

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ENGENHARIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

VINICIUS DA ROSA DA SILVA

**PROPOSTA DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA EM
SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

PORTO ALEGRE

2019

VINICIUS DA ROSA DA SILVA

**PROPOSTA DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA EM
SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, modalidade Acadêmica, na área de concentração em Pesquisas em Gestão de Operações em Universidades Públicas Federais.

Orientador: Prof. José Luis Duarte Ribeiro, Dr.
Coorientadora: Profa. Maria Auxiliadora
Cannarozzo Tinoco, Dra.

PORTO ALEGRE

2019

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

Vice-Reitora: Profa. Dra. Jane Tutikian

ESCOLA DE ENGENHARIA

Diretor: Prof. Dr. Luiz Carlos Pinto Silva Filho

Vice-Diretor: Profa. Carla ten Caten

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Coordenador: Prof. Dr. Flávio Sanson Fogliatto

DEPROT/PPGEP

Av. Osvaldo Aranha, 99, 5º Andar – Bairro Bom Fim

Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

CEP: 90035-190

Telefone: +55 51 3308-3491

CIP - Catalogação na Publicação

Silva, Vinicius da Rosa da
Proposta de um modelo de avaliação da qualidade
percebida em serviços de bibliotecas universitárias /
Vinicius da Rosa da Silva. -- 2019.
98 f.
Orientador: José Luis Duarte Ribeiro.

Coorientadora: Maria Auxiliadora Cannarozzo Tinoco.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal do
Rio Grande do Sul, Escola de Engenharia, Programa de
Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Porto Alegre,
BR-RS, 2019.

1. Bibliotecas universitárias. 2. Qualidade
percebida em serviços. 3. Modelos de percepção da
qualidade. 4. Dimensões e atributos de qualidade
percebida. 5. Revisão sistemática. I. Ribeiro, José
Luis Duarte, orient. II. Tinoco, Maria Auxiliadora
Cannarozzo, coorient. III. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

VINICIUS DA ROSA DA SILVA

**PROPOSTA DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA EM
SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, na modalidade Acadêmica, e aprovada em sua forma final pelo Orientador e pela Banca Examinadora designada pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Prof. José Luis Duarte Ribeiro, Dr.
Orientador

Profa. Maria Auxiliadora Cannarozzo Tinoco, Dra.
Coorientadora

Prof. Flávio Sanson Fogliatto, Dr.
Coordenador PPGEF/UFRGS

Banca Examinadora:

Profa. Carla Schwengber ten Caten, Dra.
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção
(UFRGS/PPGEP)

Profa. Ângela de Moura Ferreira Danilevicz, Dra.
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção
(UFRGS/PPGEP)

Profa. Caterina Marta Groposo Pavão, Dra.
Fac. Biblioteconomia e Comunicação, Departamento de Ciência da Informação
(UFRGS/FABICO-DCI)

Aos meus pais,
a quem devo tudo, a quem tudo faço.

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS),

essa instituição-mãe, que me acolheu desde os tempos da graduação em Biblioteconomia (2001-2005) até o momento em que conquistei o cargo de servidor público federal em 2008. Tenho orgulho de fazer parte desta Universidade centenária, a qual é, reconhecidamente, uma das mais qualificadas instituições de ensino público do Brasil.

Ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (PPGEP),

pelas oportunidades de formação continuada, de crescimento profissional e de realizações pessoais. Agradeço a todos os servidores, bolsistas e demais integrantes que compõem esta grande equipe.

À Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGESP), por meio da Escola de Desenvolvimento de Servidores (EDUFRGS),

pela promoção do Mestrado Acadêmico em Gestão de Operações em Universidades Públicas Federais, sendo a primeira turma iniciada no ano de 2016 e da qual faço parte.

Ao Professor Dr. José Luis Duarte Ribeiro e à Professora Dra. Maria Auxiliadora Tinoco, meus orientadores,

por todo o apoio, pela paciência, pela disponibilidade. Muito obrigado por participarem desta caminhada junto comigo. Agradeço por compreenderem a rotina de um servidor que cursou um mestrado paralelamente às atividades profissionais (sem interrupção).

Aos membros da Banca Examinadora,

pelo aceite ao convite de participação para a defesa desta dissertação e pelas muitas contribuições sempre bem-vindas e necessárias.

A todos os colegas da turma de Mestrado GOUPF,

pelos momentos vividos, pelo apoio mútuo para que superássemos as dificuldades, pelo bom astral e pela camaradagem em várias oportunidades.

Aos usuários e aos bibliotecários que participaram desta pesquisa,

por serem fundamentais no desenvolvimento desta dissertação, a qual tenho satisfação e também orgulho em concluí-la. Vocês estão contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

Aos colegas da Biblioteca da Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS,

pelo apoio recebido, pela compreensão nas minhas várias trocas de horários, pelas minhas ausências. Cursar um mestrado e, concomitantemente, manter as atividades/rotinas de trabalho não é fácil! Agradeço a torcida de vocês.

Aos meus amigos e amigas,

por serem a minha torcida que, das “arquivancadas”, deu doses importantes e necessárias de incentivo e apoio. Agradecimento muito especial à Viviane Herchmann, pela disponibilidade e pela generosidade em revisar textualmente esta dissertação e à Lisiane de Moura, pelos “auxílios mágicos” com o SPSS!

À Tânia Argenta,

agradeço por todas as vezes em que tu foste o suporte para que eu pudesse me dedicar à dissertação, cuidando da nossa Mari com todo o teu carinho e generosidade. Agradecendo a ti, também estendo meus sinceros agradecimentos a todos da família Argenta.

À Aline,

por tudo: pelos vários momentos de incentivo, de parceria, de ajuda mesmo. Agradeço pelos vários gestos de apoio: desde o auxílio durante as aulas, como colegas que fomos, passando pela árdua tarefa de tabular os dados da minha pesquisa, até a revisão final dias antes da entrega da versão definitiva. Tive a impressão que esta dissertação também acabou sendo tua. Na realidade, esta dissertação é, sim, também tua, meu amor.

À Mariana,

minha amada filha, hoje, pela tua pouca idade, ainda levará algum tempo para que tu consigas ler esse texto, mas quero e preciso registrar aqui o quanto tu és importante pra mim e pra tua mãe e o quanto te amamos sem medida e incondicionalmente. Filha, sempre tenha a clareza da importância dos estudos e da resiliência na tua vida.

A Deus,

por estar sempre comigo, em cada passo da minha caminhada. Obrigado por dar bênçãos e por me dar forças necessárias. Obrigado por tudo e por todas as pessoas iluminadas presentes em minha vida.

[...] os bibliotecários devem também ter interesse no monitoramento permanente dos serviços oferecidos, a fim de identificar se estão ou não correspondendo às necessidades dos usuários. Esse monitoramento seria o equivalente no mundo bibliotecário às atividades de controle de qualidade permanente encontradas na indústria. (LANCASTER, 2004, p. 313).

RESUMO

A presente dissertação buscou, como objetivo principal, avaliar os serviços ofertados em bibliotecas universitárias por meio de um modelo para a avaliação da qualidade percebida, sob a perspectiva de alunos e de bibliotecários da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), localizada em Porto Alegre (RS). Para tanto, os procedimentos metodológicos foram estruturados em quatro etapas: a) levantamento de dimensões e atributos de qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias, por meio de uma revisão sistemática da literatura; b) proposição do modelo de avaliação da percepção de qualidade; c) aplicação do modelo de avaliação em um estudo de caso; d) análises de resultados. A avaliação foi realizada considerando a percepção de 305 respondentes, que utilizam sete das trinta e duas bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). A principal contribuição desta investigação consiste no desenvolvimento e na aplicação de um modelo customizado (AvaLib) voltado a bibliotecas de universidades brasileiras, com base em modelos/escalas de avaliação consagrados, tais como SERVQUAL, SERVPERF e LIBQUAL. Os resultados apontam que as dimensões “Equipe da Biblioteca” e Biblioteca como Espaço” receberam as melhores avaliações dos alunos, ao passo que “Serviços de Biblioteca” e “Acesso à Informação” obtiveram a pior média entre as quatro dimensões avaliadas. Esta pesquisa pode fornecer contribuições importantes para a tomada de decisão no gerenciamento de bibliotecas acadêmicas, bem como fornecer subsídios para melhor atender e satisfazer a comunidade acadêmica.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Qualidade percebida em serviços. Modelos de percepção da qualidade. Dimensões e atributos de qualidade percebida. Revisão sistemática da literatura.

ABSTRACT

The main objective of this dissertation was to evaluate the services offered in university libraries through a model for the evaluation of perceived quality, from the perspective of students and librarians of the Federal University of Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre (RS). For that, the methodological procedures were structured in four stages: a) survey of dimensions and attributes of perceived quality in services of university libraries, through a systematic review of the literature; b) proposition of the evaluation model of the perception of quality; c) application of the evaluation model in a case study; d) analysis of results. The evaluation was performed considering the perception of 305 respondents, who use seven of the thirty-two libraries of the Federal University of Rio Grande do Sul (UFRGS). The main contribution of this research is the development and application of a customized model (AvaLib) aimed at libraries of Brazilian universities, based on established evaluation models / scales, such as SERVQUAL, SERVPERF and LIBQUAL. Results indicate that the dimensions "Library Staff" and "Library as Space" reached the best student evaluations, while "Library Services" and "Access to Information" obtained the worst average among the four dimensions evaluated. This research can provide important contributions to decision-making in the management of academic libraries as well as provide subsidies to better serve and satisfy the academic community.

Keywords: University libraries. Perceived quality in services. Models of perception of quality. Dimensions and attributes of perceived quality. Systematic review of the literature.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	– Etapas do método de trabalho	42
Figura 2	– Critérios de elegibilidade para a seleção de artigos	44
Figura 3	– Passos da condução da revisão sistemática.....	45
Figura 4	– Resumo do processo de seleção	46
Figura 5	– Distribuição de autoria.....	58
Figura 6	– Apresentando o AvaLib.....	62

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	– Publicações por ano.....	55
Gráfico 2	– Publicações por país	57
Gráfico 3	– Estudos por filiação institucional	59
Gráfico 4	– Distribuição de artigos por modelo	61
Gráfico 5	– Nota geral por biblioteca	70
Gráfico 6	– Comparativo da nota geral e média das dimensões, considerando a biblioteca	71
Gráfico 7	– Comparativo das dimensões, considerando usuários (graduandos em fases inicial e final de curso e pós-graduandos)	75
Gráfico 8	– Média de avaliação dos atributos	76
Gráfico 9	– Comparativo de notas gerais atribuídas por tipo de respondente	77
Gráfico 10	– Comparativo de médias das dimensões por tipo de respondente.....	78

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	– Objetivos <i>versus</i> métodos	24
Quadro 2	– Aplicações do SERVQUAL em bibliotecas.....	36
Quadro 3	– Aplicações do LIBQUAL em bibliotecas	40
Quadro 4	– Aplicações de modelos híbridos em bibliotecas	41
Quadro 5	– Estratos analisados	50
Quadro 6	– Número mínimo de respondentes por estrato	51
Quadro 7	– Periódicos com dois ou mais trabalhos publicados (2000-2016)	56
Quadro 8	– Relação dos modelos de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias	60
Quadro 9	– Atributos e dimensões do modelo de avaliação da qualidade proposto.....	64
Quadro 10	– Fundamentação teórica do modelo AvaLib	65
Quadro 11	– Cálculo do coeficiente de Alfa de Cronbach.....	66

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	– Características demográficas dos respondentes (usuários).....	67
Tabela 2	– Valor das médias por dimensão, considerando o gênero	68
Tabela 3	– Valor da nota geral e das médias por dimensão, considerando o tipo de respondente	68
Tabela 4	– Notas das dimensões em relação ao vínculo de usuários	69
Tabela 5	– Sumarização dos desvios em relação à média geral	73
Tabela 6	– Sumarização dos desvios (<i>gaps</i>) entre percepção de usuários e bibliotecários	79

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ARL	– <i>Association of Research Libraries</i>
EP	– <i>Evaluated Performance</i> (Desempenho Avaliado)
IES	– Instituições de Ensino Superior
IFES	– Instituição Federal de Ensino Superior
MEC	– Ministério da Educação
ONU	– Organização das Nações Unidas
P&D	– Pesquisa e Desenvolvimento
RSL	– Revisão Sistemática da Literatura
SBUFRGS	– Sistema de Bibliotecas da UFRGS
SINAES	– Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SPSS	– <i>Statistical Package for Social Sciences</i>
UFRGS	– Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFSCar	– Universidade Federal de São Carlos (SP)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	TEMA E OBJETIVOS	17
1.2	JUSTIFICATIVA.....	19
1.3	MÉTODO DA PESQUISA.....	22
1.4	DELIMITAÇÕES DO TRABALHO	24
1.5	ESTRUTURA DO TRABALHO	25
2	REFERENCIAL TEÓRICO	27
2.1	SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	28
2.2	QUALIDADE PERCEBIDA EM SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	29
2.3	MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA APLICADOS EM SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	31
2.3.1	SERVQUAL.....	34
2.3.2	SERVPERF	37
2.3.3	LIBQUAL.....	39
2.3.4	Modelos Híbridos.....	40
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	42
3.1	LEVANTAMENTO DE DIMENSÕES E ATRIBUTOS DE QUALIDADE PERCEBIDA.....	42
3.1.1	Planejamento da Revisão Sistemática.....	43
3.1.2	Condução da Revisão Sistemática	45
3.1.3	Sumarização da Revisão Sistemática	46
3.2	PROPOSIÇÃO DO MODELO DE AVALIAÇÃO.....	47
3.3	APLICAÇÃO DO MODELO DE AVALIAÇÃO EM ESTUDO DE CASO	48
3.4	ANÁLISES DOS RESULTADOS	52

4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	54
4.1	REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA	54
4.2	MODELO PROPOSTO	62
4.3	ANÁLISE DA CONFIABILIDADE DO INSTRUMENTO	66
4.4	PERFIL DOS RESPONDENTES	66
4.5	ANÁLISE DESCRITIVA DOS ATRIBUTOS E DAS DIMENSÕES	68
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	81
5.1	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	83
5.2	PROPOSIÇÃO PARA TRABALHOS FUTUROS	84
	REFERÊNCIAS	85
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	97

1 INTRODUÇÃO

O setor de educação pode ser considerado um serviço de aperfeiçoamento, em que as instituições de ensino superior (IES) – públicas ou privadas – compõem organizações que oferecem serviços a seus clientes (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014). Ainda no século passado, Kotler e Fox (1994) já indicavam a necessidade de as instituições de ensino estarem em constante renovação, adaptando-se às exigências do mercado, visando aumentar os seus níveis de competência e de qualidade.

Historicamente, o ensino superior brasileiro passou por várias mudanças substanciais ao longo das décadas. Ainda no início dos anos de 1960, os números eram o de aproximadamente 100 instituições de ensino superior e pouco mais de 100 mil alunos matriculados, aumentando esse indicador para mais de 2,1 milhões, em 1998 (MARTINS, 2000). Dados de 2004 demarcam a existência de 1.859 instituições de ensino superior, distribuídas entre universidades, centros universitários, faculdades integradas, faculdades isoladas, escolas, institutos e centros de educação tecnológica (MOISÉS FILHO, 2006). No Brasil, atualmente, dados do Ministério da Educação (MEC) mostram que o país abriga mais de 2.880 IES registradas, das quais 326 instituições são públicas, nas quais são oferecidos cursos de graduação, pós-graduação, cursos sequenciais e de extensão. A região Sul do Brasil detém o total de 10 instituições públicas (BRASIL, 2017).

As bibliotecas acadêmicas, sob a perspectiva das universidades, são reconhecidas por darem suporte ao ensino e à pesquisa em instituições de ensino superior. Elas desempenham um papel central no processo educacional, pois são capazes de oferecer apoio à pesquisa, ao ensino e também ao aprendizado, por meio de acesso a informações acadêmicas e serviços de suporte (CAREGNATO, 2000; TOWNLEY, 2001). Pela sua importância, os desafios para uma biblioteca universitária são consideráveis e transcendem o fato de disseminar o aprendizado além da sala de aula, pois a biblioteca – como um todo – é parte essencial de uma instituição de ensino, dispondo de diferentes meios para transmitir a informação, seja impressa, seja digital (SOPHIA, 2017).

É fundamental que toda a equipe que atua nas bibliotecas se preocupe com a qualidade dos serviços oferecidos, uma vez que possuem estreita relação com a sua

universidade, interagindo na tríade ensino, pesquisa e extensão, promovendo a preservação e a disseminação do conhecimento (GAMA; MATTOS, 2013). A importância da qualidade está centrada no papel que as bibliotecas desempenham no contexto de sua comunidade acadêmica, pois é basilar ter conhecimento das necessidades dos clientes-usuários, verificando o grau de satisfação em relação aos serviços que as bibliotecas oferecem (LANCASTER, 2004).

Os estudos de percepção e expectativa do usuário tornaram-se mais populares na área de qualidade de serviço em muitas bibliotecas acadêmicas (DAHAN *et al.*, 2016). Para atender as necessidades informacionais de usuários cada vez mais exigentes, é preciso estabelecer mecanismos que dinamizem a qualidade da prestação de serviços em bibliotecas e unidades de informação (MELO; SCARVADA; ALMEIDA, 2015). Portanto, a qualidade do serviço bibliotecário das universidades, precisa ser analisada como um dos fatores mais importantes que tem uma influência significativa na satisfação geral dos estudantes de suas universidades (NADIRI; MAYBOUDI, 2010). O investimento na biblioteca, independentemente do tipo de recursos (materiais, financeiros ou humanos), depende de como a comunidade acadêmica é atendida e percebe a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca (LEITÃO, 2005).

A seguir, são apresentados o tema, os objetivos, a justificativa desta pesquisa, os procedimentos metodológicos balizados pelos objetivos propostos, as possíveis delimitações do estudo e, por fim, a estrutura desta dissertação.

1.1 TEMA E OBJETIVOS

O primeiro passo no planejamento de uma pesquisa é a escolha do tema. Isso equivale a, pela abordagem de Cervo, Bervian e Silva (2014), eliminar aqueles outros assuntos que por várias razões plausíveis, devem ser abdicados em prol daquele que merece primazia. Os temas abordados nesta dissertação envolvem qualidade percebida e serviços de bibliotecas universitárias.

Comumente, o objetivo geral está coadunado a uma visão global e abrangente do tema, procurando determinar, com clareza e objetividade, o propósito do pesquisador em realização do estudo (MARCONI; LAKATOS, 2008; CERVO; BERVIAN; SILVA, 2014). Nesse sentido, o objetivo geral deste estudo é avaliar os

serviços ofertados em bibliotecas universitárias, sob a perspectiva de alunos e de bibliotecários, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Em razão do exposto, para alcançar o objetivo central deste estudo, foram estabelecidos seguintes os objetivos específicos:

- a) realizar um levantamento de atributos e de dimensões de qualidade que afetam a percepção de qualidade em bibliotecas universitárias;
- b) construir um modelo de qualidade percebida, de acordo com o ponto de vista de alunos e de bibliotecários;
- c) aplicar o modelo proposto para avaliação da percepção de qualidade em serviços de bibliotecas de uma IFES.

Entende-se que, para avaliar a qualidade percebida de serviços prestados, é necessário o desenvolvimento de modelos de qualidade que atendam às peculiaridades de determinado setor e/ou segmento. Esses modelos podem ser elaborados a partir da identificação de atributos e de dimensões de qualidade, os quais permitem a análise de percepção de qualidade do cliente.

Para tanto, é fundamental compreender as necessidades dos usuários e, a partir disso, dar condições de implementar ações de melhoria nos serviços da biblioteca. Ademais, a pesquisa também intenciona munir as equipes das bibliotecas de elementos reais e válidos para melhorar o atendimento das demandas de seus usuários, de sua comunidade. De posse de informações desses elementos, será possível mobilizar recursos, planejar e até mesmo remodelar novos serviços, tendo como foco a geração de soluções face às necessidades percebidas. Logo, cabe frisar que os resultados deste estudo podem servir para ações futuras de melhoria, tanto nas bibliotecas participantes da pesquisa quanto em outras bibliotecas interessadas.

1.2 JUSTIFICATIVA

Dentre diversas razões para avaliar o nível de satisfação percebido com a qualidade dos serviços de uma biblioteca, está a necessidade de melhoria contínua desses serviços. Em se tratando de bibliotecas universitárias vinculadas ao serviço público, é importante compreender que há expectativas e desejos a serem satisfeitos. Portanto, a elaboração de canais de comunicação direta com o “cliente” e também a construção de uma cultura de respeito e valorização de expectativas e desejos do usuário fornece, muito provavelmente, uma maior garantia de eliminação/redução de discrepâncias entre o que é esperado e o que é oferecido ao usuário; por consequência, conduz-se a uma maior qualidade dos serviços oferecidos e, indiretamente, contribui para a desburocratização dos serviços públicos prestados, gerando, assim, maior satisfação dos cidadãos (RUTKOWSKI, 1998; SOUZA; DANILEVICZ; TINOCO, 2013).

Além disso, a competitividade força as instituições, independentemente do setor, a buscarem a melhoria contínua em seus serviços e em seus processos, como uma das condições necessárias para manter e também atrair novos clientes, fator de sucesso para qualquer organização em um mercado competitivo e globalizado (KOTLER; FOX, 1994; MILAN *et al.*, 2015). Assim, é clara a necessidade de se medir o grau de satisfação de usuários, expondo os pontos positivos e negativos de bibliotecas acadêmicas, bem como de outros setores das IES.

A principal justificativa para o tema proposto está associada ao fato de que, a partir da construção deste modelo, a percepção dos serviços – obtida diretamente pelos usuários – será entendida com maior clareza e precisão, auxiliando na tomada de decisões dos gestores dessas bibliotecas universitárias. Ao conhecer a percepção dos usuários sobre o que existe nessas organizações, será possível auxiliar na qualificação dos serviços atuais oferecidos e na projeção de outros serviços. Destaca-se que esta investigação foi construída levando em consideração o envolvimento do pesquisador, que atua em uma das bibliotecas componentes do SBUFRGS há aproximadamente dez anos como servidor, e há mais de dezoito anos como usuário.

O setor público está pressionado a demonstrar que seus serviços estão focados no cliente e que a melhoria contínua do desempenho está sendo entregue

(RAMSEOOK-MUNHURRUN; LUKEA-BHIWAJEE; NAIDOO, 2010). Tal perspectiva reforça a abordagem de Gaster (1999), que afirmava, ainda no século passado, que a baixa qualidade dos serviços públicos gera uma baixa expectativa em relação ao que pode ser oferecido, resultando em um ciclo intermitente de insatisfação e de frustração de gestores e, principalmente, de usuários de instituições públicas. Mesmo que as organizações públicas tenham como objetivo primordial prestar serviços – de boa qualidade – à sociedade, com frequência há reclamações por parte da população quanto à precariedade dos serviços públicos oferecidos, tanto na área da educação quanto da saúde, da segurança pública, etc. (DIAS, 1998; SANTOS; SALLES, 2018).

Portanto, percebeu-se que há espaço e razões para o desenvolvimento de estudos com diferentes enfoques na proposição e na aplicação de instrumentos de percepção da qualidade no cenário das bibliotecas universitárias públicas, especialmente pelo papel social que desempenham. Maia e Santos (2015) reforçam a importância das universidades públicas, o que, por sua vez, envolve todos os setores que a integram:

As universidades públicas ocupam posição fundamental no cenário acadêmico nacional, detendo papel estratégico no processo de desenvolvimento científico e tecnológico do País. Elas têm como objetivos principais desenvolver, disseminar e socializar o conhecimento humano (MAIA; SANTOS, 2015, p. 103).

Compreender como os usuários de bibliotecas universitárias percebem a qualidade de seus serviços e ambientes, faz parte dos motivos para a realização desta pesquisa. A partir da avaliação dessa percepção, será possível entender as razões pelas quais os usuários fazem uso (ou não) desses espaços acadêmicos. A intenção, alinhada ao objetivo geral do estudo, é fornecer subsídios para melhor atender a esses usuários.

Acredita-se também que, a partir do momento em que se sabe das necessidades desses usuários, quando vêm à tona as percepções do público-alvo a ser atendido, mais chances existirão de satisfazê-lo. É pelo ponto de vista deles (usuários) – principalmente – que concentrou-se a presente investigação.

As bibliotecas são espaços fundamentais em suas instituições mantenedoras, independentemente do tipo ou do porte, sendo vitais para o desenvolvimento das

atividades de ensino, pesquisa e extensão (SOPHIA, 2017). A biblioteca como espaço é muito importante para todos os usuários, e eles percebem quando o ambiente não atende às suas necessidades (SUTTON; BAZIRJIAN; ZERWAS, 2009).

No Brasil, o Ministério da Educação (MEC) faz uso do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) para avaliar as IES e divide essa avaliação em três grandes aspectos:

- a) organização didático-pedagógica;
- b) corpo docente, discente e técnico-administrativo; e
- c) instalações físicas.

A biblioteca está dentro dessa última categoria e sua avaliação tem um peso que corresponde a 50% da nota da categoria avaliada (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008). A avaliação de bibliotecas universitárias, mesmo que os seus indicadores se reportem à composição e a características relacionadas às coleções, é um aspecto essencial para o sucesso do credenciamento e da renovação do credenciamento de universidades e seus cursos de graduação (PEREIRA; VARVAKIS, 2018).

Assim sendo, vale destacar que a biblioteca é um dos espaços mais procurados e mais frequentados, especialmente por alunos, reunindo, às vezes por um largo período de tempo, estudantes de diversas áreas do conhecimento científico, tanto para estudos individuais quanto em grupo (SILVA, 2013). Sendo assim, se faz necessário que as universidades disponibilizem ambientes físicos, acervos e serviços atualizados e adequados (SILVA, 2013). Por isso, as expectativas e as percepções dos usuários precisam ser avaliadas para identificação e implantação de melhorias que atendam às exigências dos mesmos.

Observa-se, portanto, que as bibliotecas universitárias exercem papel de significativa importância, seja por meio da oferta de seus serviços e produtos de informação, seja pela representatividade dentro do contexto de avaliação institucional. É relevante conhecer as expectativas e também as percepções dos usuários em relação aos serviços oferecidos/recebidos, assim como o fator ambiental relativo às bibliotecas universitárias (NEJATI; NEJATI, 2008).

1.3 MÉTODO DA PESQUISA

Para Marconi e Lakatos (2008), dissertações são de natureza reflexiva, o que requer sistematização, ordenação e interpretação de dados, além de exigir metodologia própria por ser um estudo formal. Com o intuito de atingir o objetivo específico de construir um modelo para a avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias, os procedimentos metodológicos desta dissertação foram estruturados conforme algumas definições expostas a seguir.

Quanto à natureza, esta pesquisa é aplicada, pois pretende contribuir com a geração de conhecimentos para a aplicação prática, buscando soluções de problemas específicos (GERHARDT; SILVEIRA, 2009; GIL, 2013), no caso a qualidade dos serviços prestados por bibliotecas universitárias. Do ponto de vista da abordagem, esta dissertação trata-se de uma pesquisa com características essencialmente qualitativas, mas também contemplando, por vezes, análises quantitativas, que a interpretação de determinados fenômenos requereu a aplicação de técnicas estatísticas quando necessário (SILVA; MENEZES, 2005).

Conforme Galvão, Plyue e Ricarte (2018), existem variadas técnicas que podem ser utilizadas para a integração de dados ou resultados em um estudo misto. Esses autores expõem, por exemplo, a técnica da transformação, que consiste em traduzir dados qualitativos para valores que possam ser integrados com dados quantitativos. O objetivo central que justifica a abordagem multimétodo é que a interação entre métodos mistos fornece melhores possibilidades analíticas (PARANHOS *et al.*, 2016).

Em relação aos objetivos, esta dissertação engloba aspectos de pesquisa descritiva, pois procura descobrir, com a maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2014). Outra característica desta investigação, no que tange aos objetivos, é o fato de existir um caráter explicativo, ao passo que se preocupa em identificar os fatores que determinam ou que podem contribuir para a ocorrência dos fenômenos (GIL, 2013).

Em relação aos procedimentos, esta pesquisa é classificada como levantamento bibliográfico e *survey*, que é realizada por meio do levantamento de referências teóricas analisadas, comumente publicadas em formato de escritos e

eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites, etc. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009; GIL, 2013; CERVO; BERVIAN; SILVA, 2014). A pesquisa com *survey* consiste na obtenção de dados ou informações, por meio de questionário de pesquisa, sobre as características ou as opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa (FONSECA, 2002).

O desenvolvimento da presente dissertação foi realizado em quatro etapas. A primeira etapa apresenta um estudo teórico, a partir de uma revisão sistemática da literatura (RSL), sobre qualidade em serviços, percepção da qualidade em serviços – mais especificamente em serviços de bibliotecas universitárias – e sobre instrumentos para a avaliação da percepção da qualidade pelos usuários desses serviços.

A segunda etapa envolve a proposição de um instrumento para a avaliação da percepção da qualidade dos serviços oferecidos por bibliotecas universitárias. Tal proposta resultou de entrevistas com especialistas e com base na revisão teórica realizada da etapa anterior.

A terceira etapa apresenta a aplicação do instrumento desenvolvido. Sete bibliotecas setoriais da Universidade participaram do estudo – suas identidades estão omitidas e convertidas em numeração sequencial (BIB01, BIB02, BIB03, ...). Como procedimentos para efetivação desta etapa, realizam-se entrevistas individuais com usuários e bibliotecários das bibliotecas estudadas para coletar dados da pesquisa quantitativa.

A última etapa envolve a análise dos dados obtidos com a aplicação do instrumento e a discussão dos resultados alcançados. As análises realizadas objetivam:

- a) avaliar a confiabilidade do instrumento proposto;
- b) analisar os atributos de menor e de maior qualidade percebida pelos usuários e bibliotecários e suas lacunas; e
- c) avaliar a influência do perfil dos respondentes nos resultados obtidos de percepção de qualidade.

O detalhamento destas etapas é apresentado no Capítulo 3. No Quadro 1, os objetivos específicos desta pesquisa são relacionados às etapas necessárias:

Quadro 1 – Objetivos *versus* métodos

Objetivos específicos	Etapas para alcance
Realizar um levantamento de atributos e de dimensões de qualidade que afetam a percepção de qualidade em bibliotecas universitárias	Revisão sistemática, sobre qualidade em serviços, percepção da qualidade em serviços de bibliotecas universitárias e sobre instrumentos para a avaliação da percepção da qualidade pelos usuários desses serviços
Construir um modelo de qualidade percebida, de acordo com o ponto de vista de alunos e de bibliotecários	Proposição de um instrumento para a avaliação da percepção da qualidade dos serviços oferecidos por bibliotecas universitárias
Aplicar o modelo proposto para avaliação da percepção de qualidade em bibliotecas de uma IFES	Aplicação do instrumento desenvolvido em sete bibliotecas setoriais da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

A seguir, são expostas as delimitações do trabalho.

1.4 DELIMITAÇÕES DO TRABALHO

Vale observar que esta dissertação aborda um estudo característico, não pretendendo, portanto, esgotar o assunto, e que também apresenta algumas limitações inerentes. Uma das limitações desta pesquisa refere-se aos aspectos de análise: a medição não se desenvolve por comparações com a concorrência, por exemplo. A análise volta-se à percepção dos usuários, mais especificamente dos alunos, das bibliotecas participantes desta pesquisa acadêmica.

Destaca-se, ainda, que não se configura como objetivo desta investigação identificar elementos sobre a qualidade relativos à diferença entre expectativa do usuário pelo serviço em relação à sua percepção do serviço recebido. Neste estudo, foi considerado apenas o componente das percepções, tal como proposto por Cronin Jr. e Taylor (1992). A justificativa central para a não mensuração das expectativas é o fato de os respondentes conhecerem e/ou já terem utilizado um ou outro serviço das bibliotecas em análise.

O estudo traz como um dos objetivos específicos aplicar o modelo proposto para a avaliação da percepção de qualidade em serviços de bibliotecas universitárias da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Tal modelo

contempla o ambiente de bibliotecas universitárias públicas federais; por conseguinte, a aplicação para outros tipos de bibliotecas pode implicar em ajustes e adaptações, considerando o cenário específico de uso, o qual poderá necessitar de inclusão de outros atributos não abordados no modelo proposto. Contudo, a abordagem apresentada pode ser empregada para avaliar a qualidade percebida em quaisquer outras bibliotecas universitárias brasileiras, considerando os interesses e os objetivos envolvidos.

É importante frisar que esta dissertação é realizada no âmbito de uma universidade pública federal em específico, a partir da realidade de algumas de suas bibliotecas setoriais, que integram o Sistema de Bibliotecas da UFRGS. Além disso, as respostas obtidas dos alunos participantes da pesquisa são apenas representações deste cenário próprio, constituindo, assim, uma limitação para a generalização dos resultados alcançados. Portanto, os resultados obtidos da aplicação do modelo na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) não podem ser diretamente generalizados para outras bibliotecas universitárias.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Esta dissertação está organizada em cinco capítulos. O capítulo introdutório pondera sobre o contexto da pesquisa, expondo alguns comentários iniciais e, na sequência, abordando o tema e objetivos. Ainda neste capítulo, são apresentados a justificativa, o método, as delimitações e a estrutura deste estudo. Em seguida, no Capítulo 2, são expostas as seções que embasam o referencial teórico da dissertação, tais como serviços, qualidade percebida e os modelos de avaliação, todos concernentes a bibliotecas universitárias.

O Capítulo 3 traz os procedimentos metodológicos em detalhes, descrevendo tanto as etapas realizadas quanto o levantamento de atributos e de dimensões – por meio de uma revisão sistemática da literatura (RSL) – utilizados para a construção do modelo de medição da qualidade. Ademais, são expostos, ainda no Capítulo 3, a proposição do modelo de avaliação, a aplicação do referido modelo e, por fim, as análises dos resultados.

No Capítulo 4, são discutidos os resultados obtidos a partir do desenvolvimento das etapas descritas anteriormente. O Capítulo 5 apresenta as

considerações finais, exibe as implicações práticas e teóricas desta dissertação, além das limitações da pesquisa e as proposições para trabalhos futuros. As páginas finais estão destinadas às Referências utilizadas ao longo da pesquisa e ao Apêndice A, o qual reúne o questionário.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Autores pioneiros na temática da qualidade como Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) afirmam que os serviços apresentam, essencialmente, quatro particularidades: intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade e perecibilidade. Serviços são intangíveis pelo fato de não poderem ser guardados ou transferidos/transportados. Serviços são heterogêneos, porque possuem forte tendência à variabilidade, são prestados por pessoas para pessoas, o que denota aspectos subjetivos e emocionais inerentes. Serviços são inseparáveis, pois ao mesmo tempo em que são consumidos também são produzidos, o que gera dificuldades para a correção de possíveis inconformidades e erros.

Outra característica apresentada sobre os serviços é a sua perecibilidade, uma vez que não podem ser armazenados ou estocados. Isso indica que, quando não consumido, a capacidade do serviço é perdida para sempre (VERGUEIRO, 2002; LUSTOSA *et al.*, 2008; GAMA; MATTOS, 2013). E tal como se aplica a produtos, em serviços deve-se buscar atender ao maior número de necessidades de seus usuários, para satisfazê-los o máximo possível (MORO; ESTABEL; BEHR, 2014).

No setor de serviços, sua análise e sua avaliação apresentam dificuldade, em decorrência de sua intangibilidade, que é uma das principais características deste tipo de atividade (NASCIMENTO; TROMPIERI FILHO; BARROS, 2005). A expressão “qualidade em serviços” é considerada um conceito de aspectos subjetivos, pois a percepção de cada indivíduo é proporcional às suas experiências passadas, gerando, então, uma expectativa em relação ao serviço que ele receberá, conforme explicitavam Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). Na mesma medida, o modo como um atendente se comporta perante a presença de um cliente é muito particular e pessoal, por exemplo, em comparação com outros atendentes.

Nie e Kellogg (1999) entendem que os serviços possuem características únicas, como a influência e a participação do cliente, a intangibilidade, a inseparabilidade entre produção e consumo, a heterogeneidade, a perecibilidade, e a intensidade do trabalho. Por isso, para esses autores, a combinação dessas características faz a indústria de serviços singular e dificulta a gestão de operações nestes setores. Muito em razão dessas características citadas, a avaliação da

qualidade em serviços está naturalmente relacionada à experiência do cliente, diferindo do que acontece no setor de manufatura (JAIN; GUPTA, 2004). Para Tinoco (2011), considerando as possibilidades de variáveis que podem afetar a avaliação feita pelo cliente, destaca como determinantes: expectativa, desempenho percebido (ou valor percebido), desconfirmação, qualidade percebida, preço, desejo, afetos e imagem corporativa.

2.1 SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Em geral, as bibliotecas universitárias são organizações vinculadas a uma organização maior, uma universidade. Nesse sentido, as bibliotecas universitárias estão sujeitas, naturalmente, às influências externas e internas do ambiente que as cercam (MACIEL, 2000). Desde os mais remotos tempos, tanto as bibliotecas como as universidades desempenham papel relevante na função de preservar e disseminar conhecimento (BAPTISTA; LEONARDT, 2011). Sendo assim, as bibliotecas universitárias estão voltadas, por definição, para a prestação de serviços à comunidade acadêmica prioritariamente, servindo de apoio e de promoção das atividades e missões institucionais.

Por estarem inseridas em ambiente universitário, as bibliotecas universitárias desempenham o papel de oferecer suporte às necessidades de informação (técnica, científica e/ou literária) da comunidade à qual pertencem. Mesmo que as bibliotecas universitárias possam atender à comunidade em geral, elas devem atuar de acordo com o sistema educacional da instituição de ensino superior (IES) de que fazem parte, atendendo especialmente a seus professores, alunos de graduação e pós-graduação (DORIGON, 2006). Sua função consiste em contribuir para a missão da universidade, pois têm um papel importante na difusão do conhecimento, na ampliação do acesso à informação e no apoio à promoção do ensino e da pesquisa (NUNES; CARVALHO, 2016).

Desse modo, um dos principais – se não o maior – objetivo da biblioteca é maximizar a satisfação do usuário, superando as suas expectativas, primando por um dos elementos mais importantes que é o bom atendimento, o qual promoverá uma boa percepção de qualidade dos usuários da biblioteca (VALLS; VERGUEIRO, 2006; SAHU, 2007; BAPTISTA; LEONARDT, 2011).

As bibliotecas, na concepção mais funcional e orgânica que cabe a elas, fornecem serviços, os quais se realizam por intercâmbios ou permutas intangíveis que podem ser somente experimentados, mas não podem ser possuídos (SHOSTACK, 1984; PINE; GILMORE, 2011; MARQUEZ; DOWNEY, 2015). Ampliando o panorama do repertório que as bibliotecas podem oferecer e oportunizar aos seus usuários, pode-se afirmar que as bibliotecas não são apenas um tipo de repositório ou de depósito, nem apenas um serviço como outro qualquer, ou meramente um lugar para estudos: de fato, as bibliotecas são tudo isso (SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES, 2017).

As bibliotecas também oferecem serviços destinados ao aprendizado de métodos e técnicas de busca e uso da informação e exploração de recursos informacionais, tanto para atividades relacionadas ao curso imediato de estudo, quanto para as necessidades da vida profissional futura (CAREGNATO, 2000). De acordo com Cunha (2010, p. 6), “As bibliotecas universitárias são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas.”.

As bibliotecas acadêmicas têm um grande papel na melhoria na aprendizagem dos estudantes universitários (KUH; GONYEA, 2003). A participação dos usuários dessas bibliotecas, por meio de pesquisas de satisfação em avaliações de desempenho é fundamental para melhorar a qualidade das ofertas de bibliotecas acadêmicas, contribuindo para as instituições de ensino superior (HARER; COLE, 2005). Considerando que os usuários de bibliotecas acadêmicas têm diferentes necessidades e expectativas, é responsabilidade da equipe da biblioteca conhecê-las e se esforçar para atender da melhor maneira possível e com os recursos disponíveis (OAKLEAF, 2015).

2.2 QUALIDADE PERCEBIDA EM SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Para Grönroos (2003), qualidade percebida é alcançada no momento em que a qualidade experimentada atende às expectativas do cliente, isto é, a qualidade esperada. Qualidade percebida é também definida como a avaliação que o usuário faz do serviço ao longo e após a sua prestação, surgindo, portanto, a comparação

entre as expectativas com a percepção do serviço recebido, conforme atestavam, na década de 1990, Giansesi e Corrêa (1994) e Andreassen e Lindestad (1998). O processo de avaliação da qualidade do serviço que o cliente faz é em função de suas expectativas (qualidade esperada) e de sua percepção do serviço (qualidade experimentada) (LOPES; HERNANDEZ; NOHARA, 2009).

A qualidade percebida de serviços pode ser pontuada como a percepção dos consumidores acerca da qualidade ou superioridade de um produto ou serviço em relação a sua funcionalidade (LOURO, 2000). Galé (1996) e Dominguez (2000) estabelecem qualidade percebida como sendo o julgamento ou a opinião de consumidores/clientes a respeito de produtos e de serviços em comparação com os da concorrência, e também sobre a excelência de um produto ou serviço. Diferentemente do conceito de valor percebido, a qualidade percebida não envolve uma comparação entre os elementos que são dados (custos) e os que são recebidos (benefícios) (DOMINGUEZ, 2000).

Albrecht (1992, p. 254), um dos primeiros autores a conceituar qualidade em serviços, traz o seguinte: qualidade percebida é a “[...] capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém.”. Em serviços, a definição de qualidade do serviço tende a se concentrar em atender às demandas e aos requisitos dos clientes, ao quão bem os serviços ofertados atendem às expectativas desses clientes, pois, o que conta, de fato, é a qualidade percebida pelos clientes (LEWIS; BOOMS, 1983; KOTLER, 1998; GRÖNROOS, 2003).

Grönroos (2003) alega que a qualidade em serviços deve ser aquela que os usuários percebem, porque é a comparação das percepções com as expectativas dos clientes. Em uma empresa de serviços, ter o conhecimento das expectativas e percepções dos seus clientes pode tornar-se uma possível fonte de vantagem competitiva, uma vez que isso permite ir ao encontro das exigências do mercado, aumentando a rentabilidade e reduzindo custos (ALVES, 2005; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

O ensino superior é um setor de serviços dinâmico e de rápido crescimento (O'NEIL; PALMER, 2004) e a biblioteca pode ser considerada o “coração” de qualquer instituição de ensino superior. A qualidade dos serviços de biblioteca pode ser classificada em duas dimensões: como dimensão técnica (resultado) e como

dimensão funcional (processo) (GRÖNROOS, 1988). A qualidade técnica ou a qualidade tangível pode ser expressa principalmente como a qualidade e o volume do acervo disponível na biblioteca. A qualidade funcional ou qualidade intangível refere-se à maneira como os serviços da biblioteca são entregues, quando a percepção de qualidade do desempenho atende ou excede o nível das expectativas do consumidor (BANWET; DATTA, 2002).

As medidas de desempenho e as avaliações permitem às bibliotecas obter dados objetivos sobre suas atividades, sendo que esses dados têm a finalidade de auxiliar a justificar o valor das bibliotecas às organizações as quais pertencem. Entretanto, a realização de rotinas e de padrões internamente estabelecidos não implica que a biblioteca esteja funcionando bem aos olhos dos usuários, pois eles não se importarão com a eficiência dos processos internos, mas com a efetiva prestação de serviços (HEBERT, 1994; POLL; BOEKHORST, 2007).

Dentro desse contexto, a qualidade do serviço da biblioteca é uma combinação da qualidade da informação fornecida pela biblioteca – aspectos relativos à abrangência e à adequação do acervo, por exemplo –, e os serviços oferecidos pela biblioteca, como as instalações físicas e a atitude das pessoas que atuam nesse ambiente (SHI; LEVY, 2005). Sendo assim, o bibliotecário deve estar sempre apto para auxiliar o usuário, compreendendo o que ele realmente procura, mesmo em situações em que o usuário não saiba e/ou não consiga expressar exatamente o que deseja (BEHR; MORO; ESTABEL, 2010).

O sucesso contínuo de uma organização de serviços que preze pela alta qualidade, a exemplo de uma biblioteca acadêmica, depende da sua capacidade em ajustar o conjunto de seus produtos e serviços para atender plenamente as expectativas e as necessidades requeridas pelos usuários (MILLSON-MARTULA; MENON, 1995; SAHU, 2007).

2.3 MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA APLICADOS EM SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Ao longo de décadas, vários pesquisadores vêm dedicando atenção em busca de melhor conceituar e desenvolver técnicas de medição de desempenho (MIGUEL; SALOMI, 2004). Na década de 1970 e até o começo dos anos 1980, as

medidas de desempenho em bibliotecas acadêmicas enfatizaram em grande parte os insumos e não os resultados, sendo raras as possibilidades de se efetuarem estudos comparativos entre serviços de informação (HENTY, 1989; GUIMARÃES *et al.*, 2006). A década de 1980 produziu uma massa de dados sobre técnicas, ferramentas e modelos recomendados para a medição do desempenho, mas pouco progresso real foi realizado na medição de saída no que tange às bibliotecas universitárias.

Grönroos, na década de 1980, foi um dos pioneiros, ao desenvolver um dos primeiros modelos para mensuração da qualidade em serviços. Imediatamente, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram a medição de qualidade do serviço, com base no modelo de satisfação de Oliver (1980). O trio de pesquisadores foi um dos primeiros a salientar enfaticamente que o conceito de qualidade predominante no setor de bens/produção não era extensível ou não se assemelhava ao setor de serviços (JAIN; GUPTA, 2004). Sendo assim, diversos estudos utilizando escalas de medição de qualidade demonstraram a existência de dificuldades decorrentes tanto do componente conceitual ou teórico quanto do componente empírico (NEJATI; NEJATI, 2008).

Henty (1989) expõe uma razão pela qual é escassa a literatura sobre a avaliação da eficácia da biblioteca: reconhece-se a grande dificuldade em avaliar a eficácia de bibliotecas, considerando as contribuições e os benefícios que elas trazem para o desenvolvimento intelectual de suas instituições. Além dessa dificuldade, lida-se, para medir o desempenho de bibliotecas, com dados imprecisos, como, por exemplo: não há uma definição clara dos impactos sociais e não existe também uma exposição do custo/benefício dos serviços de informação para a organização mantenedora (COLETTA; ROZENFELD, 2007). Por ser uma área que envolve o comportamento humano, não há benefícios específicos, como no caso da medicina, onde se pode medir o valor do trabalho ou o impacto negativo gerado.

Durante várias décadas, a forma mais comum (e possível) de avaliação das bibliotecas consistia numa abordagem quantitativa, isto é, o foco da avaliação estava em "quanto" a biblioteca dispunha, seja em relação ao tamanho de seu acervo, seja no que se refere à quantidade de materiais emprestados/consultados. Por uma questão de simplicidade, o método tradicional pode ser caracterizado como "contagem", a qual envolve o tamanho das coleções, o tamanho do orçamento para

aquisição de novas obras, o tamanho do número de pessoal, etc. (COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIANS, 2017).

Fez-se necessário, portanto, repensar as técnicas e métricas tradicionais até então utilizadas, tendo em vista as demandas cada vez mais crescentes e dinâmicas de avaliação. Então, a partir da década de 2010, medidas mais recentes foram construídas, mas desta vez com abordagens qualitativamente mais valiosas sobre o uso da biblioteca pelos usuários atendidos; por conseguinte, ao invés de um foco na quantidade, houve uma mudança para o foco no impacto (COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIANS, 2017). Houve claramente uma espécie de migração de ênfase, onde antes o ponto de partida eram dados (por vezes) puramente estatísticos para dados/informações relacionados às reais necessidades de usuários e de serviços.

Outra consideração positiva é que a avaliação dos serviços ofertados pelas bibliotecas possibilita ainda que os bibliotecários obtenham dados difíceis de coletar, os quais servem muitas vezes de base para tomarem decisões em relação à gestão desse setor. Além disso, a avaliação permite aos bibliotecários um meio de comunicação com as partes interessadas, assim como determina o “ajuste” entre a missão institucional e os resultados alcançados, possibilitando uma maior eficácia de suas atividades, promovendo, assim, um aumento da eficiência e, por sua vez, uma melhora na qualidade tanto nos processos quanto nos serviços de atendimento que oferece (MAKI; 2002; DOUGHERTY, 2009).

Por conseguinte, é bem possível considerar a biblioteca como uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida: “Portanto, qualquer avaliação a que a biblioteca seja submetida deve se preocupar em determinar em que medida ela desempenha com êxito essa função de interface.” (LANCASTER, 2004, p. 2). Ainda nessa perspectiva, Lancaster (2004) expõe ainda quatro possíveis razões para que os administradores de bibliotecas queiram fazer uma avaliação dos serviços oferecidos:

- a) estabelecimento de uma “escala” para expor em que nível de desempenho os serviços estão sendo realizados;
- b) comparação do desempenho de várias bibliotecas e de seus serviços;

- c) justificativa para a existência da avaliação de determinado serviço de informação, ou seja, realiza-se um estudo para justificar a existência por meio da análise de benefícios dos serviços e/ou da análise da relação entre benefícios e custo, por exemplo;
- d) identificação de possíveis causas de ineficiência do serviço, com o intuito de melhorar o nível de desempenho futuramente.

Dahan *et al.* (2016) corroboram com tal abordagem ao afirmarem que uma biblioteca acadêmica não pode garantir a máxima utilização de seus recursos para satisfazer as necessidades de seus usuários sem ter havido uma avaliação de seu desempenho. É através da medição do desempenho que indicadores apropriados podem ser formulados para verificar a *performance* do serviço no cumprimento de seus objetivos (ROSLAH; ZAINAB, 2007). De certo modo, um olhar atento para as mudanças das expectativas dos usuários fornece uma base concreta para melhorias contínuas no serviço ofertado (DAHAN *et al.*, 2016).

Os três modelos de avaliação da qualidade em serviços mais conhecidos na literatura são: SERVQUAL, SERVPERF e LIBQUAL. Destes, dois são modelos do tipo genérico (SERVQUAL e SERVPERF), e um específico (LIBQUAL). Tratam-se das atuais propostas que estão sendo utilizados internacionalmente para medir a percepção de qualidade em serviços de bibliotecas universitárias.

2.3.1 SERVQUAL

Um dos primeiros modelos para avaliação da percepção de qualidade em serviços foi construído pelos pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeithaml e Berry – ainda nos anos de 1980 –, sendo usado amplamente no campo do marketing, e, posteriormente, aplicado em várias outras áreas do conhecimento (ROSLAH; ZAINAB, 2007; BRITO, 2013). Os critérios de avaliação criados por esses pesquisadores levaram em consideração as lacunas (*gaps*) que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Com este estudo dos *gaps* (Modelo de *Gaps* ou lacunas da Qualidade do Serviço), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) deram importante contribuição à área de serviços.

Porém, como esse modelo não oferecia uma ferramenta que medisse a qualidade dos serviços, esses mesmos pesquisadores, em 1988, criaram uma escala intitulada SERVQUAL, com o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do cliente em relação aos serviços prestados (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988; BRITO, 2013). Na ótica de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), os clientes avaliam qualidade do serviço, comparando o que desejam e/ou esperam com aquilo que obtêm. O modelo SERVQUAL apresenta-se como uma escala de 22 itens que mede a qualidade do serviço ao longo de cinco dimensões:

- 1) confiabilidade: capacidade de realizar um serviço prometido de forma confiável e precisa;
- 2) presteza: capacidade de resposta ou de ajudar o cliente e prover pronto atendimento;
- 3) segurança: habilidade em transmitir confiança e segurança, com cortesia e conhecimento;
- 4) empatia: cuidados e atenção individualizados aos clientes; e
- 5) aspectos tangíveis: referência a instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação.

O emprego do SERVQUAL é realizado em duas etapas: na primeira etapa, são mensuradas as expectativas prévias dos clientes em relação ao serviço; num segundo momento, medem-se as percepções dos clientes acerca do desempenho do serviço prestado verificadas (JAIN; GUPTA, 2004). Esta ainda é a base sobre a qual muitos outros trabalhos posteriores foram construídos ao longo dos anos, em diversas áreas e sob variados enfoques (BOLTON; DREW, 1991; PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1991; 1994; CRONIN; TAYLOR, 1992; TEAS, 1993; SURESHCHANDAR; RAJENDRAN; ANANTHARAMAN, 2002; MIGUEL; SALOMI, 2004).

A escala SERVQUAL também está presente em bibliotecas acadêmicas, sendo aplicada com certa frequência na literatura, com destaque para os estudos de Cook e Thompson (2000), os quais descrevem a aplicação nas bibliotecas da Universidade do Texas A&M; Sahu (2007) e Nejati e Nejati (2008), com aplicações

em bibliotecas na Índia. Dentre as experiências de bibliotecas utilizando a escala SERVQUAL, destacam-se os estudos mostrados no Quadro 2.

Quadro 2 – Aplicações do SERVQUAL em bibliotecas

Autoria	Ano	País de aplicação	Breve descrição da aplicação
Cook; Thompson	2000	 EUA	Explora a confiabilidade e a validade dos escores do protocolo de medição SERVQUAL. Os resultados foram altamente confiáveis, mas as cinco dimensões SERVQUAL não foram recuperadas.
Banwet; Datta	2002	 Índia	Indica que a qualidade do serviço caiu durante o período de seis meses na maioria dos atributos, enquanto os níveis de importância de cada atributo não mudaram significativamente durante o mesmo período. Os resultados revelaram também que os gerentes de serviços devem acompanhar e controlar com frequência o desempenho do serviço, a fim de desenvolver uma atitude focada no consumidor em relação à prestação de serviços.
Sahu	2007	 Índia	Mede as percepções dos usuários da Biblioteca Jawaharlal Nehru University (JNU) em relação à qualidade do serviço e indica até que ponto a biblioteca conseguiu entregar esse serviço aos seus usuários. Os resultados demonstraram que a Biblioteca JNU satisfaz com qualidade os serviços, porém deve fornecer um programa de informação abrangente baseado nas necessidades e nas atividades dos usuários.
Yu <i>et al.</i>	2008	 China	A pesquisa aplica SERVQUAL em três bibliotecas universitárias chinesas, com o objetivo de examinar o escore SERVQUAL, considerando os aspectos epistemológicos. O estudo mostra que o SERVQUAL atual é distribuído de forma muito dispersa nas três bibliotecas, e que é formado por um processo muito complexo, enraizado principalmente nas experiências pessoais do usuário com a biblioteca.
Freitas; Bolsanello; Viana	2008	 Brasil	Identifica procedimentos para monitorar a qualidade dos serviços prestados por bibliotecas universitárias, por meio da utilização do modelo SERVQUAL. A pesquisa busca revelar também os elementos considerados decisivos na visão dos alunos sobre os serviços da biblioteca.
Brito; Vergueiro	2010	 Brasil	Investiga a percepção da qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca acadêmica, a partir da perspectiva dos clientes. Utiliza a metodologia SERVQUAL, com base em um questionário com questões estruturadas, utilizando a escala de Likert, a fim de mensurar a satisfação e a importância da qualidade dos serviços. Os resultados mostraram que a comunidade acadêmica percebe positivamente a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca.
Hossain; Islam	2012	 Bangladesh	Mede a qualidade do serviço percebido associada à satisfação do usuário da Biblioteca da Universidade de Dhaka (DUL). O resultado do estudo mostra que o "horário da biblioteca" é o único item de serviço que obteve a aceitação exclusiva e assegurou a melhor satisfação dos usuários, enquanto outros itens não atendem às necessidades do usuário.
Rocha; Silva	2016	 Brasil	Trata da satisfação dos alunos da Universidade Federal de Santa Catarina, avaliada pela escala SERVQUAL, sobre os serviços oferecidos pela Biblioteca Central (BC-UFSC). Os resultados revelaram insatisfação dos entrevistados sobre os serviços da BC-UFSC em relação à segurança no campus, às vagas de estacionamento, à higienização dos banheiros e ao excesso de ruído na Biblioteca da Universidade.

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

As bibliotecas obtêm *insights* sobre como o cliente percebe o que um serviço deve oferecer e quão bem esse serviço atende às expectativas idealizadas quando da aplicação deste modelo (CALVERT; HERNON, 1996; NITECKI; HERNON, 2000; MILLER, 2008). Entretanto, há críticas quanto ao uso do SERVQUAL em bibliotecas universitárias: vários estudos demonstraram que as cinco dimensões do SERVQUAL

não são aplicáveis no contexto de uma biblioteca, uma vez que são necessárias dimensões adicionais de qualidade, as quais não são contempladas nem medidas pelo SERVQUAL (EDGAR, 2006; NADIRI; MAYBOUDI, 2010).

Apesar de existirem críticas, vários pesquisadores (KITCHROEN, 2004, AHMED; SHOEB, 2009) sustentam que o SERVQUAL é adequado para a medição da qualidade do serviço, pois mensura seus aspectos-chave. Essa apreciação sustenta a afirmação de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991; 1994) de que “[...] a escala SERVQUAL é uma abordagem muito mais rica para medir a qualidade do serviço do que qualquer outro método” (HOSSAIN; AHMED, 2014, p. 22). Em suma, a escala SERVQUAL estabeleceu um marco importante na literatura de qualidade do serviço e ainda tem sido vastamente aplicada em diferentes configurações de serviço de bibliotecas (JAIN; GUPTA, 2004).

2.3.2 SERVPERF

Em 1992, Cronin e Taylor desenvolveram um modelo baseado somente na percepção de desempenho de serviços, ressaltando que a qualidade é conceituada mais como uma atitude do cliente nas dimensões da qualidade, e que não deve ser medida com base no modelo de satisfação de Oliver (1980). Na intenção de justificar a proposta do SERVPERF, Cronin e Taylor (1992) observam que a qualidade não deve ser medida por meio das diferenças entre expectativa e desempenho, e, sim, como uma percepção de desempenho (MIGUEL; SALOMI, 2004; SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005). Assim como o SERVQUAL, o SERVPERF é composto por 22 itens de percepção do modelo SERVQUAL, mas, ao contrário deste, são excluídas quaisquer considerações a respeito de expectativas.

O principal determinante do SERVPERF está no desempenho do serviço em si, em que a avaliação do desempenho isoladamente oferece resultados mais adequados para mensurar o construto qualidade de serviço (SILVA; MEDEIROS; COSTA, 2009). Dessa forma, na construção do SERVPERF, Cronin e Taylor apoiaram-se nas mesmas dimensões do modelo SERVQUAL (confiabilidade, presteza, segurança, empatia e aspectos tangíveis).

Enquanto o SERVQUAL operacionaliza a qualidade do serviço comparando as percepções do serviço recebido com as expectativas, o SERVPERF mantém

apenas as percepções da qualidade do serviço (NEJATI; NEJATI, 2008). Cronin e Taylor (1992) ainda expõem que o conceito de avaliação da qualidade do serviço através do SERVPERF é relativamente novo entre as bibliotecas, e que há uma falta de estudos anteriores usando essa metodologia para mensurar a qualidade percebida das bibliotecas acadêmicas.

Comparativamente, os modelos SERVQUAL e SERVPERF compartilham o mesmo conceito de qualidade percebida; a principal diferença entre elas está na formulação adotada para o seu cálculo e, mais concretamente, na utilização de expectativas e o tipo de expectativas que devem ser utilizadas (MIGUEL; SALOMI, 2004). Cabe expor que, apesar de sua ampla aplicabilidade e resultados consistentes, o SERVPERF raramente foi usado em bibliotecas (NEJATI; NEJATI, 2008; SHOEB, 2011).

Esses achados são consistentes com outras pesquisas que compararam esses métodos no escopo das atividades de serviço, confirmando que o SERVPERF (no que tange ao desempenho) resulta em estimativas mais confiáveis, maior validade convergente e discriminante, maior variância explicada e, conseqüentemente, menos viés do que SERVQUAL e EP (*Evaluated Performance*, ou Desempenho Avaliado) (CRONIN; TAYLOR, 1992; PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1994; QUESTER; WILKINSON; ROMANIUK, 1995; LLUSAR; ZORNOZA, 2000).

Nejati e Nejati (2008) desenvolveram um estudo que foi conduzido entre os usuários da Biblioteca Central da Universidade de Teerã, investigando a importância dos aspectos de qualidade de serviço sob a perspectiva dos usuários da Biblioteca, que utilizou o modelo SERVPERF. O estudo também visava medir o sucesso da Biblioteca em atender às necessidades dos usuários, fornecendo serviços bons e confiáveis. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários, que consistiam em questões estruturadas.

Todas as perguntas fechadas foram projetadas para extrair respostas em uma escala Likert de cinco pontos, para medir tanto a satisfação do respondente quanto a percepção da qualidade do serviço. Os resultados mostraram que, embora a Biblioteca tenha realizado vários programas para melhorar seus serviços, devido à falta de identificação dos aspectos mais importantes da qualidade do serviço nas ideias de seus clientes, os esforços para fornecer satisfação ao cliente falharam.

2.3.3 LIBQUAL

O LIBQUAL, elaborado pela *Association of Research Libraries* (ARL) com a cooperação da Texas A&M University (TAMU) em 2000, fornece um meio alternativo para medição da qualidade dos serviços de biblioteca acadêmica (EDGAR, 2006). A escala LIBQUAL evoluiu a partir de um modelo conceitual baseado no modelo SERVQUAL, que define a qualidade do serviço como a diferença entre as percepções e as expectativas dos clientes (DAHAN *et al.*, 2016).

O LIBQUAL foi desenvolvido para medir a percepção do usuário da qualidade do serviço da biblioteca configura-se por 22 itens principais, sob três dimensões, quais sejam: a) efeito de serviço; b) biblioteca como local; c) controle de informações. Foi aplicado em diversos países, em vários continentes diferentes (EUA, Canadá, Austrália, Nova Zelândia, Reino Unido, França, Irlanda, Holanda, Suíça, Alemanha, Dinamarca, Finlândia, Noruega, Suécia, Egito, Emirados Árabes Unidos e África do Sul) (THOMPSON; KYRILLIDOU; COOK, 2007). Os resultados do LIBQUAL são interpretados como pontuações nas percepções que se comparam aos escores do que é relatado ao serviço aceitável de forma aceitável e ao serviço que se denomina ser desejado, que é chamado de estrutura de interpretação das tolerâncias (NADIRI; MAYBOUDI, 2010).

Nadiri e Mayboudi (2010) afirmaram que o modelo LIBQUAL é um instrumento para medir a qualidade do serviço das bibliotecas e para ajudar os bibliotecários a determinar se cumpriram as expectativas de seus usuários ou não (DAHAN *et al.*, 2016). O Quadro 3 apresenta os estudos que aplicaram o LIBQUAL em serviços de bibliotecas.

Quadro 3 – Aplicações do LIBQUAL em bibliotecas

Autoria	Ano	País de aplicação	Descrição da aplicação
Kalb	2010	 Canadá	Estudo de caso que aborda como e por que o projeto de consórcio nacional do LIBQUAL surgiu, bem como seus desafios para o recrutamento e o gerenciamento de participantes, e o que foi por eles aprendido, juntamente com possíveis direções futuras. A pesquisa aborda os desafios de planejar e implementar o LIBQUAL com um consórcio tão grande e diversificado, em um mandato bilíngue e com vários tipos de biblioteca, e apresenta as razões que permitiram o sucesso do projeto, assim como suas limitações. O projeto envolveu bibliotecas acadêmicas canadenses no processo de avaliação de serviços.
Brito; Vergueiro	2013	 Brasil	Artigo discute a qualidade centrada no cliente em bibliotecas acadêmicas, bem como a importância das avaliações de qualidade baseadas na percepção de seus clientes. Destaca o modelo LIBQUAL, ainda sem aplicação no Brasil. O artigo apresenta os ganhos obtidos com a aplicação da metodologia, bem como verifica as possibilidades de sua utilização em bibliotecas acadêmicas brasileiras. Conclui-se que o LIBQUAL apresenta aspectos que apoiam a gestão de bibliotecas acadêmicas, como a identificação de pontos fortes e fracos dos serviços, a aproximação da biblioteca aos seus clientes, a realização de comparações de desempenho com outras bibliotecas e a identificação de melhores práticas.
Killick; Weerden; Weerden	2014	 Holanda	Apresenta pesquisas internacionais sobre a satisfação de clientes de bibliotecas, medidas pela metodologia de pesquisa do LIBQUAL. Foram identificados aspectos comuns de satisfação e insatisfação que influenciam a visão geral dos clientes sobre a biblioteca. Os resultados mostram que tanto os recursos de informação como o serviço ao cliente afetam a opinião do serviço de biblioteca para todos os grupos de clientes. As conclusões, implicações e conclusões são valiosas para os gestores de bibliotecas que procuram melhorar percepções do cliente sobre seu serviço de biblioteca, fornecendo evidências de fatores que influenciam as opiniões dos clientes.
Boyce	2017	 EUA	Este artigo apresenta uma reformulação do instrumento de pesquisa LIBQUAL, combinando o modelo de mensuração de intervalos com estudos de modelos de congruência perceptiva da pesquisa de gerenciamento de sistemas de informação. O novo instrumento de pesquisa redefine a avaliação da central de atendimento, levando em consideração as perspectivas dos usuários dos serviços e dos provedores de serviços, para ajudar os provedores de serviços a obter um senso mais robusto de qualidade de serviço.

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

2.3.4 Modelos Híbridos

Na literatura, também foram encontrados modelos híbridos, os quais combinaram os modelos listados anteriormente, com o intuito de adaptá-los ao cenário a ser investigado e, dessa forma, buscar alcançar resultados mais precisos e direcionados ao ambiente pesquisado (Quadro 4). Entre as combinações, foram identificados estudos que utilizaram os modelos SERVQUAL, LIBQUAL, SERVPERF e outros. A combinação de diferentes modelos pode trazer benefícios, ao passo que possíveis fragilidades ou lacunas em cada escala são preenchidas.

Quadro 4 – Aplicações de modelos híbridos em bibliotecas

Autoria	Ano	Local de aplicação	Descrição da aplicação
Babalhavaeji <i>et al.</i>	2009	 Irã	Avalia o desempenho de bibliotecas na Universidade Islâmica Azad, Ciências e Filial de Pesquisa (IAUSRB), por meio de análise de lacunas. O questionário desenvolvido incluiu padrões ACRL, LIBQUAL, ISO 11620 e alguns outros critérios. Os resultados indicam que os serviços oferecidos pelas bibliotecas pesquisadas tiveram um relativo desempenho de qualidade, indicando um mediano sucesso. Percebeu-se que a categoria com melhor desempenho ou qualidade percebida do ponto de vista dos usuários foi "Equipe".
Carvalho; Dominguez	2012	 Portugal	Estudo de caso que reflete sobre a avaliação do nível de qualidade dos serviços bibliotecários da Universidade Portuguesa dos Traços nos Montes e Alto Douro (UTAD), a fim de identificar o seu potencial de melhoria. A metodologia contemplou ferramentas conceituais como SERVQUAL, LIBQUAL e BIQUAL. O levantamento de dados indica claramente as áreas em que a Biblioteca/UTAD deve direcionar seus esforços para melhorar a qualidade de seus serviços e atender às expectativas dos usuários.
Soares; Sousa	2015	 Brasil	Estudo que identifica e analisa a percepção dos usuários do Sistema de Bibliotecas e Informação na Universidade Federal de Ouro Preto, no Estado de Minas Gerais, acerca da qualidade dos serviços prestados por essas bibliotecas. Para se atender a esse objetivo, adaptou-se a escala SERVQUAL e o modelo LIBQUAL, para a elaboração do questionário. Resultados: os usuários esperam que as bibliotecas cumpram o que lhes é prometido em relação aos atributos dos serviços; que os funcionários estejam dispostos a auxiliar os usuários; e que os funcionários transmitam conhecimento e cortesia.
Dash; Padhi	2016	 Índia	Trata do desenvolvimento da escala de avaliação de qualidade de serviços bibliotecários (LSQA). Esta escala contém um total de 44 itens e inclui quatro dimensões: a) infraestrutura / ambiente da biblioteca; b) coleta da biblioteca; c) serviços bibliotecários; d) equipe da biblioteca. Espera-se que a escala LSQA possa ajudar os profissionais e acadêmicos da biblioteca a entender com mais clareza as necessidades dos usuários e melhorar a qualidade do serviço das bibliotecas.

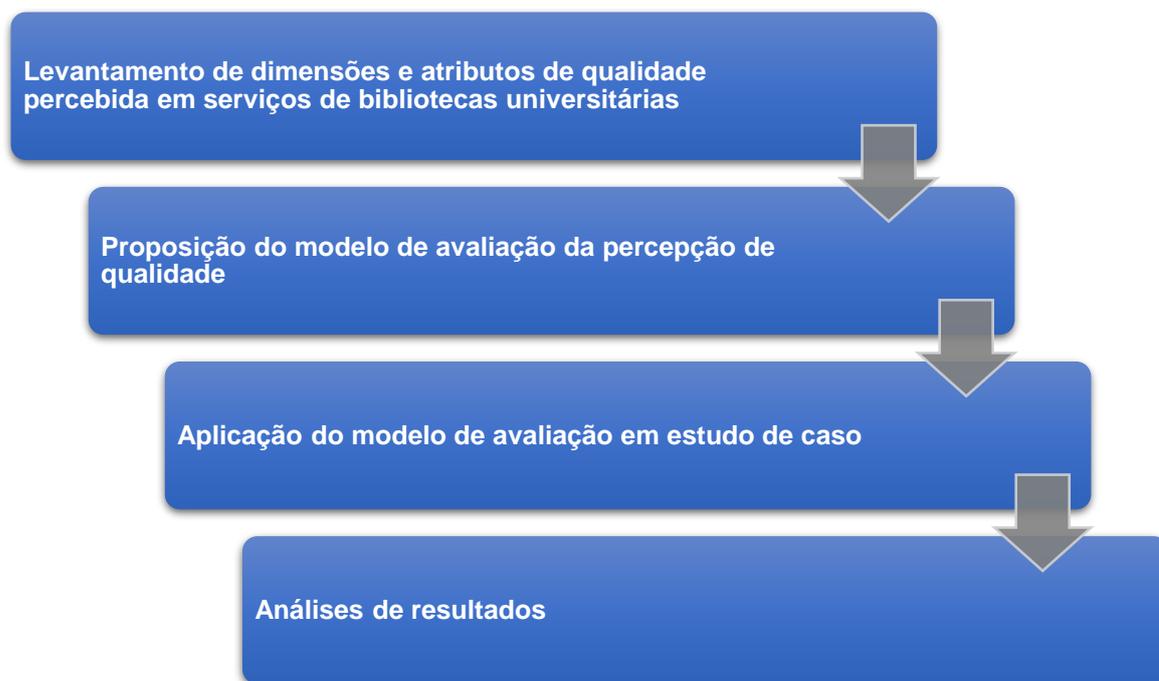
Fonte: elaborado pelo autor (2018)

A seguir são expostos os procedimentos metodológicos que conduzem o desenvolvimento desta dissertação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método de trabalho desta pesquisa está estruturado em quatro etapas (Figura 1):

Figura 1 – Etapas do método de trabalho



Fonte: adaptado de Parasuraman; Zeithaml; Berry (1988); Schneider; White (2004)

Genericamente, os estudos apresentados na literatura a respeito da avaliação de qualidade em serviços seguem as etapas consagradas na literatura (e. g. PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988; SCHNEIDER; WHITE, 2004). Mesmo nomeados de maneira diversa e com número diferente de etapas, esses estudos apresentam aproximadamente a mesma cronologia e estrutura da pesquisa.

3.1 LEVANTAMENTO DE DIMENSÕES E ATRIBUTOS DE QUALIDADE PERCEBIDA

Para o levantamento de atributos utilizados na construção do modelo de medição da qualidade, foi elaborada uma revisão sistemática da literatura (RSL), a qual se caracteriza como um processo planejado, estruturado e explícito de

identificação, seleção, avaliação e síntese de pesquisas acadêmicas anteriores (HALLINGER, 2013). O objetivo de uma revisão sistemática é desenvolver uma análise crítica sobre um determinado campo de estudo, mapeando-o em relação à teoria, em suas abordagens metodológicas e em seus resultados obtidos até um dado momento (AMARANTE; POVOA, 2016). Ela difere da revisão tradicional, uma vez que busca superar possíveis vieses em todas as etapas, se mostrando adequada para desenvolver revisões bibliográficas de literatura de forma organizada e sistemática, sua condução se realiza por meio de etapas bem definidas, proporcionando maior confiabilidade e base teórica sólida (CILISKA; CULLUM; MARKS, 2001; KITCHENHAM; CHARTERS, 2007).

O desenvolvimento desta revisão desenvolveu-se conforme Kitchenham e Charters (2007), os quais estabelecem a revisão sistemática em três fases principais: a) planejamento; b) condução; c) sumarização (documentação).

3.1.1 Planejamento da Revisão Sistemática

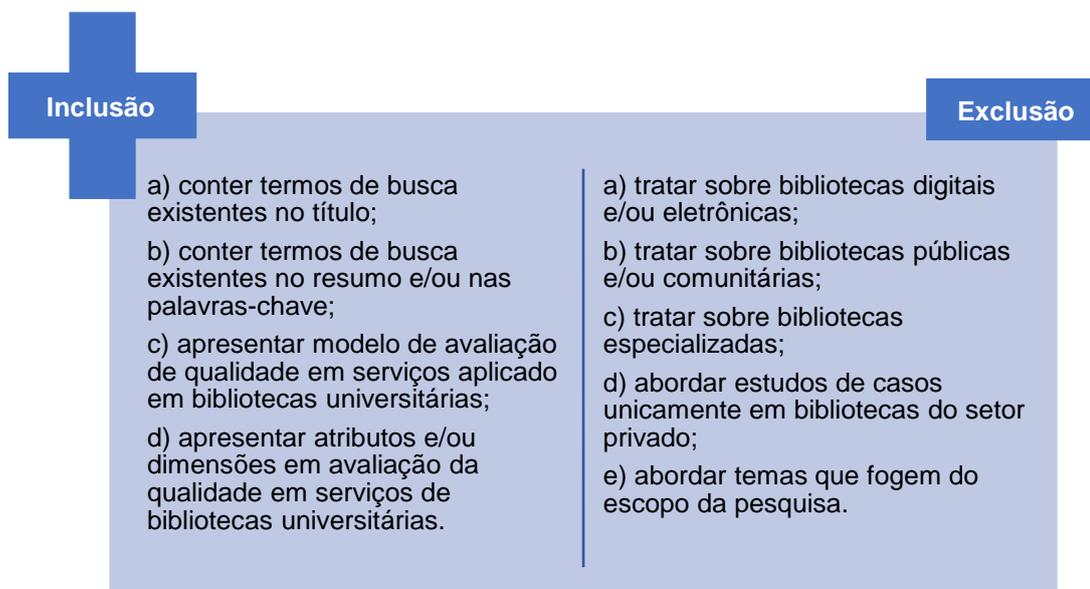
A primeira fase da revisão sistemática, o planejamento, dá enfoque à necessidade de um protocolo detalhado para discriminar o processo e os métodos que serão aplicados. Logo, o protocolo é o instrumento que consolida todas as definições desta fase. Identificar a questão da pesquisa é o ponto mais importante desta etapa, o qual todo o desenvolvimento do estudo é limitado pelo propósito de uma ou mais questões a serem respondidas.

A partir da definição do objetivo da pesquisa, o protocolo utilizado foi estruturado com base nos seguintes aspectos:

- a) objetivo: mapear os principais modelos de percepção da qualidade em serviços de bibliotecas universitárias, identificando quais são os estudos publicados (em periódicos internacionais) sobre percepção da qualidade em serviços de bibliotecas universitárias, com base nos instrumentos (modelos) de avaliação da qualidade em serviços utilizados por essas bibliotecas e também quais são as principais dimensões e atributos de qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias;

- b) critérios de elegibilidade: com a finalidade de garantir a seleção de artigos relevantes, alguns critérios de inclusão e de exclusão foram definidos, conforme o Figura 2:

Figura 2 – Critérios de elegibilidade para a seleção de artigos



Fonte: elaborado pelo autor (2018)

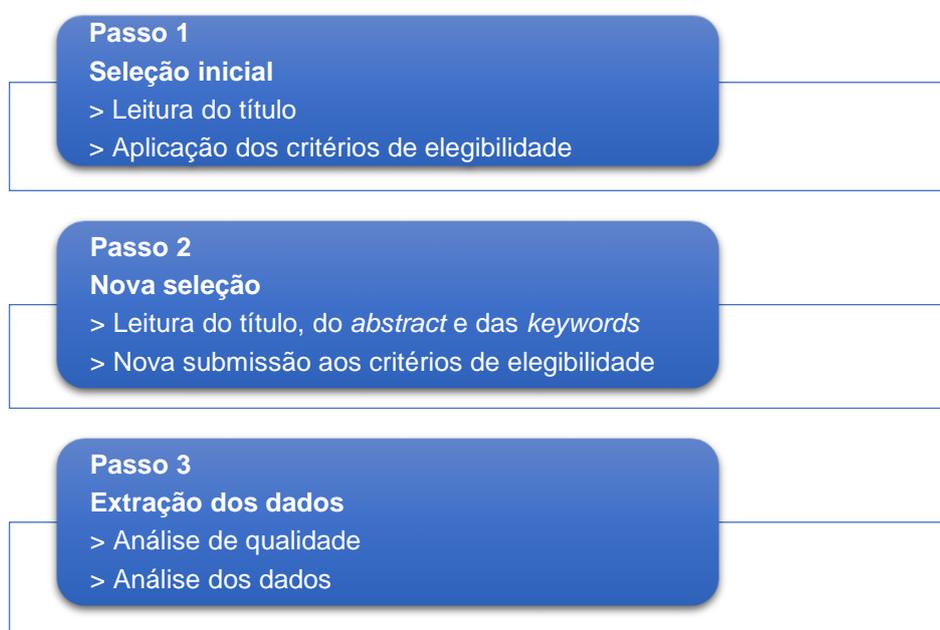
- c) seleção das fontes de busca: foram selecionados artigos na base de dados Scopus/Elsevier, por ser uma das maiores bases indexadoras de artigos, de resumos e de citações de literatura científica. A Scopus abriga bases como Emerald, Elsevier, Taylor and Francis, Springer, entre outras. Por esses motivos, não foram pesquisadas outras bases de dados internacionais, pois a Scopus sintetiza várias outras, não sendo necessário o cruzamento de referências. A Scopus inclui aproximadamente 22 mil títulos de mais de 5 mil editoras internacionais (ELSEVIER, 2017). A busca dos estudos foi realizada entre os meses de janeiro e junho de 2017;
- d) definição dos termos de busca: a combinação de palavras-chave foi realizada a partir de leitura de estudos preliminares selecionados, definindo-se os seguintes termos de busca: <librar* AND "service quality" AND assessment* OR instrument* OR attribut* OR dimension*>. O uso de asteriscos (*) é um recurso de truncagem, que permite recuperar qualquer caractere a partir dele (por exemplo, formas plural e

flexionadas das palavras). Alguns filtros foram utilizados, na Scopus, para objetivar as fases posteriores da revisão sistemática: campos de busca (*article title*, *abstracts* e *keywords*); tipo de documentos (*article or review*); período de cobertura (2000 a 2017).

3.1.2 Condução da Revisão Sistemática

A fase de condução foi constituída pelos seguintes passos, conforme mostra a Figura 3:

Figura 3 – Passos da condução da revisão sistemática



Fonte: adaptado de Zem-Lopes, Pedro e Isotani (2014)

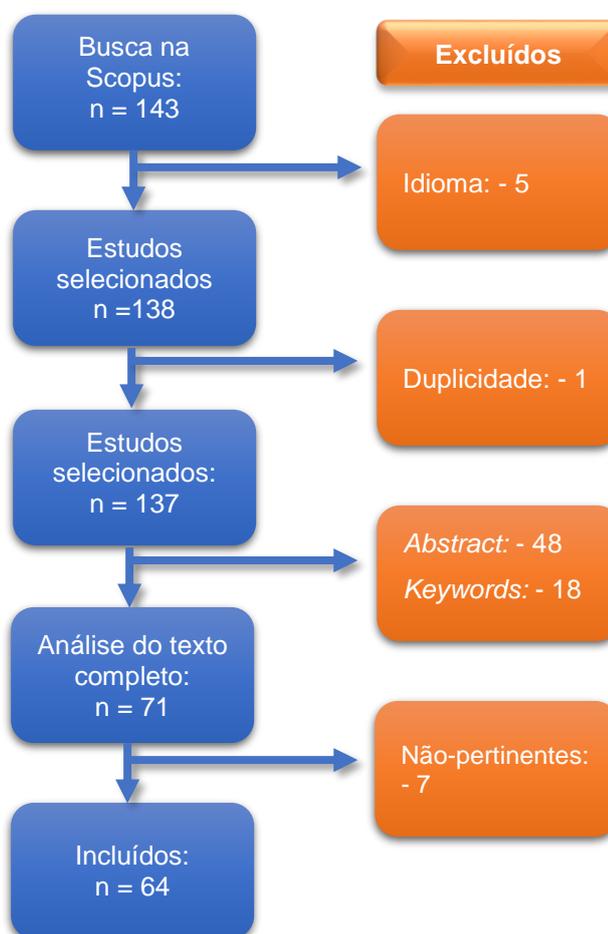
A estratégia de busca e seleção dos trabalhos na Scopus apresentou inicialmente um total 143 documentos. Esse resultado foi exportado da base Scopus para o StArt (*software* de apoio ao processo de revisão sistemática desenvolvido na Universidade Federal de São Carlos – UFSCar), que auxiliou na análise qualitativa dos documentos selecionados. Planilhas eletrônicas também foram utilizadas para tratar os dados coletados.

No primeiro momento (Passo 1), foram lidos os títulos dos 143 artigos. Destes, 5 artigos foram excluídos por não estarem escritos nos idiomas pré-definidos

(inglês, português, espanhol e/ou francês), resultando em 138 estudos. Outro artigo foi excluído por estar duplicado, restando 137 artigos.

O Passo 2 envolveu nova leitura dos títulos, dos *abstracts* e das *keywords* e foram selecionados 71 artigos. A partir do *download* desses estudos, realizou-se leitura na íntegra, com a intenção de extrair as informações relevantes, em conformidade com o protocolo de pesquisa estabelecido previamente; mais 7 artigos foram excluídos. Portanto, no total, 64 artigos foram selecionados em definitivo, conforme ilustrado na Figura 4.

Figura 4 – Resumo do processo de seleção



Fonte: adaptado de Correia, Padilha e Vasconcelos (2014, p. 4469-4470)

3.1.3 Sumarização da Revisão Sistemática

Ao término da seleção final dos artigos, foram extraídas algumas informações que traçam o perfil e configuram a segunda etapa da revisão sistemática.

Primeiramente, foi elaborada uma análise descritiva dos estudos, a partir da identificação de: a) número de publicações por ano; b) número de estudos por periódico; c) publicações por país de origem dos autores; e d) análise de autoria e filiação institucional dos autores.

Além disso, foi realizada uma análise de conteúdo dos estudos, envolvendo: a) tipo de pesquisa; b) objetivos dos estudos; c) modelos de avaliação da qualidade percebida proposto ou aplicado; e d) levantamento de dimensões e atributos de qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias.

Para realização das análises, adotaram-se planilhas eletrônicas, as quais possibilitaram a organização das informações, a geração de gráficos e tabelas com a síntese dos resultados das análises. Os resultados da revisão sistemática são apresentados no Capítulo 4 desta dissertação.

3.2 PROPOSIÇÃO DO MODELO DE AVALIAÇÃO

A revisão sistemática da literatura (RSL) foi realizada com a intenção de localizar artigos sobre qualidade em serviços de bibliotecas universitárias, identificando os principais modelos de avaliação da qualidade em serviços, considerando objetivamente os atributos e as dimensões. A partir dos dados levantados nesta RSL, buscou-se propor um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias. Este modelo foi elaborado levando em consideração as dimensões e os atributos dos modelos SERVQUAL, SERVPERF e LIBQUAL, conforme descritos no referencial teórico. Esta proposição se justifica por voltar-se para um tipo de organização com peculiaridades próprias, as bibliotecas universitárias.

Os atributos e as dimensões da qualidade identificados nesses modelos da literatura foram analisados e qualificados. Planilhas eletrônicas foram utilizadas para organizar as informações coletadas. Atributos e dimensões duplicados ou semelhantes, e que não eram de interesse da pesquisa foram excluídos. Os selecionados foram traduzidos para a língua portuguesa. Com base nos estudos pesquisados, 209 atributos foram analisados, chegando ao número de 39 atributos escolhidos.

De posse dos atributos e das dimensões, foi possível organizar uma lista de atributos para, então, agrupá-los em dimensões, conforme a sua relação como a dimensão. A pesquisa de Tinoco (2011) foi identificada como formato propício para criar a presente proposta de modelo de avaliação de serviços em bibliotecas universitárias. Tinoco (2011) propõe modelos ampliados para a satisfação de clientes de serviços, por meio da identificação de relações entre determinantes da satisfação.

Tais modelos podem servir de ferramenta para auxiliar gestores da área de serviços a focar seus esforços e direcionar políticas estratégicas para atributos importantes para os clientes, que afetam diretamente a sua percepção de qualidade e satisfação. Portanto, a escolha pelo modelo de Tinoco (2011) deveu-se à adaptabilidade do formato e pelo seu direcionamento à área de serviços considerada neste estudo.

3.3 APLICAÇÃO DO MODELO DE AVALIAÇÃO EM ESTUDO DE CASO

Para aplicação do modelo estruturado nesta pesquisa, o cenário escolhido foi a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), instituição na qual o pesquisador integra o quadro funcional. No último levantamento de 2016, a Universidade contava com 49.856 alunos matriculados regularmente, oferecendo 403 cursos, distribuídos em cursos de graduação e de pós-graduação.

No que tange às suas bibliotecas, a UFRGS abriga um conjunto de 32 bibliotecas, sendo integrado por: uma Biblioteca Central – órgão coordenador –, 28 bibliotecas setoriais, uma biblioteca de ensino fundamental e médio e uma biblioteca depositária da documentação da Organização das Nações Unidas (ONU). Este conjunto de bibliotecas, denominado de Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBUFRGS), disponibiliza um vasto acervo de documentos em diversos suportes e oferece serviços de informação e documentação à comunidade universitária. O SBUFRGS tem compromisso com a sociedade em geral, prestando serviços que proporcionam o acesso à informação, à leitura e a outros recursos disponíveis que são instrumentos de transformação coletiva (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2017).

Dados referentes ao ano de 2016 mostram que o acervo (físico) é composto por aproximadamente 750 mil livros, 47.691 e-books, 15.761 periódicos e mais de 188 mil documentos depositados no repositório digital da Universidade, o Lume (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2017). Geograficamente, as bibliotecas estão distribuídas entre os cinco *campi* da Universidade: Campus Centro, Campus Olímpico, Campus Saúde, Campus Ceclimar e Campus Litoral Norte.

A partir das dimensões e dos atributos do modelo de avaliação proposto, foi gerado um questionário para examinar a percepção da qualidade dos usuários das bibliotecas da IES em estudo. Além das questões relacionadas aos atributos e às dimensões, acrescentaram-se itens referentes a questões de caracterização do perfil dos respondentes como: informações relativas ao gênero, tipo e tempo de vínculo com a universidade e perfil de uso da biblioteca em estudo; destinou-se também uma questão final para avaliação geral da qualidade percebida.

Para captação da percepção dos usuários quanto aos atributos, foi utilizada a escala Likert, de cinco níveis, onde “1” significava discordância completa e “5” concordância completa. A questão final, relativa à avaliação geral da biblioteca, teve notas entre “1” e “10”, além do questionamento referente à possibilidade de recomendação da biblioteca a outras pessoas.

O questionário construído foi analisado por um grupo composto por docentes, pesquisadores em Ciência da Informação e bibliotecários gestores, sendo eles: 1 gestor de biblioteca universitária de fora do Estado do Rio Grande do Sul, 3 bibliotecários experientes e atuantes no Sistema de Bibliotecas da UFRGS, tendo vivências em cargos de gestão, 2 docentes especialistas em qualidade em serviços e 1 doutorando especialista em biblioteca universitária. Optou-se por um grupo de avaliadores de tal tamanho e características, visando minimizar possíveis vieses de pesquisa e também contribuir para um modelo com maior robustez e assertividade. Por fim, procederam-se, então, os ajustes sugeridos pelos especialistas, submetendo a segunda versão à nova análise destes.

Com a utilização de um questionário, a intenção era medir a percepção da qualidade do serviço de grupos distintos de usuários, como alunos de graduação e pós-graduação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), além da percepção dos bibliotecários que atuam nelas. Os discentes são os usuários mais

frequentes das bibliotecas universitárias e, portanto, são os que melhor podem descrever como são percebidos os espaços e os serviços oferecidos por essas organizações. Oldfield e Baron (2000, p. 94) recomendam que "[...] é necessária uma maior pesquisa [...] com alunos para avaliar a importância relativa da qualidade do serviço técnico e funcional". Observando os alunos como consumidores primários de serviços educacionais, é legítimo perguntar-lhes, de forma sistemática (metódica) e rigorosa, qual a medida da satisfação que eles sentem com os serviços acadêmicos e administrativos que recebem nas instituições de ensino superior (MELCHOR CARDONA; BRAVO, 2012). A avaliação da percepção de alunos e bibliotecários visou a análise e a possibilidade de existência de *gaps* entre esses dois grupos, ambos envolvidos na prestação de serviço, os primeiros como consumidores, e os segundos, como fornecedores.

A técnica de amostragem utilizada neste estudo foi a estratificada, que consiste em dividir a população em subgrupos, denominados estratos (BARBETTA; REIS; BORNIA, 2008). Conforme Ribeiro e Echeveste (1998), estes estratos devem ser homogêneos internamente e também devem ser heterogêneos entre si.

Os estratos utilizados para formar a amostra foram definidos de acordo com as necessidades do presente estudo e construídos levando em consideração determinadas características dos indivíduos da população, como tipo e tempo de vínculo com a Universidade, gênero, idade, frequência de uso da biblioteca, etc. (MARCONI; LAKATOS, 2010). Portanto, ao planejar o estudo, percebeu-se mais adequado fazer uma análise criteriosa sobre os estratos a serem utilizados, com vista à sua eficácia para a pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2010). Foram então definidos 7 (sete) perfis para os estratos analisados neste estudo, conforme Quadro 5.

Quadro 5 – Estratos analisados

Tipo de vínculo	Tempo de vínculo	Gênero
Graduação	Fase inicial do curso	Feminino
		Masculino
	Fase final do curso	Feminino
		Masculino
Pós-graduação	N/A	Feminino
		Masculino
Bibliotecários	N/A	N/A

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Legenda: N/A = não se aplica

Para o tamanho da amostra, foi estabelecido o número mínimo de 30 alunos respondentes por biblioteca, entre homens e mulheres, sendo alunos de cursos de graduação e de pós-graduação, divididos conforme apresentado no Quadro 6. O tamanho de amostra foi estimado, dentro dos seguintes parâmetros: a) nível de significância (NS) de 95% (escore $Z = 1,96$); b) erro máximo (EM) de 5%; c) coeficiente de variação da população (CV) de 10% (RIBEIRO; ECHEVESTE, 1998).

Quadro 6 – Número mínimo de respondentes por estrato

Estrato	Feminino	Masculino
Aluno de graduação		
Fase inicial	5	5
Fase final	5	5
Aluno de pós-graduação	5	5

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Para os respondentes bibliotecários, buscou-se obter a participação de todos aqueles que estavam disponíveis, com a utilização do mesmo instrumento aplicado aos alunos. O dimensionamento das amostras de tamanhos iguais em todos os estratos é recomendado, quando se pretende que as inferências possuam a mesma precisão, independentemente da relevância no contexto (RIBEIRO; ECHEVESTE, 1998; BARBETTA; REIS; BORNIA, 2008; MARCONI; LAKATOS, 2010; GIL, 2013).

A aplicação do instrumento ocorreu em sete das 32 bibliotecas setoriais que compõem o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), na cidade de Porto Alegre, entre os meses de outubro e dezembro de 2017. Os critérios para a seleção das bibliotecas foram: ao menos duas bibliotecas por campus, e ao menos três bibliotecários(as) atuantes em cada biblioteca.

A execução realizou-se por meio de questionários de autopreenchimento, em formato impresso, pois desse modo seria atingido um maior número de pessoas, com baixo custo de aplicação para o pesquisador, além de haver a garantia de anonimato dos respondentes e nem a influência do entrevistador sobre os pesquisados. A coleta foi realizada em diversos horários, nos três turnos, e em todos os dias úteis da semana, para que os resultados obtidos mantivessem heterogeneidade. Os respondentes foram alunos e bibliotecários presentes nas bibliotecas das Unidades Acadêmicas da Universidade, resultando em 305 questionários válidos, 260 de alunos e 45 de bibliotecários.

Esta aplicação foi realizada presencialmente pelo próprio pesquisador, obtendo o retorno da totalidade dos questionários entregues. Esta forma de aplicação foi definida com a intenção de captar *in loco* as reais e imediatas percepções dos respondentes ao instrumento de pesquisa, o que não seria possível com a utilização de questionários *on-line*, por exemplo.

3.4 ANÁLISES DOS RESULTADOS

Após a aplicação do questionário, os dados obtidos foram tabulados por meio de planilhas eletrônicas. Para concretizar os procedimentos estatísticos, foram usados o *software Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* e planilhas eletrônicas. Primeiramente, calculou-se a confiabilidade do instrumento por meio do coeficiente de Alfa de Cronbach; em seguida, realizou-se a estatística descritiva para o desempenho percebido, levando em consideração os resultados do Teste *t* (*t Student*), o qual analisa a diferença entre médias de dois grupos, a fim de apresentar as informações sobre essas médias entre as variáveis.

A confiabilidade do modelo proposto, isto é, a extensão em que o conjunto de variáveis é consistente com o que se pretende mensurar, foi examinada com o objetivo de medir o grau de consistência entre múltiplas medidas de uma variável (HAIR *et al.*, 2009). Também foi utilizada a abordagem da confiabilidade de consistência interna, usualmente indicada para dados em escalas em que vários itens são somados, gerando um escore absoluto. A consistência interna faz referência ao grau de correlação entre os itens do questionário e também se refere ao resultado geral da pesquisa, representando uma mensuração da confiabilidade do questionário (TROCHIM, 2006).

Os elementos que compõem a percepção dos usuários e dos bibliotecários participantes desta pesquisa foram discriminados, visando comparar as percepções obtidas entre as bibliotecas consultadas e entre respondentes de diferentes perfis. Para composição do perfil das amostras, analisaram-se informações relativas ao gênero, faixa etária, tipo de vínculo, tempo de permanência (em horas por semana) nas bibliotecas, principais razões ou motivos para a ida às bibliotecas e quantidade de vezes que frequenta esse ambiente.

A análise dos dados realizou-se com base nas médias dos resultados e na comparação entre os perfis de respondentes, entre os grupos de usuários estabelecidos nos estratos, e dos usuários das bibliotecas e dos bibliotecários que trabalham nesses espaços investigados nesta pesquisa. Também foi feita uma comparação entre os resultados por biblioteca.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo são discutidos os resultados obtidos a partir do desenvolvimento das etapas descritas no capítulo anterior. Os resultados estão apresentados em tabelas, quadros e gráficos, com o objetivo de ofertar uma visualização mais satisfatória e mais clara.

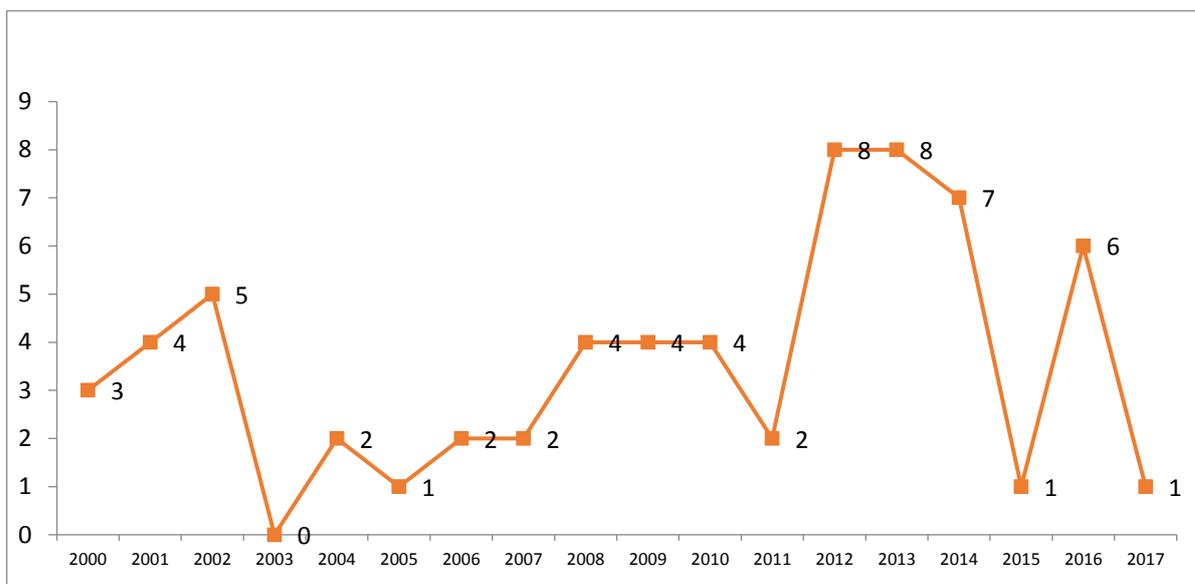
Inicialmente, são apresentados os resultados oriundos da revisão sistemática da literatura, seguidos dos resultados referentes ao Alpha de Cronbach e Teste *t* do instrumento de coleta desenvolvido; na sequência, são expostas as informações que caracterizam os respondentes, tais como perfil (gênero, idade, vínculo), hábitos (tempo de permanência nas bibliotecas, principais razões de uso, quantidade de vezes que frequenta as bibliotecas) e, especialmente, as percepções desses respondentes quando em contato com as bibliotecas e bibliotecários da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

4.1 REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA

Os resultados da revisão sistemática da literatura realizada estão apresentados a seguir. Eles foram divididos em dois focos de análise, um descritivo e outro de conteúdo.

Primeiramente, constatou-se que as pesquisas acadêmicas sobre qualidade em serviços de bibliotecas universitárias têm oscilado desde o começo do período delimitado (2000-2017). Gradualmente, entre os anos de 2000 e 2002, houve um crescimento no número de publicações, talvez em razão do surgimento da ferramenta LIBQUAL, ferramenta que fora lançada no ano de 2000. O período de menor interesse ocorreu em 2003. Entre 2004 e 2010, houve crescimento gradual de publicações, com pequena variação negativa em 2011. O período de maior quantidade de publicações aconteceu entre os anos de 2012 e 2014 (com 23 estudos ou 35,94% do total); vale destacar que o período entre os anos de 2000 e 2016 corresponde a 75% das publicações. Para o ano de 2017, ainda poderiam surgir pesquisas nos meses que sucederam o levantamento. No Gráfico 1, observa-se a quantidade de publicações por ano, no período de estudo.

Gráfico 1 – Publicações por ano



Fonte: Scopus (2018)

Sobre o perfil dos periódicos acadêmicos, constata-se que, a partir da análise do Quadro 7, dentre os 12 primeiros *journals*, o destaque foi o *Performance Measurement and Metrics* (16 artigos ou 25% do total), o qual detém uma das primeiras publicações sobre o escopo desta pesquisa (em 2000), e que vem publicando sobre qualidade em serviços de bibliotecas universitárias com certa regularidade (12 ocorrências distribuídas entre 2000-2017), sendo o artigo mais recente de 2014. Em seguida, estão o *Journal of Academic Librarianship* (cinco artigos ou 7,81%), *International Information and Library Review*, *Library Management* (ambos com quatro artigos cada; 12,5% juntos) e, na sequência, o *Library and Information Science Research* e o *Library Philosophy and Practice* (três artigos cada; 9,37% juntos). Do ano de 2000 até 2017, somente em 2003 não houve publicação pertinente sobre o tema, segundo critérios estabelecidos neste estudo.

Os seis primeiros *journals* (do total de 64) somam mais de 54% das publicações do período estudado (2000-2017), o que demonstra que há concentração de artigos em uma quantidade reduzida de periódicos acadêmicos, com pouca variabilidade de publicadores.

É possível perceber, então, que as temáticas relacionadas à qualidade em serviços de bibliotecas universitárias continuam atraindo o interesse de pesquisadores ano após ano.

Quadro 7 – Periódicos com dois ou mais trabalhos publicados (2000-2016)

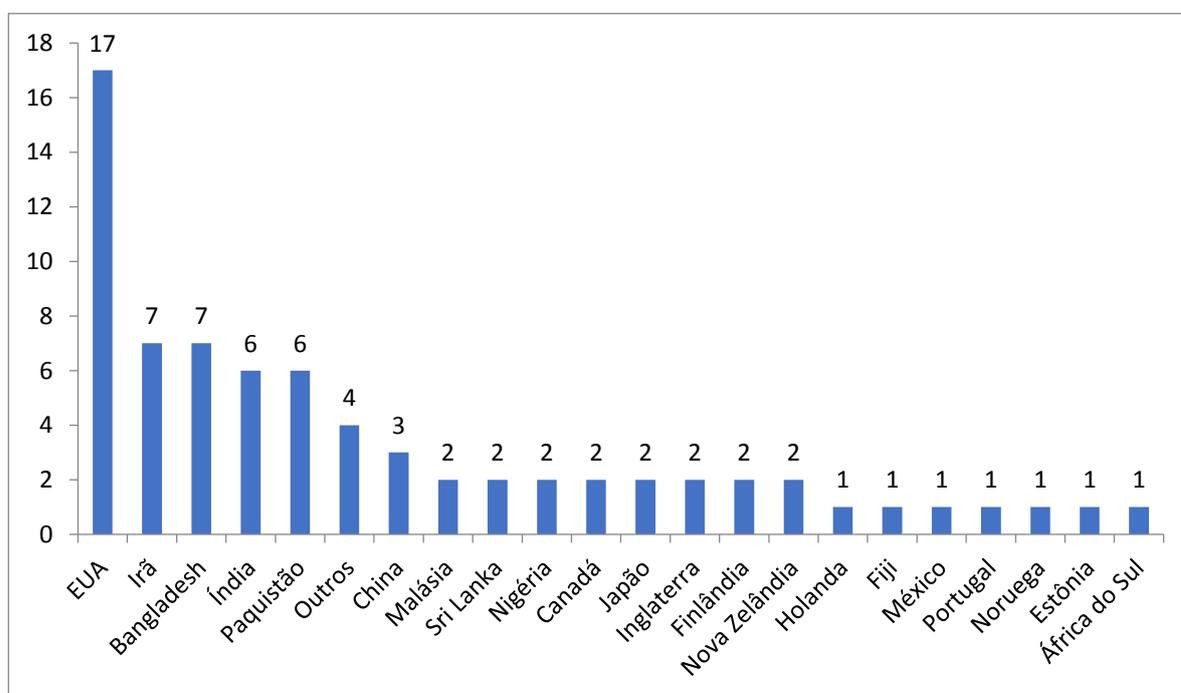
#	Ano Periódico	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
		1)	<i>Performance Measurement and Metrics</i>	1		2		1	1	2	1	1	2	2		1	1	1	
2)	<i>Journal of Academic Librarianship</i>	1				1				1				1				1	5
3)	<i>International Information and Library Review</i>										1				2	1		1	4
4)	<i>Library Management</i>									1				3					4
5)	<i>Library and Information Science Research</i>	1		1												1			3
6)	<i>Library Philosophy and Practice</i>															1		2	3
7)	<i>Annals of Library and Information Science</i>												1			1			2
8)	<i>Desidoc Journal of Library and Information Technology</i>																1	1	2
9)	<i>Library Review</i>								1			1							2
10)	<i>Library Trends</i>		2																2
11)	<i>Malaysian Journal of Library and Information Science</i>										1					1			2
12)	<i>Portal</i>		1	1															2

Fonte: Scopus (2018)

Em relação ao país de origem dos autores (Gráfico 2), verificou-se que Estados Unidos (17), Irã (7), Bangladesh (7), Índia (6) e China (3) são os mais ativos em relação ao tema pesquisado. Identificar a nacionalidade dos autores é relevante para entender quais os países que mais têm publicado a respeito da qualidade em serviços de bibliotecas universitárias, tema desta pesquisa. A análise expôs que a

maioria dos autores (23,29%) é oriunda dos Estados Unidos; tal aspecto se justifica, em parte, por terem os norte-americanos forte cultura no que tange a aferições, pesquisas e métricas de desempenho em diversas áreas de atuação/conhecimento. Irã, Bangladesh, Índia e China formam um conjunto de países emergentes, que se destacam, há alguns anos, no cenário econômico mundial e que vêm marcando presença no desenvolvimento de suas regiões (VIEIRA; VERÍSSIMO, 2009; WORLD ECONOMIC FORUM, 2018). Em outras palavras, a ascensão econômica destes países leva-os a qualificar, dentre outros aspectos, seu capital humano e, por consequência, suas instituições de ensino, pesquisa e desenvolvimento (P&D).

Gráfico 2 – Publicações por país

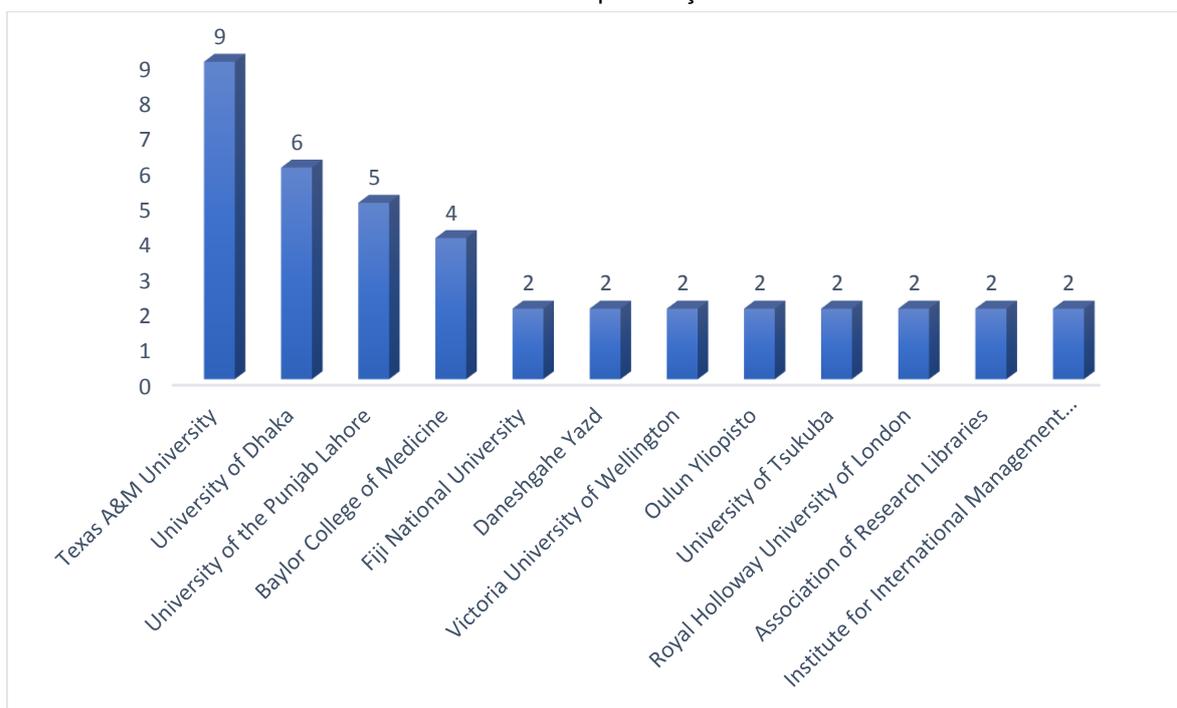


Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Segundo a análise, nota-se a ausência de estudos oriundos ou aplicados em países da América Latina, com exceção do México (por exemplo, MORALES *et al.*, 2012). Nem mesmo o Brasil, que detém liderança territorial na região e por ter o maior número de instituições de ensino superior dentre os países latino-americanos, aparece no Gráfico 2. Uma possível razão é o pouco alcance das publicações em periódicos acadêmicos internacionais de renome, o que deixa à margem pesquisadores, bem como as suas produções intelectuais acadêmicas.

No que tange a outras informações sobre filiação institucional (Gráfico 3), pode-se inferir que novamente a Texas A&M University se destaca das demais, com nove artigos publicados (9,38%) por seus pesquisadores, do total de 96 instituições da amostra. As 12 instituições no topo detêm 41,67% das publicações também entre as 96 instituições da amostra. Isso significa que os pesquisadores vêm concentrando suas publicações nos mesmos periódicos acadêmicos, prática comum quando da divulgação de resultados.

Gráfico 3 – Estudos por filiação institucional



Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Em relação à análise dos tipos de pesquisa que foram aplicados nos estudos selecionados, foi possível classificar os artigos entre estudos teóricos e empíricos. Os resultados apontaram que a maior parte desses estudos referentes ao tema da qualidade em serviços de bibliotecas universitárias foi do tipo empírico. A técnica utilizada de maior ocorrência foi o estudo de caso, sendo adotada por grande parcela dos artigos selecionados na amostra.

Quanto à análise dos modelos de avaliação de qualidade, observou-se que exatamente metade dos artigos selecionados (50%) na amostra propõe e/ou aplica modelos específicos de avaliação da qualidade em serviços em ambientes de bibliotecas universitárias (e.g., LIBQUAL; BIQUAL; UTLib Qual), conforme apresentado

no Quadro 8 e Gráfico 4. A outra metade dos estudos aplica modelos genéricos de avaliação da qualidade percebida, fazendo adaptações para o contexto dos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias (e.g., SERVQUAL; SERVPERF).

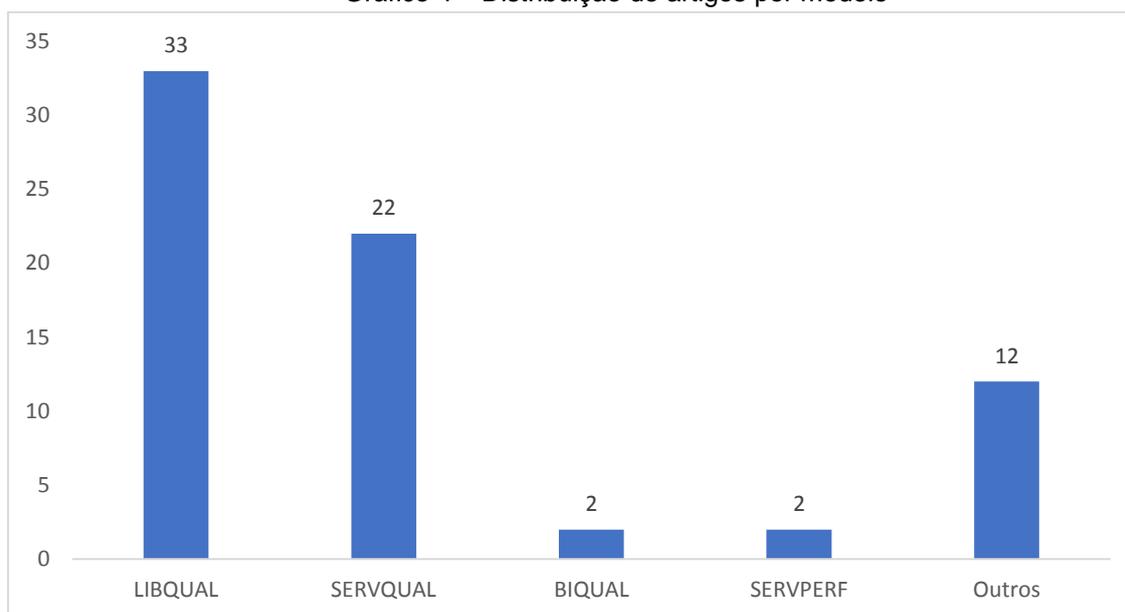
Quadro 8 – Relação dos modelos de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias

Autores	Modelo	Nº de estudos
Boyce (2017); Xi <i>et al.</i> (2016); Dahan <i>et al.</i> (2016); Khan, Tripathi (2016); Fagan (2014); Killick, van Weerden, van Weerden (2014); Harvey, Lindstrom (2013); Bahrainizadeh (2013); Rehman (2013); Neshat, Dehghani (2013); Rehman (2012); Morales <i>et al.</i> (2012); Carvalho, Dominguez (2012); Roy <i>et al.</i> (2012); Pedramnia, Modiramani, Ghanbarabadi (2012); Helgesen, Nettet (2011); Asemi, Kazempour, Rizi (2010); Kalb (2010); Babalhavaeji <i>et al.</i> (2009); Mehrjerdi, Toranlo, Jamali (2009); Thompson, Kyrrillidou, Cook (2008); Kayongo, Jones (2008); Moon (2007); Harer (2006); Gatten (2004); Thompson, Cook, Thompson (2002); Anna Guidry (2002); Mccord, Nofsinger (2002); Lincoln (2002); Thompson, Cook, Heath (2001); Cook, Heath (2001); Cook <i>et al.</i> (2001); Thompson, Cook, Heath (2000)	LIBQUAL	33
Hossain (2016); Mohindra, Kumar (2015); Hossain, Ahmed (2014); Hossain (2014); Asogwa <i>et al.</i> (2014); Sheikh (2014); Bahrainizadeh (2013); Liu (2013); Hossain, Islam (2012); Carvalho, Dominguez (2012); Somaratna, Peiris (2011); Arshad, Ameen (2010); Ahmed, Shoeb (2009); Kiran (2010); Yu <i>et al.</i> (2008); Sahu (2007); Satoh <i>et al.</i> (2005); Nagata <i>et al.</i> (2004); Banwet, Datta (2002); Calvert (2001); Cook, Thompson (2000b); Cook, Thompson (2000a)	SERVQUAL	22

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

De todos os modelos apresentados, verificou-se que o LIBQUAL (46,5%) possui mais frequência entre os modelos identificados neste estudo, seguido pelo SERVQUAL (31%) e pelo SERVPERF e BIQUAL (2,8% cada). Outros modelos (TechQual+, LSQA Scale, Service Performance Control Matrix, UTLib Qual, ...), com menor frequência, também constaram na amostra, somando 16,9%, conforme Gráfico 4. O somatório dos dados apresentados no Gráfico 4 excede ao número de estudos analisados, pois alguns destes combinavam mais de um modelo.

Gráfico 4 – Distribuição de artigos por modelo



Fonte: elaborado pelo autor (2018)

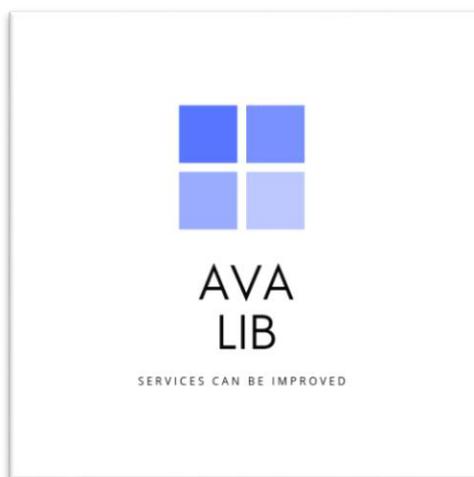
Os resultados da presente revisão sistemática mostram que os modelos de avaliação da percepção variam em aplicabilidade, formato e metodologia. A inexistência de medidas objetivas para avaliar a qualidade dos serviços tende a aumentar o grau de complexidade no que tange a sua avaliação (MIGUEL; SALOMI, 2004). Alguns modelos de avaliação de qualidade em serviços existentes na literatura têm sido comumente citados e referenciados em vários estudos, exibindo aspectos relativos ao seu desenvolvimento, a sua aplicação e a sua adequação (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985; 1988; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1990; MIGUEL; SALOMI, 2004; SETH; DESHMUKH; VRAT, 2005).

Neste cenário, ao longo das décadas muitos modelos foram desenvolvidos com o intuito de avaliar a qualidade dos serviços. Dentre os quais, citam-se, sequencialmente: o Modelo de Qualidade em Serviços, de Grönroos (1984); o Modelo dos Cinco *Gaps* (1985) e o modelo SERVQUAL (1988), ambos de Parasuraman, Zeithaml e Berry; o Modelo SERVPERF, de Cronin e Taylor (1992); o LIBQUAL (2002).

4.2 MODELO PROPOSTO: AVALIB

A partir da análise dos resultados até aqui apresentados, obteve-se um modelo de avaliação da qualidade em serviços de bibliotecas universitárias, que recebe o nome de AvaLib (Figura 6).

Figura 6 – Apresentando o AvaLib



Fonte: elaborado pelo autor (2019)

O AvaLib está estruturado em 39 atributos, divididos em quatro dimensões, sendo essas:

- a) “Biblioteca como Espaço” (BE): atributos que faziam relação com aspectos físicos e visuais comumente vistos em bibliotecas;
- b) “Equipe da Biblioteca” (EB): características relacionadas ao comportamento e também às atitudes do pessoal que atende em bibliotecas;
- c) “Serviços da Biblioteca” (SB): atributos relativos ao conjunto de atividades e benefícios, essencialmente intangíveis, que as bibliotecas oferecem;
- d) “Acesso à Informação” (AI): elementos que circundam os aspectos voltados para os acervos e/ou à oferta de fontes documentais, independentemente do suporte (físico ou eletrônico, presencial ou remoto).

Tais dimensões são semelhantes às apresentadas nos modelos consagrados pela literatura. O principal diferencial está centrado na adaptação de cada dimensão, pois buscou-se arranjar e/ou alinhar as dimensões propostas à realidade das bibliotecas universitárias brasileiras.

A definição das dimensões a serem avaliadas no modelo proposto a partir da perspectiva do cliente facilita o seu entendimento no momento de realizar a avaliação (SCHNEIDER; BOWEN, 1995; RUST; ZAHORIK; KEININGHAM, 1996). Descrita, então, a constituição das dimensões, apresenta-se o Quadro 9, com os atributos que formam o AvaLib. Concomitantemente, é exposta a relação dos atributos com os estudos da literatura.

Quadro 9 – Atributos e dimensões do modelo de avaliação da qualidade proposto

Dim.	Atributos	Autoria(s)
BIBLIOTECA COMO ESPAÇO	1 A climatização na biblioteca é confortável	(b)
	2 O nível de iluminação nos ambientes é satisfatório	(b)
	3 O nível de ruído na biblioteca é adequado	(a); (e); (h)
	4 A limpeza é adequada	(b)
	5 A quantidade de assentos/lugares é suficiente	(b); (i)
	6 O ambiente é adequado para o estudo em grupos	(e); (h)
	7 O ambiente é adequado para o estudo individual	(a); (h)
	8 O <i>layout</i> e o mobiliário são adequados	(a); (c); (d); (e); (h); (i)
	9 Os armários são suficientes e seguros para guardar pertences pessoais	(b)
	10 A quantidade de computadores é suficiente para os usuários	(a); (b); (c); (d); (g); (i)
	11 A sinalização dos ambientes está adequada, de forma a auxiliar na identificação dos espaços e na localização das coleções	(a); (b); (e); (g); (h)
EQUIPE DA BIBLIOTECA	12 Inspiram confiança e transmitem segurança ao atender	(a); (c); (d); (e); (h)
	13 Entendem as necessidades dos usuários satisfatoriamente	(a); (e); (g); (h); (i)
	14 Orientam os usuários satisfatoriamente	(a); (c); (d); (i)
	15 São acessíveis, educados e cordiais	(a); (b); (c); (d); (e); (h); (i)
	16 Atendem prontamente	(a); (b); (e); (h)
	17 Atendem com disposição	(a); (b); (c); (d); (e); (g); (h); (i)
	18 Possuem conhecimentos para responder as perguntas dos usuários	(b); (e); (h)
	19 Mostram-se disponíveis – quando requisitados – pessoalmente, por telefone ou por e-mail	(a); (b); (c); (d); (e); (g); (h); (i)
	20 Dão atenção individualizada aos usuários	(a); (c); (e); (h); (i)
	21 Demonstram competência ao responder as demandas dos usuários	(a); (c); (d); (i)
SERVIÇOS DA BIBLIOTECA	22 Disponibiliza informações relevantes sobre seus produtos e serviços (guias impressos ou <i>online</i> , cartazes, murais, etc.)	(a); (b); (c); (d); (e); (g)
	23 A biblioteca está aberta aos usuários em dias e horários convenientes	(a); (b); (c); (d); (g); (i)
	24 Oferece atividades suficientes de educação de usuários para a efetiva aprendizagem e o melhor uso dos recursos de informação (cursos, palestras, oficinas, orientações individualizadas, seminários, workshops, etc.)	(b); (i)
	25 Fornece conexão à internet sem fio (<i>wi-fi</i>) satisfatória	(b)
	26 Os prazos de empréstimo são por tempo suficiente	(a); (b); (i)
	27 Os equipamentos de informática da biblioteca atendem às necessidades	(a); (b); (c); (d); (e); (g); (h); (i)
	28 A comunicação com os usuários é clara e eficiente diante de eventuais interrupções no atendimento	(b)
	29 Os canais de comunicação (telefone, e-mail, redes sociais, etc.) são adequados e satisfatórios	(a); (b); (c); (d); (e); (g); (h); (i)
ACESSO À INFORMAÇÃO	30 A coleção de livros impressos atende às necessidades	(b); (c); (d)
	31 A coleção de e-books atende às necessidades	(a); (b); (c); (d); (e); (h)
	32 As buscas no catálogo <i>on-line</i> SABI são fáceis e intuitivas	(b); (h)
	33 O website da biblioteca é fácil de usar	(b); (h)
	34 O acervo em outros idiomas atende às necessidades	(b); (c); (d)
	35 As informações obtidas por meio do acervo da biblioteca são úteis para as atividades acadêmicas dos usuários	(e); (f)
	36 A sinalização do acervo da biblioteca é clara, compreensível e útil	(a); (e); (h)
	37 A localização de materiais nas estantes é fácil (sem a necessidade de auxílio)	(a); (b); (c); (d); (e); (h)
	38 A identificação, a localização e o acesso às bases de dados assinadas pela Universidade são facilitados	(b)
	39 Os recursos eletrônicos (e-books, bases de dados, dicionários, etc.) assinados pela Universidade são de fácil acesso pelo uso do PROXY	(b)

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Legenda: (a) Asogwa *et al.* (2014); (b) Dahan *et al.* (2016); (c) Hossain (2014); (d) Hossain, Ahmed (2014); (e) Killick, van Weerden, van Weerden (2014); (f) Mohindra, Kumar (2015); (g) Nejati, Nejati (2008); (h) Rehman, Kyrrillidou, Hameed (2014); (i) Sheikh (2014)

Em suma, a partir dos dados apresentados no Quadro 9, a seguir são revelados os estudos com maior quantidade de elementos que fundamentaram o modelo AvaLib são (Quadro 10):

Quadro 10 – Fundamentação teórica do modelo AvaLib

Identificação do estudo	Modelo-base	Dimensões apresentadas	Atributos
Dahan <i>et al.</i> (2016) “Surveying users' perception of academic library services quality: a case study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library”	LIBQUAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Library staff ▪ Library services ▪ Library collection ▪ Library as place 	30
Asogwa <i>et al.</i> (2014) “Use of ServQUAL in the evaluation of service quality of academic libraries in developing countries”	SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tangibility ▪ Reliability ▪ Responsiveness ▪ Assurance ▪ Empathy 	22
Rehman, Kyrillidou, Hameed (2014) “Reliability and validity of a modified LibQUAL+® survey in Pakistan: an Urdu language experience”	LIBQUAL (modificado)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Affect of service ▪ Information control ▪ Library as place 	22

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

O AvaLib é uma síntese de modelos consagrados, adaptado à realidade estudada. Os modelos investigados têm características relevantes, porém não abrangem as especificidades das bibliotecas universitárias brasileiras. Tais modelos, mais genéricos (SERVQUAL e SERVPERF), atendem a características de organizações de serviços, sem estabelecer um tipo de organização específica. O modelo então existente voltado a bibliotecas (LIBQUAL) analisa a **percepção** simultaneamente com a **expectativa** dos respondentes. Nesta dissertação o escopo é tratar fundamentalmente da percepção.

Ademais, a escala LIBQUAL não está disponível para utilização de forma gratuita e livre, o que se torna uma importante barreira para a aplicação plena, ainda mais considerando que muitas instituições públicas brasileiras não dispõem de recursos para a aquisição de *softwares* desse tipo (BRITO; VERGUEIRO, 2012; SOARES; SOUSA, 2015).

Os modelos existentes também possuem questionamentos que não se aplicam ou se tornariam desnecessários dentro da realidade estudada. O instrumento criado para a execução do modelo proposto nesta dissertação foi avaliado e sofreu ajustes antes de sua aplicação, conforme descrito no item 3.4.

4.3 ANÁLISE DA CONFIABILIDADE DO INSTRUMENTO

O Alfa de Cronbach é uma medida ou ferramenta estatística que quantifica, numa escala de 0 a 1, a confiabilidade de um questionário. Comumente sugere-se que o valor mínimo aceitável para se considerar um questionário confiável é 0,7 (MALHOTRA, 2006). Conforme cálculos do SPSS, o instrumento utilizado a partir do AvaLib obteve um coeficiente de Alfa de Cronbach para as dimensões, com valores médios apresentados no Quadro 11.

Quadro 11 – Cálculo do coeficiente de Alfa de Cronbach

Dimensão analisada	Coeficiente de Alfa de Cronbach (valor médio)	Nível de Confiabilidade*
BE – Biblioteca como Espaço	0,82	Alta
EB – Equipe da Biblioteca	0,93	Muito Alta
SB – Serviços da Biblioteca	0,75	Alta
AI – Acesso à Informação	0,83	Alta

Fonte: dados da pesquisa processados no *software* SPSS (2018)

*Nota: conforme Malhotra (2006)

Verifica-se, portanto, que todas as dimensões utilizadas para compor a estrutura do AvaLib apresentam valores de Alfa de Cronbach satisfatórios, confirmando que este modelo possui boa consistência interna. Apesar de valores acima de 0,9 poderem indicar que os atributos dentro de uma dimensão estão em redundância, não se identifica esta ocorrência no instrumento aplicado. Tal configuração havia sido analisada por ter esse passado por avaliação de especialistas no tema.

4.4 PERFIL DOS RESPONDENTES

Os primeiros dados obtidos foram em relação ao gênero dos respondentes, expostos na Tabela 1. Importante destacar que quando da aplicação do instrumento de coleta de dados, buscou-se igualar a quantidade de homens e mulheres quanto ao gênero, o que pode ser percebido no resultado bastante próximo de respondentes de ambos os gêneros, o que torna a amostra mais homogênea, evitando disparidades.

Tabela 1 – Características demográficas dos respondentes (usuários)

Características demográficas	Percentual (%)	
Gênero	Feminino	50,8
	Masculino	49,2
Faixa etária	15-24 anos	56,1
	25-34 anos	34,8
	35-44 anos	7,2
	45 anos ou +	1,9
Tipo de vínculo	Graduando	68,6
	Pós-graduando	31,4
Tempo de permanência na biblioteca	Não se aplica	8,7
	até 2h	48,9
	2h-4h	24,2
	4h-6h	8,3
	6h-8h	3,8
	8h-10h	1,9
	+10h	4,2
	Frequência de uso da biblioteca	Muito frequentemente
	Frequentemente	40,8
	Ocasionalmente	27,7
	Raramente	13,1
	Nunca	1,5

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Para fins de análise estatística, para melhor dimensionar e para possibilitar os testes estatísticos, os dados dos respondentes (usuários) com 40 anos ou mais foram agrupados em uma única categoria/faixa etária. Os resultados referentes à faixa etária ilustram que o público é relativamente jovem (mais de 90% tem entre 15 e 34 anos), caracterizando o público das bibliotecas universitárias.

Os números relativos ao tipo de vínculo refletem o perfil dos alunos da UFRGS, com um número maior de indivíduos vinculados à graduação em comparação aos cursos de pós-graduação. O tempo de permanência semanal pode indicar que os usuários não costumam buscar as bibliotecas como área para estudos por um longo período de tempo, mas para períodos pontuais ou apenas para utilização do acervo de livros e periódicos. Sobre a frequência dos usuários nas bibliotecas, os percentuais estão bastantes dispersos entre as opções.

4.5 ANÁLISE DESCRITIVA DOS ATRIBUTOS E DAS DIMENSÕES

Para análise dos dados coletados, primeiramente foram calculados os resultados referentes ao desempenho esperado, por meio de estatística descritiva, conforme as Tabelas 2 e 3.

Tabela 2 – Valor das médias por dimensão, considerando o gênero

Dimensão	Gênero	Freq.	Média	Desvio-padrão	Média de erro padrão
Biblioteca como Espaço (BE)	Feminino	131	3,78	0,71	0,06
	Masculino	129	3,82	0,64	0,05
Equipe da Biblioteca (EB)	Feminino	131	4,25	0,72	0,06
	Masculino	129	4,34	0,71	0,06
Serviços da Biblioteca (SB)	Feminino	131	3,67	0,71	0,06
	Masculino	129	3,55	0,67	0,05
Acesso à Informação (AI)	Feminino	131	3,55	0,62	0,05
	Masculino	129	3,49	0,70	0,06
Nota (geral)	Feminino	131	7,87	1,43	0,12
	Masculino	129	7,97	1,27	0,11

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

A nota geral para esta análise foi de 7,87 e 7,97 para o gênero feminino e para o masculino, respectivamente. Os dados mostram que não houve diferença significativa entre as médias atribuídas por gênero.

Tabela 3 – Valor da nota geral e das médias por dimensão, considerando o tipo de respondente

Dimensão	Bibliotecário ou Usuário	Freq.	Média	Desvio-padrão	Média de erro padrão
Biblioteca como Espaço (BE)	Bibliotecário	45	3,73	0,73	0,10
	Usuário	260	3,80	0,68	0,04
Equipe da Biblioteca (EB)	Bibliotecário	45	4,43	0,65	0,09
	Usuário	260	4,29	0,71	0,04
Serviços da Biblioteca (SB)	Bibliotecário	45	4,19	0,54	0,08
	Usuário	260	3,61	0,69	0,04
Acesso à Informação (AI)	Bibliotecário	45	3,94	0,42	0,06
	Usuário	260	3,52	0,66	0,04
Nota (geral)	Bibliotecário	45	8,44	0,98	0,14
	Usuário	260	7,92	1,35	0,08

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Conforme dados da Tabela 3, a nota geral para a análise realizada foi de 8,44 para os bibliotecários e de 7,92 para os usuários. Os dados mostram que houve diferença significativa entre as médias atribuídas pelos grupos; tais dados expõem que os bibliotecários respondentes têm uma visão superestimada em comparação à percepção dos usuários.

Sobre a média das notas das dimensões em relação ao vínculo de usuários, a Tabela 4 expõe que não houve diferença significativa entre as médias atribuídas por alunos de cursos de graduação e de pós-graduação.

Tabela 4 – Notas das dimensões em relação ao vínculo de usuários

Dimensão	Tipo de vínculo	Freq.	Média	Desvio-padrão	Média de erro padrão
Biblioteca como Espaço (BE)	Graduação	180	3,83	0,68	0,05
	Pós-graduação	80	3,72	0,66	0,07
Equipe da Biblioteca (EB)	Graduação	180	4,27	0,71	0,05
	Pós-graduação	80	4,33	0,72	0,08
Serviços da Biblioteca (SB)	Graduação	180	3,59	0,72	0,05
	Pós-graduação	80	3,66	0,62	0,07
Acesso à Informação (AI)	Graduação	180	3,47	0,69	0,05
	Pós-graduação	80	3,63	0,58	0,06
Nota (geral)	Graduação	180	7,93	1,42	0,10
	Pós-graduação	80	7,90	1,21	0,13

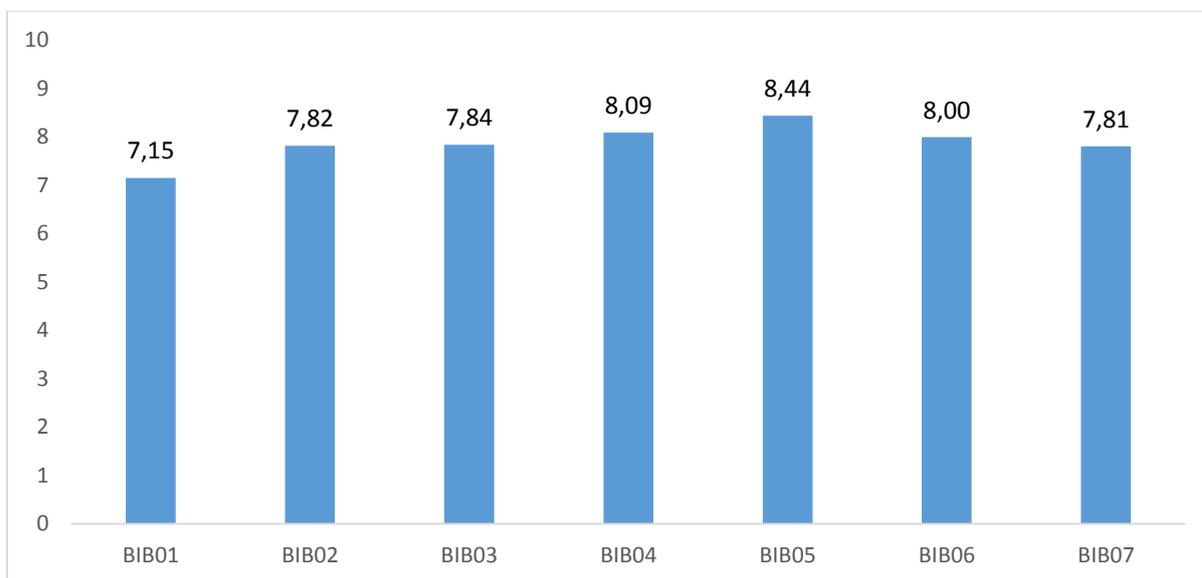
Fonte: elaborado pelo autor (2018)

As análises seguintes foram focadas nas respostas advindas dos usuários. Tais informações poderiam gerar diversas possibilidades de comparações, sendo aqui descritas algumas das consideradas relevantes, em consonância aos objetivos desta pesquisa.

Os respondentes foram solicitados a avaliar cada um dos atributos, agrupados nas dimensões em estudo, e também a indicar uma nota geral para a biblioteca que estava sendo avaliada. O Gráfico 5 ilustra os resultados de cada uma das bibliotecas deste estudo (nomeadas numericamente, visando manter seu anonimato) e sua relação à nota geral atribuída pelos respondentes usuários. Todas as bibliotecas apresentaram avaliações médias acima de 7 na questão relacionada à

avaliação geral, destacando-se BIB05, que obteve o melhor resultado (8,44) e BIB01 que alcançou o pior resultado (7,15).

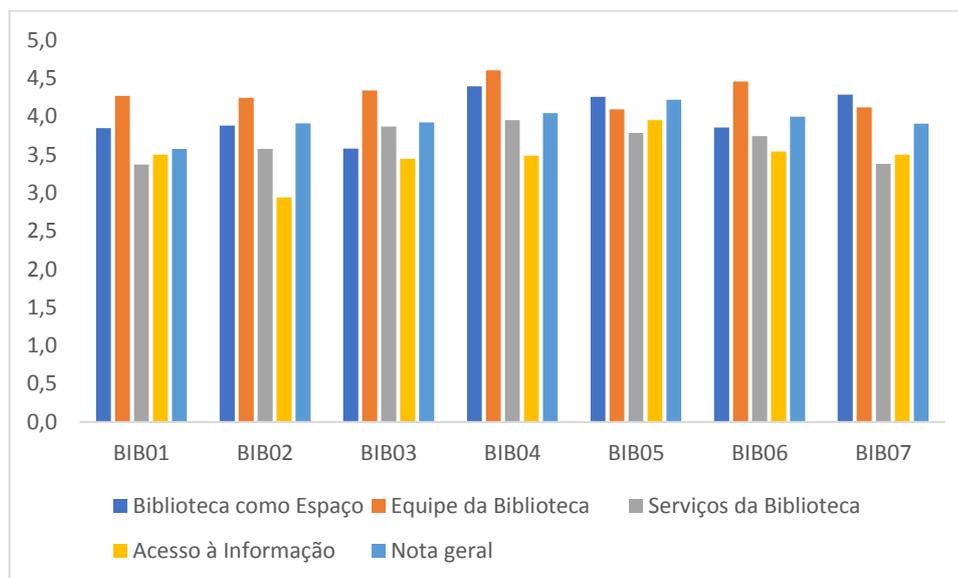
Gráfico 5 – Nota geral por biblioteca



Fonte: elaborado pelo autor (2018)

As dimensões em estudo (“Biblioteca como Espaço”, “Equipe da Biblioteca”, “Serviços da Biblioteca” e “Acesso à Informação”) foram avaliadas pelos respondentes através dos 39 atributos descritos no questionário. Buscando verificar se há uma convergência entre os resultados relativos às dimensões e à nota geral, foi elaborado o Gráfico 6. Apenas para fins de melhor ilustrar os resultados, os valores referentes à nota geral sofreram um ajuste de escala para equivaler aos resultantes das questões relativas às dimensões estudadas, pois a nota geral foi estabelecida entre “1” e “10” e as dimensões foram avaliadas de 1 a 5.

Gráfico 6 – Comparativo da nota geral e média das dimensões, considerando a biblioteca



Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Conforme ilustrado no Gráfico 6, a biblioteca com melhor nota geral foi BIB05 (4,22), porém percebe-se que não foi desta biblioteca a dimensão mais bem avaliada, e, sim, a dimensão “Equipe da Biblioteca” na BIB04 (4,6). A pior nota geral foi da BIB01, com resultado 3,58. A dimensão “Equipe da Biblioteca” teve avaliações acima de 4 em todas as bibliotecas estudadas, sendo a de melhor resultado, enquanto a dimensão “Acesso à Informação” teve a pior média entre as bibliotecas (2,94).

Quando analisadas individualmente, as dimensões revelam que a percepção de qualidade dos usuários varia de acordo com a biblioteca observada. A dimensão “Acesso à Informação” teve a pior avaliação em quatro das sete bibliotecas – sendo desta dimensão o pior resultado médio (2,94) –, e “Serviços da Biblioteca” aparece como a pior nas outras três bibliotecas. A dimensão “Equipe da Biblioteca” teve a melhor avaliação em cinco das sete bibliotecas, chegando ao resultado de 4,6 em uma delas. A dimensão “Biblioteca como Espaço” foi mais bem avaliada nas outras duas bibliotecas.

Na Tabela 5, foram analisadas as médias das avaliações das dimensões pelos usuários. Tais informações ilustram um panorama dos desvios das notas obtidas em relação à média geral dos atributos.

Das sete bibliotecas pesquisadas, quatro (BIB01, BIB02, BIB06 e BIB07) apresentam desvio abaixo da média nas dimensões “Serviços da Biblioteca” e

“Acesso à Informação”. Destas bibliotecas, a BIB02 apresentou o maior desvio na dimensão “Acesso à Informação” (-0,87). No somatório, essa mesma dimensão foi a que teve maior ocorrência de desvios negativos, seis entre as sete bibliotecas.

A partir dessa breve análise, pode-se inferir que a dimensão “Acesso à Informação” possa, futuramente, receber maior atenção por parte dos gestores das bibliotecas. Dos dez atributos avaliados, cinco estão abaixo da média das notas dessa dimensão, que foi 3,53, são eles: A1) “A coleção de livros impressos atende às necessidades” (média = 3,5); A2) “A coleção de e-books atende às necessidades” (média = 3,15); A5) “O acervo em outros idiomas atende às necessidades” (média = 3,21); A9) “A identificação, a localização e o acesso às bases de dados assinadas pela UFRGS são facilitados” (média = 3,46) e A10) “Os recursos eletrônicos (e-books, bases de dados, dicionários, etc.) assinados pela Universidade são de fácil acesso pelo uso do PROXY” (média = 3,26). Como se percebe, os elementos contidos na dimensão “Acesso à Informação” salientam-se em qualquer biblioteca universitária, dada a importância que os livros (em formato impresso ou eletrônico, sejam em português, sejam em outros idiomas) e que os demais recursos eletrônicos têm para a comunidade acadêmica a ser atendida.

A dimensão que obteve notas acima da média, nas sete bibliotecas, foi “Equipe da Biblioteca”. A BIB04 apresenta o maior desvio positivo na referida dimensão (0,79).

Tabela 5 – Sumarização dos desvios em relação à média geral

Biblioteca	Dimensão	Nota usuários	Média geral	Desvio da média
BIB01	Biblioteca como Espaço	3,85	3,81	0,04
	Equipe da Biblioteca	4,27	3,81	0,46
	Serviços da Biblioteca	3,37	3,81	-0,44
	Acesso à Informação	3,50	3,81	-0,31
BIB02	Biblioteca como Espaço	3,88	3,81	0,07
	Equipe da Biblioteca	4,24	3,81	0,43
	Serviços da Biblioteca	3,58	3,81	-0,23
	Acesso à Informação	2,94	3,81	-0,87
BIB03	Biblioteca como Espaço	3,58	3,81	-0,23
	Equipe da Biblioteca	4,34	3,81	0,53
	Serviços da Biblioteca	3,87	3,81	0,06
	Acesso à Informação	3,45	3,81	-0,36
BIB04	Biblioteca como Espaço	4,40	3,81	0,59
	Equipe da Biblioteca	4,60	3,81	0,79
	Serviços da Biblioteca	3,95	3,81	0,14
	Acesso à Informação	3,49	3,81	-0,32
BIB05	Biblioteca como Espaço	4,26	3,81	0,45
	Equipe da Biblioteca	4,09	3,81	0,28
	Serviços da Biblioteca	3,78	3,81	-0,03
	Acesso à Informação	3,95	3,81	0,14
BIB06	Biblioteca como Espaço	3,86	3,81	0,05
	Equipe da Biblioteca	4,46	3,81	0,65
	Serviços da Biblioteca	3,74	3,81	-0,07
	Acesso à Informação	3,54	3,81	-0,27
BIB07	Biblioteca como Espaço	4,29	3,81	0,48
	Equipe da Biblioteca	4,12	3,81	0,31
	Serviços da Biblioteca	3,38	3,81	-0,43
	Acesso à Informação	3,50	3,81	-0,31

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Nota: médias de cada dimensão: BE = 3,80; EB = 4,30; SB = 3,61; AI = 3,53

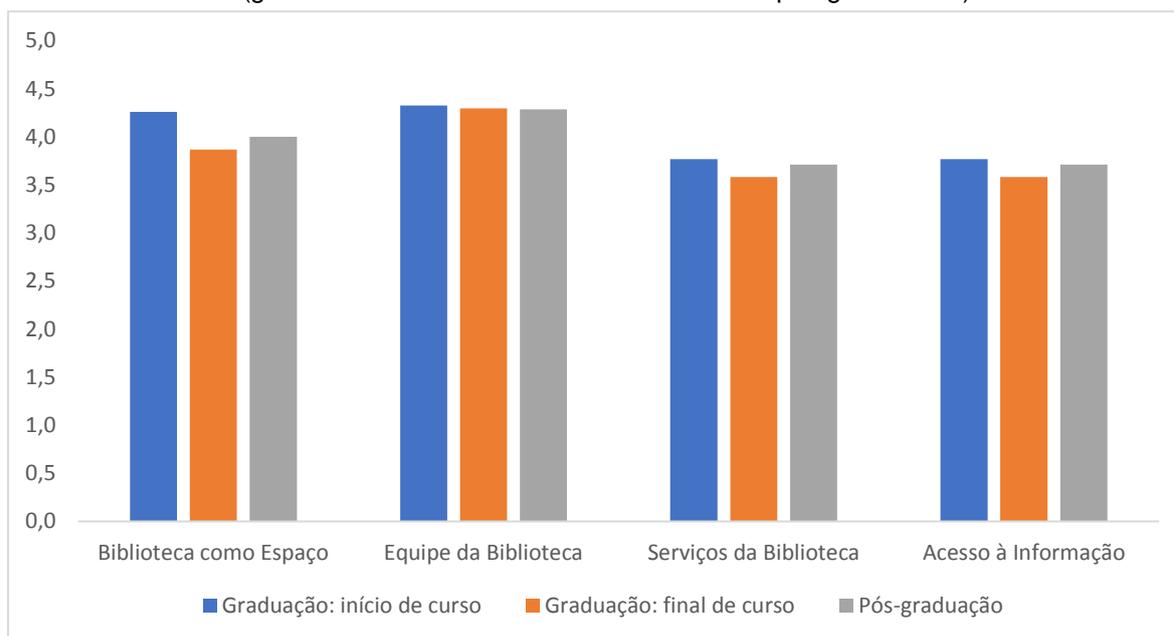
Ainda sobre a Tabela 5, é possível inferir que as dimensões “Biblioteca como Espaço” e “Serviços da Biblioteca” obtiveram quantidade de desvios positivos e negativos intermediários. A dimensão “Biblioteca como Espaço” apresentou seis desvios positivos e um desvio negativo, quase igualando o resultado da dimensão “Equipe da Biblioteca”, que obteve o melhor resultado. A dimensão “Serviços da Biblioteca” apresentou cinco desvios negativos e dois desvios positivos, muito similar ao resultado negativo da dimensão “Acesso à Informação”. Em suma, a dimensão com maior número de desvios positivos foi “Equipe da Biblioteca” e a dimensão com maior número de desvios negativos foi “Acesso à Informação”.

Quando analisados os motivos mais indicados pelos usuários para uso das bibliotecas, quatro deles tiveram maior destaque: estudo individual, retirada/devolução de materiais, estudo em grupo e uso dos computadores. Esses resultados indicam que há necessidade por parte dos usuários de irem até as bibliotecas para a realização de atividades.

Com o intuito de verificar a existência de diferenças significativas nas avaliações entre os dois grupos de respondentes (alunos e bibliotecários) foi realizada a análise de variância univariada (ANOVA). Conforme Malhotra (2012), a ANOVA é utilizada para o estudo das diferenças nos valores da média da variável dependente e, ainda, possibilita a comparação das médias de diversos grupos para uma variável. A dimensão “Equipe da Biblioteca” foi a mais bem avaliada, seguida de “Biblioteca como Espaço”, “Serviços de Biblioteca” e “Acesso à Informação” com pior média nos quatro itens.

Quando analisadas as avaliações médias das dimensões estudadas, utilizando o recorte de estudantes de graduação, dividindo-os em alunos de início e de final de curso e alunos de pós-graduação (Gráfico 7), obteve-se que a dimensão “Equipe da Biblioteca” segue sendo a mais bem avaliada para os três grupos. As dimensões “Serviços da Biblioteca” e “Acesso à Informação” têm avaliações bastantes próximas para os grupos, sendo as com piores resultados. Também é possível identificar que os alunos em início de curso de graduação fazem uma avaliação mais positiva das bibliotecas do que os em final de curso de graduação. A avaliação dos alunos de pós-graduação não excedeu em nenhuma das dimensões a avaliação feita pelos alunos em início de curso. Sendo assim, os alunos em final de curso de graduação, na média, atribuem menores notas às dimensões avaliadas nas bibliotecas.

Gráfico 7 – Comparativo das dimensões, considerando usuários (graduandos em fases inicial e final de curso e pós-graduandos)



Fonte: elaborado pelo autor (2018)

O Gráfico 8 foi construído ilustrando a avaliação que os usuários das bibliotecas fizeram de cada um dos atributos. Observa-se que do ponto de vista dos usuários, o atributo mais bem avaliado foi a limpeza adequada do ambiente da biblioteca, seguido do atributo referente à cordialidade, à educação e à acessibilidade da equipe da biblioteca. Isso denota que tanto atributos tangíveis quanto intangíveis são percebidos e impactam na avaliação que o usuário faz da biblioteca. O atributo de pior avaliação foi o relativo à quantidade de computadores para os usuários, sendo o único com média abaixo de 3, apresentando a maioria das respostas entre “1” e “2”.

Os aspectos intangíveis, referentes à equipe da biblioteca, como “Atendem prontamente”, “Orientam os usuários satisfatoriamente”, “Demonstram competência ao responder as demandas dos usuários”, tiveram destaque entre as respostas, com as maiores médias. Os aspectos tangíveis estiveram distribuídos entre os melhores e os piores avaliados.

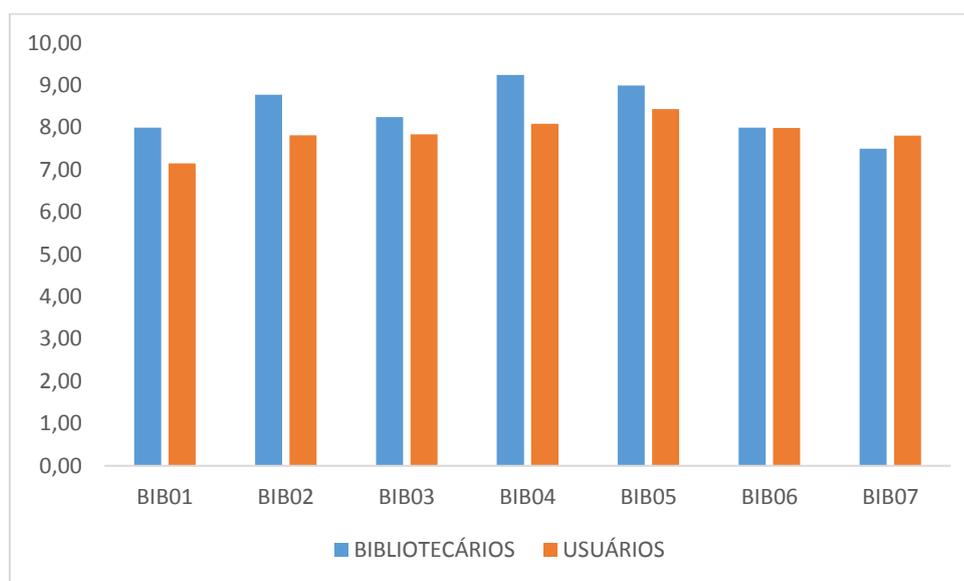
Gráfico 8 – Média de avaliação dos atributos



Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Utilizando-se das respostas advindas dos bibliotecários, foi possível comparar a percepção de qualidade dos usuários das bibliotecas e dos bibliotecários que nelas atuam. O Gráfico 9 apresenta a média da nota geral por biblioteca, comparando as respostas desses dois públicos. Percebe-se que em cinco das sete bibliotecas houve uma avaliação superior dos bibliotecários em relação às respostas dos usuários; em uma biblioteca houve empate; e em uma biblioteca a avaliação dos usuários superou a dos bibliotecários. A maior discrepância está na BIB04, com mais de um ponto de diferença entre as notas gerais atribuídas pelas categorias. Isso pode decorrer das peculiaridades de cada biblioteca e, talvez, da necessidade de melhor divulgação dos serviços oferecidos (por isso bem avaliados pelos bibliotecários, mas não pelos usuários).

Gráfico 9 – Comparativo de notas gerais atribuídas por tipo de respondente

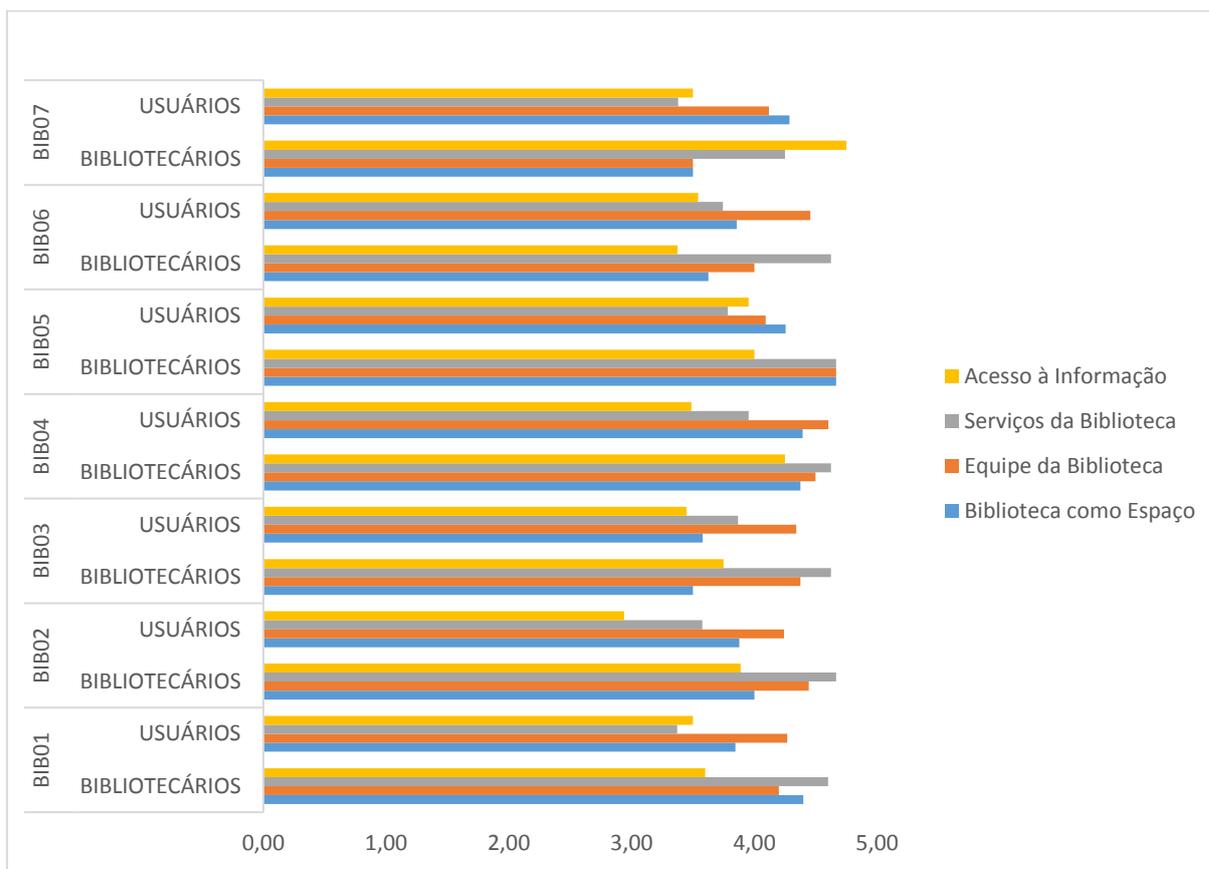


Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Quando as mesmas categorias, usuários e bibliotecários, são utilizadas para comparar as avaliações das dimensões, a diferença de percepção ficou ainda mais clara (Gráfico 10). A dimensão “Acesso à Informação”, que apresentou a pior avaliação média pelos usuários, não ocupa a mesma posição entre os bibliotecários, tendo em uma das bibliotecas uma avaliação de 4,75, quando os usuários da mesma biblioteca lhe atribuíram nota 3,5. Da análise do Gráfico 10, em apenas três bibliotecas há avaliação maior por parte dos usuários, e, em apenas duas das bibliotecas, a avaliação dos usuários supera em mais de 0,5 a avaliação dos bibliotecários.

Na dimensão “Serviços da Biblioteca”, a avaliação dos bibliotecários superou a dos usuários em 0,9 pontos em média, o que pode indicar que os serviços são oferecidos, por isso bem avaliados pela equipe, mas não são utilizados ou divulgados aos usuários, por isso, talvez, apresentaram um valor mais baixo. A dimensão “Equipe da Biblioteca”, mais bem avaliada na média pelos usuários, não teve a mesma percepção por parte dos bibliotecários.

Gráfico 10 – Comparativo de médias das dimensões por tipo de respondente



Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Na medida em que informações correlatas são apresentadas, o Gráfico 10 e a Tabela 7 se complementam, com o destaque para os *gaps* existentes entre a percepção dos usuários e dos bibliotecários para cada uma das dimensões em cada uma das sete bibliotecas analisadas. Os maiores *gaps* positivos, nos quais a percepção de qualidade manifestada pelos usuários supera a percepção dos bibliotecários, destacam-se as dimensões “Biblioteca como Espaço” e “Equipe da Biblioteca”, nas quais os resultados são positivos em quatro das sete bibliotecas analisadas.

Dentre os maiores *gaps* negativos, os quais indicam que a percepção de qualidade manifestada pelos usuários é inferior à percepção dos bibliotecários, destacam-se a dimensão “Serviços da Biblioteca”, com resultado negativo em todas as sete bibliotecas. A dimensão “Acesso à Informação”, que apresentou *gaps* negativos em seis das sete bibliotecas, teve o maior valor de desvio negativo na BIB07 (-1,25). Ainda assim, na BIB07 foi identificado o *gap* positivo mais acentuado, na dimensão “Biblioteca como Espaço” (0,79).

Tabela 6 – Sumarização dos desvios (*gaps*) entre percepção de usuários e bibliotecários

Biblioteca	Dimensão	Nota usuários	Nota bibliotecários	Gap
BIB01	Biblioteca como Espaço	3,85	4,40	-0,55
	Equipe da Biblioteca	4,27	4,20	0,07
	Serviços da Biblioteca	3,37	4,60	-1,23
	Acesso à Informação	3,50	3,60	-0,10
BIB02	Biblioteca como Espaço	3,88	4,00	-0,12
	Equipe da Biblioteca	4,24	4,44	-0,20
	Serviços da Biblioteca	3,58	4,67	-1,09
	Acesso à Informação	2,94	3,89	-0,95
BIB03	Biblioteca como Espaço	3,58	3,50	0,08
	Equipe da Biblioteca	4,34	4,38	-0,03
	Serviços da Biblioteca	3,87	4,63	-0,76
	Acesso à Informação	3,45	3,75	-0,30
BIB04	Biblioteca como Espaço	4,40	4,38	0,02
	Equipe da Biblioteca	4,60	4,50	0,10
	Serviços da Biblioteca	3,95	4,63	-0,67
	Acesso à Informação	3,49	4,25	-0,76
BIB05	Biblioteca como Espaço	4,26	4,67	-0,41
	Equipe da Biblioteca	4,09	4,67	-0,57
	Serviços da Biblioteca	3,78	4,67	-0,88
	Acesso à Informação	3,95	4,00	-0,05
BIB06	Biblioteca como Espaço	3,86	3,63	0,23
	Equipe da Biblioteca	4,46	4,00	0,46
	Serviços da Biblioteca	3,74	4,63	-0,88
	Acesso à Informação	3,54	3,38	0,17
BIB07	Biblioteca como Espaço	4,29	3,50	0,79
	Equipe da Biblioteca	4,12	3,50	0,62
	Serviços da Biblioteca	3,38	4,25	-0,87
	Acesso à Informação	3,50	4,75	-1,25

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Analisando mais detidamente os atributos, comparativamente entre bibliotecários e usuários, notam-se discrepâncias nas dimensões e nos atributos avaliados. Por parte dos usuários, o atributo mais bem avaliado em três das sete bibliotecas foi o relativo à acessibilidade, à educação e à cordialidade da equipe; em outras três bibliotecas, o relacionado à limpeza do ambiente e em uma biblioteca o referente à orientação satisfatória oferecida pela equipe. Para os bibliotecários, diversos atributos pontuaram como melhores, havendo em um caso nove atributos como nota máxima em uma biblioteca, sendo que em apenas uma das bibliotecas houve concordância entre o atributo mais bem avaliado por bibliotecários e usuários.

Quando analisados os piores resultados, há concordância entre as categorias em três bibliotecas. As avaliações de menor valor, na maioria, vieram por parte dos bibliotecários, sendo o de mais baixa pontuação o atributo referente ao nível de ruído na biblioteca na BIB07 (1,25). Tal avaliação pode estar relacionada ao fato de que, no período da pesquisa, havia uma obra ao lado do espaço ocupado pela referida biblioteca. A pior avaliação por parte dos usuários também vem da BIB07, mas relativa ao número insuficiente de computadores para os usuários.

Os resultados obtidos com a aplicação do AvaLib podem ser utilizados pelos gestores para identificar os pontos com pior avaliação pelos usuários, a fim de qualificar os serviços prestados. Os pontos de melhor avaliação pelos usuários podem servir para manter e elevar a qualidade percebida, balizando os serviços restantes pelos melhores. Quando observadas as respostas oriundas dos bibliotecários, a observação dos *gaps* entre os melhores e os piores resultados podem indicar a necessidade de investimentos em infraestrutura, equipamentos, mobiliário, treinamentos, etc. Esses *gaps* também podem contribuir para indicar pontos em que haja a necessidade de melhor divulgação dos serviços oferecidos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação teve como objetivo geral a avaliação dos serviços ofertados em bibliotecas universitárias. Essa avaliação analisou a qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias, sob a perspectiva de alunos e de bibliotecários da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Para alcançar tal objetivo, foram estabelecidos como objetivos secundários ou específicos os seguintes desdobramentos: a) realização de um levantamento de atributos e de dimensões de qualidade que afetam a percepção de qualidade em bibliotecas universitárias; b) construção de um modelo de qualidade percebida, de acordo com o ponto de vista de alunos e de bibliotecários e c) aplicação do modelo proposto para avaliar a percepção de qualidade em bibliotecas de uma IFES.

No que tange à revisão da literatura, temas como “serviços de bibliotecas universitárias”, “qualidade percebida” e “modelos de medição/avaliação da qualidade” foram abordados. Além destes, também foram apresentados e descritos os principais modelos de avaliação da qualidade percebida aplicados em serviços de bibliotecas universitárias, seja no Brasil, seja no exterior. Sendo assim, ao longo da revisão de literatura, notaram-se as ocorrências, as particularidades e as aplicações mais frequentes desses modelos de avaliação da qualidade percebida dentro do ambiente de bibliotecas universitárias.

A primeira etapa dos procedimentos metodológicos foi desenvolvida a partir de uma revisão sistemática da literatura (RSL). Buscou-se mapear os principais modelos de percepção da qualidade em serviços de bibliotecas universitárias, definindo quais são os estudos publicados (em periódicos internacionais) sobre percepção da qualidade em serviços de bibliotecas universitárias, considerando os instrumentos (modelos) de avaliação da qualidade em serviços dessas bibliotecas. Além disso, também examinar quais são as principais dimensões e atributos de qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias. Tal revisão sistemática teve por base a abordagem de Kitchenham e Charters (2007).

A escolha por este método levou em consideração, principalmente, a característica da RSL de buscar superar possíveis vieses em todas as fases, de forma organizada e sistemática, e também por permitir a condução da revisão por meio de etapas bem definidas, proporcionando maior confiabilidade e base teórica

sólida. Essa etapa permitiu identificar atributos e dimensões a serem utilizados no AvaLib.

A segunda etapa envolveu a elaboração de um instrumento para a avaliação da percepção da qualidade dos serviços oferecidos por bibliotecas universitárias. Este instrumento foi construído com base nos resultados da revisão teórica da etapa anterior e contou com a revisão de especialistas no âmbito de serviços.

A terceira etapa descreveu a aplicação do instrumento desenvolvido em sete bibliotecas setoriais da Universidade em estudo. Foram realizadas entrevistas individuais com 260 usuários e 45 bibliotecários das bibliotecas estudadas para coletar dados da pesquisa quantitativa.

A última etapa consistiu na análise dos dados obtidos com a aplicação do instrumento e a discussão dos resultados alcançados. As análises realizadas objetivaram a avaliação da confiabilidade do instrumento proposto, a identificação dos atributos de menor e de maior percepção de qualidade dos usuários e bibliotecários e a avaliação da influência do perfil dos respondentes nos resultados obtidos de percepção de qualidade.

Em síntese, os resultados da aplicação do instrumento revelam que, embora haja um déficit no atendimento às demandas dos usuários, as bibliotecas pesquisadas que compõem o Sistema de Bibliotecas da UFRGS demonstram ter uma relativa compreensão sobre a existência dessas expectativas de seus usuários. Os bibliotecários e suas equipes devem se concentrar nas dimensões e nos atributos que receberam classificações mais baixas, pois estes revelam ser bons pontos de partida para a busca de melhorias.

Entre os itens que aparecem acima da média na maioria das bibliotecas estudadas, destacam-se “Biblioteca como Espaço” e “Serviços da Biblioteca”, com seis e quatro desvios acima, respectivamente. Entre os itens que aparecem abaixo da média, na maioria das bibliotecas estudadas, destacam-se “Equipe da Biblioteca” e “Acesso à Informação”, com quatro e cinco ocorrências cada.

Entre os maiores *gaps* positivos, destacam-se as dimensões “Biblioteca como Espaço” e “Equipe da Biblioteca”, nas quais os resultados são positivos em quatro das sete bibliotecas analisadas. Entre os maiores *gaps* negativos, destacam-se a dimensão “Serviços da Biblioteca”, com resultado negativo em todas as sete

bibliotecas, e “Acesso à Informação”, com resultados piores em seis das sete bibliotecas analisadas.

Com esta investigação, espera-se ter contribuído para o conhecimento sobre o gerenciamento da qualidade em serviços de bibliotecas universitárias. Como contribuição teórica, destaca-se a elaboração de um modelo voltado a um tipo específico de bibliotecas, fortemente baseado nos modelos consagrados na literatura do tema, identificados pela revisão sistemática realizada.

A contribuição prática consiste na elaboração do instrumento de pesquisa direcionado às bibliotecas de universidades públicas, pois este estudo pode auxiliar essas bibliotecas a desenvolverem ações que resultem em um melhor atendimento ao usuário. Outra contribuição do ponto de vista prático, é que este trabalho pode servir de base para decisões organizacionais, possibilitando aos responsáveis focar estratégias de modo mais centrado nos atributos de qualidade percebida pelos usuários. Por exemplo, os gestores podem incorporar atributos específicos aqui propostos e/ou aplicar a pesquisa diretamente a seus usuários, com o intuito de ter uma melhor percepção dos atributos mais importantes para os usuários das bibliotecas.

5.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Como muitos estudos desse tipo, essa pesquisa possui algumas limitações pontuais. Em primeiro lugar, os resultados do estudo estão baseados nas respostas perceptivas de estudantes universitários e de bibliotecários, dentro da atmosfera de uma grande universidade pública federal brasileira, sendo que a aplicação e o resultado limitam-se a algumas bibliotecas e não todas da Instituição em estudo. O AvaLib foi construído essencialmente a partir da revisão teórica e com base na visão de especialistas.

Em suma, faz-se necessário e fundamental aprender, compartilhar e melhorar continuamente (MORONI, 2014). Portanto, estudos adicionais devem levar em consideração os aspectos acima mencionados e incorporar outras variáveis possíveis.

5.2 PROPOSIÇÃO PARA TRABALHOS FUTUROS

As informações obtidas com base neste estudo, focado na avaliação da qualidade dos serviços de bibliotecas universitárias e a satisfação de seus usuários, podem fornecer contribuições preciosas para a tomada de decisão no gerenciamento de outras bibliotecas acadêmicas. Do mesmo modo, podem trazer melhores níveis de qualidade para os serviços, o que pode resultar em satisfação geral (maior) dos alunos e demais usuários. Os resultados desse estudo podem servir de orientação para outras bibliotecas universitárias melhorarem seus serviços. Com a intenção de complementar os estudos realizados nesta dissertação, sugere-se para pesquisas futuras o que segue:

- a) aplicar o modelo desenvolvido em outras bibliotecas universitárias, a fim de validar a consistência deste modelo e, conseqüentemente, identificar oportunidades para melhorar a gestão dos seus serviços;
- b) criar um modelo geral de avaliação de qualidade que abranja tanto as perspectivas dos docentes como dos integrantes (servidores) das próprias bibliotecas pesquisadas;
- c) estudar as relações de causa e efeito entre os atributos de serviços desde a perspectiva de alunos e de bibliotecários;
- d) investigar quais são as necessidades dos alunos quando buscam serviços e produtos em bibliotecas universitárias.

Em outros estudos, a opinião de professores e de funcionários a respeito dos serviços da biblioteca também poderia ser considerada. Os bibliotecários, sempre que for possível, devem promover a introdução de novos serviços para a comunidade acadêmica. Assim, o desenvolvimento de novas técnicas/práticas administrativas e de novos processos – que geram valor para a organização – poderia ser objeto de estudo em pesquisas futuras sobre bibliotecas universitárias.

REFERÊNCIAS

- AHMED, S. M. Z.; SHOEB, Z. H. Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL. **Performance Measurement and Metrics**, v. 10, n. 1, p. 17-32, 2009.
- ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira, 1992.
- ALVES, G. C. **Marketing de serviços na educação**: modelos de percepção da qualidade. Porto: Edições IPAM, 2005.
- AMARANTE, J. G. M. C. C.; POVOA, A. Fatores críticos de sucesso da TQM: Uma revisão sistemática do contexto internacional. **Revista Espacios**, v. 37, n. 13, p. 1-16, 2016. Disponível em: <http://www.revistaespacios.com/a16v37n13/16371308.html>. Acesso em: 04 fev. 2019.
- ANDREASSEN, T. W.; LINDESTAD, B. Customer loyalty and complex services: the impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertise. **International Journal of Service Industry Management**, v. 9, n. 1, p.7-23, 1998.
- BANWET, D. K.; DATTA, B. Effect of service quality on post-visit intentions over time: the case of a library. **Total Quality Management**, v.13, n. 4, p. 537-546, 2002.
- BAPTISTA, M. M.; LEONARDT, M. P. L. Qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma biblioteca universitária. **Biblioteca Universitária**, v. 1, n. 1, p. 50-59, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://seer.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/download/1109/814>. Acesso em: 08 fev. 2019.
- BARBETTA, P. A.; REIS, M. M.; BORNIA, A. C. **Estatística**: para cursos de engenharia e informática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- BEHR, A.; MORO, E. L. S.; ESTABEL, L. B. Uma proposta de atendimento às necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do benchmarking e do sense making. **Informação & Informação**, v. 15, n. 1, p. 37-54, jan./jun. 2010.
- BOLTON, R. D.; DREW, J. H. A multistage model of customers' assessment of service quality and value. **Journal of Consumer Research**, v. 17, n. 4, p. 375-84, 1991.
- BRASIL. Ministério da Educação. **e-MEC**. 2017. Disponível em: <http://emec.mec.gov.br/>. Acesso em: 26 jan. 2019.

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LIBQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ENANCIB, 2012.

BRITO, G. F. **Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da percepção de seus clientes**: a metodologia LIBQUAL+ perspectivas e aplicação Brasil. 2013. 159 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-31012014-155620/publico/GiseleFerreiradeBrito.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2019.

CALVERT, P. J.; HERNON, P. Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 22, n. 5, p. 387-391, 1996.

CAREGNATO, S. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. 11. reimp. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2014.

CILISKA, D.; CULLUM, N.; MARKS, S. Evaluation of systematic reviews of treatment or prevention interventions. **Evidence-Based Nurs**, V. 4, n. 4, p. 100-104, Oct. 2001.

COLETTA, T. G.; ROZENFELD, H. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.3, p.129-141, set./dez. 2007.

COOK, C.; THOMPSON, B. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 26, n. 4, p. 248-258, 2000.

CORREIA, L. O. S.; PADILHA, B. M.; VASCONCELOS, S. M. L. Métodos para avaliar a completude dos dados dos sistemas de informação em saúde do Brasil: uma revisão sistemática. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 19, n. 11, p. 4467-4478, nov. 2014.

COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIANS (CAUL). **Value and impact of university libraries**. [2017]. Disponível em: http://www.caul.edu.au/caul-programs/best-practice/cqaac-resources/library-value#_ENREF_4. Acesso em: 25 ago. 2018.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

CUNHA, M. B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, v. 11, n. 6, p. 1-21, dez. 2010. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000009513/dbd95ea3dd4809012f119a731bd532e0>. Acesso em: 08 jan. 2019.

DAHAN, S. M. *et al.* Surveying users' perception of academic library services quality: a case study in University Malaysia Pahang (UMP) Library. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 42, p. 38-43, 2016.

DIAS, T. L. **Modelo de sistemas viáveis em organizações públicas**: um estudo de caso da função de planejamento de informações estratégicas para informatização da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte. 1998. 146 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Governo, Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 1998.

DOMINGUEZ, S. V. O valor percebido como elemento estratégico para obter a lealdade dos clientes. **Caderno Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 7, n. 4, p. 53-64, out./dez. 2000.

DORIGON, D. S. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação**. 2006. 203 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

DOUGHERTY, R. M. Assessment + analysis = accountability. **College and Research Libraries**, v. 70, n. 5, p. 417-418, 2009.

EDGAR, B. Questioning LIBQUAL+: critiquing its assessment of academic library effectiveness. In: ANNUAL MEETING OF THE AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY (ASIST), 69., Austin (US). **[Proceedings...]**. Austin, Nov. 2006.

ELSEVIER. **Sobre a solução Scopus**. 2017. Disponível em: <https://www.elsevier.com/pt-br/solutions/scopus>. Acesso em: 26 jan. 2019.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. São Paulo: AMGH, 2014.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

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. 88-102, set./dez. 2008.

GALE, B. T. **Gerenciando o valor do cliente**: criando qualidade e serviços que os clientes poder ver. São Paulo: Pioneira, 1996.

GALVÃO, M. C. B.; PLYUE, P.; RICARTE, I. L M. Métodos de pesquisa mistos e revisões de literatura mistas: conceitos, construção e critérios de avaliação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 8, n. 2, p. 4-24, set. 2017/fev. 2018.

GAMA, M. C. F.; MATTOS, C. A. C. Qualidade percebida em serviços de bibliotecas: uma avaliação sob a ótica do cliente. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais...** Florianópolis, SC: CBBBD, 2013.

GASTER, L. **Quality in public services**: managers choices. Buckingham: Open University Press, 1999.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.). **Métodos da pesquisa**. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2019.

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

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. 5. reimp. São Paulo: Atlas, 2013.

GRÖNROOS, C. Marketing services: the case of a missing product. **Journal of Business and Industrial Marketing**, v. 13, n. 4/5, p. 322-338, 1988.

GRÖNROOS, C. **Marketing**: gerenciamento e serviços. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GUIMARÃES, M. C. *et al.* Indicadores de desempenho de bibliotecas na Fiocruz: um caminho em construção. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 248-254, set./dez. 2006.

HAIR, J. F. *et al.* **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HALLINGER, P. A conceptual framework for systematic reviews of research in educational leadership and management. **Journal of Educational Administration**, v. 51, n. 2, p. 126-149, 2013.

HARER, J. B.; COLE, B. R. The importance of the stakeholder in performance measurement: critical processes and performance measures for assessing and improving academic library services and programs. **College & Research Libraries**. v. 66, n. 2, p. 149-170, 2005. Disponível em: <http://crl.acrl.org/index.php/crl/article/download/15717/17163>. Acesso em: 29 jan. 2018.

HEBERT, F. Service quality: an unobtrusive investigation of interlibrary loan in large public libraries in Canada. **Library and Information Science Research**, v. 16, p. 3-21, 1994.

HENTY, M. Performance indicators in higher education libraries. **British Journal of Academic Librarianship**, v. 4, n. 3, p. 178-192, 1989.

HOSSAIN, M. J.; AHMED, M. Z. An investigation of service expectations: developing and validating an alternative scale for service quality assessment in academic libraries. **The International Information & Library Review**, v. 46, n. 1-2, p. 21-30, 2014.

JAIN, S. K.; GUPTA, G. Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. **Vikalpa**, v. 29, n. 2, April/June, p. 25-37, 2004.

KITCHENHAM, B.; CHARTERS, S. Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering. **Technical Report**, EBSE-2007-01, School of Computer Science and Mathematics, Keele University, 2007.

KITCHROEN, K. Literature review: service quality in educational institutions. **ABAC Journal**, v. 24, n. 2, p. 14-25, 2004.

KOTLER, P. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, P.; FOX, K. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

KUH, G.; GONYEA, R. The role of the academic library in promoting student engagement in learning. **College & Research Libraries**. v. 64, n. 4, p. 256-282, 2003.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LEITÃO, B. J. M. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**: grupos de foco. Niterói: Intertexto, 2005.

- LEWIS, R. C.; BOOMS, B. H. The marketing aspects of service quality. In: BERRY, L.; STOSTACK, L. G. (Ed.). **Emerging perspectives on services marketing**. 1983. p. 99-107.
- LLUSAR, J. C. B.; ZORNOZA, C. C. Validity and reliability in perceived quality measurement models: an empirical investigation in spanish ceramic companies. **International Journal of Quality and Reliability Management**, v. 17, n. 8, p. 899-918, 2000.
- LOPES, E. L.; HERNANDEZ, J. M. C.; NOHARA, J. J. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ. **Revista de Administração de Empresas**, v. 49, n. 4, p. 401-416, 2009.
- LOURO, M. J. S. Modelos de avaliação de marca. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 40, n. 2, p. 26-37, 2000.
- LUSTOSA, L. J. *et al.* **Planejamento e controle da produção**. Rio de Janeiro: Elsevier/Campus, 2008.
- MACIEL, A. C. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.
- MAKI, P. L. Developing an assessment plan to learn about student learning. **Journal of Academic Librarianship**, v. 28, n. 1, p. 8-13, 2002.
- MAIA, L. C. G.; SANTOS, M. S. L. Gestão da biblioteca universitária: análise com base nos indicadores de avaliação do MEC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n.2, p.100-119, abr./jun. 2015.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.
- MARCONI, M.; LAKATOS, E. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- MARCONI, M.; LAKATOS, E. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MARQUEZ, J. J.; DOWNEY, A. Service design: toward a holistic assessment of the library. **PNLA Quarterly**, v. 80, n. 1, 2015.
- MARTINS, C. R. **Estudo do comportamento educacional**. São Paulo: [S.n.], 2000.
- MELCHOR CARDONA, M.; BRAVO, J. J. Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a Colombian University. **Estudios Gerenciales**, v. 28, p. 23-29, 2012.

MELO, E. S.; SCARVADA, A. J.; ALMEIDA, M. Gestão de serviços em bibliotecas e unidades de informação da literatura: 2010-2014. **Polêmica**, v. 15, n. 1, p. 39-51, abr./jun. 2015.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Produção**, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

MILAN, G. S. A qualidade em serviços e a satisfação de clientes: comparação entre a percepção de alunos de graduação e de pós-graduação de uma IES. **Revista de Administração UFSM**, v. 8, n. 3, p. 415-437, jul./set. 2015.

MILLER, K. F. **Service quality in academic libraries**: analysis of LIBQUAL+™ scores and institutional characteristics. Degree of Doctor of Education University of Central Florida. 2008.

MILLSON-MARTULA, C.; MENON, V. Customer expectations: Concepts and reality for academic library services. **College & Research Libraries**, v.56, n. 1, p. 33-47, 1995.

MOISÉS FILHO, J. G. **Qualidade do ensino e eficiência técnica no ensino superior privado**: o caso do Distrito Federal. 163 f. 2006. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade de Brasília, Brasília, 2006. Disponível em: http://www.repositorio.unb.br/bitstream/10482/4862/1/2006_Jorge%20Gabriel%20Mois%C3%A9s%20Filho.pdf. Acesso em: 23 jan. 2019.

MORO, E. L. S.; ESTABEL, L. B.; BEHR, A. Gestão em bibliotecas. In: ESTABEL, L. B.; MORO, E. L. S. (Org.). **Biblioteca**: conhecimentos e práticas. Porto Alegre: Penso, 2014. Capítulo 4, p. 57-76.

MORONI, I. User satisfaction surveys in two Italian university libraries: model, results and good practices. **Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)**, v. 2, p. 391-403, 2014.

NADIRI, H.; MAYBOUDI, S. M. A. Diagnosing university students' zone of tolerance from university library services. **Malaysian Journal of Library and Information Science**, v. 15, n. 1, p. 1-21, 2010.

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

NEJATI, M.; NEJATI, M. Service quality at University of Tehran Central Library, **Library Management**, v. 29, n. 6/7, p.571-582, 2008.

NIE, W.; KELLOGG, D. L. How professors of operations management view service operations? **Production and Operations Management**, v. 8, n. 3, p. 339-355, Fall 1999.

NITECKI, D. A.; HERNON, P. Measuring service quality at Yale university's libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 26, n. 4, p. 259-273, 2000.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar 2016.

O'NEILL, M.; PALMER, A. Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous improvement in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 12, n. 1, p. 39-52, 2004.

OAKLEAF, M. The library's contribution to student learning: inspirations and aspirations. **College & Research Libraries**, v. 76, n. 3, p. 353-358, Mar. 2015.

OLDFIELD, B.; BARON, S. Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. **Quality Assurance in Education**, v. 8, n. 2, p. 85-95, 2000.

OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, n. 4, Nov., p. 460-469, 1980.

O'NEIL, M. A.; PALMER, A. Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 12, n. 1, p. 39-52, 2004.

PARANHOS, R. *et al.* Uma introdução aos métodos mistos. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 18, n. 42, p. 384-411, maio/ago. 2016.

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

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Refinement and reassessment of the Servqual Scale. **Journal of Retailing**, v. 67, n. 4, p. 420-450, 1991.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Reassessment of expectation as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **Journal of Marketing**, v. 58, n. 1, p. 111-124, 1994.

- PEREIRA, C. P. C.; VARVAKIS, G. Evaluation and decision making in a university library from performance indicators. **TransInformação**, v. 30, n. 2, p. 219-235, maio/ago., 2018.
- PINE, B. J.; GILMORE, J. H. **The experience economy**. Boston, Mass: Harvard Business Review Press, 2011.
- POLL, R.; BOEKHORST, P. **Measuring quality**: performance measurement in libraries. 2nd. ed. Munchen: K. G. Saur, 2007.
- QUESTER, P.; WILKINSON, J. W.; ROMANIUK, S. A test of four service quality measurement scales: the case of the Australian advertising industry. Graduate School of Management, Nantes. **Working Paper 39**, Centre de Recherche et d'etudes appliquees, 1995.
- RAMSEOOK-MUNHURRUN, P.; LUKEA-BHIWAJEE, S. D.; NAIDOO, P. Service quality in the public service. **International Journal of Management and Marketing Research**, v. 3, n. 1, 2010.
- RIBEIRO, J. L. D.; ECHEVESTE, M. E. Dimensionamento da amostra em pesquisa de satisfação de clientes. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 18., 1998, Niterói, RJ. **Anais...** Niterói: ENEGEP, 1998.
- ROSLAH, J.; ZAINAB, A. N. Identifying what services need to be improved by measuring the library's performance. **Malaysian Journal of Library and Information Science**, v. 12, n. 1, 35-53, 2007.
- RUST, R.; ZAHORIK, A.; KEININGHAM, T. Return on quality (ROQ): making service quality financially accountable. In: RUST, R.; ZAHORIK, A.; KEININGHAM, T. **Readings in service quality**. New York: HarperCollins, 1996. p. 193-216.
- RUTKOWSKI, J. E. Qualidade no serviço público: um estudo de caso. **Gestão & Produção**, v.5, n.3, p. 284-297, dez. 1998.
- SAHU, A. K. Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. **Library Review**, v. 56, n. 3, p. 234-243, 2007. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/00242530710736019>. Acesso em: 07 mar. 2017.
- SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. Servqual x Servperf: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão & Produção**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 279-293, maio/ago. 2005.
- SANTOS, T. B. L.; SALLES, D. M. R. A eficiência na administração pública federal em atender as demandas da sociedade: a percepção dos servidores de instituição federal de ensino. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 15., 2018, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: CNEG, 2018. Disponível em: <http://sistema.inovarse.org/Anais/download/821>. Acesso em: 05 fev. 2019.

SCHNEIDER, B.; BOWEN, D. E. **Winning the service game**. Boston: Harvard Business School Press, 1995.

SCHNEIDER, B.; WHITE, S. S. **Service quality: research perspectives**. California: Sage, 2004.

SETH, N.; DESHMUKH, S. G.; VRAT, P. Service quality models: a review. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 22, n. 9, p. 913-949, 2005.

SHI, X.; LEVY, S. A theory-guided approach to library services assessment. **College & Research Libraries**, v. 66, n. 3, p. 266-277, 2005.

SHOEB, Z. H. Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying dimensions: service quality attributes in a private university library of Bangladesh. **Library Review**, v. 60, n. 4, p. 293-311, 2011.

SHOSTACK, G. L. **How to design a service**. Chicago: American Marketing Association, 1984.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração da dissertação**. 4. ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2005.

SILVA, L. M. T.; MEDEIROS, C. A. F.; COSTA, B. K. Qualidade dos serviços turísticos no setor de restaurantes: uma aplicação do Modelo SERVPERF. **Revista Hospitalidade**, v. 6, n. 2, p. 115-139, jul./dez. 2009.

SILVA, A. A. **A percepção dos discentes da UFSC sobre os serviços oferecidos na Biblioteca Central mensurado pelo método SERVQUAL**. 2013. 187 f. Dissertação (Mestrado Profissional) – Programa de Pós-graduação em Administração Universitária, Centro Socioeconômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2013.

SOARES, L. M. F.; SOUSA, C. V. Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.20, n.2, p.79-99, abr./jun. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v20n2/1413-9936-pci-20-02-00079.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2019.

SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES (SCONUL). **The value of academic libraries**. 2017. Disponível em: <https://www.sconul.ac.uk/page/the-value-of-academic-libraries>. Acesso em: 01 ago. 2018.

SOPHIA. **Os desafios da biblioteca universitária**. 2017. Disponível em: <https://www.sophia.com.br/blog/bibliotecas-e-acervos/biblioteca-universitaria>. Acesso em: 05 fev. 2019.

SOUZA, H. M.; DANILEVICZ, A. M. F.; TINOCO, M. A. C. Critérios de excelência em modelos de gestão da qualidade em serviços públicos: uma análise comparativa. **Revista Espacios**, v. 34, n. 1, 2013. Disponível em: <http://www.revistaespacios.com/a13v34n01/13340112.html>. Acesso em: 05 fev. 2019.

SURESHCHANDAR, G. S.; RAJENDRAN, C.; ANANTHARAMAN, R. N. The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach. **Journal of Services Marketing**, v. 16, n. 4. p. 363-379, 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/08876040210433248>. Acesso em: 23 fev. 2018.

SUTTON, L.; BAZIRJIAN, R.; ZERWAS, S. Library service perceptions: a study of two universities. **College and Research Libraries**. v. 70, n. 5, p. 474-496, 2009. Disponível em: https://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/R_Bazirjian_Library_2009.pdf. Acesso em: 04 fev. 2019.

TEAS, R. K. Expectations, performance evaluation and consumers' perceptions of quality. **Journal of Marketing**, v. 57, n. 4, p. 18-34, Oct. 1993.

THOMPSON, B.; KYRILLIDOU, M.; COOK, C. On-premises library versus Google-like information gateway usage patterns: a LibQUAL þ e study. **Portal: Libraries and the Academy**, v. 7, p. 463-80, 2007.

TINOCO, M. A. C. **Proposta de modelos ampliados de satisfação de clientes de serviços**. 2011. 173 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/29048/000774529.pdf?...1>. Acesso em: 04 fev. 2019.

TOWNLEY, C. T. Knowledge management and academic libraries. **College & Research Libraries**, v. 62. n. 1, p. 44-55, 2001.

TROCHIM, W. M. K. **The research methods knowledge base**. 2nd. ed. Cincinnati: Atomic Dog, 2003.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **UFRGS em números**. 2017. Disponível em: https://www1.ufrgs.br/paineldedados/ufrgs_numeros.html. Acesso em: 26 jan. 2019.

VALLS, V.; VERGUEIRO, W. C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 11, n. 1, p. 118-137, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a10.pdf>. Acesso em: 04 fev. 2019.

VERGUEIRO, W. C. S. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

VIEIRA, F. V.; VERÍSSIMO, M. P. Crescimento econômico em economias emergentes selecionadas: Brasil, Rússia, Índia, China (BRIC) e África do Sul. **Economia e Sociedade**, v. 18, n. 3, p. 37, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ecos/v18n3/v18n3a04.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2019.

WORLD ECONOMIC FORUM. **The Global Competitiveness Report: 2016-2017**. Davos: World Economic Forum, 2018. Disponível em: http://www3.weforum.org/docs/GCR2016-2017/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2016-2017_FINAL.pdf. Acesso em: 26 jan. 2019.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press, 1990.

ZEM-LOPES, A. M.; PEDRO, L. Z.; ISOTANI, S. Qualidade de softwares educacionais baseados na web (semântica): um mapeamento sistemático. **RENOTE - Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 12, n. 1, p. 1-10, jul. 2014. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/download/50335/31419>. Acesso em: 04 fev. 2019.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA EM SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS DA UFRGS

Apresentação

Este questionário é parte da pesquisa “Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias”, que está em desenvolvimento no curso de Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da UFRGS. Sua participação nesta pesquisa, por meio do preenchimento do questionário, é necessária e muito bem-vinda.

Antes de responder, é importante saber que:

- a) os resultados desta pesquisa serão analisados e apresentados em uma dissertação de mestrado;
- b) a coleta de dados é totalmente anônima e as respostas recebidas serão utilizadas apenas para fins acadêmicos, sem a identificação dos respondentes;
- c) as informações coletadas poderão subsidiar ajustes e melhorias nas bibliotecas participantes.

Qual o objetivo desta pesquisa?

Esta pesquisa tem como objetivo avaliar a qualidade percebida dos serviços prestados pelas bibliotecas integrantes do Sistema de Bibliotecas da UFRGS, a partir da captação da percepção de seus usuários e bibliotecários.

(A) PERFIL E HÁBITOS DO USUÁRIO¹

1. Gênero

- Masculino
 Feminino
 Outro

2. Faixa etária

- 15-19 20-24
 25-29 30-34
 35-39 40-44
 45-49 50-54
 55-59 60-64
 65 ou mais

3. Tipo de vínculo com a Universidade

- Docente
 Técnico-administrativo
 Graduando
 Pós-graduando
 Visitante
 Outros. Qual? _____

3A. Se você é um Docente ou Técnico-administrativo, informe o tempo de vínculo com a Universidade

- Menos de 1 ano
 1 a 2 anos
 3 a 4 anos
 4 a 5 anos
 6 a 7 anos
 8 a 9 anos
 10 a 12 anos
 13 a 15 anos
 16 a 18 anos
 19 a 21 anos
 22 anos ou mais

¹ As questões 3B, 3C, 4A, 4B e 5 não se aplicam a técnicos-administrativos atuantes nesta biblioteca pesquisada.

3B. Se você é um Graduando, em que faixa de semestre está cursando no momento? Marque a faixa mais alta.

- 1 ao 2 semestre
 3 ao 4 semestre
 5 ao 6 semestre
 7 ao 8 semestre
 9 ao 10 semestre
 11 ao 12 semestre

3C. Se você é um Pós-graduando, seu curso é em nível de:

- Especialização
 Mestrado
 Doutorado
 Pós-doutorado

4A. Quantidade de vezes que frequenta a biblioteca

- Muito frequentemente (diariamente)
 Frequentemente (2x por semana ou mais)
 Ocasionalmente (poucas vezes por mês)
 Raramente (poucas vezes no semestre)
 Nunca

4B. Tempo de permanência na biblioteca por semana (em média)

- Não se aplica
 Menos de 1 hora
 1h até 2h
 2h até 3h
 3h até 4h
 4h até 5h
 5h até 6h
 6h até 7h
 7h até 8h
 8h até 9h
 9h até 10h
 10h ou mais

5. Principal(is) razão(ões) ou motivo(s) para ir à biblioteca

- Estudo individual
 Estudo em grupo
 Instruído pelo professor
 Leitura de lazer
 Leitura de jornais
 Consulta/pesquisa pontual
 Retirada/devolução de materiais
 Uso da coleção de livros
 Uso da coleção de periódicos científicos
 Uso da coleção de revistas comerciais
 Uso da conexão de internet wi-fi
 Uso dos computadores
 Uso de bases de dados eletrônicas
 Outra. Qual? _____

(B) PERCEÇÃO DOS USUÁRIOS

Como preencher as próximas questões?

Indique o seu grau de concordância em relação a cada um dos critérios apresentados abaixo. Por favor, marque na caixa da “percepção” o número que melhor traduza sua resposta:

1	Discordo completamente
2	Discordo parcialmente
3	Não tenho opinião definida (indiferente)
4	Concordo parcialmente
5	Concordo completamente

1 = DISCORDO COMPLETAMENTE | 2 = DISCORDO PARCIALMENTE | 3 = NÃO TENHO OPINIÃO DEFINIDA (INDIFERENTE) | 4 = CONCORDO PARCIALMENTE | 5 = CONCORDO COMPLETAMENTE

- BIBLIOTECA COMO ESPAÇO (BE)**
- 01) A climatização na biblioteca é confortável

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 02) O nível de iluminação nos ambientes é satisfatório

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 03) O nível de ruído na biblioteca é adequado

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 04) A limpeza é adequada

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 05) A quantidade de assentos/lugares é suficiente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 06) O ambiente é adequado para o estudo em grupos

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 07) O ambiente é adequado para o estudo individual

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 08) O layout e o mobiliário são adequados

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 09) Os armários são suficientes e seguros para guardar pertences pessoais

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 10) A quantidade de computadores é suficiente para os usuários

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 11) A sinalização dos ambientes está adequada, de forma a auxiliar na identificação dos espaços e localização das coleções

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- EQUIPE DA BIBLIOTECA (EB)**
- 01) Inspiram confiança e transmitem segurança ao atender

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 02) Entendem as necessidades dos usuários satisfatoriamente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 03) Orientam os usuários satisfatoriamente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 04) São acessíveis, educados e cordiais

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 05) Atendem prontamente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 06) Atendem com disposição

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 07) Possuem conhecimentos para responder as perguntas dos usuários

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 08) Mostram-se disponíveis – quando requisitados – pessoalmente, por telefone ou por e-mail

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 09) Dão atenção individualizada aos usuários

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 10) Demonstram competência ao responder as demandas dos usuários

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- SERVIÇOS DA BIBLIOTECA (SB)**
- 01) Disponibiliza informações relevantes sobre seus produtos e serviços (guias impressos ou on-line, cartazes, murais, etc.)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 02) A biblioteca está aberta aos usuários em dias e horários convenientes

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 03) Oferece atividades suficientes de educação de usuários para a efetiva aprendizagem e o melhor uso dos recursos de informação (cursos, palestras, oficinas, orientações individualizadas, seminários, workshops, etc.)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 04) Fornece conexão à internet sem fio (wi-fi) satisfatória

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 05) Os prazos de empréstimo são por tempo suficiente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 06) Os equipamentos de informática da biblioteca atendem às necessidades

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 07) A comunicação com os usuários é clara e eficiente diante de eventuais interrupções no atendimento

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 08) Os canais de comunicação (telefone, e-mail, redes sociais, etc.) são adequados e satisfatórios

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- ACESSO À INFORMAÇÃO (AI)**
- 01) A coleção de livros impressos atende às necessidades

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 02) A coleção de e-books atende às necessidades

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 03) As buscas no catálogo on-line SABI são fáceis e intuitivas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 04) O website da biblioteca é fácil de usar

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 05) O acervo em outros idiomas atende às necessidades

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 06) As informações obtidas por meio do acervo da biblioteca são úteis para as atividades acadêmicas dos usuários

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 07) A sinalização do acervo da biblioteca é clara, compreensível e útil

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 08) A localização de materiais nas estantes é fácil (sem a necessidade de auxílio)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 09) A identificação, localização e acesso às bases de dados assinadas pela UFRGS são facilitados

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 10) Os recursos eletrônicos (e-books, bases de dados, dicionários, etc.) assinados pela Universidade são de fácil acesso pelo uso do PROXY

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
1. Considerando tuas percepções gerais, esta biblioteca recebe a nota...

[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
[] 6	[] 7	[] 8	[] 9	[] 10
2. Você recomendaria esta biblioteca?
 Sim Não
 Por qual(is) motivo(s)? _____

- Agradeço por responder. ☺
 Vinicius da R. da Silva
 Bibliotecário, CRB-10/1759
 ✉vinicius.silva@ufrgs.br

Como citar esta dissertação:

SILVA, V. R. **Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias.** Orientadores: José Luis Duarte Ribeiro; Maria Auxiliadora Cannarozzo Tinoco. 2019. 98 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019.