incentivar a prática da leitura, no decorrer da permanência das pessoas nos terminais ou dentro dos coletivos.

No caso deste estudo, o ambiente de pesquisa está delimitado aos módulos bibliotecários de três instituições bibliotecárias (Figura 1), denominados de BibTranscol, instalados no município de Cariacica nos terminais de transporte coletivo de passageiros: Jardim América (Av. Mario Gurgel, 741 - Jardim América); Itacibá (Rod. Gov. José Sete, 7710 - Rio Branco); e de Campo Grande (R. Dom Pedro II, s/n - Cruzeiro do Sul).

**Figura 1.** Localização/distribuição das BibTranscol no município de Cariacica/ES.



Fonte: © contribuidores do OpenStreetMap, 2017.

O fácil acesso ao município, o estimado déficit (uma biblioteca para cada 77 mil habitantes) no quantitativo recomendável de biblioteca pela Unesco (uma biblioteca para cada 12 mil habitantes), e um diagnóstico de um projeto que tem aproximadamente dez anos de atuação, constituem os pontos que balizaram a intenção de análise dessa ambiência. A missão de implementar ações de incentivo à leitura e à pesquisa (projeto "Leia Espírito Santo"), a missão desafiadora de estimularem a cultura de paz (Programa Estado Presente e no atual Ocupação Social) e o estudo de uma ambiência distinta (de biblioteca pública em módulos-containers) constituem alguns traços que motivaram o presente diagnóstico.

A propósito, Lancaster (1996, p. 8) defende que existem várias razões para se promover uma avaliação de serviços oferecidos, tais como: (I) estabelecer uma escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento; (II) comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços; (III) justificar sua existência simplesmente; e (IV) identificar as possíveis causas de insucessos ou de ineficiência do serviço, ou ainda uma análise da relação custo-benefício.

#### Técnicas de pesquisa e as estratégias de coleta de dados

Este estudo utiliza o método Servqual (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985) para levantar a percepção dos associados da biblioteca Transcol em relação aos serviços ofertados nos módulos bibliotecários presente nos terminais de transporte coletivo urbano do município de Cariacica. Seu delineamento é do tipo levantamento (*survey*) com a utilização de questionário semiestruturado disponibilizado entre os dias 16 de janeiro a 31 de março de 2017, com a técnica do incidente crítico, sendo o instrumento de coleta de dados aplicado após o/a cliente devolver ou locar um livro, ou seja, sair da unidade.

Para a coleta de dados, utilizou-se a abordagem teórico-metodológica Servqual, lançando mão das dimensões ou determinantes da qualidade adaptadas ao meio sociobiblioteconômico para se ajustar à realidade em estudo. O roteiro de perguntas possuía três questões fechadas (faixa etária, gênero, etnia); um espaço aberto (retângulo) para captar sugestões; e quarenta e quatro sentenças de opinião, elaboradas e distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade para avaliar o grau de “expectativas” e de “percepção” diante da ordem escalar de *Likert*.

Os associados da biblioteca deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 da escala Psicométrica de Likert para o item “importância” (sendo que na escala 1=menos importante e 5=muito importante), e também para o item “satisfação” (sendo que na escala 1=insatisfeito e 5=muito satisfeito). Ao final, foi incluída a questão aberta (qualitativa), estimulando os alunos a registrarem seus comentários, sugestões ou reclamações.

Em convergência com Crossno *et al.* (2001), preferimos utilizar o termo importância ao invés de expectativas, proposto pelo método Servqual, porque essa abordagem permite ajustes e, tal concepção simplifica a compreensão dos termos: é mais fácil para o participante entender: “o quanto atendimento da biblioteca é importante para você” do que “qual a sua expectativa em relação ao atendimento”. Pela mesma razão, percepção foi substituída por “satisfação” na esquematização das questões.

Para interpretação dos resultados, foram utilizadas técnicas estatísticas (análise descritiva). Os dados coletados foram inseridos e tabulados no programa *Excel* da *Microsoft* e utilizadas fórmulas estatísticas para calcular as médias, proporções, desvios, distribuição de frequência e, produzir as tabelas, gráficos e ilustrações visando facilitar a descrição dos dados recolhidos.

## Análise e Discussão dos Resultados

Um total de trezentos e noventa e quatro questionários foram aplicados a população estabelecida em estudo. Foram considerados apenas os questionários que tinham a resposta “Sim” à questão: “Você já pegou empréstimo/locou livros na Biblioteca Transcol”. Convém lembrar que aplicação da abordagem teórico-metodológica Servqual requer uma prévia experiência com o serviço a ser avaliado e no quadro I temos os dados relativos dessa amostra.

Uma análise dos resultados permite identificar os itens mais importantes (expectativa) para a maioria dos usuários: “Os livros (obras) são atrativos e estão bem organizados na estante segundo a abrangência do assunto” obteve 87% das respostas e “Equipe sempre disposta para ajudar na prática leitora” obteve 85%. Ainda em relação à importância, os itens da pesquisa receberam dos participantes uma pontuação que variava entre 4,00 e 4,70 de uma escala de cinco pontos. Isso sugere que os fatores selecionados são relevantes para os entrevistados.

**Tabela 1.** Perfil social dos participantes da pesquisa

Região/Local da biblioteca - Cariacica, ES, 2017 (N = 394).						
TERMINAL	JARDIM AMÉRICA		CAMPO GRANDE		ITACIBÁ	
	N=101	%	N=167	%	N=136	%
FAIXA ETÁRIA						
< 25	48	47,52%	83	49,70%	69	50,74%
25 - 60	40	39,60%	63	37,72%	55	40,44%
> 50	13	12,87%	21	12,57%	12	8,82%
COR DA PELE (ETNIA)						
Amarela	4	3,96%	7	4,19%	8	5,88%
Branca	55	54,46%	94	56,29%	77	56,62%
Preta (negro)	22	21,78%	29	17,37%	27	19,85%
Parda	20	19,80%	37	22,16%	24	17,65%
GÊNERO (ORIENTAÇÃO SEXUAL)						
Masculino	37	36,63%	68	40,72%	50	36,76%
Feminino	59	58,42%	88	52,69%	80	58,82%
Outro / Outra	5	4,95%	11	6,59%	6	4,41%

Fonte: Dados da pesquisa

Entre os itens indicados como de “maior satisfação”, o primeiro deles, com 85% das respostas foi “Atendente tem conhecimento suficientes para responder minhas questões relativas ao empréstimo/locação/disponibilidade/cadastro”, e o segundo, com 80%, “Funcionários da biblioteca inspiram confiança”. Ainda em relação à satisfação (percepção), os participantes atribuíram às questões uma pontuação que variava entre 3,80 e 4,40 de uma escala de cinco pontos, apontando uma pequena diferença entre a importância e a satisfação dos serviços. Entretanto, os itens que obtiveram uma pontuação menor podem representar aspectos a serem melhorados nos serviços ofertados pela Biblioteca Transcol. Entre eles estão a “Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática” e “Instalações físicas adaptadas às necessidades dos associados”, ambos apresentando respectivamente 12,00 % das respostas marcadas entre “insatisfeito” e “pouco satisfeito”.

A tabela 2 apresenta a média da pontuação (em uma escala de 1 a 5)

recebida pelos indicadores da qualidade de serviço a respeito da importância e satisfação, agrupados por dimensão:

**Tabela 2.** Importância e Satisfação por Dimensão

DIMENSÃO	IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO
Tangibilidade	4,70	3,80
Receptividade	4,30	3,90
Segurança	4,15	4,10
Empatia	4,60	4,35
Confiabilidade	4,50	4,40

Fonte: Dados da pesquisa

A determinante da qualidade do serviço apontada neste trabalho assinala a dimensão Tangibilidade (*tangibles*) como a preferida pelos associados da biblioteca. A dimensão tangibilidade assinala as aparências físicas das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação. Já no que tange à satisfação, vemos que essa dimensão exibe um dos índices mais baixos em relação às demais dimensões da qualidade. Miguel e Freire (2016) defendem uma segunda maneira para apresentar os resultados de pesquisas usando o Servqual, baseada na ideia de que a Análise de *gaps* oportuniza um *ranqueamento das determinantes da qualidade*.

Miguel e Freire (2016) defendem uma segunda maneira para apresentar os resultados de pesquisas usando o Servqual, ou seja, que a Análise de *Gaps* é *oportuniza um ranqueamento das determinantes da qualidade*.

**Figura 2.** Fórmula para cálculo do *gaps* da qualidade

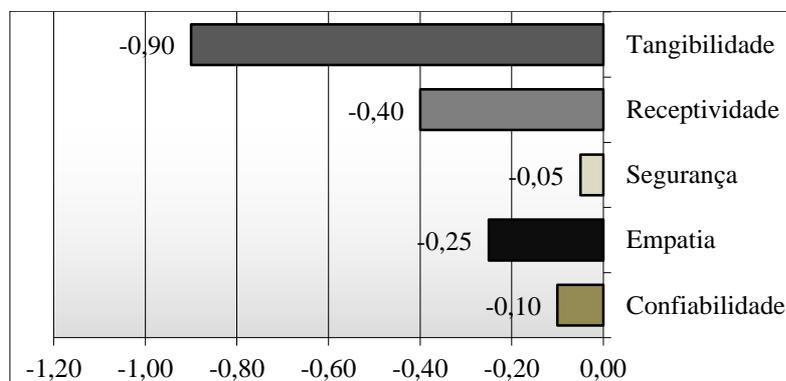


Fonte: baseado em Miguel e Freire (2016).

Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão foram somadas e depois divididas pelo número total de respondentes (10), tanto para a satisfação quanto para a importância. A seguir foi calculada a diferença entre as duas, obtendo-se assim o *gap* por dimensão. Os estudos de Nitecki e Herton (2000) indicam que as pontuações de *gaps* entre 0 e -1 não superam as expectativas (excelência), porém podem atender ao que os usuários esperam de um serviço padrão e auferem status de qualidade positiva ao serviço prestado.

Para o cálculo dos *gaps* por dimensão foram somadas as médias das questões de cada dimensão e divididas pelo total de questões de cada dimensão do questionário da pesquisa. Por exemplo, para o cálculo dos *gaps* da dimensão Receptividade, foram somadas as médias das pontuações das questões relativas a esta dimensão e depois divididas por quatro, que era o número das questões relacionadas a esta dimensão. A ilustração a seguir (Figura 3) apresenta os *gaps* por dimensão:

**Figura 3.** Gráfico 1 dos *gaps* por dimensões



Fonte: Dados da pesquisa

A partir do gráfico 1 (Figura 3) pode-se averiguar os hiatos entre o serviço desejado e o de fato encontrado, quanto mais elevado o *gap* maior é a lacuna entre o serviço esperado e o serviço percebido (Tangibilidade). Ainda em termos de caracterização, verificamos que a maior lacuna foi na dimensão tangibilidade, sobretudo no que se refere à atratividade das instalações físicas. Observa-se que isso é crucial para a qualidade do serviço, pois influencia não somente a percepção da ambiência, mas também as expectativas quanto à desenvoltura do processo ensino-aprendizagem. Nesse painel, verificamos que a diferença entre o serviço desejado e o encontrado e a dimensão segurança

apresentam menor divergência. Isso indica que não houve decepção significativa, ou seja, o usuário ratifica a percepção efetiva da “Capacitação”.

Amparados pela base teórica, e com o objetivo de constituir uma ferramenta metodológica, a Matriz de Análise de Importância X Desempenho<sup>8</sup> assinala uma forma didática de apresentar os resultados da aplicação Servqual. Nitecki e Herson (2000) recomendam-na porque propicia uma correlação gráfica que facilita a visualização dos dados.

Conforme observado anteriormente, ao aplicar a análise de quadrante, verificam-se informações bastante interessantes sobre os serviços prestado. Nessa pesquisa, com os associados nas três BibTranscol sobreveio uma concentração no quadrante 1 (manter) de todos os vinte e dois atributos da qualidade. A próxima ilustração (Figura 4) sugere que os usuários do projeto BibTranscol veem todos os atributos da pesquisa como importantes e bem desempenhados pelo módulo de informação.

**Figura 4.** Análise de Quadrantes



Fonte: Dados da pesquisa

<sup>8</sup> A análise de Quadrantes constrói uma matriz bidimensional. Sendo assim, um atributo que se situar no Quadrante I terá alta importância com alto desempenho e as ações devem focar na questão de manutenção dos esforços.

## Recomendações e Considerações Finais

Este estudo foi realizado tendo-se como objetivo principal averiguar as percepções e expectativas dos associados da BibTrancol (Jardim América, Itacibá e Campo Grande) acerca da qualidade dos serviços ofertados nos contêiner instalados nos Terminais do Sistema Integrado de Transporte Coletivo Urbano Municipal e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros (Transcol) do município de Cariacica.

A BibTrasncol é uma biblioteca pública que surgiu dos anseios da Biblioteca Pública do Espírito Santo (BPES), e por meio da Secretaria de Estado da Cultura (SECULT) e das parceria com o Governo do Estado, o terceiro setor e a iniciativa privada. O projeto adentrou em três municípios, em dez terminais rodoviários. O desígnio desse projeto é dar acesso à leitura a um número diverso e mais amplo de cidadãos capixabas, e a relevância social da BibTranscol [...] reside nos resultados obtidos ao longo de dez anos aproximadamente, desde sua implantação (BRASIL, 2017).

Chartier (2000) esclarece que o ato de ler foi se modificando ao longo dos tempos, transformando-se em uma prática social, realizada entre locais dos mais variados, seja nas praças públicas ou nos recintos das famílias. Portanto, a inserção da biblioteca públicas sobre diferentes arranjos (de bancas de jornais á contêineres adaptados), contempla a missão de transcendência das bibliotecas no que se tange o fomento à leitura.

De acordo com Taralli (2004), as relações entre o homem e o espaço estribam um longo processo, em que o espaço aufere significados e conquista importância sociocultural e simbólica. Em se tratando do espaço da biblioteca, muitos foram os desafios realizados nos últimos dez anos no sentido de satisfazer as necessidades dos usuários. Em tal perspectiva, os serviços da BibTranscol se situam além da mera oferta de material informacional.

A BibTrancol disponibiliza livro aos associados por meio de rede de bibliotecas no interior do dez terminais rodoviários dos sistema de transporte troncalizado de passageiros, o Transcol, da RMGV. A leitura flui no aguardo do ônibus, no decurso dos trajetos, nos domicílio e em outros possíveis caminhos das práticas/hábitos de leitura. Isso foi enfatizado na fala de um dos entrevistados: "*[...] faz-se emergente novas passagens ao lócus do conhecimento, novos embarque nos horizontes da cultura, outras aderências tácitas e explicitas para avaliar aquilo de que tanto carecemos (sic)*".

Compreende-se, que há várias razões para realizar a avaliação de serviços prestados, como por exemplo, um gestor pode avaliar visando instalar um nível de desempenho dos serviços em funcionamento ou simplesmente aferir aspirando justificar /aperfeiçoar a essência de um serviço (LANCASTER, 1996). Nessa mesma linha de pensamento, Las Casa (2017) questiona o que é um serviço de qualidade? Em continuidade à indagação, *sic et simpliciter*, reporta que vai depender do que o indivíduo espera receber e daquilo que realmente receberá. É preciso lembrar que os serviços têm dois artefatos de qualidade que devem ser apreciados: o serviço propriamente dito e a forma como é percebido pelo cliente (LAS CASA, 2017, p. 6).

Neste contexto, foi devido ao interesse que atualmente desperta a temática da qualidade, tanto em nível acadêmico, como em nível social, que se procurou no artigo, captar com os olhares dos associados a qualidade dos serviços prestados em três BibTrancol, delineando um paralelo entre expectativa e percepção dos usuários, por meio das lacunas (*gaps*), em relação aos serviços prestados pelos módulos bibliotecários de Jardim América, Itacibá e Campo Grande, via à constatação da satisfação por meio da abordagem Servqual.

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), o Servqual fornece um roteiro básico, através das suas declarações de expectativas/percepções, para cada uma das cinco dimensões (Tabela 2) da qualidade do serviço (Tangibilidade, Confiabilidade, Receptividade, Segurança, e Empatia). Além disso, essa abordagem é uma ferramenta útil para a tomada de decisões, pois permite evidenciar os pontos fracos e fortes das organizações sobre a chancela dos usuários.

Por meio dessa pesquisa foi possível constatar que os associados percebem positivamente a qualidade, mas apontam fortes descuidos da instituição com a questão aos aspectos tangíveis (*gap* 0,90) e a receptividade (*gap* 0,40). Observa-se que um dos pontos fracos (Figura 3) refere-se aos aspectos tangíveis, o que demonstra a necessidade de se investir na melhoria da infraestrutura física e nas tecnologias de informação e comunicação. Esses resultados admitem algumas ações específicas, tais como: investir na melhoria da ambientação física; na qualidade da banda larga (acesso à internet/web); na climatização das unidades; e na variedade nos acervos.

Esta pesquisa mostrou que o método Servqual (com as devidas adaptações) é apropriado para avaliar a qualidade a partir das percepções e expectativas dos clientes de forma abrangente. A partir das conclusões expostas, algumas opções para estudos futuros são evidenciadas. Por exemplo, uma

análise de outras unidades (Bibtrancol em outros territórios) ou até mesmo projetos de outros estados ("Livros sobre Trilhos" e "Embarque na Leitura" - Rio Grande do Sul; "BiblioBike" - em Santa Catarina; "Leitura no Ponto" - São Paulo; "Livros nas Praças" e "Biblioteca Parque" - Rio de Janeiro; "Estação Leitura da CBTU" - Minas Gerais) podem contribuir para novas considerações nessa linha de pesquisa e nortear adaptações que aprimorem a abordagem teórico-metodológica *Servqual* para avaliação da qualidade de tantos outros espaços não formais de educação.

Desse modo, este breve percurso buscou empoderar uma comunidade usuária, discutir o papel da biblioteca contribuindo para o exercício da cidadania e para a transformação social. Na tentativa de contribuir para compreender a natureza dos diversos espaços de informação, sugere-se que estudos semelhantes a este apurem as convergências ou divergências no processo de desenvolvimento de serviços. "Hoje não basta agradecer os consumidores. É necessário encantá-los, superando suas expectativas" (LAS CASA, 2017, p. 6).

Espera-se que esta pesquisa seja o início de um longo processo de aprendizado e crescimento, em que os envolvidos (clientes internos e externos) sintam-se realmente valorizados e possam efetivamente contribuir para o desempenho dos serviços da BibTrancol, buscando de forma contínua a excelência dos serviços e cooperando para torná-la referência no cenário nacional e destaque no Mapa da Cultura - um espaço de informações e indicadores do Ministério da Cultura que integra e dá visibilidade a eventos, espaços, agentes e projetos culturais (BRASIL, 2017).

Os resultados obtidos a partir da percepção dos usuários quanto aos produtos e serviços prestados pela Biblioteca Transcol permitem afirmar que, de modo geral, os leitores estão satisfeitos e sendo despertados ao gosto e hábito pela leitura. Conforme descreve Santos (2014, p. 58), "Biblioteca é comunicação que se materializa na disseminação do conhecimento registrado, no uso de redes eletrônicas, na convivência do ambiente que permite a partilha e discussão de informações, conhecimento e vivências".

## Referências

- BATTLES, M. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003. 238 p
- BERNARDINO, M. C. R.; SUAIDEN, E. J.. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da

- informação. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p. 29-41, Dez. 2011. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362011000400004>>. Acesso em: 29 abr. 2016.
- BRASIL. Ministério da cultura. **Projeto BibTranscol**. Mapas da Cultura, 2017. Disponível em: <<http://mapas.cultura.gov.br/projeto/257/>>. Acesso em: 11 fev. 2017.
- CHARTIER, R. **Entre poder y placer: cultura escrita y literatura en la Edad Moderna**. Madrid: Cátedra, 2000.
- CROSSNO, J. E. et al. Assessment of customer service in Academic Health Care Libraries (ACSAHL): an instrument for measuring customer service. **Bulletin of the Medical Library Association**, v. 89, n. 2, pp. 170-176, Abr. 2001. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC31724/>>. Acesso em: 17 mar. 2015.
- FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n.3, p. 169-184, Dez. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n3/v37n3a07.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2017.
- HOUAISS, A.; FRANCO, F. M. de M.; VILLAR, M. de S.. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. lxxxiii, 2922 p. (Instituto Houaiss de lexicografia.).
- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996. 356 p.
- LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6. ed São Paulo: Atlas, 2017. 223 p.
- MARINHO, R. R. Leitura: um caminho para a cidadania. **Transinformação**, Campinas, v. 5, n. 1,2,3, jan./dez. 1993. Disponível em: <<http://periodicos.puccampinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/viewFile/1650/1621>>. Acesso em: 15 mar. 2015.
- MCKENNA, R. **Estratégias de marketing em tempos de crise**. Rio de Janeiro: Campus; São Paulo: Publifolha, c1999. 177 p.
- MIGUEL, M. C. Múltiplos olhares em prol da qualidade de serviços biblioteconômicos. **Revista ACB**, [S.l.], v. 22, n. 2 ESPECIAL, p. 192-207, jul. 2017. ISSN 1414-0594. Disponível em: <<https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1312/pdf>>. Acesso em: 19 ago. 2017.
- MIGUEL, M. C; FREIRE, V. F. Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário do Museu Capixaba do Negro: Aplicação da Abordagem Teórico- Metodológica Servqual em um Espaço Museológico de Vitória-ES. **Guará**, Vitória, n. 05, p. 103-116, Jul, 2016. Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/guara/article/view/14350/10092>>. Acesso em: 19 jul. 2016.
- NITECKI, D. A.; HERNON, P. Measuring service quality at Yale's University's libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, Ann Arbor,

v. 26, n. 4, p. 259-273, Jul. 2000.

PALADINI, E. P.; CARVALHO, M. M. de. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. xx, 430 p.

PALADINI, E. P. **Avaliação estratégica da qualidade**. São Paulo: Atlas, 2002. 246 p.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

SANTOS, J. M. A cultura da informação nas bibliotecas públicas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 54-67, jan./jun. 2014. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/280/291>>. Acesso em: 29 nov. 2016.

SNBP [Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas]. **Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas – 1994**. 2017. Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br/manifestos/manifesto-da-unesco-sobre-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em: 22 abr. 2016.

TARALLI, C. H. Demandas sociais e escola pública. In: Seminário Internacional Nutau, 2004, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: FAU/USP; Nutau, 2004. 1 Cd-Rom.

UNESCO. **Manifesto da IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas** (1994). Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br/manifestos/manifesto-da-unesco-sobre-bibliotecas-publicas/>>. Acesso em: 22 abr. 2016.

## **New times, new challenges: the look of the associates of the Transcol Library**

### **ABSTRACT**

This article brings to discussion the essential theme of satisfaction of customers. Evaluating and reassessing the quality of services to fit the needs of your community is a necessary activity for any library. This study uses the Servqual method (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985) to raise the perception of the members of the Transcol Library (BIBTranscol) in relation to the services provided in three terminals of the Integrated Urban and Intermodal Municipal Transportation System of Passengers of the metropolitan region of Grande Vitória (Transcol) in the municipality of Cariacica county, Espírito Santo State, Brazil. This method proposes an examination of the importance and satisfaction matrix as a tool for data analysis in relation to the five quality dimensions: Reliability, Empathy, Assurance, Responsiveness and Tangibility. The methodology of this research has a descriptive character, a quantitative approach and the collection technique is used. The results obtained indicate that the associates of the library attach greater importance to the tangibility

dimension with regard to library services.

Keywords: Dimensions of quality, Library users, Libraries and society, Territoriality.