UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

GISELE FERREIRA DE BRITO

**Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da
percepção de seus clientes: a metodologia LibQUAL+® e
suas perspectivas de aplicação no Brasil**

São Paulo

2013

GISELE FERREIRA DE BRITO

**Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir
da percepção de seus clientes: a metodologia LibQUAL+®
e suas perspectivas de aplicação no Brasil**

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós-Graduação em Ciência da Informação
da Escola de Comunicações e Artes da
Universidade de São Paulo para a obtenção
do título de Mestre em Ciência da
Informação.

Área de concentração: Cultura e Informação

**Orientador: Prof. Dr. Waldomiro de
Castro Santos Vergueiro**

São Paulo

2013

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

FICHA CATALOGRÁFICA

Brito, Gisele Ferreira de

Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da percepção de seus clientes: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil / Gisele Ferreira de Brito. - - 2013.

XXX f.: il. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) – Universidade de São Paulo, 2013.

Orientador: Prof. Dr. Waldomiro de Castro Santos Vergueiro.

1. Bibliotecas universitárias 2. Serviços aos clientes 3. Qualidade
4. Satisfação do consumidor 5. LibQUAL+® I. Universidade de São Paulo. Escola de Comunicações e Artes II. Título.

CDD 025.1

BRITO, Gisele Ferreira de

Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da percepção de seus clientes: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Cultura e Informação

Aprovada em:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr.

Instituição:

Julgamento

Assinatura

Prof. Dr.

Instituição:

Julgamento

Assinatura

Prof. Dr.

Instituição:

Julgamento

Assinatura

Às minhas filhas Rafaela e Valentina

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus.

Ao prof. Waldomiro, que desde os idos do curso de graduação, estabeleceu comigo uma parceria de confiança, colaboração e incentivo, um verdadeiro “pai” acadêmico”. Muito obrigada pelos ensinamentos. Muito me orgulho de ser sua aluna.

À Profa. Daisy Pires Noronha por ter sido minha orientadora na fase inicial deste projeto e por atender com carinho e paciência aos meus pedidos de ajuda.

À Dra. Angela Maria Belloni Cuenca por suas contribuições durante o exame de qualificação.

À minha família, especialmente ao meu marido Sandro Padovani do Nascimento por me encorajar e acreditar nesse sonho comigo.

Aos meus amigos que souberam a importância deste projeto para a minha vida e compreenderam minhas ausências. Meu muito obrigada, especialmente ao querido Marcelo Krokosz, pelas conversas sobre metodologia e por não me deixar desanimar nunca!

Aos professores do mestrado da FECAP que me inspiraram e me motivaram a buscar a continuidade de meus estudos no mestrado acadêmico e aos meus colegas da disciplina de Métodos Quantitativos desta instituição, pela parceria nos exercícios e estudos para as provas.

Aos novos amigos conquistados no mestrado: Camila Ribeiro, Marcos Passos, Adriana Souza e Vanessa Melo de Carvalho.

À Martha Kyrillidou e Michael Maciel pelo suporte informacional sobre o LibQUAL e encorajamento na continuidade da pesquisa.

À Escola de Comunicações e Artes pela oportunidade de realização do curso de mestrado.

À Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) (Proc. nº. 2012/11197-7) pela concessão da bolsa de mestrado e pelo suporte financeiro para a realização desta pesquisa.

Enfim, a todos que direta ou indiretamente colaboraram para a realização deste estudo, meus sinceros agradecimentos.

*“Nothing supports an argument so convincingly
as a demonstrable fact or clear trend”.*

(SCONUL, 2012, p. 1)

RESUMO

BRITO, Gisele F. de. **Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da percepção de seus clientes**: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. 2013. XXX f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

O tema central dessa pesquisa é a avaliação da qualidade dos serviços de informação. Seu objeto de estudo delimita-se à necessidade de entendimento dos processos de avaliação dos serviços das bibliotecas universitárias brasileiras. Como problemática da dissertação, tem-se que as avaliações compulsórias governamentais do ensino superior não são satisfatórias no sentido de demonstrar a real contribuição das bibliotecas universitárias para a qualidade do ensino superior brasileiro e que, para tanto, deveriam ter suas metodologias revistas por profissionais e instituições ligados às bibliotecas. Dessa forma, buscou-se entender os objetivos das avaliações de bibliotecas, e chegou-se à conclusão de que um conjunto avaliativo e não apenas uma ou outra metodologia deva ser considerada para avaliar a qualidade das bibliotecas universitárias. Propõe-se um somatório de avaliação objetiva, aquela em que são considerados dados coletados a partir de relatórios gerenciais, e subjetiva, cujos dados são advindos da opinião dos clientes sobre os serviços prestados. Tendo em conta outros estudos em desenvolvimento no Brasil a respeito das avaliações objetivas, optou-se por focar a avaliação subjetiva das bibliotecas, trazendo à discussão a importância das avaliações de qualidade nas bibliotecas universitárias a partir da percepção de seus clientes, destacando e apresentando uma metodologia específica, o LibQUAL+®, por meio de estudo de caso realizado nas bibliotecas da *Texas A&M University*. Dentre os procedimentos metodológicos adotados, destaca-se a utilização de pesquisa bibliográfica e documental, por meio das quais foram realizados o levantamento e análise das fontes bibliográficas para a estruturação do referencial teórico e estudo de caso. Como procedimentos para esta etapa da pesquisa, foram consultadas bases de dados internacionais para o levantamento de artigos, além de livros, legislação, artigos de eventos científicos e teses. Como resultado da análise crítica da metodologia LibQUAL+® somada ao estudo de caso, apresentam-se as perspectivas de aplicação da mesma em bibliotecas universitárias brasileiras. Dentre essas perspectivas, destaca-se a possibilidade de inclusão da metodologia em um conjunto avaliativo das bibliotecas universitárias nas avaliações do ensino superior

brasileiro, a possibilidade de geração de estatística nacional de bibliotecas universitárias até hoje inexistente no Brasil, o *benchmarking* a partir da identificação das melhores práticas, a possibilidade de estabelecimento de um melhor relacionamento biblioteca-cliente, uma gestão mais profissional, utilizando a avaliação como ferramenta de planejamento e de tomada de decisão baseada em evidências, visando aprimorar a excelência de seus serviços e produtos e evidenciar seu valor e o impacto de sua atuação junto à comunidade a que atende. Tudo isso, graças à convergência com outras práticas gerenciais, como a qualidade, a gestão do conhecimento e o marketing.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Serviços aos clientes. Qualidade. Satisfação do cliente. LibQUAL+®.

ABSTRACT

BRITO, Gisele F. de. **Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da percepção de seus clientes**: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. 2013. XXX f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

The central thematic of this research is the quality assessment of information services. Its object is delimited by the need to understand the evaluating process of the Brazilian university libraries services. The thesis issue deals with higher education governmental compulsory evaluations and how they are not satisfactory in order to demonstrate the real contribution of university libraries to the quality of higher education in Brazil, and that they, in order to achieve such objective, should have their methodologies reviewed by professionals and institutions related to the libraries. In this manner, it intended to understand the objectives of library evaluations, concluding that a set of evaluative assessments and not just one or another method should be used in order to assess the university libraries quality. A sum of objective - data collected from management reports - and subjective evaluation - data obtained from the customers opinion about the services provided to them. Taking into account other studies about objective evaluations developed in Brazil, this study focus on the subjective library evaluations, bringing to the discussion the importance of university libraries's quality evaluations from the perception of their customers, highlighting and presenting a specific methodology, the LibQUAL+®, through a case study in the libraries at Texas A&M University. Among the methodological procedures, it highlights the use of literature and documents, through which a survey and bibliographic sources analysis were conducted in order to structure the theoretical analysis and the case study. As procedures for this stage of the research, international databases were consulted to search articles, and books, legislation, scientific articles, events and dissertations. As a result of the review of the methodology LibQUAL+® and the case study, it presents the perspectives of its application in Brazilian university libraries. Among these perspectives the possibility of inclusion of the methodology on a set of evaluative assessments of university libraries in Brazil, the possibility of generating a national statistics of university libraries which is still lacking in Brazil, the establishment of a benchmarking process based on the identification of best practices, the possibility of establishing a better relationship between customer and library, a more professional

management, using the evaluation as a tool for planning and decision-making based on evidence, aiming to improve the excellence of its services and products and to demonstrate its value and impact to the community it serves stand out. All this, thanks to the convergence with other management practices, such as quality, knowledge management and marketing.

Key words: University libraries. Customer services. Quality. Customer satisfaction. LibQUAL+®.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – AS DIMENSÕES DE PARASURAMAN, BERRY E ZEITHAML.....	48
QUADRO 2 – EXPERIÊNCIAS DE APLICAÇÃO DO SERVQUAL EM BIBLIOTECAS BRASILEIRAS.....	50
QUADRO 3 – AS DIMENSÕES DE SERVIÇO DO LIBQUAL+®	56
QUADRO 4 – EXPERIÊNCIAS COM O LIBQUAL+® FORA DOS EUA E CANADÁ	63

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – DETALHE DO INSTRUMENTO LIBQUAL+®.....	57
FIGURA 2 – GAPS DA METODOLOGIA LIBQUAL+® Erro! Indicador não definido.	9
FIGURA 3 – APRESENTAÇÃO GRÁFICA DAS PONTUAÇÕES DO LIBQUAL+®	59
FIGURA 4 – COMPOSIÇÃO DO GRÁFICO DE RADAR DO LIBQUAL+®	60
FIGURA 5 – GRÁFICO DE RADAR DO LIBQUAL+®	60
FIGURA 6 – LIBQUAL+® AO REDOR DO MUNDO	62
FIGURA 7 – VISTA ÁREA DO CAMPUS DE COLLEGE STATION DA TEXAS A&M UNIVERSITY.....	77
FIGURA 8 – EDIFÍCIO PRINCIPAL DA BIBLIOTECA STERLING C. EVANS	81
FIGURA 9 – EDIFÍCIO ANEXO DA BIBLIOTECA STERLING C. EVANS.....	81
FIGURA 10 – EDIFÍCIO DA CUSHING MEMORIAL LIBRARY AND ARCHIVES ..	82
FIGURA 11 – EDIFÍCIO DA WEST CAMPUS LIBRARY	83
FIGURA 12 – EDIFÍCIO DA MEDICAL SCIENCES LIBRARY.....	84
FIGURA 13 – EDIFÍCIO DA POLITICAL SCIENCE AND ECONOMICS LIBRARY.	84
FIGURA 14 – VISÃO INTERNA DA QATAR LIBRARY	85
FIGURA 15 – EDIFÍCIO DA GALVESTON LIBRARY	86
FIGURA 16 – ACOMPANHAMENTO DAS RESPOSTAS	89
FIGURA 17 - CATEGORIAS CRIADAS PELA TAMU POR DIMENSÃO	90
FIGURA 18 – ANÁLISE POR CATEGORIA	91
FIGURA 19 – FORMAÇÃO DO GRÁFICO DE BARRAS LIBQUAL+®	92
FIGURA 20 – DISTRIBUIÇÃO DA ANÁLISE POR GRUPO DE USUÁRIOS	93
FIGURA 21 – ANÁLISE LONGITUDINAL E DE BENCHMARKING.....	94
FIGURA 22 – ANÁLISE POR DISCIPLINA.....	95
FIGURA 23 – ANÁLISE AGR - TABELA	96

FIGURA 24 – ANÁLISE AGR - GRÁFICO	97
FIGURA 25 – ANÁLISE DE PRIORIDADES, SUCESSOS E PREOCUPAÇÕES....	98
FIGURA 26 – ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS POR CATEGORIA	99
FIGURA 27 – ANÁLISE DE UTILIZAÇÃO	100
FIGURA 28 – ANÁLISE DOS RESULTADOS EM COMPETÊNCIA INFORMACIONAL.....	101

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AAHSL	<i>Association of Academic Health Science Libraries</i>
ABRAINFO	Associação Brasileira de Profissionais da Informação
AGR	<i>Adequacy Gap Ratio</i>
ALA	<i>American Library Association</i>
ANCIB	Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
ARL	<i>Association of Research Libraries</i>
BRAPCI	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
CABID	<i>Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación</i>
CAPES	Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal do Ensino Superior
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
CCT-UENF	Centro de Ciência e Tecnologia da Universidade Estadual do Norte Fluminense
CEP	Controle Estatístico de Processo
CI	Ciência da Informação
Ciclo PDCA	Ciclo <i>Plan, Do, Check e Act</i>
CPA	Comissão Própria de Avaliação
CRUCH	<i>Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas</i>
CSIC	<i>Consejo Superior de Investigaciones Científicas y Sociológicas</i>
ENADE	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
FAEPSB	Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Bahia
FAPESP	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo

FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições
FECAP	Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado
FioCruz	Fundação Instituto Oswaldo Cruz
FIPSE	<i>US Department of Education Fund for the Improvement of the Post-Secondary Education</i>
IES	Instituições de Ensino Superior
IFLA	<i>International Federation of Library Associations and Institutions</i>
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
IPEN	Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares
ISO	<i>International Standards Organization</i>
LIBER	<i>Ligue des Bibliothèques Européenes de Recherche</i>
MEC	Ministério da Educação
MUMS	<i>Mashhad University of Medical Sciences</i>
MUT	<i>Mangosuthu University of Technology</i>
PAQ	Programa de Qualidade de Produtos e Serviços de Informação
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
REBIUN	<i>Red de Bibliotecas Universitarias Españolas</i>
SCONUL	<i>Society of College, National & University Libraries</i>
SIBi-USP	Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SNBU	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
TAMU	<i>Texas A&M University</i>
TAMUG	<i>Texas A&M University campus Galveston</i>
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação

UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
1.1 Contextualização	19
1.2 Problema da Pesquisa	23
1.3 Objetivo Geral	23
1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
1.4 Justificativa.....	24
1.5 Estrutura do estudo	26
2 QUADRO TEÓRICO DE REFERÊNCIA.....	28
2.1 Bibliotecas universitárias e a importância do processo avaliativo	30
2.2 O Processo de Avaliação das Bibliotecas Universitárias no Brasil	33
2.3 O estado da arte da temática “Avaliação de Bibliotecas” no Brasil.....	36
2.4 Perspectivas para a avaliação de bibliotecas universitárias no Brasil	39
2.5 Tipologia das avaliações: objetivas e subjetivas	44
2.6 Avaliação de serviços a partir da percepção do cliente: Metodologias	45
2.6.1 ANTECEDENTES DO LIBQUAL+®: O MÉTODO SERVQUAL	46
2.6.1.1 A aplicação do SERVQUAL em Bibliotecas	49
2.6.1.2 Problemáticas do SERVQUAL	51
2.6.2 O MÉTODO LIBQUAL+®.....	52
2.6.2.1 Histórico do LIBQUAL+®.....	52
2.6.2.2 O instrumento LIBQUAL+®.....	54
2.6.2.3 Interpretando os resultados do LIBQUAL+®.....	58
2.6.2.4 Principais aplicações do LibQUAL+®.....	61
2.6.2.5 Problemáticas do LIBQUAL+®.....	66
3 METODOLOGIA	68
3.1 Seleção do caso	71
3.2 Etapas de pesquisa	72
3.3 Coleta de dados.....	72
3.4 Análise de dados.....	73
4 ESTUDO DE CASO	75
4.1 Caracterização da Instituição do Caso.....	76

4.2 O LibQUAL+® na Texas A&M University	86
4.3 Processo de avaliação da TAMU, utilizando o LibQUAL+®	87
4.3.1 IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO	88
4.3.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS	89
4.3.2.1 <i>Análise por categoria</i>	89
4.3.2.2 <i>Análise por grupo de usuários</i>	93
4.3.2.3 <i>Análise longitudinal e de benchmarking</i>	93
4.3.2.4 <i>Análise por disciplina</i>	95
4.3.2.5 <i>Análise de Coeficiente de Adequação de Gap (Adequacy Gap Ratio-AGR)</i> ..	95
4.3.2.6 <i>Análise de Prioridades, Sucessos e Preocupações</i>	97
4.3.2.7 <i>Análise de Comentários</i>	98
4.3.2.8 <i>Análise de Utilização</i>	99
4.3.2.9 <i>Análise da Competência Informacional</i>	100
4.3.3 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	101
4.4 Principais Resultados	101
4.5 Considerações sobre o LibQUAL+® a partir do Estudo de Caso	105
4.6 Discussões sobre o LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil	106
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	108
5.1 Considerações sobre os objetivos do estudo	109
5.2 Limitações do estudo e recomendações para futuras pesquisas	113
REFERÊNCIAS	114
APÊNDICE A – INSTRUMENTO LIBQUAL EM PORTUGUÊS (TRADUÇÃO LIVRE)	122
ANEXO A – INSTRUMENTO LIBQUAL EM INGLÊS AMERICANO	130
ANEXO B – ANÁLISE POR CATEGORIA DA TEXAS A&M UNIVERSITY	138
ANEXO C – ANÁLISE LONGITUDINAL DA TEXAS A&M UNIVERSITY	149
ANEXO D – ANÁLISE DE BENCHMARKING DA TEXAS A&M UNIVERSITY	153
ANEXO E – TABELA COM CÁLCULOS AGR DA TEXAS A&M UNIVERSITY	157
ANEXO F – DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DE 2005 DA TEXAS A&M UNIVERSITY	159

1 INTRODUÇÃO

Em tempos de mudança no ambiente organizacional, os clientes estão se tornando cada vez mais críticos e exigentes, buscando serviços mais ágeis e de melhor qualidade, em função principalmente das tecnologias de informação e comunicação (TICs) disponíveis. Tais tecnologias, a exemplo dos *ebooks*, do Google e outros provedores de informação disponíveis na Internet, como as bases de dados vêm quebrando o monopólio das bibliotecas de principal fonte de informação confiável e têm se tornado um dos principais desafios das bibliotecas universitárias brasileiras na atualidade, somadas às reduções nas verbas, e, em muitos casos, declínio no número de visitantes. Tais desafios exigem muita atenção por parte dos gestores das bibliotecas para poderem atravessar essa verdadeira encruzilhada: como obter informação para atender ou superar as expectativas desses clientes, incrementando a qualidade dos serviços das bibliotecas e demonstrar seu real valor à comunidade?

Com base nesse questionamento, propõe-se como tema central dessa pesquisa a avaliação da qualidade dos serviços de informação, sobretudo a avaliação da qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias brasileiras.

1.1 Contextualização

A qualidade dos serviços de informação deve ter como objetivo aprimorar seus serviços, tendo em vista atender ou até mesmo superar a expectativa de seus clientes. Para Hernon e Altman (1995, p. 6) não importa o que os profissionais de informação pensam sobre o nível de qualidade de seus serviços e por mais que alguns deles possam considerar que seus clientes sejam incapazes de avaliar propriamente os serviços de informação e considerem pobres suas opiniões, “se os clientes dizem que um serviço é de qualidade, então realmente é”.

Nesse sentido, lembra-se que o relacionamento com os clientes também é considerado como o aspecto mais importante para as atividades do profissional da informação por Vergueiro (2007) e Hernon e Altman (1995, p. 6). Esses últimos defendem o cliente como chave para o sucesso dos serviços de informação: “apenas os usuários podem justificar a existência de uma biblioteca” (HERNON; ALTMAN, 1995, p. 3).

Sampaio e colaboradores (2004) corroboram esta ideia, também defendendo a perspectiva dos clientes e afirmando que a falta de conhecimento de suas necessidades pode causar prejuízo para as atividades acadêmicas, comprometendo o ensino e a pesquisa.

Nesse mesmo raciocínio, Vergueiro (2000) afirma que muitos profissionais não se dão conta da inadequação de suas práticas de trabalho, pensando estar oferecendo o seu melhor dentro das circunstâncias a que estão submetidos e se esquecem que existe um outro ponto de vista além do profissional - o do cliente -, e esse desencontro de percepções é que pode gerar um nível de serviço abaixo do satisfatório, comprometendo sua qualidade.

Cada vez mais, profissionais da informação que desejam contribuir diretamente para o aperfeiçoamento de suas instituições passam a trabalhar aspectos relacionados à qualidade em seu cotidiano, principalmente, considerando a percepção de seus clientes, como um fator determinante para se atingir serviços de excelência. Por essa razão, torna-se necessária uma ferramenta pela qual as necessidades dos clientes sejam ouvidas para o incremento da qualidade nos serviços de informação. É aí que entra a avaliação.

Na área educacional, sobretudo na de nível superior, a preocupação com a avaliação parece se configurar como uma necessidade prática: para que as Instituições de Ensino Superior (IES) possam ser credenciadas ou se manter em funcionamento, têm que estar de acordo com padrões de qualidade estabelecidos por órgãos reguladores, que criaram formas de avaliar o serviço dessas universidades e faculdades, aferindo sua qualidade.

Dentre esses órgãos reguladores está o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), uma autarquia do Ministério da Educação (MEC).

Para gerar seus dados e estudos educacionais o INEP realiza levantamentos estatísticos e avaliativos em todos os níveis e modalidades de ensino. Para a avaliação do ensino superior o Brasil conta com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), criado em 2004 por meio da Lei 10.861 e que tem por finalidades

a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional (BRASIL, 2004).

O SINAES contempla as seguintes avaliações:

- a) avaliação das instituições que abrange a autoavaliação, a ser realizada por uma Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada instituição e a avaliação externa in loco, a ser realizada por uma comissão de avaliadores designada pelo INEP;
- b) avaliação dos cursos de graduação que objetiva identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em especial as relativas ao perfil do corpo docente, às instalações físicas e à organização didático-pedagógica;
- c) avaliação do desempenho dos estudantes dos cursos de graduação a ser realizada por meio do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), que tem uma prova aplicada aos alunos, por amostragem, ao final do primeiro ano e do último ano do curso. (BRASIL, 2004).

A primeira delas, a avaliação institucional, sobretudo no que tange à autoavaliação, traz para as bibliotecas universitárias a oportunidade de definir a ferramenta que melhor capta a percepção de sua comunidade acadêmica em relação aos seus serviços; no entanto, não foram identificados na literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da informação brasileira relatos dessas experiências, o que diminui as oportunidades para discussão dos métodos e nos faz acreditar que essas avaliações têm ficado a cargo das CPAs das universidades.

Tudo leva a crer que muitas bibliotecas não se envolvem com a autoavaliação por seus dirigentes imaginarem que a avaliação externa, realizada por meio do instrumento de avaliação dos cursos de graduação do INEP, seja suficiente. Trata-se de um equívoco dos bibliotecários, pois o instrumento não tem essa eficiência que imaginam. Mais do que avaliar os serviços, o profissional bibliotecário, deve ter uma visão menos sistemática de sua atuação, ou seja, uma postura mais

aberta ao mercado, incluindo o cliente no processo avaliativo e, a partir daí, considerá-los os árbitros últimos de sua excelência. Isso, porque o relacionamento com os clientes é o aspecto mais importante das atividades do profissional da informação (VERGUEIRO, 2007).

Pode-se observar que tampouco na academia o tema avaliação de bibliotecas universitárias vem sendo objeto de ampla discussão, haja vista a baixa representatividade da temática em eventos e periódicos científicos brasileiros da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Várias questões podem ser colocadas em razão desse estado de coisas: será que os envolvidos no desenvolvimento do instrumento desconhecem o papel da biblioteca universitária e suas potenciais contribuições para a qualidade do ensino superior? Ou a culpa do instrumento não considerar o aspecto pedagógico da unidade de informação se deve à pouca pró-atividade dos profissionais de informação no sentido de fazer valer a sua voz na concepção desses instrumentos? Ou, ainda, se a possibilidade de questionar a validade desse instrumento não fica comprometida devido à omissão da própria biblioteca?

O país está carente de procedimentos avaliativos de suas bibliotecas universitárias e entende-se que as avaliações governamentais, além de mensurar a qualidade do ensino superior, deveriam servir também às finalidades citadas por Lancaster (1996), como justificar a existência das bibliotecas em ambiente universitário, demonstrar seu nível de desempenho, verificar sucessos e malogros de seus serviços, comparar desempenho entre elas, contribuindo inclusive para uma estatística nacional de bibliotecas universitárias até hoje inexistente no Brasil.

Uma iniciativa da *Association of Research Libraries* (ARL), tem se mostrado bastante adequada tendo em vista a avaliação da qualidade das bibliotecas acadêmicas, considerando o ponto de vista de seus clientes: a metodologia LibQUAL+®, intitulado assim em razão de Lib (de *library*) e QUAL (de *quality*). Porém, muito embora já conte com doze anos de aplicação em bibliotecas acadêmicas de vários países ainda não se tem registro de experiências no Brasil.

1.2 Problema da Pesquisa

Diante do exposto, o eixo programático que motiva essa pesquisa pode ser apresentado na forma das seguintes questões:

- 1) A metodologia existente para a avaliação da qualidade dos serviços das bibliotecas acadêmicas, que considera o ponto de vista do cliente, o LibQUAL+®, pode ser considerado para contribuir nos processos avaliativos governamentais das bibliotecas acadêmicas brasileiras?”
- 2) Quais os ganhos da aplicação dessa metodologia em bibliotecas universitárias brasileiras?

1.3 Objetivo Geral

Refletir sobre o enfoque das avaliações das bibliotecas universitárias brasileiras, sobretudo em medidas de qualidade centradas nos clientes de serviços de informação e bibliotecas, a fim de apresentar possibilidades de aplicação no âmbito acadêmico brasileiro.

1.3.1 Objetivos Específicos

- a) discutir a importância da avaliação para as bibliotecas universitárias brasileiras e o atual cenário das avaliações compulsórias do ensino superior no Brasil;
- b) contribuir sobre a questão da qualidade centrada no cliente no âmbito dos serviços de informação e bibliotecas e seus métodos avaliativos, analisando especificamente a metodologia de avaliação da qualidade como base na percepção do cliente e desenvolvida especialmente para aplicação em bibliotecas acadêmicas: o LibQUAL+®;
- c) considerar as possibilidades de aplicação do LibQUAL+®, em bibliotecas acadêmicas brasileiras.

1.4 Justificativa

Considerando-se o fator pluridisciplinar da Ciência da Informação (CI) pelos empréstimos de conceitos/termos que vêm fazendo de outras áreas - o que de modo absoluto deve ser considerado um demérito para a sua cientificidade, haja vista que por conta dessas relações com outras disciplinas a CI vem produzindo resultados interessantes – percebe-se claramente a existência, no seu interior, de pluralismo entre métodos, técnicas e reflexões. “Nesse percurso encontram-se questões de natureza prática, como a de automação de bibliotecas, e outras mais reflexivas, relacionadas ao consumo e formas de mediação dos produtos informacionais” (TÁLAMO; SMIT, 2007, p. 52) e podendo incluir-se aí a questão da qualidade.

Como guardião da preservação da memória social, a Ciência da Informação deve dar a devida importância à sua própria memória, buscando suas raízes na documentação, porém sem deixar de explorar a construção de sua relação controversa com a Biblioteconomia. Sua história, através do pensamento informacional deve ser mais estudada, considerando as oposições entre as escolas estadunidense (mais pragmática) e a européia (questionadora e teórica) (TÁLAMO; SMIT, 2007). Em relação à qualidade em serviços de informação é possível identificar a contribuição de ambas as escolas, se por um lado o americano Melvil Dewey (1851-1931) conferiu um utilitarismo à prática profissional, preocupando-se com a pessoa e suas necessidades informacionais, um dos requisitos básicos da qualidade; por outro lado, o belga Paul Otlet (1868-1944) trouxe como principal contribuição o acesso e a adaptabilidade a necessidades cambiantes, adaptabilidade essa que sintetiza outro quesito ligado à qualidade: o monitoramento dos aspectos do serviço de modo a acompanhar mudanças em relação à percepção dos clientes (TÁLAMO; SMIT, 2007).

No que tange aos serviços de informação, o pensamento informacional desses dois pensadores da área pode ser complementado por Vergueiro (2002). Para ele, os serviços de informação são particularmente permeáveis à questão da qualidade, por entender que fornecer a informação correta no momento certo ao cliente sempre foi parte dos dogmas da profissão. Vergueiro apresenta especificamente as cinco leis do bibliotecário indiano Shiyali Ramamrita

Ranganathan (1892-1972), de 1931 onde pontua elementos que constituem preocupação capital dos teóricos da qualidade:

1. Os livros são para serem usados.
2. Para cada leitor o seu livro.
3. Para cada livro o seu leitor.
4. Poupe o tempo do leitor.
5. A biblioteca é um organismo em crescimento.

Para Vergueiro (2002) nesses elementos estão o produto com o qual os profissionais da informação trabalham, a consciência sobre a importância do cliente e da satisfação de suas necessidades de maneira eficiente, a percepção da necessidade de se definir processos de trabalho que poupem o tempo desse cliente e o entendimento de que as instituições de informação constituem organismos dinâmicos, em crescimento.

De modo geral, a primeira justificativa para a realização deste estudo está relacionada à importância da qualidade nas organizações. As instituições de ensino, em especial, têm sua atenção voltada a este quesito, uma vez que na área de ensino superior, no Brasil, órgãos reguladores são responsáveis por garantir que a legislação educacional seja cumprida de forma a garantir a qualidade dos cursos do país.

A segunda justificativa está relacionada com o fato de as bibliotecas, como parte das instalações das universidades, contribuem para atingir a qualidade e fazem parte das avaliações institucionais. Muito mais do que cumprir uma exigência do MEC, a avaliação vem ao encontro do entendimento da percepção/expectativa da comunidade acadêmica em relação aos serviços prestados, proporcionando, por meio das avaliações, uma ferramenta que colabora no planejamento estratégico, orienta sua tomada de decisões para a melhoria/incremento dos serviços oferecidos, como também, cria um canal de comunicação com os usuários.

Entende-se a importância desta pesquisa em relação à Gestão, como um estudo que pode apresentar aos gestores de universidades justificativas de investimentos em suas bibliotecas. Além disso, a importância dos modelos de qualidade de serviço é conhecida na literatura de Marketing por permitirem a

compreensão dos elementos que afetam a avaliação da qualidade de serviço por parte do cliente.

O estudo ainda pode ser considerado importante para os profissionais bibliotecários brasileiros interessados no incremento da qualidade seus serviços e na satisfação de seus usuários, por apresentar a metodologia LibQUAL+®, de aplicação ainda inédita no Brasil, que tem por objetivo fomentar a busca da qualidade dos serviços, auxiliar no entendimento das necessidades dos clientes ao longo do tempo, oferecer uma coleta padronizada de dados pelas bibliotecas acadêmicas, medindo a efetividade dos serviços prestados e evidenciando as melhores práticas e possibilitando o *benchmarking*.

Por último, a presente pesquisa pode ser entendida como pertinente à área de concentração “Cultura e Informação” do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação dessa Escola por permitir uma melhor compreensão das variáveis ambientais e organizacionais que interferem nas necessidades de informação do cliente e na avaliação dos seus critérios de relevância em relação a recursos informacionais das bibliotecas universitárias brasileiras. Em relação à linha de pesquisa, pode-ser enquadrado na linha “Gestão de Dispositivos de Informação”, tendo em vista que esta linha engloba estudos teóricos e metodológicos relativos a planejamento, gerenciamento e avaliação de serviços, redes e sistemas de informação e compreende a análise das variáveis que interferem na gestão dos fluxos que vão da seleção ao uso de recursos informacionais, de modo a garantir a adequação de produtos e serviços às necessidades do usuário em contextos específicos. Quanto ao eixo complementar, entende-se que pode ser classificado no eixo “Estudos de Modelos de Mediações Gerenciais em Serviços de Informação”, uma vez que estuda um modelo específico de mediação gerencial em serviços de informação, o LibQUAL+®, para ser aplicado no processo de avaliação da qualidade das bibliotecas a partir da ótica de seus usuários, com o intuito de verificar as perspectivas de aplicação em âmbito nacional.

1.5 Estrutura do estudo

De acordo com o que se propõe nesta pesquisa, após este primeiro capítulo, de cunho introdutório e de contextualização na Ciência da Informação e áreas

correlatas, indica-se o referencial teórico, desenvolvido no capítulo segundo, no qual se discute a importância do processo avaliativo para as bibliotecas universitárias, os processos de avaliação das bibliotecas universitárias no Brasil, as metodologias de avaliação a partir da percepção dos clientes, como funcionam, suas problemáticas e principais aplicações, com destaque para a metodologia LibQUAL+®.

No capítulo três estão relacionados os aspectos metodológicos adotados na pesquisa, bem como se apresenta o protocolo desenvolvido para a construção do estudo de caso constante do capítulo quatro com base nas experiências de doze anos de utilização do LibQUAL+® nas bibliotecas da *Texas A&M University* (TAMU).

O quinto e último capítulo é dedicado às considerações finais da pesquisa, confrontando-se o referencial teórico com a análise crítica do caso estudado, com a finalidade de apresentar as possibilidades e eventuais dificuldades de aplicação da avaliação da qualidade centrada no cliente em bibliotecas acadêmicas no Brasil.

2 QUADRO TEÓRICO DE REFERÊNCIA

A preocupação com a qualidade de bens e serviços está presente nas mais diversas áreas e não é recente. No sentido mais amplo da palavra, começou na década de 1920 com a criação do CEP (Controle Estatístico de Processo) e o Ciclo PDCA (Ciclo *Plan, Do, Check e Act*), chegando à Gestão da Qualidade Total na década de 1950 (LONGO, 1996).

O conceito de qualidade é conhecido por muitos, mas definido de diversas formas. Para fins deste estudo, será utilizado o conceito de qualidade de serviços de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), que a definem como sendo a diferença entre a percepção e a expectativa do cliente em relação ao serviço ofertado.

Na área de serviços de informação, a qualidade tem como objetivo aprimorar seus serviços, tendo em vista atender ou até mesmo superar a expectativa de seus clientes. Por outro lado, pode haver diferenças entre o que o serviço de informação oferece e o que de fato o usuário necessita. Esse desencontro pode resultar tanto da falha da unidade de informação para satisfazer as necessidades dos clientes como de expectativas irreais da parte deles. Dessa forma, torna-se claro que a relação dos serviços de informação com a qualidade deve ser desenvolvida a partir do foco no cliente, uma vez que os serviços existem tão somente para atender seus usuários.

Para Hernon e Altman (1995, p. 6) não importa o que os profissionais de informação pensam sobre o nível de qualidade de seus serviços e por mais que alguns deles possam considerar que seus clientes sejam incapazes de avaliar propriamente os serviços de informação e considerem pobres suas opiniões, “se os clientes dizem que um serviço é de qualidade, então realmente é”.

Nesse mesmo raciocínio, Vergueiro (2000) afirma que muitos profissionais não se dão conta da inadequação de suas práticas de trabalho, pensando estar oferecendo o seu melhor dentro das circunstâncias a que estão submetidos e se esquecem de que existe outro ponto de vista além do profissional - o do cliente -, e esse desencontro de percepções é que pode gerar um nível de serviço abaixo do satisfatório, comprometendo sua qualidade.

Há que se considerar que as bibliotecas interessadas em demonstrar seu valor às comunidades a que estão ligadas o fazem justificando sua existência, planejando suas atividades, elaborando projetos, facilitando as pesquisas, colaborando com serviços de extensão e de responsabilidade social. Para tanto, os bibliotecários devem estar imbuídos de medir a qualidade de seus serviços e a

satisfação de seus clientes, zelando pela governança da biblioteca, contribuindo para uma gestão mais profissional.

No Brasil, o que se ouve no meio bibliotecário é que, por conta da escassez de recursos e de tempo, não se envolvem em atividades de avaliação. Tal fato pode gerar estranheza, pois, uma vez que não gastam tempo com processos avaliativos, como podem justificar os recursos utilizados e, conseqüentemente, a existência de seus serviços? Como planejam seus orçamentos e serviços?

Certo é que, com base em achismos, suposições irreais, conhecimentos superficiais não têm uma gestão profissional de suas unidades de informação, apenas decisões infundadas, ou seja, as unidades não conhecem seus clientes e os clientes, por sua vez, não conhecem os acervos e serviços ofertados, o que leva a uma conseqüente subutilização e baixa demanda pelos serviços de informação.

É aí que deve entrar em cena a avaliação, uma ferramenta pela qual as necessidades dos clientes podem ser ouvidas, uma verdadeira aliada para o incremento da qualidade nos serviços de informação.

2.1 Bibliotecas universitárias e a importância do processo avaliativo

As bibliotecas são parte importante das Instituições de Ensino Superior, por essa razão elas "não existem por si mesmas", mas sim para promover missões institucionais, em geral ligadas ao desenvolvimento e produção do conhecimento nas atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação. No Brasil, na área educacional, órgãos reguladores exigem um rígido controle da qualidade para que as IES possam ser credenciadas ou manter-se em funcionamento. Como parte da infraestrutura dessas instituições, as bibliotecas devem avaliar seus serviços.

Mais do que avaliar os serviços, o profissional bibliotecário, deve ter uma visão menos sistemática de sua atuação, ou seja, uma postura mais aberta ao mercado, incluindo o cliente no processo avaliativo e, a partir daí, considerá-los os árbitros últimos de sua excelência. Isso, porque o relacionamento com os clientes é o aspecto mais importante das atividades do profissional da informação (VERGUEIRO, 2007).

Essa prerrogativa não é recente. Ranganathan, na década de 1930, já preconizava a importância dos clientes para os serviços bibliotecários em suas leis da Biblioteconomia: os livros são para usar; a cada leitor seu livro; a cada livro seu leitor; poupe o tempo do leitor; a biblioteca é um organismo em crescimento. A partir dessas leis tem-se também as contribuições de Vergueiro (2002) em relação a aspectos da qualidade de serviços e as de Lancaster (1996), aos aspectos de avaliação.

Vergueiro (2002) verificou nas leis de Ranganathan a expressão de elementos que vem sendo abordados por teóricos da qualidade, tais como o produto com o qual os profissionais da informação trabalham, a importância do cliente e da busca pela satisfação de suas necessidades de maneira eficiente, a necessidade de se definir processos de trabalho que poupem o tempo desse cliente, bem como o entendimento de que os serviços de informação constituem organismos dinâmicos em crescimento.

Por sua vez, Lancaster (1996, p. 11-14) identifica nas leis de Ranganathan aspectos a serem considerados nos processos de avaliação, a saber:

1ª Lei: foco na acessibilidade – “pode o serviço tornar um item acessível a um solicitante, na hora que necessita dele, independentemente da fonte que o forneça e em qualquer formato aceitável?” (LANCASTER, 1996, p. 11);

2ª Lei: foco na disponibilidade - “não basta que a biblioteca possua o livro procurado por um usuário; é preciso também que ele esteja disponível no momento em que é necessário” (LANCASTER, 1996, p. 12);

3ª Lei: foco na disseminação - “uma biblioteca deveria, assim, ser avaliada em função de sua capacidade de informar as pessoas acerca do material que lhes seja potencialmente útil” (LANCASTER, 1996, p. 12);

4ª Lei: foco na eficiência - deve-se considerar o valor do tempo despendido pelo cliente, ou seja, “na análise de custo-eficácia de um serviço de informação, todos os custos, inclusive todos os custos para o usuário, geralmente devem ser considerados” (LANCASTER, 1996, p. 13);

5ª Lei: foco na adaptação às novas condições: mudanças nas condições sociais e desenvolvimentos tecnológicos, mas comumente confundido com acúmulo de materiais de informação - “as bibliotecas deveriam ser avaliadas em função da

medida em que são capazes de aproveitar as possibilidades oferecidas pela tecnologia" (LANCASTER, 1996, p. 14).

Pode-se dizer que a principal função da avaliação é “produzir conhecimentos relativos à unidade de informação, à organização em que esta se situa e a seu ambiente, para servir de subsídio ao planejamento tanto na fase de elaboração do plano, programa ou projeto, quanto na fase de implementação das ações” (ALMEIDA, 2005, p. 11).

Contribui para a importância da avaliação nas bibliotecas o estudo de Sampaio et al. (2004), afirmando que “o desconhecimento das necessidades deles [dos usuários] pode causar prejuízo para as atividades acadêmicas, comprometendo o ensino e a pesquisa”. Complementarmente, Igami e Vergueiro (2003, p. 2) consideram a avaliação como sendo uma ferramenta auxiliar do planejamento, sendo que a avaliação focaliza alguns aspectos positivos ou negativos de uma atividade ou serviço, enquanto o planejamento considera a unidade como um todo. “Relacionar estes resultados ao planejamento, acrescidos da percepção do administrador, pode garantir o bom desempenho da unidade de informação”.

Para Lancaster (1996) são várias as razões para um gestor de bibliotecas fazer uma avaliação dos serviços prestados:

- a) estabelecer uma escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento (em caso de mudança poder medir o seu efeito);
- b) simplesmente a de justificar a sua existência (relação custo-benefício);
- c) identificar possíveis causas de malogros ou ineficiência do serviço (visando elevar o nível de desempenho no futuro – estreitamente relacionado à gestão da qualidade);
- d) comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços. Menos usual e somente válido se adotado padrão idêntico de avaliação (Válido para identificar melhores práticas).

No caso das bibliotecas universitárias brasileiras, além das finalidades da avaliação listadas por Lancaster (1996), ainda há que se somar a avaliação por órgãos reguladores do governo como parte das instituições de ensino superior. Na área educacional, sobretudo na de nível superior, a preocupação com a avaliação parece se configurar como uma necessidade prática: para que as Instituições de

Ensino Superior possam ser credenciadas ou se manter em funcionamento, têm que estar de acordo com padrões de qualidade estabelecidos por órgãos reguladores, que criaram formas de avaliar o serviço dessas universidades e faculdades, aferindo sua qualidade.

2.2 O Processo de Avaliação das Bibliotecas Universitárias no Brasil

No Brasil, conta-se com o INEP, uma autarquia do Ministério da Educação, como órgão regulador do ensino.

Para gerar seus dados e estudos educacionais o INEP realiza levantamentos estatísticos e avaliativos em todos os níveis e modalidades de ensino. Para a avaliação do ensino superior o Brasil conta com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, criado em 2004 por meio da Lei 10.861 e que tem por finalidades

a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional (BRASIL, 2004).

O SINAES contempla as seguintes avaliações:

- a) avaliação das instituições que abrange a autoavaliação, a ser realizada por uma CPA de cada instituição e a avaliação externa *in loco*, a ser realizada por uma comissão de avaliadores designada pelo INEP;
- b) avaliação dos cursos de graduação que objetiva identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em especial as relativas ao perfil do corpo docente, às instalações físicas e à organização didático-pedagógica;
- c) avaliação do desempenho dos estudantes dos cursos de graduação a ser realizada por meio do ENADE, que tem uma prova aplicada aos alunos, por amostragem, ao final do primeiro ano e do último ano do curso (BRASIL, 2004).

A primeira delas, a avaliação institucional, sobretudo no que tange à autoavaliação, traz para as bibliotecas universitárias a oportunidade de definir a ferramenta que melhor capta a percepção de sua comunidade acadêmica em relação aos seus serviços; no entanto, não foram identificados na literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da informação brasileira relatos dessas experiências, o que diminui as oportunidades para discussão dos métodos e faz acreditar que essas avaliações têm ficado a cargo das CPAs das universidades.

Já a segunda delas se dá por meio do *Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância*, atualizado em maio de 2012 e disponibilizado em 13 de junho de 2012 pelo INEP, subsidia os “atos autorizativos de cursos – autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento – nos graus de tecnólogo, de licenciatura e de bacharelado para a modalidade presencial e a distância” (BRASIL, 2012). Ao contrário da versão anterior do instrumento, datada de 19 de agosto de 2008, a nova versão sequer conta com uma introdução onde se informem os objetivos do instrumento, os responsáveis por sua atualização ou qualquer contextualização a respeito da necessidade da revisão do instrumento. No entanto, assim como na versão de 2008, a palavra biblioteca é mencionada uma única vez, quando o instrumento se refere ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o que inclui a biblioteca ao menos no planejamento da Instituição de Ensino Superior, que deve considerar um período de cinco anos, com cronograma de ações para a manutenção de padrões da qualidade. Dentre os itens a serem considerados no PDI, na descrição da infraestrutura física e instalações, deve ser dada ênfase à biblioteca e aos laboratórios.

A versão atual tampouco conta com a palavra *biblioteca* entre os indicadores do instrumento, nem mesmo naqueles relacionados à infraestrutura (onde constam as salas de aula e laboratórios). Neste tópico podem-se encontrar apenas os seguintes indicadores: bibliografia básica, bibliografia complementar e periódicos especializados. É como se esse material didático estivesse disponível em qualquer sala da universidade e não necessariamente disponibilizado em um local específico da instituição, formalmente constituído para tal - a Biblioteca.

Várias questões podem ser colocadas em razão desse estado de coisas: será que os envolvidos no desenvolvimento do instrumento desconhecem o papel da biblioteca universitária e suas potenciais contribuições para a qualidade do ensino

superior? Ou a culpa do instrumento não considerar o aspecto pedagógico da unidade de informação se deve a pouca pró-atividade dos profissionais de informação no sentido de fazer valer a sua voz na concepção desses instrumentos? Ou, ainda, se a possibilidade de questionar a validade desse instrumento não fica comprometida devido à omissão da própria biblioteca?

Em meados de 2013, o cenário, infelizmente, ainda é praticamente o mesmo do descrito por Lubisco cinco anos antes e talvez seja possível afirmar que um retrocesso ocorreu.

Em 2007, Lubisco buscou criar um modelo de avaliação a partir de uma proposição teórica que abarcasse a totalidade das funções da biblioteca universitária, baseando-se em amplo estudo acerca da situação ibero-americana, principalmente de bibliotecas universitárias do Brasil, Espanha, México, Argentina e Chile. Esse modelo, para ser validado, precisaria contar com a discussão e validação em âmbito nacional. Diante dessa necessidade, surgiu a ideia do Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária.

Esse seminário, criado nos moldes de um *workshop*, teve sua primeira edição em setembro de 2008 sob o apoio do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA) e o patrocínio da Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Bahia (FAEPSB) e do INEP, dele participando mais de uma centena de diretores de bibliotecas do Brasil todo.

Durante o evento foram proferidas quatro palestras por membros de universidades estrangeiras com o intuito de apresentar temas como planejamento, avaliação, gestão e certificação de qualidade, indicadores de desempenho, bem como discutir casos de sucesso em avaliação de bibliotecas. Além das palestras, os outros dois dias do evento contaram com cursos sobre planejamento estratégico e gestão por objetivos e outro sobre carta de serviço como ferramenta para a qualidade.

O evento também contou com os trabalhos em grupo, que permitiu que o modelo de avaliação constante do documento-base fosse analisado e alterado segundo as sugestões dos participantes, resultando em um documento final publicado em 2009, por Nídia Lubisco e Sônia Chagas Vieira e intitulado “Biblioteca universitária brasileira: instrumento pra seu planejamento e gestão, visando a avaliação do seu desempenho: documento final consolidado a partir das

contribuições dos grupos de trabalho do Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira”. (LUBISCO, 2011a). Para dar continuidade aos trabalhos do Seminário, uma segunda edição foi promovida na Universidade Federal de Goiás, em junho de 2012, oportunidade para discussão do protótipo em desenvolvimento pela autora em conjunto com uma profissional estatística, sobre a avaliação objetiva. Este protótipo foi apresentado no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) de 2012 e colocado à disposição para os interessados em utilizá-lo.

No entanto, o modelo de avaliação proposto e promovido por Lubisco (2011a) apresenta critérios de análise de grupos de **indicadores**, seguindo o que já está em aplicação no INEP, ou seja, um modelo de avaliação objetiva.

Tal fato permite o entendimento de que a proposta de avaliação de Lubisco (2011a) poderia ser complementada por avaliações de cunho subjetivo, ou seja, a partir da opinião dos clientes dos serviços de informação, formando-se então um conjunto de processos avaliativos. Neste sentido, uma iniciativa da ARL tem se mostrado bastante adequada, tendo em vista a avaliação da qualidade das bibliotecas acadêmicas e considerando o ponto de vista de seus clientes: a metodologia LibQUAL+®. Tal metodologia será estudada mais adiante na seção 2.6.2 e uma proposta de conjunto de processos avaliativos apresentada na seção 4.6 que trata das perspectivas de aplicação do LibQUAL+® no Brasil.

2.3 O estado da arte da temática “Avaliação de Bibliotecas” no Brasil

Um dos fóruns privilegiados para discussão da temática avaliação de bibliotecas no Brasil é, com certeza, o SNBU. Criado em 1978, este evento é considerado um dos maiores e mais importantes na área da ciência da informação no campo acadêmico brasileiro. Realizado a cada dois anos por uma Instituição de Ensino Superior, com o apoio da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), tem como missão discutir e debater o *status quo* da área e questões relacionadas ao universo das bibliotecas universitárias (CAETANO, 2012).

Em 2012 foi realizada sua 17ª edição, em Gramado, RS, pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), tendo como tema central “A Biblioteca Universitária como Laboratório na sociedade da informação”; as discussões foram distribuídas em torno de quatro eixos gerais: Construção e comunicação da informação; Organização, preservação e acesso à informação, Recuperação,

disseminação e uso da informação; Gestão da Biblioteca Universitária. Este último, além de abranger o planejamento, a gestão do conhecimento de pessoas, de recursos materiais e financeiros, marketing, arquitetura e segurança, também abarcava a avaliação de produtos e serviços (SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2012).

Sobre avaliação, o evento contou com um total de nove contribuições, sendo: um minicurso voltado à Avaliação do MEC, ministrado por Miriam Queiroz Rocha; uma palestra na sessão plenária, intitulada “Avaliação de produtos e serviços”, por Nídia Lubisco; dois pôsteres, “Serviço de referência: utilização de software livre para avaliações em bibliotecas universitárias” (COSTA; ARAÚJO, 2012) e outro intitulado “Avaliação de produtos e serviços de informação” (GUIMARÃES, 2012); e as sessões orais: “Serviços ao usuário: avaliação no sistema integrado de bibliotecas da Universidade Federal de Goiás” (CRUZ-RIASCOS, 2012), “A percepção da comunidade acadêmica a respeito dos serviços da biblioteca” (CID et al., 2012), “Avaliação pós-ocupação em bibliotecas universitárias” (SILVA et al., 2012), “O uso do *tablet* como ferramenta inovadora para avaliação do atendimento em bibliotecas universitárias” (LIMA; LEITE, 2012) e “Avaliação do SINAES para bibliotecas universitárias: uma análise da metodologia de avaliação” (BRASIL, H. S., 2012).

Isso parece denotar que atualmente existe pouca preocupação em relação a essa temática por parte dos profissionais das bibliotecas universitárias brasileiras. Isto, principalmente, se considerarmos que o segundo SNBU, realizado pela Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal do Ensino Superior (CAPES), em Brasília, em 1981, teve como temática central a “Avaliação do desempenho da biblioteca universitária no Brasil”, enquanto que o sétimo, realizado pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), dez anos depois, teve como tema central os “Padrões nacionais para planejamento e avaliação em bibliotecas universitárias” (SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2012).

Se considerado o outro fórum de pesquisa da área de Ciência da Informação no Brasil, o Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), realizado anualmente pela Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ANCIB), é possível afirmar que essa demonstração de desinteresse em relação à problemática da avaliação de bibliotecas universitárias é reforçada.

Em sua última edição, a de número treze, realizada em outubro de 2012 na cidade do Rio de Janeiro, em parceria com a Fundação Instituto Oswaldo Cruz (FioCruz), essa preocupação aparece no Grupo Temático 4: Gestão da informação e do conhecimento nas organizações, no qual foram apresentados apenas dois trabalhos que giravam em torno da biblioteca universitária, sendo que somente um deles versava especificamente sobre a avaliação: “Avaliação da Qualidade da Biblioteca Acadêmica: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil” (BRITO; VERGUEIRO, 2012).

Diante do exposto, é possível afirmar que o Brasil está na contramão dos estudos sobre avaliação, já que em âmbito mundial, bibliotecários podem contar com eventos específicos, a exemplo do *Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, o *Library Assessment Conference* e o *International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*.

Da mesma forma que para os eventos, foi realizado um levantamento de artigos científicos tratando da temática avaliação da biblioteca universitária. Contou-se, para isso, com a Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) desenvolvida pelo Departamento de Ciência e Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná (UFPR), cujo objetivo “é subsidiar estudos e propostas na área de Ciência da Informação, fundamentando-se em atividades planejadas institucionalmente” (BASE DE DADOS REFERENCIAIS DE ARTIGOS DE PERIÓDICOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, c2009-2012).

Considerando-se o período de 2010 a 2012 e a palavra-chave Avaliação, foram obtidos 24 resultados, sendo que apenas dois dos artigos tinham como enfoque a avaliação de serviços e produtos de bibliotecas universitárias. Foram eles: “Análise envoltória de dados na gestão do desempenho de bibliotecas universitárias: o caso de uma IFES no Rio de Janeiro” (CARVALHO et al., 2011) e “Perspectivas para o marketing de relacionamento na biblioteca central da Universidade Federal de Mato Grosso” (GUSMÃO et al., 2011).

Assim, pode-se observar que tampouco na academia brasileira o tema avaliação de bibliotecas universitárias vem sendo objeto de ampla discussão em um dos principais canais de comunicação científica: os periódicos. Novamente, pode-se constatar um antagonismo diante do cenário internacional, que além de contar com

ao menos um título específico para os assuntos de avaliação, tem espaço garantido em periódicos relacionados à gestão e os dedicados às bibliotecas universitárias, como o *Performance Measurement and Metrics*, *Library Management* e *The Journal of Academic Librarianship*, respectivamente.

2.4 Perspectivas para a avaliação de bibliotecas universitárias no Brasil

Diante do exposto na seção anterior deste estudo, é possível indagar sobre as esferas em que esse tema – avaliação de bibliotecas universitárias - pode ser trazido à tona no Brasil.

Uma provável resposta a essa indagação pode estar relacionada à CBBU, um fórum permanente de discussão criado em 1987, durante o quinto SNBU, com o intuito de cobrir a lacuna de um organismo que desenvolvesse propostas de modernização de estruturas e serviços das bibliotecas universitárias (RUSSO, 2003). Ligada à Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) e atualmente atuando no apoio à realização dos SNBUs.

Nesse sentido, o Comitê Gestor da CBBU para os anos 2012-2013 divulga no *site* da comissão os princípios da gestão intitulada ‘Integração e Empreendedorismo’ pelo fortalecimento dos [sic] Bibliotecas Universitárias. Entre eles está justamente o de “Propor e contribuir com o INEP no estabelecimento de novos critérios para avaliação das Bibliotecas Universitárias”. O *site* pouco atualizado, no entanto não informa sobre as ações realizadas pela comissão no sentido de atender a esse princípio (COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, [2012?]).

É possível entender que a CBBU está chamando para si a responsabilidade de atuar no sentido de apoiar as iniciativas de avaliação dos órgãos governamentais, tornando explícitas as metodologias adequadas para esse fim e incentivando suas práticas através de treinamentos, por exemplo. Isso é louvável e meritório, é claro. Mas precisa ser efetivamente colocado em prática.

A alternativa acima apontada para adequado encaminhamento da questão da avaliação de bibliotecas universitárias no Brasil, no entanto, pode não ser suficiente. Ela não dá conta da complexidade do setor de informação no início do

presente século, deixando de realizar uma ligação com outros espaços de informação existentes. Assim, uma segunda alternativa, que dê conta dessa característica, está a ser construída no Brasil.

Recentemente, em novembro de 2012, foi formalmente criada no país a Associação Brasileira de Profissionais da Informação (ABRAINFO), órgão nacional que tem a finalidade de

desenvolver suas atividades visando a promover o trabalho dos profissionais da informação, realizando ou apoiando ações que possam garantir o aprimoramento dessas atividades e tendo como missão primordial contribuir para o aperfeiçoamento das práticas de informação como meios essenciais para a existência de uma sociedade com liberdade de expressão e pluralista, sob as condições essenciais de liberdade de informação e garantia do direito de acesso à informação em seus vários planos. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO, 2012)

Constituída a partir das discussões sobre representatividade profissional na área de informação realizadas nas redes sociais, a ABRAINFO visa congrega os profissionais do setor da informação em âmbito nacional. O projeto de estatuto foi amplamente discutido nas redes sociais e aprovado com ajustes em reunião de fundação da associação, realizada em São Paulo, em 23 de novembro de 2012.

Estruturada de forma dinâmica, a ABRAINFO prevê a instituição de grupos de trabalho com a finalidade de intercambiar, interagir e trocar informações e conhecimentos, que subsidiem a proposição e elaboração de políticas públicas de apoio e desenvolvimento do setor de informação, e à definição e difusão de boas práticas, bem como criar grupos-tarefa para analisar e apresentar sugestões concernentes a temas relevantes do setor de informação. No caso da avaliação de bibliotecas universitárias, além de desenvolver essas atividades, poderia também avançar no sentido de se capacitar como órgão certificador independente, garantindo formalmente à sociedade, de forma sistematizada, a qualidade dos serviços de informação disponibilizados pelas bibliotecas universitárias. Para isso, logicamente, deverá se organizar e municiar de todas as ferramentas necessárias. Não será uma tarefa fácil.

Em outros países, têm-se experiências de associações profissionais com programas dedicados à avaliação das bibliotecas universitárias. Além disso, algumas dessas associações têm centralizado os dados estatísticos em nível nacional de

bibliotecas universitárias, por meio de grupos ou comitês responsáveis pela concepção de formulários estatísticos, coleta e tratamento de dados, bem como a produção de relatórios anuais (FUSHIMI; MIGUEL, 2010). A seguir, serão destacadas algumas dessas iniciativas:

- a) A *Association of Research Libraries* (ARL) e seu Programa de Estatísticas e Avaliação (o *ARL's New Measure Initiative*). A ARL é uma organização sem fins lucrativos que compreende as bibliotecas de instituições de pesquisa norte-americanas e opera como um fórum para a troca de idéias e como um agente de ação coletiva. Seu Programa de Estatísticas e Avaliação tem como objetivo descrever e avaliar o desempenho das bibliotecas acadêmicas e suas contribuições à pesquisa, à formação acadêmica e ao serviço à comunidade. A ARL desempenha um papel de liderança no desenvolvimento, teste e aplicação de medidas de desempenho, estatísticas e ferramentas de gestão para as bibliotecas acadêmicas. O programa fornece análises e relatórios de indicadores quantitativos e qualitativos de acervo, pessoal e serviços, usando uma variedade de mecanismos de coleta de dados e ferramentas. Para tanto, promove treinamentos por meio de sua Academia de Avaliação da Qualidade de Serviços (*Service Quality Evaluation Academy*), além de disponibilizar canais *online* como *blogs* e listas de discussão. A ARL vem publicando estatísticas anualmente desde 1961 onde são descritas as coleções, pessoal, despesas e atividades de serviços de bibliotecas de seus membros. Na edição do ano de 2011 contava com dados de todos os 126 membros (destes 126, 18 do Canadá e 108 dos EUA) (ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, [2012b]). Dentre as iniciativas concernentes à avaliação da ARL, destaca-se o LibQUAL+® metodologia para avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica a partir da percepção de seus clientes, disponível em 12 idiomas e aplicada em bibliotecas de mais de 17 países;
- b) *Red de Bibliotecas Universitarias Españolas* (REBIUN) e seu Observatório de Qualidade (Observatorio de Calidad). A REBIUN surgiu

de uma iniciativa de um grupo de diretores de bibliotecas em 1988 e, desde 1994, passou a fazer parte do Conselho de Reitores, como uma comissão setorial. Seus objetivos são: aumentar o nível de serviços e infraestrutura das bibliotecas por meio da cooperação; realizar ações de cooperação que tragam benefício para os usuários das bibliotecas universitárias espanholas, manter contato com diversos organismos, e promover intercâmbio e a formação de pessoal. É um organismo que representa todas as bibliotecas universitárias e científicas da Espanha (sendo 75 universidades além do Conselho Superior de Pesquisas Científicas e Sociológicas, o CSIC (*Consejo Superior de Investigaciones Científicas y Sociológicas*) e que promove uma assembleia anual para discussão dos seus planos de trabalho. Em seu Observatório de Qualidade estão disponíveis uma infinidade de recursos (artigos, informes, casos e projetos) nacionais e internacionais relacionados à temática de qualidade, avaliação e mensuração de bibliotecas. Destaca-se o trabalho realizado pelo grupo de Estatística da REBIUN que mantém e atualiza o formulário estatístico para o Anuário Estatístico da rede. Os dados coletados ficam disponíveis para acesso na página da rede, sendo possível uma consulta interativa, com a possibilidade de geração de tabelas com os dados de um ou mais anos a partir de 1994 (REBIUN, [2012]);

- c) *Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación* (CABID). A CABID é uma das comissões de trabalho permanente do Conselho de Reitores das Universidades Chilenas, o CRUCH (*Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas*). Formada por diretores de bibliotecas das 25 instituições que compõem o Conselho, tem por atividades prioritárias o acesso à informação, a racionalização de recursos e disponibilidade de documentos (FUSHIMI; MIGUEL, 2010). Destacam-se, também, os Padrões para as Bibliotecas Universitárias Chilenas, desenvolvidos pela Comissão, que tem por objetivo “apoiar o processo de criação de novas bibliotecas universitárias, assim como a avaliação das já existentes”. Para uma ampla aplicação é desejável que os padrões que sejam “aplicáveis à realidade nacional, que reconheçam a diversidade das distintas instituições e que expressem um razoável nível de consenso,

que considerem as bibliotecas universitárias de uma maneira multidimensional, que sejam interpretáveis segundo o contexto e que possam ser relacionados entre si”. (COMISIÓN ASESORA DE BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN, 2003, p. 11, tradução nossa). Na opinião de Fushimi e Miguel (2010), os esforços da CABID em avaliação e qualidade de bibliotecas são os mais avançados da América do Sul.

- d) *Society of College, National & University Libraries* (SCONUL). Fundada em 1950, a SCONUL representa todas as bibliotecas universitárias no Reino Unido e na Irlanda, independentemente do grupo de missão, bem como as bibliotecas nacionais e muitas das escolas de ensino superior do Reino Unido e promove a conscientização do papel das bibliotecas universitárias no apoio a excelência da investigação, representa seus interesses para o governo, órgãos reguladores e outras partes interessadas. Colabora também para a oferta de eficiente de serviços, incluindo-se aí os serviços compartilhados, no compartilhamento de conhecimentos, ideias e melhores práticas. A SCONUL também tem quatro grupos estratégicos de trabalho, com destaque para o *Performance & Quality*, com foco em estimular o interesse e envolvimento em problemas de desempenho e de qualidade. O grupo também é responsável por divulgar os métodos práticos de avaliação e melhoraria do desempenho da qualidade das bibliotecas membro, incluindo a revisão dos dados de desempenho, técnicas de avaliação e benchmarking (SCONUL, c2012). Dentre os compromissos com a avaliação da qualidade da Sociedade está a participação de forma consorciada nas pesquisas, utilizando o LibQUAL+® realizadas pela ARL (KILLICK; TOWN, 2012).
- e) *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA). Em 2005, a IFLA, especificamente por meio de sua seção de Estatísticas e Avaliação, se reuniu com o Instituto de Estatísticas da UNESCO e com o comitê 8 - Qualidade da *International Standards Organization* (ISO) para propor um projeto internacional sobre estatísticas bibliotecárias. Dessa cooperação entre as três instituições resultou no que foi denominado “*Global Statistics for the 21st Century*”, um conjunto de 22 indicadores padronizados de desempenho, com o intuito de se obter e

comparar dados de bibliotecas de todo o mundo em relação ao estado das bibliotecas quanto a recursos, custos operacionais, uso e grau de penetração. Para sua elaboração, foi necessário observar que os dados cobrissem a totalidade da gama de serviços das bibliotecas, inclusive os eletrônicos, mostrassem o papel das bibliotecas na sociedade e à cultura, ajudassem a demonstrar seu impacto na população, permitissem a comparação a nível nacional e internacional, obtivessem resultados plausíveis de publicação e constituíssem um conjunto de dados de obtenção rápida e fácil (FUSHIMI; MIGUEL, 2010).

Espera-se contar com a atuação desse tipo por parte das associações brasileiras num futuro próximo, no sentido de promover e desenvolver uma política comum para as bibliotecas universitárias do Brasil em relação à qualidade e meios de avaliá-la.

2.5 Tipologia das avaliações: objetivas e subjetivas

Para Lancaster (1996) as avaliações de serviços de informação podem ser subjetivas ou objetivas: “estudos subjetivos baseados em opiniões, não deixam de ser úteis, pois é importante saber o que as pessoas sentem em relação ao serviço” (1996, p. 10). O autor complementa que esse tipo de avaliação pode e deve ser seguida por critérios e procedimentos objetivos, ou seja, quantificáveis.

Em 1981, Oberhofer já destacava que para uma melhor compreensão e utilização dos resultados dos estudos de avaliação seria necessária uma abordagem sistêmica que abrangesse não somente os fatores técnicos/operacionais, como também os fatores sociais, psicológicos e organizacionais que influenciam o comportamento do usuário. Da mesma forma, a IFLA, em suas Diretrizes Internacionais de Medição de Desempenho em Bibliotecas Acadêmicas, considera extremamente útil que os indicadores sejam seguidos por tópicos obtidos em uma pesquisa de satisfação de usuários de forma a confirmar ou explicar os resultados (POLL; BOEKHORST, 1996).

Nessa mesma linha, Lubisco (2011b) afirma que, como objeto de avaliação, o desempenho organizacional é medido tanto de forma objetiva (mediante dados

coletados a partir de relatórios gerenciais) bem como de forma subjetiva (a partir de dados sobre a satisfação do cliente). A autora complementa que os resultados do processo de controle advindos da avaliação subjetiva, constituirão os (novos) insumos para o planejamento. E, após isso, a biblioteca passará a contar com um sistema de informações gerenciais que lhe possibilitará gerenciar os seus recursos de forma racional e produtiva. Superada a dimensão objetiva da avaliação da biblioteca, o gestor deve voltar-se para a dimensão subjetiva da avaliação, qual seja, aquela referente à satisfação do usuário, tendo-se estas duas dimensões como elementos complementares, jamais excludentes.

É importante ressaltar que a avaliação da qualidade do serviço de bibliotecas requer perícia e atenção ao lidar com os dados. Estudantes de graduação, por exemplo, não são *experts*, tampouco objetivos e os modelos de avaliação que dependem exclusivamente de percepções dos alunos são suscetíveis de inadequação em vários aspectos. As experiências limitadas da maioria dos alunos de graduação oferecem apenas uma compreensão parcial de coleções e serviços de bibliotecas, por exemplo. Muito embora as pesquisas subjetivas forneçam informações valiosas sobre as percepções dos usuários, essa informação não é um substituto para os padrões objetivos baseados em conhecimento profissional.

2.6 Avaliação de serviços a partir da percepção do cliente: Metodologias

A literatura especializada em Biblioteconomia e Ciência da Informação evidencia que questões como qualidade centrada no cliente e processos avaliativos a partir da percepção dos usuários ainda são incipientes no Brasil. Em revisão de literatura sobre a gestão de qualidade em serviços de informação no Brasil, Valls e Vergueiro (2006) situam no início da década de 1990 os primeiros relatos sobre a aplicação da qualidade em serviços de informação no Brasil. No entanto, apenas nos 2000 despontam os estudos da qualidade centrada nos clientes e seus processos de avaliação, com destaque para as metodologias SERVQUAL e LibQUAL+®.

2.6.1 ANTECEDENTES DO LIBQUAL+®: O MÉTODO SERVQUAL

Atribuído a Parasuraman, Zeithaml e Berry, foi o primeiro modelo específico para avaliação de serviços, visando captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os critérios de avaliação aplicados levaram em consideração as lacunas (*gaps*) que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido e consideraram estes *gaps* como grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços.

Para Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam, ou esperam, com aquilo que obtêm. Os autores apresentaram um modelo definindo como *Gaps*, a diferença entre as expectativas e o que é oferecido.

Com este estudo dos *Gaps*, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) deram importante contribuição à área. No entanto, como esse modelo não disponibilizou 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 à prestação de serviços oferecida (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Inicialmente, o SERVQUAL foi aplicado em algumas categorias específicas. Com o tempo, porém, a ferramenta passou a ser aplicada a uma maior variedade de serviços, como por exemplo, nas áreas de turismo e viagem, com estudo de Antilgan, Akinci e Aksoy (2003) em operadoras de turismo; na área industrial, com estudo de Fajun e colaboradores (2007) em indústria de comunicação móvel; na área educacional, com estudo de Hughey (2003) em laboratórios de informática de uma universidade; na área da saúde, com o estudo de Lam (1997) em um hospital de Hong Kong; e na área de serviços financeiros, com estudo de Newman (2001) em um banco de varejo.

Uma aplicação potencial do modelo é a determinação da importância relativa às cinco dimensões em influenciar as percepções globais de qualidade dos consumidores. Outra possível aplicação do SERVQUAL é a categorização dos consumidores de uma organização em vários segmentos de qualidade de serviço percebida (ex.: alta, média e baixa) de acordo com as notas dadas pelos mesmos ao

longo das cinco dimensões do instrumento. Esses segmentos podem ser analisados em termos de:

- a) perfil demográfico e/ou outro qualquer;
- b) importância relativa das cinco dimensões em influenciar percepções de qualidade; e
- c) razões por trás das percepções relatadas (LOURES, 2009, p. 67).

Ainda sobre o SERVQUAL, o método fornece um “esqueleto” básico por meio do seu formato de expectativas e percepções que inclui sentenças para cada uma das cinco dimensões da qualidade de serviço. Este “esqueleto” pode ser adaptado quando necessário e complementado para atender as características/necessidades de pesquisas específicas de uma organização em particular. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) consideram que o SERVQUAL é mais útil quando usado periodicamente para acompanhar as tendências da qualidade de serviço e quando usado em conjunto com outras formas de medição da qualidade (LOURES, 2009, p. 66).

Segundo Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), os clientes avaliam qualidade do serviço, comparando o que desejam e/ou esperam com aquilo que obtêm. O método aponta cinco dimensões da qualidade do serviço, conforme demonstrado no quadro 1.

QUADRO 1 – AS DIMENSÕES DE PARASURAMAN, BERRY E ZEITHAML

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988)

Para as respostas é necessário que os respondentes tenham certo conhecimento e/ou experiência do serviço a ser avaliado. Dessa forma, pode-se dizer que o SERVQUAL está limitado a clientes atuais ou antigos.

Uma aplicação potencial do modelo é a determinação da importância relativa às cinco dimensões em influenciar as percepções globais de qualidade dos consumidores. Outra possível aplicação do SERVQUAL é a categorização dos consumidores de uma organização em vários segmentos de qualidade de serviço percebida (ex.: alta, média e baixa) de acordo com as notas dadas pelos mesmos ao longo das cinco dimensões do instrumento. Esses segmentos podem ser analisados em termos de:

- a) perfil demográfico e/ou outro qualquer;
- b) importância relativa das cinco dimensões em influenciar percepções de qualidade; e
- c) razões por trás das percepções relatadas (LOURES, 2009, p. 67).

O método SERVQUAL representou uma ruptura no processo de avaliação de serviços e estimulou um grande número de estudos na área, sendo que muitas

outras pesquisas refinaram o modelo conceitual de Parasuraman e seus colaboradores.

2.6.1.1 A aplicação do SERVQUAL em Bibliotecas

No âmbito internacional, destaca-se a experiência da *Texas A&M University* em avaliar os serviços de suas bibliotecas, utilizando o SERVQUAL nos anos de 1995, 1997 e 1999. Segundo Fred Heath (então diretor das Bibliotecas da TAMU) e Colleen Cook (assistente executiva do diretor) a metodologia desenvolvida para a área de negócios (dos também professores da TAMU: Zeithaml, Parasuraman e Berry) incluía itens não considerados relevantes para seus usuários, a exemplo das “vestimentas utilizadas pelos membros da equipe”. Por outro lado, não incluía itens importantes na opinião de seus usuários (THOMPSON, [2008?]). Foi a partir dessas experiências com o SERVQUAL que resolveram adaptá-la às necessidades da biblioteca acadêmica.

Dentre as experiências de bibliotecas brasileiras utilizando o método criado por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), o SERVQUAL, destacam-se os estudos apresentados no quadro 2. Em 2004, Sampaio e colaboradores apresentam um relato sobre a implantação de um programa de avaliação da qualidade, o Programa de Qualidade de Produtos e Serviços de Informação (PAQ), nas bibliotecas universitárias do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi-USP), que se baseou no modelo SERVQUAL criado por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988) (SAMPAIO et al., 2004). Concomitantemente ao PAQ, tem-se estudo de Igami, Sampaio e Vergueiro (2005), apresentando os resultados obtidos na avaliação da Biblioteca do Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN), utilizando também a metodologia SERVQUAL.

QUADRO 2 – EXPERIÊNCIAS DE APLICAÇÃO DO SERVQUAL EM BIBLIOTECAS BRASILEIRAS

AUTORES	ANO	APLICAÇÃO
Sampaio e colaboradores	2004	relato sobre a implantação de um Programa de Avaliação da Qualidade, o PAQ (Programa de Qualidade de Produtos e Serviços de Informação), nas bibliotecas do SIBi-USP (Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo)
Igami, Sampaio e Vergueiro	2005	exposição dos resultados obtidos na avaliação da Biblioteca do Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN)
Freitas, Bolsanello e Viana	2008	descrição da experiência de avaliação dos serviços prestados pela biblioteca do Centro de Ciência e Tecnologia (CCT) da Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF).
Brito e Vergueiro	2010	aplicação do método SERVQUAL na Biblioteca Paulo Ernesto Tolle, da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP)

Fonte: da autora.

Como resultado, o método SERVQUAL permite identificar as assertivas de maior e menor importância e também as de maior e menor satisfação entre os usuários. Uma segunda forma de análise possível é a análise dos *gaps* das assertivas selecionadas para o instrumento de coleta de dados. Para o cálculo dos *gaps* é utilizada a seguinte fórmula:

$$\text{Gap} = \text{Satisfação} - \text{Importância}$$

Em relação à análise dos *gaps*, estudo de Nitecki e Hernon (2000) na área de serviços de informação defende que as pontuações de *gaps* situadas entre 0 e -1 não superam as expectativas, mas estão bem próximas de ir ao encontro daquilo que usuários realmente esperam de um serviço de qualidade. Para o cálculo dos *gaps* por dimensão são somadas as médias das questões de cada dimensão e divididas pelo total de questões de cada dimensão do instrumento de coleta de dados.

Outra forma de análise de resultados para o método SERVQUAL também sugerida por Nitecki e Hernon (2000) é a análise de quadrante, uma correlação gráfica que produz uma forma fácil de visualização dos dados. Essa técnica organiza os dados sobre os atributos dos serviços em quatro quadrantes definidos por dois

quesitos: um reflete a importância que os usuários atribuíram aos serviços, enquanto o outro indica a satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados.

Os estudos sobre o SERVQUAL em bibliotecas, admitem que a metodologia auxilia no rompimento da visão meramente profissional do serviço, criando laços com os clientes e diminuindo a distância entre eles e a administração, contribuindo sensivelmente para a gestão dos serviços, especialmente para o processo decisório e para o desenvolvimento dos serviços.

2.6.1.2 Problemáticas do SERVQUAL

Um interessante questionamento da metodologia é feita por Quinn (1997) no que tange às questões semânticas do SERVQUAL. O autor respeita a importância da metodologia, mas entende que no âmbito das bibliotecas algumas diferenças de conceito podem dificultar na prestação de um serviço de qualidade aos usuários. Segundo Quinn (1997), deve-se prestar especial atenção aos conceitos “expectativa” (*expectation*) e “necessidade” (*need*). As palavras podem até ter significados parecidos, mas na diferença semântica estão as mais importantes implicações. “Expectativa” sugere um consciente desejo por algo; enquanto “necessidade” implica precisão em maior grau ou urgência por algo, que se negado pode resultar em algum tipo de adversidade ou graves consequências para a pessoa em necessidade. Uma pessoa pode necessitar algo, mas não necessariamente estar ciente disso, isso faz com que a “necessidade” seja mais difícil de detectar do que as “expectativas”. Ou seja, é possível determinar o que um usuário da biblioteca deseja ou espera, perguntando a eles, mas quando questionados sobre suas “necessidades”, nem sempre estão cientes delas. Assim, o instrumento do SERVQUAL pode perfeitamente ser capaz de revelar o *gap* entre as expectativas e percepções dos usuários, mas não necessariamente as necessidades deles.

Ao contrário de Quinn, a maior parte da literatura que avalia criticamente o SERVQUAL tem-se centrado em problemas práticos da administração da metodologia. A seguir, tem-se alguns exemplos:

Uma das desvantagens do SERVQUAL destacada na literatura está em ter seu instrumento de coleta de dados composto apenas por perguntas fechadas,

impossibilitando aos usuários expressarem opiniões, críticas e sugestões e limitando a pesquisa a dados quantitativos. Para minimizar este problema, Brito e Vergueiro (2010) sugerem a inclusão de pelo menos uma questão aberta, visando o recebimento de comentários, sugestões e críticas. Já para Nitecki e Hernon (2000), a realização de grupos de foco é uma boa alternativa para auxiliar na compreensão das razões dos *gaps* entre a importância e a satisfação dos serviços. Para estes últimos, deve-se, ainda, buscar sugestões dos usuários para o aprimoramento dos serviços.

Para o método SERVQUAL, é necessário que os respondentes tenham certo conhecimento e/ou experiência do serviço a ser avaliado. Dessa forma, entende-se que este fator também é um problema, pois exclui do processo avaliativo os clientes que por algum motivo ainda não utilizaram os serviços da biblioteca a partir de uma questão filtro, como, por exemplo “Você já utilizou alguma vez este serviço de informação?”.

Pode-se destacar ainda como uma problemática dessa metodologia o fato de não haver um instrumento padrão para a coleta de dados, ficando a cargo dos interessados na aplicação do SERVQUAL a elaboração de seus próprios instrumentos. Dessa forma, a falta de um padrão nos instrumentos - a tendência observada é que os instrumentos têm sido criados de acordo com as necessidades locais de cada instituição em avaliação - impossibilita a comparação de resultados com as bibliotecas pares, além de inviabilizar a identificação de melhores práticas.

2.6.2 O método LIBQUAL+®

O instrumento de avaliação específico para utilização em bibliotecas, denominado LibQUAL+® - sendo Lib (de *library*) e Qual (de *quality*) - tem sua história estritamente ligada às experiências de avaliação desenvolvidas pela TAMU, utilizando a metodologia SERVQUAL.

2.6.2.1 Histórico do LIBQUAL+®

Após três aplicações seguidas do SERVQUAL nas bibliotecas da TAMU, em 1995, 1997 e 1999, Fred Heath e Collen Cook, então membros da diretoria das

bibliotecas, concluíram que a metodologia desenvolvida por seus colegas de universidade, os professores Parasuraman, Zeithaml e Berry, era muito voltada para o setor comercial e de fins lucrativos e incluía itens considerados sem relevância pelos clientes da biblioteca como traje dos funcionários, por exemplo (LIBQUAL, c2012a).

Por essa razão, em 1999, Cook, então estudante de PhD, se associou a um de seus professores de estatística da TAMU, Bruce Thompson, e solicitou ajuda no desenvolvimento de um método de avaliação específico para bibliotecas a partir do SERVQUAL. Dessa forma, os três pesquisadores, Cook, Thompson e Heath - àquela época, membro do Conselho da ARL - ofereceram o método de avaliação por eles desenvolvido e denominado LibQUAL+® à ARL, como parte do Programa de Estatísticas e Avaliação da ARL (*ARL's New Measure Initiative*) para uso sem fins lucrativos e melhoria das bibliotecas. (COOK; MACIEL, 2010; THOMPSON, [2008?]).

Na primavera de 2000, com o apoio do *US Department of Education Fund for the Improvement of the Post-Secondary Education (FIPSE) grant*, o LibQUAL+® foi então aplicado em um grupo de 13 bibliotecas associadas à ARL, inaugurando um programa de avaliação baseado na web que passaria a acontecer, a partir de então, em uma periodicidade anual. (COOK; MACIEL, 2010; LIBQUAL, c2012a).

Pode-se dizer que o LibQUAL+® foi desenvolvido para satisfazer a necessidade de realizar uma pesquisa no âmbito de bibliotecas para comparar e avaliar seus serviços longitudinalmente para fins de *benchmarking* e identificação de melhores práticas (COOK, 2005).

São objetivos do programa LibQUAL+®:

- Fomentar uma cultura de excelência na prestação de serviço de bibliotecas;
- Ajudar as bibliotecas num melhor entendimento do que os usuários percebem como um serviço de biblioteca de qualidade
- Coletar e interpretar o *feedback* dos usuários ao longo do tempo;
- Oferecer às bibliotecas informações comparáveis de avaliação de outras bibliotecas similares (*Benchmarking*);
- Identificar as melhores práticas na prestação de serviços de biblioteca;
- Melhorar as habilidades analíticas dos membros da equipe da biblioteca para interpretar e atuar segundo os dados. (COOK;

MACIEL, 2010, p. 5; GREEN; KYRILLIDOU, 2012, p. 11, tradução nossa).

2.6.2.2 O instrumento LIBQUAL+®

Ao longo do tempo e a partir da ampla utilização por bibliotecas ao redor do mundo, o LibQUAL+® foi sendo revisto e melhorado. Trata-se de uma metodologia de avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca acadêmica – que se realiza pela Internet – considerando o ponto de vista dos usuários (de uma amostra previamente estabelecida) que respondem a um conjunto de perguntas que são armazenadas em uma base de dados centralizada, a partir da qual se elaboram os relatórios gerenciais.

O instrumento LibQUAL+®, em sua versão atual, se estrutura em quatro partes:

- a) uma primeira parte, a principal, contém as 22 perguntas que formam o coração da pesquisa;
- b) uma segunda parte, uma “caixa”, onde o respondente pode expressar livremente suas opiniões, sugestões ou comentários;
- c) uma terceira parte, denominada pela metodologia de Perguntas Locais, onde a biblioteca pode incluir perguntas selecionadas de um banco de dados com cerca de 120 questões. Caso essa opção seja feita, essas cinco questões são adicionadas à parte principal da pesquisa, totalizando então 27 questões;
- d) uma última parte, dedicada ao levantamento de dados pessoais dos respondentes, como tipo de usuário, idade, sexo etc.

Em 2010, o LibQUAL+® passou a contar com a versão *Lite*, que na verdade é uma versão enxuta do instrumento original. No LibQUAL+® *Lite*, cabe ao cliente responder apenas oito das 22 questões do instrumento. Essa seleção é feita pelo sistema de forma randômica e visa otimizar o tempo do respondente (de nove minutos, na versão com 22 questões, para cinco minutos, na versão *Lite*). De qualquer forma, a biblioteca terá ao final do processo, as respostas de todas as 22 questões. (COOK; MACIEL, 2010; GREEN; KYRILLIDOU, 2012).

A ARL possibilita a utilização do LibQUAL+® mediante o pagamento de algumas taxas que garantem ao associado o acesso ao sistema para configurar e administrar a pesquisa, coletar e controlar as respostas. Depois de terminada a pesquisa, fica à disposição da biblioteca - em uma área da página web da ARL, o repositório de dados - acesso ao resumo final dos dados, as informações sobre representatividade, os arquivos de dados brutos no formato CSV, os arquivos de saída do software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), os comentários obtidos na pesquisa, e o “*Results Notebook - LibQUAL+®*” com a análise dos resultados da pesquisa.

A inscrição também dá acesso ao resumo dos dados e ao “*Results Notebook*” de todas as instituições que realizaram pesquisas utilizando o LibQUAL+® no mesmo ano, possibilitando o *benchmarking* com outras instituições¹. Essas taxas, atualmente, giram em torno de US\$5.500 entre inscrição, taxa anual e treinamento (LIBQUAL, c2012c).

A metodologia LibQUAL+® conta atualmente com inúmeros manuais, tutoriais disponíveis em seu *site* na Internet. A partir daqui serão apresentados sucintamente seus procedimentos.

Desenvolvida a partir da adequação do SERVQUAL para aplicação em bibliotecas, reduziu, a partir de estudos estatísticos, as cinco dimensões do SERVQUAL para apenas três, sendo elas renomeadas para atender às necessidades de avaliação da qualidade de serviço das bibliotecas: “Valor Afetivo do serviço”; “Controle da informação”; e “Biblioteca como lugar”, conforme apresentado no quadro 3.

¹ Um exemplo de *Result Notebook* pode ser obtido no endereço: http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2012.pdf. Trata-se do caderno contendo os resultados da aplicação do LibQUAL + ® no ano de 2012 e elaborado a partir da análise das respostas das instituições participantes na coleta de dados em 2012.

QUADRO 3 – AS DIMENSÕES DE SERVIÇO DO LIBQUAL+®

Fonte: Adaptado de Cook e Maciel (2010)

A parte principal do instrumento é constituída por 22 questões, onde os respondentes devem atribuir uma pontuação em uma escala de nove pontos - o 1 o valor mais baixo que se pode atribuir e o 9, o valor máximo - a três perspectivas, a saber: “Nível Mínimo de Serviço”; “Nível Desejado de Serviço”; “Nível de Percepção de Serviço”.

“Nível Mínimo de Serviço”: o respondente atribui uma pontuação que representa valor abaixo do qual o serviço sequer poderia ser considerado como tal;

“Nível Desejado de Serviço”: o respondente atribui uma pontuação que representa como gostaria que fosse o serviço;

“Nível de Percepção de Serviço”: o respondente atribui uma nota que representa como ele observa ou percebe o serviço.

Esta pontuação tripla em cada questão permite determinar o grau de adequação do serviço e o grau de superioridade do serviço, sempre a partir da perspectiva dos usuários.

Na figura 1 apresenta-se um detalhe do instrumento.

FIGURA 1 – DETALHE DO INSTRUMENTO LIBQUAL+®

Sample Institution
Welcome!

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
	Low	High	Low	High	Low	High	
1) Employees who instill confidence in users	○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		☐ N/A
2) Making electronic resources accessible from my home or office	○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		☐ N/A
3) Library space that inspires study and learning	○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		☐ N/A
4) Giving users individual attention	○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		☐ N/A
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		○ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ○		☐ N/A

Fonte: LibQUAL (c2012b)

A lista abaixo mostra as 22 questões distribuídas nas dimensões do LibQUAL:

Valor Afetivo do Serviço (*Affect of Service*)

[AS-1] *Employees who instill confidence in users*

[AS-2] *Giving users individual attention*

[AS-3] *Employees who are consistently courteous*

[AS-4] *Readiness to respond to users' questions*

[AS-5] *Employees who have the knowledge to answer user questions*

[AS-6] *Employees who deal with users in a caring fashion*

[AS-7] *Employees who understand the needs of their users*

[AS-8] *Willingness to help users*

[AS-9] *Dependability in handling users' service problems*

Controle da Informação (*Information Control*)

[IC-1] *Making electronic resources accessible from my home or office*

[IC-2] *A library Web site enabling me to locate information on my own*

[IC-3] *The printed library materials I need for my work*

[IC-4] *The electronic information resources I need*

[IC-5] *Modern equipment that lets me easily access needed information*

[IC-6] *Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own*

[IC-7] *Making information easily accessible for independent use*

[IC-8] *Print and/or electronic journal collections I require for my work*

Biblioteca como Lugar (*Library as Place*)

[LP-1] Library space that inspires study and learning

[LP-2] Quiet space for individual activities

[LP-3] A comfortable and inviting location

[LP-4] A getaway for study, learning or research

[LP-5] Community space for group learning and group study

Em cada uma das dimensões da metodologia são incluídas questões redundantes com o objetivo de reforçar a percepção do usuário sobre os aspectos avaliados. No apêndice A deste estudo é apresentada uma tradução livre elaborada pela autora com base no instrumento em sua versão em Inglês americano, utilizado na aplicação do LibQUAL+® de 2010.

Logo a seguir da parte principal do instrumento, se apresenta um espaço para que os usuários expressem suas opiniões, sugestões e comentários em texto livre. Daí o conceito do instrumento “*22 items and a box*” – 22 itens e uma caixa.

2.6.2.3 Interpretando os resultados do LIBQUAL+®

São duas as pontuações de *gap* de serviços no LibQUAL+®. Um serviço de qualidade deve ter a pontuação de percepção em algum lugar entre o Nível Mínimo de Serviço na extremidade mais baixa da escala e o Nível Desejado de Serviço na extremidade mais alta. A figura 2 apresenta três pontuações atribuídas a uma questão do instrumento visualizadas como pontos em uma linha. A lacuna existente entre o Nível Mínimo e o Nível Desejado de serviço define o que a metodologia, estabelece por “Zona de Tolerância” (COOK; MACIEL, 2010).

FIGURA 2 – GAPS DA METODOLOGIA LIBQUAL+®

Fonte: LibQUAL (c2012b)

A primeira parte da figura 2 refere-se à “Superioridade de Serviço” que é calculada subtraindo-se a pontuação do Nível Desejado de Serviço da pontuação do Nível de Percepção de Serviço atribuída pelo cliente em uma dada questão; já a segunda parte da figura 2 refere-se à “Adequação de Serviço” que é calculada subtraindo-se a pontuação do Nível de Percepção de Serviço da pontuação do Nível Mínimo de Serviço atribuída pelo cliente em uma dada questão.

A forma adotada pelo LibQUAL+® para compilar os resultados das três pontuações de serviço (Mínimo, Desejado e Percepção) das 22 questões do instrumento é o gráfico de radar (*radar chart*). Neste gráfico, cada questão do instrumento tem as médias das pontuações dos serviços (Mínimo, Desejado e Percepção), apresentadas em formas de pontos em linha, onde as áreas entre cada ponto são destacadas em cores distintas, assim como a figura 3.

FIGURA 3 – APRESENTAÇÃO GRÁFICA DAS PONTUAÇÕES DO LIBQUAL+®

Fonte: LibQUAL (c2012b)

Para se obter o gráfico de radar, as linhas (cada uma delas representando as 22 questões do instrumento LibQUAL+®), são alinhadas como se fossem raios de uma roda de carro, conforme demonstrado pela figura 4.

FIGURA 4 – COMPOSIÇÃO DO GRÁFICO DE RADAR DO LIBQUAL+®

Fonte: LibQUAL (c2012b)

As questões de cada dimensão do instrumento (Valor Afetivo do Serviço, Controle da Informação e Biblioteca como Lugar) são agrupadas no gráfico de radar, conforme figura 5.

FIGURA 5 – GRÁFICO DE RADAR DO LIBQUAL+®

Fonte: LibQUAL (c2012b)

Neste gráfico, cada linha é marcada por duas cores diferentes: o vermelho indica que a qualidade percebida é menor que o valor mínimo desejado para o serviço; o azul, que a qualidade percebida é maior que o valor mínimo desejado para o serviço; o amarelo, que a qualidade percebida é menor que a desejada para o

serviço; enquanto que a cor verde indica que a qualidade percebida é maior que a desejada.

A partir da observação de cada uma das dimensões, o gestor da biblioteca poderá então estudar as percepções de seus clientes e o desempenho da biblioteca em cada uma das áreas (questões) que compõem a dimensão. Cada dimensão poderá mostrar um padrão distinto de percepções do cliente em relação à qualidade dos serviços da biblioteca. Esses resultados, se comparados aos de outras instituições similares, permitirão ao gestor identificar as áreas em que são necessárias melhorias, utilizando o *benchmarking*.

Já ao observar o gráfico como um todo, o gestor terá uma visão geral sobre a qualidade de serviço prestado por sua biblioteca. A codificação por cores facilita a identificação das áreas que necessitam melhorias e também aquelas em que a biblioteca já atingiu as expectativas de seus clientes.

2.6.2.4 Principais aplicações do LibQUAL+®

A história do LibQUAL+® teve início do ano 2000 com um projeto piloto em um grupo de 13 bibliotecas. Depois de doze anos consecutivos de aplicações o número de bibliotecas, utilizando essa metodologia na avaliação da qualidade dos serviços prestados aumentou substancialmente. Conforme Green e Kyrillidou (2012), o LibQUAL+® tem se mantido como um serviço autossuficiente e sustentável para a comunidade de bibliotecas em todo o mundo. Ao longo desses doze anos participaram das avaliações por intermédio do LibQUAL+®, mais de 1.200 bibliotecas, mais de 4.000 funcionários dessas bibliotecas e mais de 1,3 milhões de usuários de bibliotecas. Até 2010 foram mais de 1.400 pesquisas realizadas, em mais de 20 países, sendo o instrumento traduzido em mais de 20 idiomas (ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, 2012a).

Cook (2010) apresenta mapa dos países que utilizaram o LibQUAL+® até 2010, conforme figura 6, a seguir.

FIGURA 6 –LIBQUAL+® AO REDOR DO MUNDO

Fonte: Cook (2010).

Ainda que a metodologia LibQUAL+® tenha se mostrado bastante adequada tendo em vista a avaliação da qualidade das bibliotecas acadêmicas, considerando o ponto de vista de seus clientes, mesmo depois de doze anos de aplicação em bibliotecas acadêmicas de vários países, ainda não se tem registro de experiências no Brasil ou em outros países lusófonos. Tal constatação vem do levantamento bibliográfico realizado para este estudo que não identificou experiências brasileiras relacionadas à esta metodologia, bem como pela confirmação da representante do LibQUAL+® junto à ARL, a Sra. Martha Kyrillidou, por e-mail, em abril de 2012.

Dentre as experiências internacionais utilizando o LibQUAL+®, a de mais destaque é sem dúvida as das bibliotecas da *Texas A&M University*, afirmação essa confirmada também por Martha Kyrillidou. A razão disso se dá pelo fato de a TAMU ter participado ativamente da criação e desenvolvimento da metodologia e de sua utilização na avaliação da qualidade dos serviços de suas bibliotecas durante toda a existência do LibQUAL+®. Dessa forma, a experiência da TAMU com a metodologia foi utilizada como o estudo de caso desta dissertação (ver seção 4).

Nos Estados Unidos e Canadá – países de atuação direta da ARL – um estudo com 41 (36 americanas e 5 canadenses) das 115 bibliotecas acadêmicas membros ARL perguntou quais métodos as bibliotecas vêm utilizando para coletar dados qualitativos para avaliações de órgãos reguladores do ensino superior, oitenta

e um por cento relatou o uso do LibQUAL+® de forma a contribuir para as avaliações institucionais, demonstrando seu impacto e valor na qualidade do ensino prestado por suas instituições mantenedoras (MERCER; MACIEL, 2012).

De forma a ilustrar a experiência em países fora dos Estados Unidos e Canadá o quadro 4 apresenta alguns estudos que relatam a utilização da metodologia na avaliação da qualidade de serviços em bibliotecas universitárias em países europeus, África do Sul, Japão, dentre outros.

QUADRO 4 – EXPERIÊNCIAS COM O LIBQUAL+® FORA DOS EUA E CANADÁ

AUTORES	ANO	PAÍS/ REGIÃO	APLICAÇÃO
Naidu	2009	África do Sul	Este estudo examinou a qualidade do serviço prestado pela Biblioteca da <i>Mangosuthu University of Technology</i> (MUT) a partir da perspectiva dos usuários da biblioteca, utilizando a metodologia LibQUAL+®. Determinou as diferenças entre as expectativas dos usuários e suas percepções de qualidade de serviço e indicou o nível de satisfação do usuário em relação à biblioteca.
Sakai	2010	Japão	O objetivo da pesquisa foi entender as necessidades dos usuários do Shinanomachi Media Center, da Keio University, utilizando LibQUAL+® a fim de coletar informações para o desenvolvimento de um planejamento de médio prazo. Os resultados mostram um nível relativamente elevado de satisfação com os serviços.
Pedramnia, Modiramani e Ghanbarabadi	2012	Irã	O objetivo principal deste trabalho é a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas da <i>Mashhad University of Medical Sciences</i> (MUMS) e determinar a satisfação e expectativas de serviços de biblioteca de sua comunidade nas dimensões LibQUAL+®.
Rehman	2012	Paquistão	O estudo investiga a qualidade do serviço percebida das bibliotecas universitárias do setor privado do Paquistão a partir da perspectiva de seus usuários por meio da metodologia LIBQUAL+®.
Voorbij	2012	Europa	O objetivo deste estudo é o de investigar até que ponto a iniciativa da <i>Ligue d'Es Bibliothèques Européennes de Recherche</i> (LIBER) (Associação Europeia de Bibliotecas de Pesquisa) em estimular o uso de LibQUAL+ nas bibliotecas de pesquisa europeias tem sido bem sucedida. O estudo mostra que a utilização de LibQUAL+® é difundida na Europa e que existe um grande potencial de crescimento, além de apontar para a necessidade de tornar o LibQUAL+® de utilização mais amigável.

Fonte: da autora.

Naidu (2009) aponta, no âmbito das bibliotecas MUT, que os resultados da pesquisa, utilizando o LibQUAL+® são indicados para determinar se os bibliotecários estão atendendo às expectativas dos usuários e, em caso negativo podem indicar futuras melhorias em relação à prestação de serviços. Os resultados LibQUAL+® também podem ajudar a gestão das bibliotecas a adotar uma abordagem pró-ativa para manter a excelência no atendimento. A autora ainda acrescenta: o LibQUAL+® serve como incentivo à administração das bibliotecas a manter os esforços em busca da qualidade de seus serviços, oferecendo aos usuários os produtos, serviços e recursos humanos adequados.

Sakai (2010) descreve a experiência do *Shinanomachi Media Center* com o LibQUAL+®, em 2008, na avaliação de todos os centros de mídia e bibliotecas na Universidade de Keio. O objetivo da pesquisa era entender as necessidades dos usuários de forma a contribuir para o desenvolvimento do próximo planejamento de médio prazo. O LibQUAL+® possibilitou verificar uma severa crítica à dimensão "Biblioteca como lugar", grandes expectativas para os materiais de biblioteca, ânsia para acessar os materiais e um nível relativamente elevado de satisfação em relação aos serviços. A metodologia também permitiu a comparação com os resultados da pesquisa realizada pelo consórcio da *Association of Academic Health Sciences Libraries* (AAHSL) em 2002, bem como a identificação dos meios possíveis para a melhoria dos serviços do *Media Center*.

Já Pedramnia, Modiramani e Ghanbarabadi (2012), apontam o LibQUAL+® como ferramenta adequada para a avaliação dos serviços prestados pelas bibliotecas da MUMS e em determinar a satisfação e expectativas de sua comunidade acadêmica em relação à qualidade dos serviços das bibliotecas. Como resultados deste estudo, os autores enfatizam a importância do nível de conhecimento especializado dos bibliotecários na prestação de serviços de circulação e de referência, bem como a identificação de pontos fortes e fracos dos serviços prestados pelas bibliotecas, de forma a melhorar as decisões que afetam a qualidade do serviço.

Rehman (2012) obteve como resultados na utilização do LibQUAL+® nas bibliotecas universitárias públicas e privadas do Paquistão a evidência de uma grande diferença entre as percepções e dos usuários em relação às expectativas de

qualidade de serviço. O autor pôde comparar os *gaps* de serviços entre os setores públicos e privado, obtendo uma diferença significativa entre as bibliotecas de universidades públicas e privadas e identificar, a partir das zonas de tolerância, os serviços problemáticos (a maior parte deles relacionados à dimensão “Controle de Informação”), servindo de alerta para autoridades competentes para a devida alocação de recursos para esses serviços. Os resultados do LibQUAL+® também foram úteis para os gestores de bibliotecas públicas no sentido de alocar recursos para a formação do pessoal para melhorar a cortesia, a boa vontade e conhecimento entre os funcionários da biblioteca para que eles possam atender ou exceder os requisitos mínimos de serviço esperado pelos usuários.

O artigo de Voorbij (2012) pode ser considerado o primeiro estudo que aborda a experiência de bibliotecas de pesquisa europeias com o LibQUAL+® em larga escala (a pesquisa foi aplicada a 385 bibliotecas membros do LIBER). O estudo revelou que a utilização de LibQUAL+® é bastante difundida na Europa, com um grande potencial de crescimento. No entanto, alerta para a necessidade de tornar o LibQUAL+® de utilização mais amigável, pois de acordo com a pesquisa desse autor, cerca de 50% dos respondentes acharam difícil para seus usuários completarem a pesquisa. Destaca como ponte forte do LibQUAL+® a facilidade de administração e oportunidades de *benchmarking*. Mais de 75 por cento dos entrevistados tomou medidas para melhorar o desempenho de seus serviços em áreas apontadas como fracas ou para melhor promover os serviços existentes entre a comunidade de usuários.

Os estudos mencionados anteriormente sobre pesquisas conduzidas utilizando o LibQUAL+® demonstram um impacto positivo sobre os serviços das bibliotecas, com destaque para:

- a) a comunicação com os usuários, ouvindo suas expectativas e sua satisfação em relação aos serviços prestados;
- b) a identificação de possíveis melhorias dos serviços;
- c) a busca pró-ativa pela excelência nos serviços;
- d) o auxílio na elaboração de planejamento;
- e) a possibilidade de estudos comparativos;
- f) a possibilidade de benchmarking;
- g) a tomada de decisão baseada em evidências;

- h) a utilização como ferramenta de marketing.
- i) instrumento para demonstrar a contribuição da biblioteca acadêmica para a qualidade do ensino superior nas avaliações por órgãos reguladores do setor.

2.6.2.5 Problemáticas do LIBQUAL+®

Grande parte da literatura que avalia criticamente o LibQUAL+® tem-se centrado em problemas na administração, conceitos e questões estatísticas da metodologia.

Para Saunders (2007), o LibQUAL+® não está livre de defeitos. Um dos problemas considerados pelo autor é o tamanho do instrumento, considerado por algumas bibliotecas participantes, muito longo². Aponta também como problema a tensão entre a necessidade de informação local e as informações padronizadas fornecidas pela metodologia. Segundo ele, muitas bibliotecas gostariam de adaptar o questionário para descobrir informações que são específicas de sua clientela ou ainda problemas locais específicos, o que é difícil de fazer sem tornar mais longo ainda o instrumento ou sem remover algumas das perguntas padronizadas.

Saunders (2007) também questiona a amostra utilizada nas pesquisas com o LibQUAL+®: como qualquer pesquisa que utiliza a auto seleção de respondentes, as estimativas resultantes serão sempre um pouco tendenciosas. Isto significa que qualquer tentativa de usar análise estatística para intervalos de confiança só poderá ter números aproximados uma vez que um sempre terá de adivinhar o tamanho do viés.

Quanto ao conceito emprestado de Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990, p, 16, tradução nossa) e utilizado pela metodologia: “apenas os clientes julgam a qualidade; todos os outros julgamentos são essencialmente irrelevantes”, Saunders (2007, p. 5, grifo do autor, tradução nossa) contrapõe com a afirmativa “todos os outros julgamentos não são essencialmente irrelevantes” e vai além: “o que há de

² A crítica atualmente pode ser considerada válida apenas para as bibliotecas que optam por utilizar a versão completa do LibQUAL+®, uma vez que desde 2010 a metodologia conta com uma versão reduzida de seu instrumento, denominada *Lite*. Para mais informações ver seção 2.6.2 deste estudo.

errado em quantificar os volumes do acervo ou em contar o número de empréstimos entre bibliotecas realizados?”. Para este autor, os clientes são mais capazes de julgar **como** um serviço é prestado, os bibliotecários, no entanto, com a sua formação profissional, em muitos aspectos, estão mais aptos que os clientes para avaliar a qualidade geral do **que** é entregue, ou seja, eles podem melhor avaliar a qualidade técnica de uma biblioteca.

Nessa mesma linha estão as considerações sobre o modelo funcional / técnico da eficácia do serviço feita por Edgar (2007). Segundo o autor, qualidade técnica envolve o **que** é fornecido e qualidade funcional considera **como** ele é fornecido. Exemplos de qualidade técnica podem incluir a qualidade e eficácia dos procedimentos de diagnóstico e médicos em um hospital, a eficácia da reparação automóvel, ou a limpeza de um quarto em um hotel. Qualidade funcional, por outro lado, compreende o atendimento e / ou formas de as pessoas envolvidas no fornecimento de produtos de serviços. Edgar (2007) propõe que sejam considerados ambos os modelos: funcional e técnico nas avaliações da qualidade, lembrando que o LibQUAL+® tem seu foco sobre a prestação de serviços a partir do modelo funcional de qualidade.

Waller e Hipps (2002), apontam alguns desafios das na utilização LibQUAL+®: a escassez de habilidades estatísticas para a compreensão da metodologia e trabalhar com os dados por parte dos bibliotecários; a falta de cultura organizacional que estimule avaliação; a falta de tempo e dinheiro para trabalhar com os resultados.

Para a realidade brasileira, cabe apontar também como uma problemática, o fato de o LibQUAL+® ainda não possuir um instrumento traduzido para o português. No apêndice A deste estudo é apresentada uma tradução livre elaborada pela autora com base no instrumento em sua versão em Inglês americano, utilizado na aplicação do LibQUAL+® de 2010.

3 METODOLOGIA

Em termos metodológicos, este estudo classifica-se quanto aos seus objetivos como pesquisa exploratória, pois visa proporcionar à comunidade acadêmica e profissional da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, mais informações sobre a metodologia LibQUAL+®, ainda pouco estudada no Brasil. Em relação aos procedimentos, caracteriza-se por pesquisa bibliográfica e documental, pois utilizou fontes bibliográficas para a estruturação do referencial teórico e de documentos originais para o estudo de caso (ANDRADE, 2010).

A adoção de tais procedimentos metodológicos justifica-se por entender que estão adequados ao delineamento do objeto de pesquisa investigado no presente estudo, como demonstrado a seguir:

- a) **pesquisa bibliográfica:** foi realizado um levantamento das pesquisas nacionais e internacionais sobre a importância do processo avaliativo para as bibliotecas universitárias, os processos de avaliação das bibliotecas universitárias no Brasil, as metodologias de avaliação a partir da percepção dos clientes, como funcionam, suas problemáticas e principais aplicações, com destaque para a metodologia LibQUAL+®. A bibliografia básica levantada evidenciou a inexistência de literatura especializada nacional a respeito do LibQUAL+®, tanto no que se refere à sua descrição, quanto com relação à menção de estudos de caso. Ao contrário, a literatura internacional sobre a metodologia em estudo tem se mostrado profícua na abordagem do tema, tendo sido encontrados artigos e trabalhos científicos americanos, europeus, asiáticos, sul-africanos e australianos;
- b) **pesquisa documental:** para complementar a pesquisa bibliográfica, foi feito levantamento de documentos no repositório do LibQUAL+® disponível na Internet³, bem como foram solicitados documentos complementares às instituições ligadas à pesquisa, ou seja, a ARL e a TAMU. Os documentos, em sua maioria, são cadernos de resultados de pesquisas já realizadas, utilizando a metodologia em estudo,

³ Disponível em: <<http://www.LibQUAL+.org/publications>>.

apresentações realizadas em eventos, planilhas de dados, gráficos, dentre outros tipos;

- c) **estudo de caso:** também conhecido como método monográfico, trata-se, segundo Yin (2006, p. 32), de uma “investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”. O que motivou a utilização desta estratégia de pesquisa foi justamente querer deliberadamente lidar com condições contextuais, acreditando-se que elas poderão ser extremamente pertinentes ao problema de estudo proposto pela questão de pesquisa deste trabalho. Além disso, buscou-se também focalizar acontecimentos contemporâneos, ou seja, analisar o método LibQUAL+® - criado a aproximadamente 12 anos -, de forma aplicada, possibilitando a expansão da teoria, bem como a generalização analítica da problemática estudada. Como evidências para a construção do caso foram utilizados documentos, material bibliográfico, cujas formas de obtenção foram devidamente descritas anteriormente, bem como entrevistas,

- **entrevistas:** as entrevistas para a elaboração do caso foram realizadas por email (no período de abril a dezembro de 2012) e pessoalmente com o Sr. Michael Maciel, analista de dados sênior das bibliotecas da TAMU, na ocasião do treinamento de LibQUAL+®, em janeiro de 2013, em Seattle, estado de Washington, Estados Unidos. A agente responsável pela obtenção de dados foi a própria autora da pesquisa, que utilizou o tipo de entrevista semiestruturada - aquele que segue um guia flexível das questões a serem abordadas, para a condução da investigação – utilizando o roteiro a seguir apresentado.

- 1) Quem são os responsáveis pelas avaliações LibQUAL+® em sua instituição?
- 2) Em que época do ano as avaliações ocorrem? E em que periodicidade?
- 3) Que grupos de usuários participam das avaliações e como são selecionadas as amostras?

- 4) Como as avaliações são divulgadas? Existe alguma estratégia especial para a obtenção de um maior número de respostas possível?
- 5) Quanto tempo demora todo o processo de coleta dos dados?
- 6) Como a TAMU analisa os dados obtidos?
- 7) Como os resultados obtidos são comunicados e a quem?
- 8) Quais os tipos de resultados obtidos na avaliação? Se possível, citar alguns exemplos.
- 9) Quais os benefícios das avaliações para a TAMU?
- 10) Tem alguma observação a fazer sobre a metodologia ou sobre o processo de avaliação da qualidade das bibliotecas na TAMU?

O conjunto dessas metodologias permitiu a construção do referencial teórico composto inicialmente pela temática da qualidade centrada no cliente em bibliotecas universitárias, seguido pela importância da avaliação da qualidade para esse tipo de biblioteca, sobretudo no Brasil, bem como a redação do estudo de caso.

Por fim, como resultado da pesquisa, são apresentadas discussões confrontando o referencial teórico com a análise crítica do caso estudado, com a finalidade de apresentar as possibilidades e eventuais dificuldades de aplicação da avaliação da qualidade centrada no cliente em bibliotecas universitárias no Brasil.

3.1 Seleção do caso

Em 2012, cerca de 170 bibliotecas ao redor do mundo avaliaram seus serviços, utilizando o LibQUAL+®.

Considerando-se este universo, para o estudo de caso considerou-se a experiência das bibliotecas da TAMU na utilização da metodologia LibQUAL+®, também participante da avaliação utilizando o LibQUAL+® em 2012. A opção por um caso americano, se justifica em razão de a metodologia LibQUAL+®, ao que se sabe, ainda não ter sido aplicada em nenhum tipo de biblioteca no Brasil ou em qualquer outro país lusófono. A opção pela TAMU foi feita por se tratar de uma indicação da equipe da ARL, que a considera como sendo a experiência de

aplicação que melhor ilustra a metodologia de avaliação, além de ter participado ativamente de sua criação e desenvolvimento.

3.2 Etapas de Pesquisa

Para o desenvolvimento do estudo proposto foi programada uma visita ao campus da TAMU em outubro de 2012. No entanto, tal visita não foi possível, devido à indisponibilidade do responsável pela área de análise de dados das bibliotecas da TAMU, o Sr. Michael Maciel, analista de dados sênior da instituição, em receber a pesquisadora. Optou-se, então, pela elaboração do estudo de caso com base em estudo documental, haja vista a ampla documentação sobre as bibliotecas da TAMU e suas aplicações do LibQUAL+® disponíveis no repositório do LibQUAL+®, além da possibilidade de contatos por e-mail, que já vinham acontecendo desde abril de 2012.

Complementarmente, em janeiro de 2013, dada a oportunidade de a pesquisadora participar de três sessões de treinamento do LibQUAL+®, em um evento da Associação Americana de Bibliotecários, a *American Library Association* (ALA), o *ALA Midwinter Meeting*, em Seattle, foi possível aprender mais sobre a metodologia, além de contato pessoal com o Sr. Michael Maciel que esteve no evento apresentando justamente a experiência de 12 anos das bibliotecas da TAMU com o LibQUAL+®. Dessa forma, entende-se que esta impossibilidade de visita *in loco* às instalações das bibliotecas da TAMU não incorreu em problemas na continuidade do estudo. A partir dessa situação, pode-se confirmar a capacidade do estudo de caso de lidar com uma ampla variedade de evidências, a saber: documentos, artefatos, entrevistas e observações (YIN, 2006).

3.3 Coleta de Dados

Para a coleta de dados, foi construído um protocolo de estudo de caso, que, segundo Yin (2006), o protocolo é mais do que um instrumento. Para o autor, “o protocolo contém o instrumento, mas também contém os procedimentos e as regras gerais que deveriam ser seguidas ao utilizar o instrumento” (YIN, 2006, p. 92). A

utilização do protocolo deve ser vista como uma das principais táticas para aumentar a confiabilidade da pesquisa de estudo de caso, com o intuito de orientar o pesquisador ao realizar a coleta de dados a partir de um estudo de caso único. De certa forma, o protocolo pode ser considerado importante, porque faz o pesquisador lembrar o tema do estudo de caso, forçando-o a antecipar vários problemas, incluindo a forma como os relatórios do estudo de caso devem ser completados (YIN, 2006, p. 94).

Dessa forma, para contribuir com os objetivos estipulados para este estudo, estruturou-se o protocolo do estudo de caso a partir dos seguintes tópicos:

- a) caracterização da instituição do caso: características gerais da instituição, como áreas de conhecimento dos cursos, número de alunos e professores, representatividade no contexto americano; características gerais da biblioteca, horas de funcionamento, tamanho do acervo, orçamento, representatividade no contexto da ARL (*ranking*);
- b) histórico: avaliações realizadas pela biblioteca, metodologias utilizadas etc;
- c) processo de avaliação, utilizando o LibQUAL+®: procedimentos de coleta e tipos de análises realizadas a partir dos dados coletados;
- d) principais resultados: resultados obtidos, formas de comunicação, iniciativas, questões aprendidas;
- e) considerações sobre a metodologia: conclusões sobre as contribuições da metodologia para a biblioteca.

A partir desse protocolo buscaram-se as evidências para construção do estudo de caso. Os dados obtidos para o estudo de caso formam um banco de dados que serviu para a etapa de análise dos dados, descrita no tópico a seguir.

3.4 Análise de Dados

Para Yin (2006, p. 137), a análise de dados consiste em “examinar, categorizar, classificar em tabelas, testar ou, do contrário, recombinar as evidências quantitativas e qualitativas para tratar as proposições iniciais de um estudo”.

Para o autor, é imprescindível que se busque uma estratégia analítica geral em primeiro lugar. Para este estudo considerou-se aquela baseada em proposições teóricas, ou seja, retomou-se os objetivos do estudo, que além de terem dado forma ao plano de coleta de dados, são retomados nesta etapa, para auxiliar a análise dos dados.

Ainda segundo Yin (2006), a estratégia também ajuda na utilização de ferramentas e a fazer manipulações de forma mais eficaz e eficiente. Para esta pesquisa, preferiu-se a técnica denominada “construção da explanação”, que tem por objetivo analisar os dados do estudo de caso, construindo uma explanação sobre o caso, utilizando-se narrativas que utilizam explicações que refletem algumas proposições teoricamente significativas.

Feita a análise dos dados, elaborou-se o relatório de estudo de caso, propriamente dito.

Para a construção do estudo de caso em questão considerará experiência das bibliotecas da *Texas A&M University* na utilização da metodologia LibQUAL+®. Conforme já indicado no capítulo anterior, sobre os procedimentos metodológicos dessa pesquisa, a opção pela TAMU foi feita por se tratar de uma indicação da equipe da ARL, que a considera como sendo a experiência de aplicação que melhor ilustra a metodologia de avaliação, bem como pelo fato da TAMU ser considerada como a principal parceira da ARL no desenvolvimento da metodologia LibQUAL+® (COOK; MACIEL, 2010).

4.1 Caracterização da Instituição do Caso

A *Texas A&M University* é a primeira instituição de ensino superior pública do estado do Texas - o segundo maior estado em termos de população e área, nos Estados Unidos – foi inaugurada em 1876, como Colégio Agrícola e Mecânica do Texas, daí a justificativa para as letras “A” e “M”, na composição do nome. Essas mesmas letras ainda continuaram sendo utilizadas depois de a instituição ter ganho o status de universidade, em 1963 (TEXAS A&M UNIVERSITY, c2013a, c2013b).

Localizada em *College Station*, além de contar com outros *campi* em Galveston, também no Texas e em Doha, capital do Qatar, atualmente, conta com cerca de 50.000 alunos, noventa por cento deles em tempo integral, mais de 4.600 alunos internacionais vindos de mais de 130 países e mais de 9.000 alunos de pós-graduação. Mais de oitenta por cento de seu corpo docente é formado por doutores, sendo alguns deles ganhadores dos prêmios Nobel, Medalha Nacional de Ciência e Wolf (TEXAS A&M UNIVERSITY, c2013a).

Seus números em *rankings* nacionais e internacionais são bastante respeitáveis: é considerada a sexta maior universidade do país, com mais de 360 mil ex-alunos em todo o mundo, além de estar entre as 20 melhores universidades nacionais em função dos trabalhos de pesquisas no valor de mais de 630 milhões de dólares anualmente. Também foi eleita em segundo lugar no país pelo *The Wall Street Journal*, entre todas as universidades, públicas e privadas, em uma pesquisa das maiores corporações dos Estados Unidos (entre organizações sem fins lucrativos e agências governamentais) tendo por base os graduados que os recrutadores preferem contratar. Consta que tem um fundo patrimonial no valor de mais de cinco bilhões de dólares, ocupando a quarta posição entre as universidades

públicas dos Estados Unidos e décima no ranking geral (TEXAS A&M UNIVERSITY, c2013a).

Seus cursos de graduação e pós-graduação estão divididos em faculdades:

Faculdade de Agricultura e Ciências da Vida

Faculdade de Arquitetura

Faculdade de Geociências

Mays Escola de Negócios

Faculdade de Humanidades

Faculdade de Educação e de Desenvolvimento Humano

Faculdade de Ciências

Dwight Look Faculdade de Engenharia

Faculdade de Medicina Veterinária e Ciências Biomédicas

FIGURA 7 – VISTA ÁREA DO CAMPUS DE COLLEGE STATION DA TEXAS A&M UNIVERSITY

Fonte: Cook (2010)

Consideradas parte dos recursos acadêmicos da *Texas A&M University*, as bibliotecas servem tanto a pesquisa como as necessidades informacionais de alunos e professores em todo campus. Destacam-se as coleções e serviços de pesquisa on-line inclusive os denominados “*Get it for me*” - serviço gratuito de localização e obtenção de documentos não existentes nos acervos das bibliotecas - e “*Ask the libraries*” – canal de comunicação com os usuários, com opção de *chat*, e-mail, SMS, telefone, e os milhares de livros e revistas. Espaços de estudo e ajuda adicional em pesquisas podem ser encontrados em qualquer uma das bibliotecas localizadas em todo campus.

Alguns números das bibliotecas:

- a) aproximadamente quatro milhões de volumes, com um milhão de e-books no ano fiscal de 2010-2011;
- b) Mais de 38 milhões de dólares de despesas das bibliotecas no ano fiscal de 2010-2011;
- c) classificadas em 9º lugar entre bibliotecas acadêmicas em instituições públicas dos Estados Unidos e em 18º no ranking geral da ARL no ano fiscal de 2009-2010 (TEXAS A&M UNIVERSITY. UNIVERSITY LIBRARIES, [2011]).

A seguir, a missão, visão e valores das bibliotecas da TAMU:

- a) **Missão:** “Nós alimentamos a descoberta pela satisfação das necessidades de informação da comunidade da *Texas A&M University*”.
- b) **Visão:** antevemos as Bibliotecas Universitárias como uma biblioteca acadêmica nacionalmente aclamada por
 - comprometer-se com a excelência em serviços de qualidade para atender às necessidades de seus clientes,
 - promover o uso de tecnologias modernas e inovadoras para proporcionar melhor acesso à informação e recursos,
 - desenvolver firmemente uma equipe comprometida que aplica elevados padrões profissionais, visando a melhoria contínua da qualidade do serviço,

- ofertar um ambiente de trabalho estimulante, criativo e flexível, solidário e justo, onde as contribuições são recompensadas e metas de longo prazo são enfatizadas,
 - participar ativamente na missão educativa / pesquisa acadêmica, e
 - exercer liderança para o avanço das bibliotecas e do profissional bibliotecário.
- c) **Valores:** em todas as suas atividades, as bibliotecas devem aplicar os seguintes princípios:
- reconhecer os usuários da biblioteca como o nosso foco principal, que merece um serviço eficaz, informações precisas e uma resposta empática,
 - reconhecer o pessoal da biblioteca como nosso principal ativo, que merece o incentivo, o desenvolvimento e o respeito,
 - incentivar e apoiar a diversidade dentro da nossa organização,
 - lutar por elevados e consistentes padrões para garantir a qualidade dos serviços e produtos,
 - desafiar os paradigmas de melhorar a organização,
 - valorizar a colaboração e trabalho em equipe para melhorar a eficácia da biblioteca,
 - valorizar ideias e contribuições das pessoas,
 - aceitar a responsabilidade para o bem da empresa,
 - conhecer os nossos pontos fortes e saber quando pedir ajuda,
 - comunicar-se abertamente, com honestidade, respeito e sensibilidade,
 - agir com cortesia, profissionalismo e integridade.

As Bibliotecas Universitárias englobam sete unidades, além da biblioteca online:

- a) A Biblioteca Sterling C. Evans (dividida em dois prédios, o principal e a um anexo – a Library Annex) é a principal instalação de biblioteca

na *Texas A&M* do campus em *College Station* e oferece recursos como:

- espaços de estudo,
- reservas de cursos e livros didáticos,
- assistência geral e especializada em pesquisas nas áreas de ciências básicas, engenharia, ciências humanas e ciências sociais,
- coleções gerais e depositárias estadual e federal para documentos do governo,
- Mapas e Informações Geográficas (*Maps & Library GIS*) com mapas e atlas científicos e culturais, bem como conjuntos de dados de informações geográficas (GIS),
- Sala de mídia e reservas (*Media & Reserves*) com acesso a filmes, CDs, equipamento multimídia e uma sala para a prática de apresentações orais,
- acesso à internet sem fio para usuários de notebooks (computadores portáteis podem ser retirados para uso no balcão de circulação da biblioteca),
- reservas on-line para grupos de estudo,
- lanchonete para refeições rápidas e lanches,
- Centro Universitário de Escrita (*University Writing Center*) para assistência à escrita dos alunos.

FIGURA 8 – EDIFÍCIO PRINCIPAL DA BIBLIOTECA STERLING C. EVANS

Fonte: Cook (2010)

FIGURA 9 – EDIFÍCIO ANEXO DA BIBLIOTECA STERLING C. EVANS

Fonte: Seeger (2007)

- b) A *Cushing Memorial Library and Archives* contém os livros raros, coleções especiais, manuscritos, além do arquivo da *Texas A&M*. Suas coleções abrangem de históricos tablets de argila sumérios a livros de bolso de ficção científica, fotografias, obras originais e artefatos. Coleções de notáveis cobrem a história da *Texas A&M* (incluindo imagens digitais históricas online), história militar, Americana, Texana, história francesa do século 18, a história colonial do México, a história dos livros e da impressão, dentre outros tópicos.

FIGURA 10 – EDIFÍCIO DA CUSHING MEMORIAL LIBRARY AND ARCHIVES

Fonte: Texas A&M University. University Libraries. ([2013?d]).

- c) A Biblioteca do Campus Ocidente (*West Campus Library*) serve a *Business School Mays* e abriga o Centro de Referência R. C. Barclay. O centro contém ferramentas de pesquisa de negócios online que ajudam na pesquisa sobre vários temas relacionados à essa área. É também nesta biblioteca que está a central de patentes e marcas registradas dos Estados Unidos. Esta biblioteca abriga um laboratório de informática de acesso aberto com 250 computadores, quinze salas de estudo em grupo, além de áreas para estudo. Dispõe de acesso sem fio à internet e notebooks para uso na biblioteca.

FIGURA 11 – EDIFÍCIO DA *WEST CAMPUS LIBRARY*

Fonte: Cook (2010)

- d) A Biblioteca de Ciências Médicas (*Medical Sciences Library*) oferece recursos e serviços de apoio ao ensino, pesquisa e programas clínicos da Faculdade de Medicina Veterinária e Ciências Biomédicas, da *Texas A&M Health Science Center*, e da Faculdade de Agricultura e Ciências da Vida. Conta com empréstimos de notebooks para uso interno e externo, além de lanchonete.

FIGURA 12 – EDIFÍCIO DA *MEDICAL SCIENCES LIBRARY*

Fonte: Texas A&M University. University Libraries. ([2013?a]).

- e) A Biblioteca de Ciência Política e Economia (*Political Science and Economics Library*) oferece apoio informacional principalmente aos alunos e professores da Escola George Bush, de Governo e de Serviço Público, bem como o Departamento de Ciência política e Economia. Bibliotecários e funcionários auxiliam os alunos no acesso às ferramentas on-line e no desenvolvimento de estratégias de busca. A biblioteca conta com rede sem fio e notebooks disponíveis para empréstimo, além de abrigar um laboratório de informática de acesso aberto com 18 computadores.

FIGURA 13 – EDIFÍCIO DA *POLITICAL SCIENCE AND ECONOMICS LIBRARY*

Fonte: Texas A&M University. University Libraries. ([2013?b]).

- f) A Biblioteca do Campus Qatar (*Qatar Campus Library*) apoia o ensino e pesquisa da Universidade em um ambiente que promove a aprendizagem e investigação. A coleção núcleo profissional possui de mais de 7.000 títulos e é complementada por uma coleção básica nas áreas de Artes e Humanidades com cerca de 3.000 volumes. Os estudantes também podem solicitar livros e artigos de periódicos das bibliotecas do campus principal, onde há uma coleção impressa de mais de quatro milhões de volumes.

FIGURA 14 – VISÃO INTERNA DA QATAR LIBRARY

Fonte: Texas A&M University. University Libraries ([2013?c]).

- g) A Biblioteca do Campus Galveston, nomeada Jack K. Williams, oferece serviços e fornece o acesso a coleções em vários formatos, visando atender o currículo, pesquisa e necessidades criativas da comunidade da *Texas A&M University* campus Galveston (TAMUG) e visitantes. A biblioteca pretende oferecer excelentes instalações, satisfação do usuário, segurança e a melhor coleção possível para apoiar diversos interesses, com ênfase para a marinha e estudos marítimos.

FIGURA 15 – EDIFÍCIO DA GALVESTON LIBRARY

Fonte: Ronald (2006)

- h) A Biblioteca Digital oferece serviços que suportam as atividades acadêmicas de professores e alunos. Ele serve como um repositório de pesquisa, incluindo monografias de graduação e dissertações e teses de pós-graduação, publicações de professores, arquivos digitais, materiais didáticos, mídias digitais e coleções especiais.

A partir de sua descrição, pode-se observar a magnitude da *Texas A&M University* para o cenário de ensino superior americano e o quanto suas bibliotecas podem contribuir para a análise da aplicação prática do LibQUAL+®.

4.2 O LibQUAL+® na *Texas A&M University*

A experiência com as avaliações de biblioteca na TAMU teve início com a utilização do SERVQUAL. Foram três aplicações seguidas dessa metodologia em suas bibliotecas, em 1995, 1997 e 1999 e foi a partir delas que se chegou à conclusão de que a metodologia desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry, era muito voltada para o setor comercial e de fins lucrativos e incluía questões em

seu instrumento pouco relevantes na opinião dos clientes das bibliotecas como, por exemplo, uma pergunta sobre a vestimenta dos funcionários (LIBQUAL, c2012a).

Em 1999, buscando um método de avaliação específico para bibliotecas a partir do SERVQUAL, Colleen Cook, então diretora das bibliotecas da TAMU e estudante de PhD, se associou a um de seus professores de estatística, Bruce Thompson e a Fred Heath - àquela época, membro do Conselho da ARL - para o desenvolvimento do método que denominaram LibQUAL+® e o ofereceram à ARL, como parte do Programa de Estatísticas e Avaliação da ARL (*ARL's New Measure Initiative*) para uso sem fins lucrativos e melhoria das bibliotecas (COOK; MACIEL, 2010; THOMPSON, [2008?]).

No ano 2000, o LibQUAL+® foi então aplicado em um grupo de 13 bibliotecas associadas à ARL - dentre elas a TAMU - com o apoio do *US Department of Education Fund for the Improvement of the Post-Secondary Education (FIPSE) grant*, inaugurando um programa de avaliação baseado na web que passaria a acontecer, a partir de então, em uma periodicidade anual (COOK; MACIEL, 2010; LIBQUAL, c2012a).

Segundo Cook (2005), dada a missão da universidade e o montante de dinheiro investido na operação de suas bibliotecas, foi primordial a avaliação das bibliotecas da *Texas A&M University*, não só em termos de dólares gastos e volumes nas prateleiras, mas também em termos de satisfação do serviço. Neste sentido, a metodologia LibQUAL+® continuou a ser utilizada, ao longo dos anos, para a tomada de decisões de gestão e no acompanhamento de mudanças nas expectativas do usuário. Isso acontece há 12 anos consecutivos.

4.3 Processo de avaliação da TAMU, utilizando o LibQUAL+®

Nesta seção, é apresentada de forma descritiva o processo de avaliações da qualidade dos serviços das bibliotecas da TAMU, utilizando o LibQUAL+® com base em informações obtidas pela entrevista semiestruturada, realizada com o senhor Michael Maciel - analista de dados sênior das bibliotecas da TAMU e atual responsável pelas avaliações, utilizando LibQUAL+® na instituição - e realizada por troca de mensagens eletrônicas entre abril de 2012 e janeiro de 2013. Também foram úteis para esta seção os dados conseguidos na apresentação intitulada

“*LibQual+ at Texas A&M*”, do mesmo senhor Maciel, durante o treinamento de LibQUAL+® por ocasião do *American Library Association Midwinter Meeting*, em Seattle, estado americano de Washington, em 28 de janeiro de 2013.

4.3.1 IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO

Para as avaliações que acontecem anualmente desde o ano 2000 e geralmente na primavera (meses de março e abril), como primeira etapa, é necessário definir a amostragem para a qual a pesquisa será aplicada. Nas bibliotecas da TAMU adotam a amostragem randômica para os alunos de graduação (aproximadamente 20%) e pós-graduação (aproximadamente 27%). Para os membros do corpo docente, utilizam a amostra completa em anos alternados: nos anos pares para os membros da área de engenharia e ciências (cerca de 2.000 membros) e, nos ímpares, para as áreas de humanidades e ciências sociais (cerca de 1.600 membros).

Desde 2010, a Faculdade de Ciências da Saúde (*Health Science Center*) participa de forma independente nas avaliações, utilizando o LibQUAL+®, a cada dois anos (em anos pares), considerando, neste caso, a amostra integral de sua comunidade, composta por cerca de 2.800 alunos e 1.800 professores.

Para a obtenção de uma melhor taxa de respostas são feitos convites e lembretes ao longo do período de coleta dos dados que dura cerca de 50 dias. De início, é feito um convite àqueles incluídos na amostra (cerca de 45% das respostas são obtidas neste período), normalmente em uma segunda ou terça-feira; vinte dias depois é enviado um lembrete aos que ainda não responderam (outros 29% de respostas são obtidas) e, depois de outros vinte dias é enviado um lembrete final (sendo que o restante das respostas, 26%, são obtidas). Em geral, não enviam às sextas-feiras. Dessa forma, garantem uma taxa de resposta entre 65 e 70%.

FIGURA 16 – ACOMPANHAMENTO DAS RESPOSTAS

Fonte: Maciel (2013)

Uma vez que a pesquisa realizada com o LibQUAL+® + foi concluída e os dados disponibilizados na página *LibQUAL+® + Analytics*, a TAMU prefere fazer sua própria análise dos dados, ao invés de usar o *LibQUAL+® Results Notebook*, gerando outros gráficos para seus relatórios gerenciais. A seguir, serão apresentados os diversos tipos de análises realizados pelas bibliotecas da TAMU.

4.3.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A TAMU realiza nove tipos de análises a partir dos dados obtidos na pesquisa de qualidade dos serviços de suas bibliotecas, utilizando o LibQUAL+®: por categoria, por grupo de usuários, longitudinal e de *benchmarking*, por disciplina, por Coeficiente de Adequação de Gap (*Adequacy Gap Ratio - AGR*), por prioridades, sucessos e preocupações, análise de comentários, utilização e *competência* informacional.

4.3.2.1 Análise por categoria

O instrumento LibQUAL+® é composto por 22 questões centrais, sendo separadas em três dimensões: “Valor Afetivo do Serviço”, “Controle da Informação” e

“Biblioteca como Lugar” (ver mais detalhes na seção 2.6.2). Na análise por categoria, a TAMU vai além das dimensões propostas pela metodologia e realiza uma divisão a mais: as questões das dimensões são agrupadas em novas categorias da seguinte forma:

Dimensão: “Valor Afetivo do Serviço”: Serviços ao Cliente, Conhecimento do trabalho pelo Empregado

Dimensão: “Controle da Informação”: Recursos e Acessibilidade

Dimensão: “Biblioteca como Lugar”: Ambiente da biblioteca, Estudo individual e em grupo

Dessa forma, as questões são agrupadas conforme demonstrado pela figura 17:

FIGURA 17 - CATEGORIAS CRIADAS PELA TAMU POR DIMENSÃO

VALOR AFETIVO DO SERVIÇO (AS)	SERVIÇOS AO CLIENTE	AS2 - Dar aos usuários atenção individual AS3 - Funcionários que são consistentemente corteses AS4 - Prontidão para responder às perguntas do usuário AS6 - Funcionários que lidam com usuários de uma forma carinhosa AS8 - Vontade de ajudar os usuários
	CONHECIMENTO DO TRABALHO PELO EMPREGADO	AS1 - Funcionários que inspirar confiança em usuários AS5 - Funcionários que têm conhecimento para responder perguntas do usuário AS7 - Funcionários que entendem as necessidades de seus usuários AS9 - Confiança em lidar com problemas de atendimento dos usuários
CONTROLE DA INFORMAÇÃO (IC)	RECURSOS	IC3 - Os materiais de bibliotecas impressos que eu preciso para o meu trabalho IC4 - Os recursos eletrônicos de informação que eu preciso IC8 - Coleções de periódicos impressos e/ou eletrônicos que eu preciso para o meu trabalho
	ACESSIBILIDADE	IC1 - Tornar acessíveis os recursos eletrônicos da minha casa ou do escritório IC2 - Um site de biblioteca permitir-me localizar informações por minha conta / sozinho IC5 - Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias IC6 - Ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar coisas por minha conta / sozinho IC7 - Tornar a informação facilmente acessível para uso independente
BIBLIOTECA COMO LUGAR (LP)	AMBIENTE DA BIBLIOTECA	LP1 - Espaço da biblioteca que inspira estudo e aprendizagem LP3 - Um local confortável e convidativo LP4 - Um refúgio para estudo, aprendizagem, ou pesquisa
	ESTUDO INDIVIDUAL E EM GRUPO	LP2 - Espaço tranquilo para atividades individuais LP5 - Espaço da comunidade para a aprendizagem em grupo e estudo em grupo

Fonte: Adaptado de Maciel (2011)

A partir dessa redistribuição das questões do instrumento, um gráfico é preparado para cada questão com divisão por área/unidade e dentro do relatório de gráficos são gerados gráficos por categoria de usuários. Um detalhe dessa composição é ilustrada pela figura 18.

FIGURA 18 – ANÁLISE POR CATEGORIA (DETALHE)

CUSTOMER SERVICE**AS-2 Giving users individual attention** **AS-3 Employees who are consistently courteous**

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

No detalhe tem-se duas das cinco questões que compõem a categoria “Serviços ao cliente”, da pesquisa realizada na Faculdade de Ciências da Saúde (*Health Science Center*) em 2012, onde cada coluna representa a pontuação geral (ALL) e, posteriormente as áreas/cursos: Agricultura e Ciências da Vida (AGR), Odontologia (DENT), Medicina (MED), Enfermagem (NURS), Farmácia (PHAR), Escola de Saúde Pública Rural (SRPH) e Veterinária (VET).

As barras em cada coluna representam a zona de tolerância definido pelo nível desejado de serviço e o nível mínimo de serviço, e o losango, o nível de percepção do serviço. A figura 19 apresenta a composição dessa tipologia de gráfico.

FIGURA 19 – FORMAÇÃO DO GRÁFICO DE BARRAS LIBQUAL+®

Fonte: Maciel (2011)

As barras da figura 19 representam a zona de tolerância, composta por duas pontuações: o nível mínimo de serviço na extremidade mais baixa da barra e o nível desejado de serviço na extremidade mais alta.

O gráfico de barras ainda é composto por outros dois conceitos utilizados pela metodologia LibQUAL+®: a “Superioridade de serviço” (*Superiority gap*), que é calculada subtraindo-se a pontuação do nível desejado e a pontuação percebida pelo respondente em uma dada questão, representada pela parte superior da barra; e o “Adequação do serviço” (*Adequacy gap*) na parte mais baixa da barra, obtido pela subtração da pontuação do nível desejado da pontuação percebida pelo respondente em uma dada questão.

O relatório completo desse tipo de análise pode ser visualizado no Anexo B deste trabalho.

4.3.2.2 *Análise por grupo de usuários*

Os relatórios de gráficos elaborados pela TAMU são compostos pela análise de categoria - anteriormente apresentada - divididos por grupo de usuários, a saber: estudantes de graduação, estudantes de mestrado e doutorado, estudantes de cursos profissionalizantes e professores.

A partir dessa análise é possível verificar as diferenças das necessidades de cada categoria de usuário a partir das pontuações atribuídas aos níveis desejados e mínimos de serviço, bem como suas diferentes percepções sobre os serviços prestados pelas bibliotecas.

FIGURA 20 – DISTRIBUIÇÃO DA ANÁLISE POR GRUPO DE USUÁRIOS

Fonte: Maciel (2013)

4.3.2.3 *Análise longitudinal e de benchmarking*

Nesta etapa, os resultados da pesquisa do ano em curso são comparados com anos anteriores. A razão para isto é a identificação de tendências, bem como começar a identificar quaisquer efeitos para frente ou para trás dos esforços realizados pelas bibliotecas.

FIGURA 21 – ANÁLISE LONGITUDINAL E DE BENCHMARKING

Fonte: Maciel (2013)

A figura 21 representa as pontuações de uma dada questão ao longo dos anos, sendo que a faixa amarela no gráfico apresenta a pontuação média de nível desejado de serviço da ARL; enquanto que a verde, a pontuação média de percepção também da ARL.

Com esta análise longitudinal, tem-se orientação para as decisões de gestão, bem como para o monitoramento o progresso dessas decisões ao longo do tempo. Esta análise, também chamada de *benchmarking*, tem sido usada para comparações com outras bibliotecas, particularmente de bibliotecas conveniadas à ARL e que usam o LibQUAL+®. Na TAMU a análise de benchmarking também é realizada para comparar as bibliotecas como um todo em relação às bibliotecas da Faculdade de Ciências da Saúde (*Health Science Center*), que desde 2010 participam de forma isolada nas pesquisas de qualidade de serviços conduzidas pela ARL por contarem com um financiamento adicional.

Os relatórios completos desse tipo de análise podem ser visualizados nos Anexos C e D deste trabalho.

4.3.2.4 Análise por disciplina

Grande parte dos relatórios distribuem os dados por disciplina, de forma a garantir a possibilidade de comparação de dados em nível ou local, ou seja, interunidades. A figura 22 ilustra as disciplinas consideradas:

FIGURA 22 – ANÁLISE POR DISCIPLINA

Analyzing the Results			
By Discipline			
Agriculture & Life Sciences	College of Medicine	Grad School of Biomedical Sciences	Rangel College of Pharmacy
Architecture	College of Nursing	Liberal Arts	School of Rural Public Health
Texas A&M University Baylor College of Dentistry	Education & Human Development	Look College of Engineering	Science
Bush School of Government & Public Services	Geosciences	Mays Business School	Veterinary Medicine & Biomedical Science

Fonte: Maciel (2013)

4.3.2.5 Análise de Coeficiente de Adequação de Gap (Adequacy Gap Ratio - AGR)

Além da análise gráfica dos dados, a TAMU ainda inclui em seus relatórios, uma tabela com os números obtidos.

Uma informação que extra que a TAMU adiciona a esta tabela é uma coluna para o Coeficiente de Adequação de Gap (*Adequacy Gap Ratio - AGR*). Para a obtenção deste coeficiente, divide-se a pontuação do Gap de adequação (Nível Percebido - Nível Mínimo de Serviço) pela Zona de Tolerância (Nível Desejado - Nível Mínimo de Serviço).

Quanto maior o coeficiente, mais próximo do Nível Percebido estará do Nível Desejado de Serviço. Se o coeficiente é de mais de 100%, significa que o Nível Percebido é maior do que o Nível Desejado de Serviço, demonstrando que a qualidade dos serviços prestados está superando as expectativas do usuário. Por

outro lado, se o coeficiente é negativo, significa que o Nível Percebido é menor do que o Nível Mínimo de Serviço e, portanto, a qualidade dos serviços prestados não corresponde às expectativas do usuário.

Na TAMU, esses índices são comparados de um ano para o outro para observar se o Coeficiente de Adequação de GAP (AGR) aumentou ou diminuiu em relação ao ano anterior. Normalmente, utilizam-se de dados de mais de dois anos e, em seguida, acompanham se houve reduções ou aumentos em dois ou mais anos consecutivos, de forma a acompanhar as tendências. Se alguma pontuação cai dois anos em uma coluna, então é necessário verificar o que está ocorrendo.

As figuras 23 e 24, a seguir, apresentam o cálculo do AGR e sua demonstração no formato de tabela e de gráfico, respectivamente.

FIGURA 23 – ANÁLISE AGR - TABELA

Fonte: Maciel (2013)

FIGURA 24 – ANÁLISE AGR - GRÁFICO

Fonte: Maciel (2013)

O relatório completo desse tipo de análise pode ser visualizado no Anexo E deste trabalho.

4.3.2.6 Análise de Prioridades, Sucessos e Preocupações

Realizada a partir da identificação das cinco pontuações mais altas e mais baixas em relação à percepção do serviço, possibilitando a identificação dos sucessos e preocupações da análise, respectivamente, bem como das respostas classificadas com 50% ou mais dentro de cada zona de tolerância, representam as prioridades desse tipo de análise.

FIGURA 25 – ANÁLISE DE PRIORIDADES, SUCESSOS E PREOCUPAÇÕES

Fonte: Maciel (2013)

A partir dessa análise é possível direcionar os esforços em torno das prioridades e preocupações, além de identificar as áreas consideradas como sucesso e que não devem ser descuidadas.

4.3.2.7 Análise de Comentários

Além das 22 questões, o instrumento do LibQUAL+® também é composto por uma questão aberta – “a caixa”, onde os respondentes são incentivados a deixar qualquer tipo de comentário, seja ele crítica, sugestão ou elogio.

Cerca de 50% dos respondentes dedica parte de seu tempo a tecer algum tipo de comentário nas avaliações. A TAMU faz a análise gráfica desses comentários, utilizando-se do critério de categoria, anteriormente explicado na seção 4.3.2.1 e também dividindo-os por grupo de usuários, conforme ilustrado pela figura 26, a seguir:

FIGURA 26 – ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS POR CATEGORIA

Fonte: Maciel (2013)

A partir dessa análise é possível identificar as áreas que mais geram comentários pelos respondentes divididos nas diferentes categorias de usuários, facilitando a tomada de decisão por categoria de serviço e direcionando os esforços de acordo com as exigências dos diferentes tipos de usuários.

4.3.2.8 Análise de Utilização

Também parte do instrumento LibQUAL+®, questões relacionadas à utilização da biblioteca, como “Com que frequência você utiliza recursos de informação nas instalações da biblioteca?” e “Quantas vezes você acessa os recursos da biblioteca por meio do *website* da biblioteca?” fazem parte dessa análise, a fim de se obter as tendências de utilização dos usuários das bibliotecas em suas diferentes categorias.

FIGURA 27 – ANÁLISE DE UTILIZAÇÃO

Fonte: Maciel (2013)

4.3.2.9 Análise da Competência Informacional

O instrumento do LibQUAL+® também é composto por cinco questões extras sobre resultados obtidos com a Competência Informacional (*Information Literacy*). A figura 28 apresenta os tipos de questionamentos podem ser sanados a partir dessa análise.

FIGURA 28 – ANÁLISE DOS RESULTADOS EM COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Analyzing the Results

Information Literacy . . . *a work in progress*

1. The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest.
2. The library aids my advancement in my academic discipline or work.
3. The library enables me to be more efficient in my academic pursuits or work.
4. The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.
5. The library provides me with the information skills I need in my work or study.
6. In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.
7. In general, I am satisfied w/library support for my learning/research/teaching needs.
8. How would you rate the overall quality of the service provided by the library?

Fonte: Maciel (2013)

4.3.3 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os relatórios com os resultados da pesquisa, utilizando o LibQUAL+® são distribuídos aos especialistas em assunto das bibliotecas (bibliotecários responsáveis por áreas específicas), aos clientes internos por meio da entrega de folhetos (Ver anexo F), àqueles que apoiam financeiramente as bibliotecas, aos colegiados e faculdades da instituição, além de servirem como parte dos dados cedidos aos órgãos reguladores do ensino superior. Além disso, os resultados são divulgados no *website* das bibliotecas da TAMU e também em eventos sobre o LibQUAL+® realizados pela ARL, como o *American Library Association Midwinter Meeting*, excelente oportunidade para se debater as estratégias de análises, bem como formas de se obter um maior número de respondentes nas pesquisas.

4.4 Principais Resultados

Nesta seção são destacados os principais resultados obtidos por intermédio do LibQUAL+®.

A partir de análise longitudinal, os dados do levantamento LibQUAL+® têm sido fundamentais para observar se o comportamento do usuário está mudando ao longo do tempo e, a partir dessa observação, a tomada de decisões gerenciais no âmbito das bibliotecas da TAMU tem sido facilitada. A seguir, são descritas algumas dessas decisões.

a) em relação à dimensão “Valor Afetivo do Serviço”:

- abertura da *West Campus Library* e da *Library Annex 24* horas por dia em cinco dias da semana, além de todas as bibliotecas passarem a abrir mais cedo aos finais de semana. Com esta ampliação no horário de funcionamento, a TAMU conquistou o 3º lugar no ranking da ARL em termos de horas de abertura;
- os serviços de empréstimo entre bibliotecas, serviço de referência e circulação foram reunidos em um único posto de serviço;
- serviços de referência virtuais foram expandidos, uma vez que o uso de serviços virtuais vêm aumentando substancialmente ao longo do tempo;
- um programa de atendimento ao cliente foi criado para as bibliotecas, que incluíam treinamento ao pessoal fornecido pelo Instituto Disney;

b) em relação à dimensão “Controle da Informação”:

- os *sites* das bibliotecas foram refeitos duas vezes nos últimos dez anos. Para testar a usabilidade dos sites, análises são realizadas continuamente;
- aumento do acesso a coleções, particularmente na forma digital, uma vez que esse é o formato preferido dos usuários das bibliotecas. Os gastos em periódicos impressos diminuiu para o aumento dos valores despendidos em periódicos eletrônicos, o que garantiu a TAMU o 5º lugar no *ranking* da ARL em termos de gastos com periódicos;

c) Em relação à dimensão “Biblioteca como Lugar”:

- ambientes físicos mais confortáveis e convidativos nas bibliotecas;
- aumento da disponibilidade de salas de estudo em grupo, a partir do armazenamento off-site de materiais das bibliotecas;
- criação de espaços de silêncio nas bibliotecas;
- instalação de tomadas adicionais para o uso de *notebooks* e outros equipamentos eletrônicos;
- aumento do número de computadores e impressoras nas bibliotecas. Além disso, mais de 150 *laptops* e *netbooks* foram disponibilizados para empréstimos.

A partir da análise dos *LibQUAL+® Result Notebooks* ao longo dos anos, várias conclusões puderam ser feitas sobre a comunidade de bibliotecas acadêmicas em geral (COOK, 2005).

A primeira observação é a diferença acentuada na importância da dimensão da biblioteca como lugar para alunos de graduação, em oposição ao corpo docente, e, em menor grau, aos alunos de pós-graduação. Espaços de biblioteca são extremamente importantes para estudantes de graduação e muitos atribuem um valor elevado às questões do instrumento relacionadas à disponibilidade de instalações de estudo em grupo. No entanto, embora os estudantes de graduação queiram espaços convidativos para estudo e pesquisa nas bibliotecas, o corpo docente valoriza mais a capacidade de acesso de recursos eletrônicos da biblioteca sem ter que necessariamente estar nos espaços físicos da biblioteca.

A segunda observação é a insaciável demanda dos usuários por conteúdo, especialmente aquele publicado em periódicos. Cook (2005) lembra que antes da existência do *LibQUAL+®* muitos bibliotecários acreditavam que seus usuários, de alguma maneira estavam satisfeitos com os acervos de suas bibliotecas. A autora ainda acrescenta de forma bem humorada: “Esses bibliotecários provavelmente estavam em instituições como Harvard, Berkeley ou Cambridge” (COOK, 2005, p. 11). Agora já é possível entender que a maioria dos usuários de alto nível como professores e estudantes de pós-graduação em instituições de pesquisa, quer um acesso conveniente, oportuno e desimpedido para, literalmente, todo o conteúdo. Não há usuários de alto nível de pesquisa que estejam totalmente satisfeitos com a entrega de conteúdo, nem mesmo aqueles das maiores e mais prestigiadas

instituições do mundo. Uma lição aprendida a partir dessa observação é que, em um mundo onde nenhuma instituição pode ter tudo, a colaboração entre bibliotecas na aquisição e na entrega de conteúdos é cada vez mais importante.

A terceira tendência perceptível a partir dos dados obtidos com o LibQUAL+® é particularmente difícil para alguns bibliotecários absorverem por estar no cerne de como eles próprios se vêem. Dados do LibQUAL+® revelaram que os usuários querem navegar pelo mundo da informação em seus próprios termos, em seus próprios espaços físicos e tempo, e querem que os caminhos para a informação estejam bem estabelecidos de forma que não precisem envolver outros em seu processo de pesquisa - mesmo, e talvez sobretudo, os bibliotecários. Eles não valorizam mais o serviço individualizado. Para o bibliotecário que superestima o atendimento face a face, o serviço em tempo real para o indivíduo e a entrega das melhores e mais confiáveis fontes, é difícil digerir - por vezes, até mesmo contra-intuitivo para alguns e emocionalmente desgastante para outros -, o fato de que os usuários realmente não querem mais se dirigir aos bibliotecários para auxílio em suas pesquisas.

A quarta lição aprendida com os dados do LibQUAL+® lança alguma luz sobre um dos desafios mais difíceis da profissão de bibliotecário, a avaliação. Como avaliar os resultados da utilização da biblioteca para instituições de ensino superior? Cook (2005) considera que o “Santo Graal” da avaliação de bibliotecas na América do Norte é a avaliação de resultados. Órgãos reguladores do ensino superior procuram entender o papel que as bibliotecas desempenham nas instituições de ensino superior, em relação ao ensino, aprendizagem e pesquisa. Um conjunto de cinco perguntas sobre Competência Informacional foi acrescido ao instrumento do LibQUAL+® a fim de contribuir para esses questionamentos. São elas:

- A biblioteca ajuda a me manter a par dos desenvolvimentos na minha área de interesse
- A biblioteca ajuda no meu progresso em minha disciplina acadêmica;
- A biblioteca me permite ser mais eficiente em minhas atividades acadêmicas ou de trabalho;
- A biblioteca me ajuda a distinguir entre informações confiáveis e não confiáveis;
- A biblioteca me permite ser mais eficiente em minhas atividades acadêmicas ou de trabalho.

4.5 Considerações sobre o LibQUAL+® a partir do Estudo de Caso

O que se pode depreender a partir das observações gerais da aplicação do LibQUAL+® nas bibliotecas da TAMU é que a metodologia efetivamente colabora para a tomada de decisão baseada em fatos. A partir do exemplo da visão longitudinal, tem-se a demonstração de como o LibQUAL+® pode contribuir para a detecção de mudanças de comportamento dos usuários da biblioteca ao longo dos anos, além de permitir identificar as diferenças nas percepções da qualidade de serviço entre os diversos tipos de usuários, sejam eles alunos de graduação, professores ou estudantes de pós-graduação e até mesmo o quanto essas percepções podem divergir da percepção do profissional bibliotecário.

Pode-se constatar também que o instrumento vem se desenvolvendo de forma a acompanhar as necessidades de avaliação das instituições de ensino superior, sobretudo aquelas realizadas por órgãos reguladores, demonstrando o valor agregado pelas bibliotecas para os resultados de ensino superior no ensino, aprendizagem e pesquisa.

Pode-se dizer que o LibQUAL+® tem sido uma importante contribuição para o trabalho de avaliação das bibliotecas para a tomada de decisões de gestão e alocação de recursos, no alinhamento das atividades das bibliotecas com a visão e objetivos institucionais e ainda nas avaliações governamentais de órgãos reguladores e identificação das melhores práticas.

Além disso, tem contribuído para superar os obstáculos teóricos e práticos que anteriormente impediam a avaliação institucional em várias bibliotecas e em grande escala, permitindo análises a níveis local, nacional e mundial e, a partir disso, oferecendo a possibilidade de comparação dos resultados com outras bibliotecas ou entre unidades de uma mesma instituição, excelente oportunidade para o *benchmarking*.

Há que considerar também a metodologia como um canal direto de comunicação entre bibliotecas e sua comunidade acadêmica, uma vez que se concentra no ponto de vista dos clientes.

4.6 Discussões sobre o LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil

Considerando que este estudo apresentou a importância da avaliação para as bibliotecas e que apontou uma certa inadequação dos instrumentos de avaliação do ensino superior no tocante à biblioteca; dada a solidez conquistada pelo LibQUAL+® ao longo de seus doze anos e de suas contribuições para a qualidade dos serviços das bibliotecas ao redor do mundo, sobretudo a partir da experiência das bibliotecas da *Texas A&M University* com avaliações por órgãos reguladores, entende-se que a metodologia em questão possa ser proposta aos órgãos reguladores do ensino superior no Brasil, como parte de um conjunto avaliativo, somado a outras metodologias, a exemplo da proposta de avaliação objetiva proposta por Lubisco (2011a).

Entende-se que a proposta de um conjunto avaliativo deva ser encaminhada por alguma associação de representação profissional, por entender um assunto de âmbito nacional como este, necessite de amplo debate e demonstração de interesse de parte dos bibliotecários envolvidos - os gestores das bibliotecas universitárias brasileiras - independentemente se representantes de instituições da esfera pública ou particular. Em caso de aceite pelos órgãos reguladores, a associação poderia assumir a função de multiplicadora dos conhecimentos necessários para a utilização da metodologia, além da possibilidade de atuar como órgão certificador da qualidade de serviços em bibliotecas.

Dentre as discussões cabe decidir se o LibQUAL deveria ser, além de traduzido para o português, adaptado à realidade brasileira. Tal adaptação descartaria a possibilidade de coleta dos dados pela ARL que defende uma padronização do instrumento da metodologia em todos os países em que atua. Assim, em caso de adaptação também deve ser decidido a cargo de quem ficariam as avaliações a serem realizadas pelas bibliotecas - inclusive a responsabilidade do desenvolvimento de sistema web para a coleta e análise dos dados - se a própria associação de representação profissional nacional na liderança dessa questão, ou se de algum órgão regulador do ensino superior no Brasil.

A justificativa para esta ação tem por base a necessidade de se adequar os atuais instrumentos de avaliação compulsória do ensino superior no tocante às bibliotecas de forma a garantir que os objetivos de avaliação apontados por

Lancaster (1996) sejam de fatos cumpridos, utilizando-se de um ferramental testado e comprovadamente adequado para tal.

Além de cumprir com as questões burocráticas, são possíveis ganhos com um novo conjunto avaliativo a ser submetido aos órgãos reguladores competentes:

- a) ferramenta auxiliar na demonstração do valor das bibliotecas acadêmicas para suas instituições e comunidade, inclusive com possibilidade de reverter em ganhos financeiros;
- b) geração de uma estatística nacional de bibliotecas universitárias brasileiras, com a possibilidade de comparação de resultados a nível local, nacional e interinstitucional;
- c) ajuda na obtenção de financiamento para a Biblioteca.

Soma-se a esses benefícios os outros já elencados na utilização da metodologia LibQUAL+®, que em suma são:

- a) a criação de uma cultura de avaliação;
- b) obtenção rápida de dados, por meio de seus instrumentos padronizados de coleta e análises de dados automatizados;
- c) tomada de decisão, principalmente no tocante à alocação de recursos;
- d) identificação das diferenças de percepção dos serviços pelos diversos tipos de público das bibliotecas em análises feitas por categoria de usuários;
- e) entendimento dos tipos de recursos de informação de mais interesse para os usuários;
- f) avaliação pela ótica dos usuários e não apenas pela do bibliotecário;
- g) canal de comunicação entre biblioteca e seus usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entende-se que o estudo cumpriu com o definido pelas questões de pesquisa a partir do cumprimento de seus objetivos gerais e específicos, assim como se demonstra nas seções a seguir.

5.1 Considerações sobre os objetivos do estudo

Entende-se que o primeiro objetivo específico deste estudo foi respondido, uma vez que discutiu a importância da avaliação para as bibliotecas universitárias brasileiras e o atual cenário das avaliações compulsórias do ensino superior no Brasil.

A preocupação com a qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias deve estar presente no cotidiano dos bibliotecários brasileiros. Por qualidade, entende-se por atender ou superar as expectativas de seus usuários. Uma das ferramentas para que essa qualidade seja obtida é a avaliação que permite monitorar os serviços. Na área de ensino superior do Brasil, a avaliação é uma constante, seja para credenciamento de novas instituições, seja para mantê-las em funcionamento. Dessa forma, os órgãos responsáveis por essas avaliações disponibilizam alguns instrumentos nem sempre adequados, principalmente no tocante às bibliotecas.

Também questionou o porquê desse estado de coisas, apresentando o estado da arte da temática “Avaliação de Bibliotecas” no Brasil, onde foi possível observar que no âmbito dos eventos acadêmicos científicos das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, nas publicações científicas periódicas brasileiras a temática não vem merecendo a devida atenção, sendo assim, o estudo propõe trabalhar de forma proativa na proposição de novos modelos avaliativos tanto pelos profissionais bibliotecários em eventos e em publicações científicas, como pelas associações profissionais que os representam como a recém-criada ABRAINFO, a exemplo do que vêm fazendo outras associações profissionais dentre as quais se pode citar a ARL, a REBIUN, a IFLA dentre outras.

Quanto ao segundo objetivo específico de contribuir sobre a questão da qualidade centrada no cliente no âmbito dos serviços de informação e bibliotecas e seus métodos avaliativos, analisando especificamente a metodologia de avaliação da qualidade como base na percepção do cliente e desenvolvida especialmente para

aplicação em bibliotecas acadêmicas: o LibQUAL+®, entende-se que foi respondido, uma vez que o estudo, a partir do referencial bibliográfico, reforçou a necessidade da avaliação para diversos fins, dentre eles demonstrar a necessidade de bibliotecas em ambiente universitário hoje em dia tão questionadas devido aos inúmeros recursos de informação disponíveis na Internet, demonstrar seu nível de desempenho com o intuito de justificar investimentos ou até mesmo solicitar financiamentos para novos projetos, verificar sucessos e malogros de seus serviços a fim de se ter um instrumento para a melhoria dos serviços ou criação de outros novos, comparar desempenho entre elas, contribuindo inclusive para uma estatística nacional de bibliotecas universitárias até hoje inexistente no Brasil.

Também foram discutidas as metodologias disponíveis para avaliação: as objetivas e subjetivas. A partir dessa análise, chegou-se à conclusão que um conjunto avaliativo e não apenas uma ou outra metodologia deva ser considerada para avaliar a qualidade das bibliotecas universitárias, propondo-se um somatório de avaliação objetiva, aquela em que são considerados dados coletados a partir de relatórios gerenciais e de avaliação subjetiva, cujos dados são advindos da opinião dos clientes sobre os serviços prestados. Tendo em conta outros estudos em desenvolvimento no Brasil a respeito das avaliações objetivas – sobretudo os desenvolvidos por Lubisco - optou-se por focar a avaliação subjetiva das bibliotecas, trazendo à discussão a importância das avaliações de qualidade nas bibliotecas universitárias a partir da percepção de seus clientes.

Das metodologias subjetivas existentes optou-se por destacar e apresentar uma iniciativa da *Association of Research Libraries* (ARL), que tem se mostrado bastante adequada tendo em vista a avaliação da qualidade das bibliotecas acadêmicas, considerando o ponto de vista de seus clientes: a metodologia LibQUAL+®. Porém, muito embora já conte com doze anos de aplicação em bibliotecas de pesquisa de vários países ainda não se tem registro de experiências no Brasil.

Visando uma melhor compreensão da metodologia, o histórico de criação do LibQUAL+® foi apresentado, bem como, descritos seus objetivos e funcionamento a partir da apresentação de seu instrumento de coleta de dados, resultados obtidos e formas de análise. Também foram apresentadas algumas experiências com a metodologia em bibliotecas de diversas regiões do mundo.

O método LibQUAL+® avalia três dimensões fundamentais do serviço de biblioteca a partir do ponto de vista do usuário, utilizando um formulário de pesquisa *web*, de fácil utilização e de baixo custo em termos de tempo e dinheiro. Um processo de gerenciamento interativo e que está em contínuo aperfeiçoamento, esse método permite que a pesquisa seja executada simultaneamente em centenas de instituições em todo o mundo com retorno dos dados e sua análise em apenas alguns dias, facilitando o *benchmarking* e a identificação das melhores práticas.

Como resultado da análise do LibQUAL+® a partir do referencial teórico, pôde-se constatar como a metodologia tem contribuído positivamente para a qualidade das bibliotecas ao redor do mundo, com destaque para os seguintes pontos fortes: a comunicação com os usuários, ouvindo suas expectativas e sua satisfação em relação aos serviços prestados; a identificação de possíveis melhorias dos serviços; a busca pró-ativa pela excelência nos serviços; o auxílio na elaboração de planejamento; a possibilidade de estudos comparativos; a possibilidade de benchmarking; a tomada de decisão baseada em evidências; a utilização como ferramenta de marketing.

A problemática em torno da metodologia também foi debatida, explicitando seus principais pontos fracos: o fato de se basear no conceito de que apenas o cliente pode julgar a qualidade, desconsiderando outros tipos de avaliações, principalmente as do ponto de vista do profissional bibliotecário; a escassez de habilidades estatísticas para a compreensão da metodologia e trabalhar com os dados por parte dos bibliotecários; a falta de cultura organizacional que estimule avaliação; a falta de tempo e dinheiro para trabalhar com os resultados.

O tamanho do instrumento e problemas com amostras auto-selecionadas, que podem tornar as estimativas resultantes um pouco tendenciosas, além de ainda não se contar com uma versão oficial do instrumento em Português, também fazem parte do rol de preocupações relacionadas à metodologia.

Como resultados da utilização da metodologia foram apresentados casos práticos, onde se observou a contribuição do LibQUAL+®:

- a) na criação de uma cultura de avaliação;
- b) na obtenção rápida de dados, por meio de seus instrumentos padronizados de coleta e análises de dados automatizados;

- c) na tomada de decisão por parte da gestão das bibliotecas, principalmente no tocante à alocação de recursos;
- d) na identificação das diferenças de percepção dos serviços pelos diversos tipos de público das bibliotecas em análises feitas por categoria de usuários;
- e) no entendimento dos tipos de recursos de informação de mais interesse para os usuários;
- f) no acompanhamento das tendências na qualidade dos serviços ao longo do tempo.
- g) na avaliação pela ótica dos usuários e não apenas pela do bibliotecário;
- h) a apontar o real valor das bibliotecas universitárias para a qualidade o ensino superior, contribuindo para o alinhamento das atividades das bibliotecas com a visão e objetivos institucionais e nas avaliações de órgãos reguladores;
- i) a possibilidade de comparação dos resultados com outras bibliotecas ou entre unidades de uma mesma instituição, excelente oportunidade para o *benchmarking*
- j) como um verdadeiro canal de comunicação entre biblioteca e seus usuários.
- k) Na geração de estatísticas possibilitadas pelas análises dos dados locais nacionais e mundiais.

Para o cumprimento do terceiro dos objetivos específicos estabelecidos para esta dissertação, foram feitas considerações acerca das perspectivas de aplicação do LibQUAL+®, em bibliotecas acadêmicas brasileiras.

Uma vez demonstrado pela revisão da literatura que a metodologia de avaliação objetiva não se sobrepõe à subjetiva e vice-versa, propõe-se a criação de um conjunto avaliativo das bibliotecas universitárias nas avaliações compulsórias dos órgãos reguladores do ensino superior no Brasil em duas partes, sendo a parte objetiva, com base nos estudos de Lubisco já em andamento e a do aspecto subjetivo, com a adoção do LibQUAL+®, considerando suas contribuições para a qualidade das bibliotecas ao redor do mundo. Nesta proposta, sugere-se um debate nacional liderado por alguma associação de representação profissional.

Com isso, tornaria possível, o que hoje inexiste no Brasil, uma estatística nacional de bibliotecas universitárias, além do *benchmarking* a partir da identificação

das melhores práticas, a possibilidade de estabelecimento de um melhor relacionamento biblioteca-cliente, uma gestão mais profissional, utilizando a avaliação como ferramenta de planejamento e de tomada de decisão baseada em evidências, visando aprimorar a excelência de seus serviços e produtos e evidenciar seu valor e o impacto de sua atuação junto à comunidade a que atende. Tudo isso, graças à convergência com outras práticas gerenciais, como a qualidade, a gestão do conhecimento e o marketing.

5.2 Limitações do estudo e recomendações para futuras pesquisas

Pelo fato de ser um estudo exploratório - dada a ausência de estudos sobre a temática em questão em língua portuguesa - optou-se por orientar o foco da dissertação na descrição da metodologia LibQUAL+® e apresentação de sua aplicação prática a partir do estudo de caso.

Por essa razão, não foi possível a realização de uma aplicação do LibQUAL+® na avaliação da qualidade de serviços em bibliotecas universitárias brasileiras. Sendo assim, sugere-se como possibilidade de estudos futuros, que se realize avaliações em bibliotecas brasileiras de forma a analisar de forma aplicada as perspectivas de aplicação do LibQUAL+® à realidade brasileira em continuação a este estudo que descreveu e analisou a metodologia e inclusive apresentou tradução livre do instrumento.

Outra limitação do estudo está relacionada às análises estatísticas envolvidas na análise dos dados coletados durante uma avaliação, utilizando LibQUAL+®. Isso porquê entende-se que já existem estudos científicos realizados por estatísticos que englobam a descrição e questionamento sobre as técnicas estatísticas utilizadas pela metodologia e que não caberiam neste estudo exploratório. Sugere-se que a temática estatística seja apresentada em estudos futuros, principalmente aqueles que utilizarem o LibQUAL+® de forma aplicada.

REFERÊNCIAS⁴

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ANTILGAN, E.; AKINCI, S.; AKSOY, S. Mapping service quality in the tourism industry. **Managing Service Quality**, Bedford, v. 13, n. 5, p. 412-422, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO. **Estatuto**. São Paulo, 23 nov. 2012. Disponível em: <<http://abrainfo.com.br/node/5>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. **LibQUAL+® 2012 Survey**. Washington, DC, 2012a. Disponível em: <http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2012.pdf>. Acesso em: 20 maio 2013.

_____. **Statistics and assessment**. [2012b]. Disponível em: <<http://www.arl.org/stats/>>. Acesso em: 02 nov. 2012.

BASE DE DADOS REFERENCIAIS DE ARTIGOS DE PERIÓDICOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. **Sobre o projeto Brapci**. c2009-2012. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/ic.php?dd99=about>>. Acesso em: 11 dez. 2012.

BRASIL. **Lei 10.861**, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm>. Acesso em: 25 nov. 2009.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília, maio 2012.

BRASIL, H. S. Avaliação do SINAES para Bibliotecas Universitárias: uma análise da metodologia de avaliação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RAC.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2012.

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2010. 1 pen drive.

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil.

⁴ Referências elaboradas de acordo com a norma NBR6023:2002, da Associação Brasileira de Normas Técnicas.

In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestrita/pdfs/19204.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2012.

CAETANO, A. C. S. Políticas públicas para bibliotecas universitárias: um olhar sobre os resultados do PNBu (1986). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/mensagem-presidente/>>. Acesso em: 02 nov. 2012.

CARVALHO, F. A. A. et al. Análise envoltória de dados na gestão do desempenho de bibliotecas universitárias: o caso de uma IFES no Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 04-21, 2011.

CID, N. M. A. et al. A percepção da comunidade acadêmica a respeito dos serviços da biblioteca. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RMD.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2012.

COMISIÓN ASESORA DE BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN. **Estándares para bibliotecas universitarias chilenas**. 2. ed. Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso, 2003. Disponível em: <<http://www.cabid.cl/doctos/estandares/estandares2003.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2012

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, [2012?]. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/cbbu/>>. Acesso em: 21 nov. 2012 .

COOK, C. **The importance of the LibQUAL+™**: survey for the Association of Research Libraries and Texas A&M University. 2005. Disponível em: <<http://www.libqual.org/documents/admin/ColleenGreecePaper.doc>>. Acesso em: 26 abr. 2012.

_____. **Practical lessons drawn from ten years of library service quality in a research library**. Apresentação. American Library Association Midwinter Meeting, Boston, Massachussets, Jan. 18, 2010. Disponível em: <<http://www.libqual.org/documents/admin/ColleenCook2010jan.ppt>>. Acesso em: 2 maio 2012.

_____; MACIEL, M. A decade of assessment at a research-extensive university library using LibQUAL+®. **Research Library Issues**: a bimonthly report from ARL, CNI, and SPARC, n. 271, p. 4-12, Aug. 2010. Disponível em: <<http://www.arl.org/resources/pubs/rli/archive/rli271.shtml>>. Acesso em: 1 maio 2012.

COSTA, B. I. R.; ARAÚJO, E. P. O. Serviço de referência: utilização de software livre para avaliações em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais eletrônicos...**

Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QTG.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2012.

CRUZ-RIASCOS, S. Serviços ao usuário: avaliação no sistema integrado de bibliotecas da Universidade Federal de Goiás. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais eletrônicos...** Disponível em: < <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QBS.pdf> >. Acesso em: 21 nov. 2012.

EDGAR, B. Questioning LibQUAL+: critiquing its assessment of academic library effectiveness. **Proceedings of the American Society for Information Science and Technology**, Silver Spring, MA, v. 43, n. 1, p. 1-17, 2007. Disponível em: <<http://doi.wiley.com/10.1002/meet.14504301112>>. Acesso em: 23 out. 2012.

FAJUN, L. et al. An empirical assessment and application of SERVQUAL in mainland China's mobile communications industry. **The International Journal of Quality & Reliability Management**, Bradford, v. 24, n. 3, p. 244-262, 2007.

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, 2008.

FUSHIMI, M.; MIGUEL, S. Consideraciones generales. In: _____ (Coord.). **Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva**. Buenos Aires: Alfagrama, 2010. p. 19-36.

GREEN, D.; KYRILLIDOU, M. **Procedures manual**. Washington, DC: Association of Research Libraries, 2012. Disponível em: <<http://www.LibQUAL+®.org/documents/LibQUAL+®/publications/ProceduresManual.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2012.

GUIMARÃES, A. C. D. Avaliação de produtos e serviços de informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4R4S.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2012.

GUSMÃO, A. O. M. et al. Perspectivas para o marketing de relacionamento na biblioteca central da Universidade Federal de Mato Grosso. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 16, n. 1, p. 250-268, jan./jun. 2011.

HERNON, P.; ALTMAN, E. **Service quality in academic libraries**. Norwood, NJ: Ablex, 1995.

HUGHEY, D. W. Measuring the quality of university computer labs using SERVQUAL: a longitudinal study. **The Quality Management Journal**, Milwaukee, v. 10, n. 3 p. 33-44, 2003.

IGAMI, M. P. Z.; VERGUEIRO, W. C. S. A importância da avaliação no desempenho das bibliotecas especializadas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...**

Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/ENAN119.pdf>>. Acesso em 3 maio 2012.

_____.; SAMPAIO, M. I. C.; VERGUEIRO, W. C. S. El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 28, n. 2, p. 177-191, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v28n2/v28n2a08.pdf>>. Acesso em: 3 set. 2010.

KILLICK, S.; TOWN, J. S. LibQUAL+®: the SCONUL experience. **SCONUL Focus**, London, n. 54, p. 29-32, 2012. Disponível em: <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/9_0.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2013.

LAM, S. S. K. SERVQUAL: a tool for measuring patients' opinions of hospital service quality in Hong Kong. **Total Quality Management & Business Excellence**, Abingdon, v. 8, n. 4, p. 145-152, Aug. 1997.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LIBQUAL+®. **History of LibQUAL+®**. c2012a. Disponível em: <http://www.LibQUAL+®.org/about/about_lq/history_lq>. Acesso em: 2 maio 2012.

_____. **Learn about LibQUAL+® presentation**. c2012b. Disponível em: <http://www.LibQUAL+®.org/about/about_survey/tools>. Acesso em: 11 maio 2012.

_____. **Services and fees**. c2012c. Disponível em: <http://LibQUAL+®.org/about/about_lq/fee_schedule>. Acesso em: 13 jun. 2012.

LIMA, A. M. P.; LEITE, L. P. P. O uso do tablet como ferramenta inovadora para avaliação do atendimento em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QPR.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2012.

LONGO, R. M. J. **Gestão da qualidade**: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. Brasília: IPEA, jan. 1996. (Texto para discussão; 397).

LOURES, C. A. S. **Razões para a ocorrência dos gaps de gestão da qualidade de serviço**: estudo de caso numa organização de transporte metroviário. 2009. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis, São Paulo, 2009.

LUBISCO, N. M. L. **La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña**: evolución y propuesta de mejora. 2007. Tese (Doutorado) - Universidad Carlos III de Madrid, Gestafe, 2007.

_____. Panorama sobre a organização de serviços em unidades de informação. **PerCursos**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 39-58, 2011b. Disponível em:

<<http://www.periodicos.udesc.br/index.php/percursos/article/viewFile/2309/1813>>. Acesso em: 5 jun. 2012.

_____. O seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira: contexto, dinâmica e resultados. In: _____ (Org.). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: Edufba, 2011a. p.17-87.

MACIEL, M. **LibQual+ at Texas A&M**. Apresentação. American Library Association Midwinter Meeting, Seattle, Washington, January 28, 2013. Disponível em: <http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2013/2013_ALA_Dallas_Maciel.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2013.

_____. **12 years of LibQual+ at Texas A&M University**. Apresentação. American Library Association Midwinter Meeting, San Diego, California, January 11, 2011. Disponível em: <http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2011_ALA_SanDiego_Maciel.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2013.

MERCER, H.; MACIEL, M. **Library contribution to accreditation**. Washington, DC: Association of Research Libraries, Sept. 2012. (SPEC Kit 330).

NAIDU, Y. **User perceptions of service quality and the level of user satisfaction at the Mangosuthu University of Technology (MUT) Library, Umlazi, Durban**. 2009. 194 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - University of Kwazulu-Natal, Pietermaritzburg, 2009. Disponível em: <http://researchspace.ukzn.ac.za/xmlui/bitstream/handle/10413/590/Naidu_Y_2009_Thesis.pdf?sequence=1>. Acesso em: 26 jun. 2013

NEWMAN, K. Interrogating SERVQUAL: a critical assessment of service quality measurement in a high street retail bank. **The International Journal of Bank Marketing**, Bradford, v. 19, n. 3, p. 126-139, 2001.

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

OBERHOFER, C. A. Disponibilidade de documentos: um modelo de avaliação de satisfação de demanda em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 10, n. 1, p. 47-58, 1981.

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

_____; _____. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988.

PEDRAMNIA, S.; MODIRAMANI, P.; GHANBARABADI, V. G. An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: application oriented approach, a

case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries. **Library Management**, Bradford, v. 33 n. 3, p.159-167, 2012.

POLL, R.; BOEKHORST, P. T. **Measuring quality**: international guidelines for performance measurement in academic libraries. München, New Providence, London, Paris: K. G. Saur, 1996.

QUINN, B. Adapting service quality concepts to academic libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, Boulder, v. 23, n. 5, p. 359-369, Sept. 1997.

REBIUN – Red de Bibliotecas de Universitarias. [2012]. Disponível em: <<http://www.rebiun.org/>>. Acesso em: 24 nov. 2012.

REHMAN, S. U. Measuring service quality in public and private sector university libraries of Pakistan. **Pakistan Journal of Library & Information Services**, Lahore, n. 13, 2012. Disponível em: <<http://pu.edu.pk/images/journal/pjlis/pdf/pjlis-13-rehman.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2013.

RONALD, J. **Closeup of the entrance of Jack K. Williams Library on the TAMUG campus**. 2006. Disponível em: <<http://www.flickr.com/photos/johnron1/123950023/>>. Acesso em: 26 jun. 2013.

RUSSO, M. **A biblioteca universitária no cenário brasileiro**. fev. 2003. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/handle/123456789/387>>. Acesso em 24 nov. 2012.

SAKAI, Y. Service quality assessment using LibQUAL+: a case study at Shinanomachi Media Center, Keio University. **Igaku Toshokan (Journal of the Japan Medical Library Association)**, Tokyo, v. 57, n. 2, p. 181-186, June 2010.

SAMPAIO, M. I. C. et al. PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi / USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, 2004.

SAUNDERS, E. S. **The LibQUAL+ phenomenon: who judges quality?** 2007. (Libraries Research Publications; Paper 89). Disponível em: <http://docs.lib.purdue.edu/lib_research/89>. Acesso em: 26 jun. 2013.

SCONUL. c2012. Disponível em: <<http://www.sconul.ac.uk/>>. Acesso em: 24 nov. 2012.

_____. **Annual library statistics 2010-2011**. London, 2012. Disponível em: <<http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/ALS1011.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2012.

SEEGER, S. **Sterling C. Evans Library Annex on the campus of Texas A&M University, College Station, Texas**. 2007. Disponível em: <<http://www.flickr.com/photos/stuseeger/2419150772/in/photostream/>>. Acesso em: 26 jun. 2013.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: a biblioteca universitária como laboratório na sociedade da informação, 17., 2012, Gramado.

Anais eletrônicos... Disponível em:

<<http://www.snbu2012.com.br/anais/mensagem-presidente/>>. Acesso em: 02 nov. 2012.

SILVA, G. M. N. et al. Avaliação pós-ocupação em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais eletrônicos...** Disponível em:

<<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4R6H.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2012.

TÁLAMO, M. F. G. M.; SMIT, J. W. Ciência da Informação: pensamento informacional e integração disciplinar. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 1, n. 1, p. 33-57, jan./jun. 2007. Disponível em:

<<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/viewFile/30/29>>. Acesso em: 01 abr. 2011.

TEXAS A&M UNIVERSITY. **History of the University**. c2013a. Disponível em:

<<http://www.tamu.edu/about/facts/history.html>>. Acesso em: 26 jun. 2013.

_____. **What does “A&M” stand for?** c2013b. Disponível em:

<<http://www.tamu.edu/about/facts/faq.html#standFor>>. Acesso em: 26 jun. 2013.

_____. University Libraries. **Medical Sciences**: general information. [2013?a].

Disponível em: <<http://msl.library.tamu.edu/about/general-information.html>>. Acesso em: 26 jun. 2013.

_____. _____. **Policy Sciences and Economics**. [2013?b]. Disponível em:

<<http://psel.library.tamu.edu/>>. Acesso em: 26 jun. 2013.

_____. _____. **Qatar**. [2013?c]. Disponível em:

<<http://qatar.library.tamu.edu/index.html>>. Acesso em: 26 jun. 2013.

_____. _____. **Statistics**. [2011]. Disponível em:

<<http://library.tamu.edu/about/collections/collection-development/statistics.html>>. Acesso em: 26 jun. 2013.

_____. _____. **What is...Cushing Memorial Library?** [2013?d]. Disponível em:

<<http://cushing.library.tamu.edu/about/what-is/index.html>>. Acesso em: 26 jun. 2013.

THOMPSON, B. **Birth of LibQUAL+®**. [2008?]. Disponível em:

<http://www.LibQUAL+®.org/about/about_lq/birth_lq>. Acesso em: 02 maio 2012.

VALLS, V. M.; 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**, Belo Horizonte, v. 11, n.1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

_____. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte e Cultura, 2002.

VERGUEIRO, W. C. S. Marketing e gestão da qualidade em serviços de informação: o relacionamento com os clientes como espaço de convergência de conceitos e

práticas. In: AMARAL, S. A (Ed.). **Marketing na ciência da informação**. Brasília: Ed. UnB, 2007. p. 65-80.

_____. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, 2000, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** São Paulo: FEBAB, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000824/01/T173.pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2011.

VOORBIJ, H. The use of LibQUAL+ by European research libraries. **Performance Measurement and Metrics**, [S. l.], v. 13, n. 3, p.154-168, 2012.

WALLER, C. A.; HIPPS, K. Using LibQUAL+™ and developing a culture of assessment. **ARL: a bimonthly report**, Washington, DC, n. 221, Apr. 2002. Disponível em: <<http://old.arl.org/resources/pubs/br/br221/br221libqarl~print.shtml>>. Acesso em: 26 jun. 2013.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

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

Instrumento principal

Valor Afetivo do Serviço

AS1-Funcionários que inspiram confiança nos usuários

AS2-Dar aos usuários atenção individualizada

AS3-Funcionários que são consistentemente corteses

AS4-Prontidão para responder às perguntas do usuário

AS5-Funcionários que têm conhecimento para responder as perguntas do usuário

AS6-Funcionários que lidam com usuários de forma carinhosa

AS7-Funcionários que entendem as necessidades de seus usuários

AS8-Vontade de ajudar os usuários

AS9-Confiança em lidar com problemas de atendimento dos usuários

Controle da informação

IC1-Tornar os recursos eletrônicos acessíveis a partir da minha casa ou do escritório

IC2-O *site* de biblioteca me permite localizar informações por minha conta / sozinho

IC3-Os materiais bibliográficos impressos que eu preciso para o meu trabalho

IC4-Os recursos eletrônicos de informação que eu preciso

IC5-Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias

IC6-Ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar coisas por minha conta / sozinho

IC7-Tornar a informação facilmente acessível para uso independente

IC8-Coleções de periódicos impressos e/ou eletrônicos que eu preciso

para o meu trabalho

Biblioteca como lugar

LP1-Espaço da biblioteca que inspira estudo e aprendizagem

LP2-Espaço tranquilo para atividades individuais

LP3-Um local confortável e convidativo

LP4-Um refúgio para estudo, aprendizagem, ou pesquisa

LP5-Espaço comunitário para a aprendizagem e estudo em grupo

Síntese das Perguntas Locais

Disponibilidade de ajuda on-line ao usar recursos eletrônicos da minha biblioteca

O fornecimento de informações de saúde quando e onde eu preciso delas

Um ambiente que facilite o estudo em grupo e resolução de problemas

Facilidade de uso de recursos eletrônicos

Fornece ajuda quando e onde eu preciso dela

Ensina-me como acessar, avaliar e usar a informação

Faz-me ciente dos serviços da biblioteca

Orientações sobre a biblioteca / sessões de instrução

Apoio para curso on-line (leituras, links, referências)

Coleções de artigos on-line em texto completo suficientes para atender às minhas necessidades

Recursos eletrônicos correspondentes às minhas necessidades de informação

Contribui para a atmosfera intelectual do campus

Pronto acesso a computadores / Internet / software

A biblioteca de me mantém informado sobre todos os seus serviços

[Possibilita] o acesso à fotocópia e recursos para impressão

Disponibilidade de assistência de um especialista por assunto

Fornece acesso seguro aos recursos onde e quando eu precisar deles

Torna-me consciente dos recursos da biblioteca e seus serviços

Ensina-me a localizar, avaliar e usar a informação

Horas de serviço convenientes

Capacidade de navegar as páginas Web da biblioteca com facilidade

Um lugar seguro e protegido

Acesso aos arquivos, coleções especiais

Acesso conveniente às coleções de bibliotecas

Permite encontrar informações 24 horas por dia

Recursos de personalização na biblioteca eletrônica

Horas de serviço adequadas

Entrega pontual dos artigos e documentos que eu preciso

Os funcionários da biblioteca fornecem ajuda que auxilia na busca de informações necessárias no momento, melhorando minhas habilidades de pesquisa

A biblioteca permite o acesso a materiais de arquivo (documentos, manuscritos e fotografias)

Facilidade e rapidez na obtenção de materiais de outras bibliotecas

Guias on-line e tutoriais úteis

Um catálogo on-line de uso amigável para encontrar materiais

Um catálogo eletrônico para identificar os documentos impressos e eletrônicos oferecidos pela minha instituição com facilidade

Disponibilidade de assistência para melhorar minhas habilidades de

pesquisa

Combinação confiável de tecnologia para me ajudar a concluir meu trabalho

Materiais de biblioteca disponíveis quando e onde eu preciso deles

Obter ajuda adequada de um bibliotecário e em outras que formas que não o cara-a-cara - por exemplo, e-mail, mensagens de texto, *chat*, telefone

O valor dos recursos e serviços da biblioteca para o meu sucesso acadêmico

Síntese das perguntas de Satisfação Geral

Em geral, estou satisfeito com a forma como sou tratado na biblioteca.

Em geral, estou satisfeito com o apoio da biblioteca para o meu aprendizado, pesquisa e / ou necessidades de ensino

Como você classificaria a qualidade do serviço prestado pela biblioteca?

Síntese das perguntas de Competência Informacional

A biblioteca ajuda a me manter a par dos desenvolvimentos na minha área de interesse.

A biblioteca ajuda o meu progresso em minha disciplina acadêmica ou de trabalho.

A biblioteca me permite ser mais eficiente em minhas atividades acadêmicas ou de trabalho.

A biblioteca me ajuda a distinguir entre informações confiáveis e não confiáveis.

A biblioteca me oferece as competências de informação que eu preciso no meu trabalho ou estudo.

Síntese das perguntas de uso da biblioteca

Quantas vezes você usa os recursos nas instalações da biblioteca?

Quantas vezes você acessa os recursos da biblioteca através de uma página Web da biblioteca?

Quantas vezes você usa o Yahoo, Google, ou provedores de informação que não a biblioteca?

População e perfis de respondentes por disciplina padrão

Agricultura / Estudos Ambientais

Arquitetura

Negócios

Comunicação / Jornalismo

Educação

Engenharia / Ciência da Computação

Estudos Gerais

Ciências da Saúde

Humanidades

Direito

Ciências Militares / Naval

Outro

Teatro & Belas Artes

Ciências / Matemática

Ciências Sociais / Psicologia

Indecisos

Perfil dos respondentes por idade

Menor de 18

18 - 22

23 - 30

31 - 45

46 - 65

Maior de 65

Perfil dos respondentes por gênero

Masculino

Feminino

Respondentes por grupo de usuários**Graduação**

Primeiro ano

Segundo ano

Terceiro ano

Quarto ano

Quinto ano e acima

Sem ano

Pós-Graduação

Mestrado

Doutorado

Sem grau ou indeciso

Comunidade Acadêmica

Funcionários

Professor Assistente

Professor Adjunto

Palestrantes

Professores doutores

Outros status acadêmicos

Pessoal da biblioteca

Administrador

Gerente, Chefe de Unidade

Serviços ao público

Sistemas

Serviços Técnicos

Outros

Pessoal

Administrador / Gestor

Pessoal de Ciência Básica (não docentes)

Pessoal Administrativo (não-isentos)

Corpo Clínico (não docentes)

Residentes ou Internos

Equipe de Suporte Técnico

Outros cargos

Com base nas questões contidas no documento ARL notebook 2012.

Core Questions

Affect of Service

- AS1-Employees who instill confidence in users
- AS2- Giving users individual attention
- AS3- Employees who are consistently courteous
- AS4- Readiness to respond to users' questions
- AS5- Employees who have the knowledge to answer user questions
- AS6- Employees who deal with users in a caring fashion
- AS7- Employees who understand the needs of their users
- AS8-Willingness to help users
- AS9- Dependability in handling users' service problems

Information Control

- IC1-Making electronic resources accessible from my home or Office
- IC2-A library Web site enabling me to locate information on my own
- IC3- The printed library materials I need for my work
- IC4- The electronic information resources I need
- IC5- Modern equipment that lets me easily access needed information
- IC6- Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own
- IC7- Making information easily accessible for independent use
- IC8- Print and/or electronic journal collections I require for my work

Library as Place

- LP1- Library space that inspires study and learning
- LP2- Quiet space for individual activities LP-3

LP3- A comfortable and inviting location LP-4

LP4- A getaway for study, learning, or research

LP5-Community space for group learning and group study

Local Question Summary

Availability of online help when using my library's electronic resources

Providing health information when and where I need it

An environment that facilitates group study and problem solving

Ease of use of electronic resources

Providing help when and where I need it

Teaching me how to access, evaluate, and use information

Making me aware of library services

Library orientations / instruction sessions

Online course support (readings, links, references)

Collections of online full-text articles sufficient to meet my needs

Electronic resources matching my information needs

Contribution to the intellectual atmosphere of the campus

Ready access to computers / Internet / software Library

Library keeping me informed about all of its services

Access to photocopying and printing facilities

Availability of subject specialist assistance

Providing reliable access to resources when and where I need them

Making me aware of library resources and services

Teaching me how to locate, evaluate, and use information

Convenient service hours

Ability to navigate library Web pages easily

A secure and safe placeo

Access to archives, special collections

Convenient access to library collections

Enabling me to find information myself 24 hours a day

Personalization features in the electronic library

Adequate hours of service

Timely delivery of the articles and documents that I need

Library staff providing help that assists in finding information needed now while improving my research skills

The library provides access to archival materials (documents, manuscripts, and photographs)

Ease and timeliness in getting materials from other libraries

Guias on-line e tutoriais úteis

Helpful online guides and tutorials

An online catalog that is user-friendly for finding materials

An electronic catalog where it's easy to identify printed and electronic documents offered by my institution

Availability of assistance to improve my research skills

Reliable mix of technology to help me complete my work

Library materials available when and where I need them

Getting help from a librarian conveniently and in ways other than face-to-face – e.g., email, texting, chat, telephone

The value of the library's resources and services to me for my academic success

General Satisfaction Summary

In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library

In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs

How would you rate the overall quality of the service provided by the library?

Information Literacy Outcomes Questions Summary

The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest

The library aids my advancement in my academic discipline or work

The library enables me to be more efficient in my academic pursuits or work

The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information

The library provides me with the information skills I need in my work or study

Library Use Summary

How often do you use resources on library premises?

How often do you access library resources through a library Web page?

How often do you use Yahoo, Google, or non-library gateways for information?

Population and Respondent Profiles by Standard Discipline

Agriculture / Environmental Studies

Architecture

Business

Communications / Journalism

Education

Engineering / Computer Science

General Studies

Health Sciences

Humanities

Law

Military / Naval Science

Other

Performing & Fine Arts

Science / Math

Social Sciences / Psychology

Undecided

Respondent Profile by Age

Under 18

18 - 22

23 - 30

31 - 45

46 - 65

Over 65

Respondent Profile by Sex

Female

Male

Respondents by user group**Undergraduate**

First year

Second year

Third year

Fourth year

Fifth year and above

Non-degree

Graduate

Masters

Doctoral

Non-degree or Undecided

Faculty

Adjunct Faculty

Assistant Professor

Associate Professor

Lecturer

Professor

Other Academic Status

Library Staff

Administrator/Manager

Manager, Head of Unit

Public Services

Systems

Technical Services

Other

Staff

Administrator/Manager

Basic Science Staff (non-faculty)

Clerical Staff (non-exempt)

Clinical Staff (non-faculty)

Resident, Fellow, or Intern

Technical Support Staff

Other staff positions

*Questões contidas no documento ARL notebook 2012.