

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

MÁRCIO RODRIGO DA SILVA MONTEIRO

O uso de indicadores de desempenho na avaliação dos serviços
prestados por uma biblioteca universitária

São Paulo

2023

MÁRCIO RODRIGO DA SILVA MONTEIRO

**O uso de indicadores de desempenho na avaliação dos serviços prestados por uma
biblioteca universitária**

Versão Corrigida

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Gestão da Informação, do 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 Gestão da Informação.

Área de Concentração: Organização, Mediação e Circulação da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Francisco Carlos Paletta

São Paulo

2023

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.

Catálogo na Publicação

Responsável: Alessandra Vieira Canholi Maldonado - CRB-8/6194

Monteiro, Márcio Rodrigo da Silva

O uso de indicadores de desempenho na avaliação dos serviços prestados por uma biblioteca universitária / Márcio Rodrigo da Silva Monteiro; orientador, Francisco Carlos Paletta. - São Paulo, 2023.

108 p.

Dissertação (Mestrado Profissional) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação / Escola de Comunicações e Artes / Universidade de São Paulo.

1. Indicadores de Desempenho. 2. Avaliação de serviços. 3. Método LibQUAL. 4. Qualidade em serviços de informação. I. Paletta, Francisco Carlos. II. Título.

CDD 21.ed. - 020

MONTEIRO, Márcio R.S.. **O uso de indicadores de desempenho na avaliação dos serviços prestados por uma biblioteca universitária**. 2023. 108f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2023.

Aprovado em: _____

Banca Examinadora

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por oportunizar esse aprendizado, dando-me tranquilidade e luz em todos os momentos.

Ao meu orientador, Professor Francisco Carlos Paletta, pelos ensinamentos, orientação com apontamentos sempre precisos, pela sua sensibilidade, paciência e por compartilhar seu conhecimento durante essa jornada.

Aos meus familiares, pais, irmãos, esposa e filho pela paciência para comigo e pelo apoio ao longo desta caminhada.

À Coordenadora do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do ABC (SisBi UFABC), Maria do Carmo Cardoso Kersnowsky, pelo apoio e incentivo a ingressar no mestrado.

RESUMO

MONTEIRO, Márcio R.S.. **O uso de indicadores de desempenho na avaliação dos serviços prestados por uma biblioteca universitária**. 2023. 108f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2023.

O presente estudo apresenta uma alternativa de avaliação dos serviços prestados em biblioteca, principalmente para as universidades universitárias. Levando em consideração a opinião dos usuários, procurou-se dar ênfase a sua percepção e expectativa em relação aos serviços prestados. Para coletar os dados, foi utilizada uma adaptação do método LibQUAL que ainda é pouco explorado no Brasil. É sabido que as universidades públicas primam por sua excelência, que decorre da capacidade de seus gestores realizarem bons planejamentos e, para isso, o desempenho nas atividades e, por conseguinte, nos seus serviços é fundamental. Com uma comunidade usuária cada dia mais exigente, surge a necessidade de se investigar as percepções acerca dos serviços oferecidos. Nessa pesquisa, foi realizado um estudo de caso para avaliar a prestação dos serviços das bibliotecas de uma universidade. Visto a ausência de uma sistemática de avaliação interna em relação aos serviços oferecidos pelas bibliotecas do Sistema de bibliotecas da Universidade Federal do ABC (SisBi/UFABC), buscou-se por meio desse estudo avaliar a qualidade dos mesmos por meio de um questionário. Como principais resultados encontrados foi possível verificar quais são os serviços mais utilizados, os serviços com maior nível de satisfação e também os com menores níveis. Descobriu-se que a dimensão da pesquisa “biblioteca como lugar” foi a dimensão que obteve melhores *scores* de avaliação. Por fim, foram sugeridas melhorias para o Sistema de Bibliotecas da UFABC e propostas novas pesquisas aplicando a mesma sistemática de avaliação para comparações futuras.

Palavras-chave: Qualidade em serviços de informação. LibQUAL. Avaliação de desempenho em bibliotecas.

ABSTRACT

MONTEIRO, Márcio R.S.. **O uso de indicadores de desempenho na avaliação dos serviços prestados por uma biblioteca universitária.** 2023. 108f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2023.

The present study presents an alternative for evaluating the services provided in the library, mainly for university universities. Taking into account the user's opinion, an attempt was made to emphasize their perception and expectations regarding the services provided. To collect the data, an adaptation of the LibQUAL method was used, which is still little explored in Brazil. It's known that public universities stand out for their excellence, which stems from the ability of their managers to carry out good planning and, for this, performance in activities and, therefore, in their services is fundamental. With an increasingly demanding user community, there is a need to investigate perceptions about the services offered. In this research, a case study was carried out to evaluate the provision of services by libraries at a university. Given the absence of a systematic internal evaluation in relation to the services offered by the libraries of the Federal University of ABC Library System (SisBi/UFABC), this study sought to assess their quality through a questionnaire. As the main results found, it was possible to verify which are the most used services, the services with the highest level of satisfaction and also those with the lowest levels. It turned out that the survey dimension "library as place" was the dimension that achieved the best evaluation scores. Finally, improvements were suggested for the UFABC Library System and proposed new research applying the same evaluation system for future comparisons.

Keywords: Quality in information services. LibQUAL. Performance evaluation in libraries.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Cursos de formação específica, pós cursos de formação interdisciplinar	49
Figura 2 – Estrutura organizacional da UFABC	50
Figura 3 – Estrutura organizacional do SisBi	54
Figura 4 – Instrumento do LibQUAL	61
Figura 5 – Gráfico de radar do LibQUAL	61
Figura 6 – GAP da Superioridade do serviço	62
Figura 7 – GAP da Adequação do serviço	62

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero dos participantes	66
Gráfico 2 – Idade dos participantes	67
Gráfico 3 – Categoria de usuário da biblioteca a que pertence	67
Gráfico 4 – Qual biblioteca da UFABC mais frequenta	68
Gráfico 5 – Qual serviço oferecido pelas bibliotecas que mais utiliza	68
Gráfico 6 – Funcionários que inspiram confiança nos usuários	69
Gráfico 7 – É dada atenção individualizada aos usuários	70
Gráfico 8 – Funcionários que são consistentemente corteses	71
Gráfico 9 – Prontidão para responder às perguntas do usuário	71
Gráfico 10 – Funcionários que têm conhecimento para responder perguntas do usuário ...	72
Gráfico 11 – Funcionários que lidam com usuários de forma carinhosa	72
Gráfico 12 – Funcionários que entendem as necessidades de seus usuários	73
Gráfico 13 – Vontade de ajudar os outros	73
Gráfico 14 – Confiança em lidar com problemas de atendimento dos usuários	74
Gráfico 15 – Recursos eletrônicos acessíveis a partir da minha casa ou do escritório	74
Gráfico 16 – Site da Biblioteca me permite localizar informações por minha conta	75
Gráfico 17 – Materiais bibliográficos impressos que eu preciso para o meu trabalho	75
Gráfico 18 – Recursos eletrônicos de informação que eu preciso	76
Gráfico 19 – Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias	77
Gráfico 20 – Ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar coisas por minha conta / sozinho	77
Gráfico 21 – A informação é facilmente acessível para uso independente	78
Gráfico 22 – Coleções de periódicos impressos e/ou eletrônicos que eu preciso para o meu trabalho	79
Gráfico 23 – Espaço da biblioteca que inspira estudo e aprendizagem	79
Gráfico 24 – Espaço tranquilo para atividades individuais	80
Gráfico 25 – Um local confortável e convidativo	81
Gráfico 26 – Um refúgio para estudo, aprendizagem ou pesquisa	81
Gráfico 27 – Espaço comunitário para aprendizagem e estudo em grupo	82

Gráfico 28 – Atendimento especializado no fornecimento de dados, documentos e uso de ferramentas bibliográficas	83
Gráfico 29 – Os treinamentos ofertados possibilitam conhecer os recursos disponíveis ...	83
Gráfico 30 – Proporciona o acesso à cultura	84
Gráfico 31 – Promove a inclusão digital por meio de TICs	84
Gráfico 32 – Os serviços ofertados refletem as necessidades do usuário	85

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Definições de Qualidade pelos Gurus.....	19
Quadro 2 – Definições de Indicadores.....	27
Quadro 3 – Indicadores de Desempenho sugeridos pela IFLA para bibliotecas públicas...	29
Quadro 4 – Críticas de autores em relação ao modelo LibQUAL.....	37
Quadro 5 – Experiências com o LibQUAL em bibliotecas brasileiras.....	38

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Análise descritiva da dimensão valor afetivo do serviço	90
Tabela 2 – Análise descritiva da dimensão controle da informação	91
Tabela 3 – Análise descritiva da dimensão biblioteca como lugar	92
Tabela 4 – Análise descritiva da dimensão biblioteca geral	93
Tabela 5 – Análise da dimensão valor afetivo do serviço	94
Tabela 6 – Análise da dimensão controle da informação	94
Tabela 7 – Análise da dimensão biblioteca como lugar	94
Tabela 8 – Análise da dimensão biblioteca geral	95
Tabela 9 – Análise por gênero da dimensão valor afetivo do serviço	95
Tabela 10 – Análise por gênero da dimensão controle da informação	96
Tabela 11 – Análise por gênero da dimensão biblioteca como lugar	96
Tabela 12 – Análise por gênero da dimensão biblioteca geral	96

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1 Objeto de Pesquisa	14
1.2 Problema de Pesquisa	15
1.3 Justificativa	15
1.4 Objetivos	16
1.4.1 Objetivo geral	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
1.5 Estrutura do Trabalho	16
2. REVISÃO DE LITERATURA	18
2.1 O conceito de Qualidade	18
2.2 Avaliação da Qualidade nos Serviços de Informação	22
2.3 Definição de Indicadores de Desempenho	26
2.4 Indicadores de Desempenho voltados para Bibliotecas	28
2.5 O Método SERVQUAL	32
2.6 O Método LibQUAL	34
2.6.1 Pesquisas que versaram sobre o Modelo LibQUAL	38
2.7 A Biblioteca do Futuro	42
3. A UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC (UFABC)	46
3.1 O Sistema de Bibliotecas da UFABC	51
4. METODOLOGIA	56
4.1 Classificação e natureza da pesquisa	56
4.2 Estratégia da pesquisa	57
4.3 Instrumentos e Técnicas de Coleta de Dados	58
4.3.1 Do Instrumento	58
4.3.2 Do LibQUAL	59
4.3.3 Da Entrevista	62
4.3.4 Da Coleta de Dados	65

5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	66
6. ANÁLISE DOS RESULTADOS	90
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	97
REFERÊNCIAS	99
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO	105

1. INTRODUÇÃO

A qualidade é um requisito primordial para uma organização e a sua definição remete à necessidade de ser eficaz e eficiente na relação entre os meios que têm influência direta nos objetivos da instituição. Dessa forma pode ser definida como atividades que proporcionam harmonia para que os objetivos organizacionais sejam desenvolvidos para alcançar a excelência, observando que a qualidade possui várias definições.

Atualmente, as organizações públicas e privadas têm se preocupado constantemente em prestar um serviço de qualidade ao cliente, havendo assim a necessidade de mudanças na sua estrutura e nas práticas de gestão, estabelecidas para este fim. A qualidade no serviço público é de grande importância, e deve ser consistente por meio de um sistema de gestão e um bom planejamento estratégico. Trata-se de uma ferramenta que faz com que a organização supere as expectativas do cidadão/cliente que está cada vez mais bem informado e metucioso acerca dos direitos referentes ao serviço público.

Com esta perspectiva, a biblioteca pode ser considerada uma instituição de serviço, responsável em fornecer informações com o objetivo de atender seus usuários e satisfazer suas necessidades, disponibilizando ampla gama de recursos, como livros, periódicos, bancos de dados, multimídia e outros recursos eletrônicos. Assim como, fornecer acesso à tecnologia e a serviços, como de referência e treinamentos.

É papel da biblioteca, fornecer recursos relevantes e atualizados aos seus usuários de maneira a satisfazer suas necessidades informacionais. Para isso, cabe a ela, a capacidade de entender quais são de fato as necessidades desses usuários, os recursos e materiais necessários, na intenção de definir as melhores estratégias para que seus serviços garantam a satisfação de seus usuários (ABRAHAM; SABU, 2022).

Diante disso, é de suma importância a busca pelo atendimento, pela satisfação do usuário em relação aos serviços prestados. Sob pena da biblioteca não atingir o seu propósito, e isso implica, na baixa qualidade na prestação do serviço, que está relacionado diretamente na qualidade dos seus recursos e serviços. Portanto, a qualidade na prestação dos serviços das bibliotecas da Universidade Federal do ABC - UFABC é objeto de análise nesse estudo.

1.1. Objeto de Pesquisa

O objeto da pesquisa deste trabalho consiste na avaliação dos serviços prestados pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do ABC (SisBi-UFABC), sendo que esta

avaliação ocorre por meio da utilização de indicadores de desempenho voltados especificamente para as Unidades de Informação.

1.2. Problema de Pesquisa

Considerando a necessidade de avaliação dos serviços prestados pelas unidades de gestão, os profissionais que nela estão inseridos, as especificidades e demandas das mais diversas apresentadas pelos usuários nas bibliotecas, vislumbra-se a necessidade de se avaliar os serviços, para isso, como os serviços prestados pelas bibliotecas da UFABC são avaliados pelos usuários? Tendo em vista que, as bibliotecas possuem papel preponderante no desenvolvimento acadêmico da comunidade.

1.3. Justificativa

O Sistema de Bibliotecas da UFABC – SisBi/UFABC, atua como organismo assessor aos programas de ensino, pesquisa, extensão e gestão, pautado na proposta interdisciplinar da Instituição. Tem por finalidade, conduzir a política biblioteconômica, possibilitando o atendimento às demandas informacionais captadas na comunidade universitária e científica, internas e externas à Instituição, a organização e o acesso à informação e ao conhecimento, tanto armazenado quanto gerado pela UFABC, bem como, sua disseminação, ativa e proativa, de forma articulada e pautada na proposta interdisciplinar do projeto pedagógico e de seu plano de desenvolvimento institucional, visando o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão sustentável.

Assim, e buscando a excelência na promoção dos seus serviços, o presente estudo tem como intuito contribuir para que a gestão das unidades de informação possa aprofundar o conhecimento acerca do desempenho na prestação dos seus serviços e avaliar por meio da pesquisa as fontes de informações válidas para analisar o impacto desses serviços junto à comunidade acadêmica e, assim, traçar paralelos com as estratégias planejadas a fim de assegurar o cumprimento dos objetivos institucionais.

Considerando que, o SisBi passou recentemente por um processo de reestruturação e ampliação, visando maior eficiência na prestação dos serviços e equidade na mesma, dando maior autonomia às suas unidades.

Também possibilitará aprofundar os conhecimentos inerentes à temática dos indicadores de desempenho consolidados em normas internacionais voltados para as

bibliotecas, podendo com isso, resultar em aprimoramento dos instrumentos avaliativos e/ou adoção de outras perspectivas não observadas até então.

Por fim, a pesquisa ainda oportuniza às bibliotecas de outras instituições, a sua replicação. E, por conseguinte, contribuindo para uma gestão mais eficiente de forma ampla e fundamentada, bem como, para o avanço das pesquisas em relação a formação e adoção de indicadores capazes de avaliar os serviços prestados pelas bibliotecas.

1.4. Objetivos

O presente estudo apresenta abaixo os seguintes objetivos geral e específicos.

1.4.1. Objetivo Geral

A fim de responder a problemática da pesquisa, o objetivo geral avaliar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca a partir dos indicadores de desempenho.

1.4.2. Objetivos específicos

Para isso, determinou-se como objetivos específicos:

I - Identificar os indicadores voltados para a avaliação dos serviços prestados pelas bibliotecas;

II – Analisar a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo SisBi-UFABC;

III - Avaliar a prestação dos serviços da biblioteca, considerando os usuários da UFABC, conforme indicadores de desempenho selecionados.

1.5. Estrutura do Trabalho

Capítulo 1 – É composto pela Introdução do trabalho, pelo objeto e problema de pesquisa, objetivos geral e específicos, os quais pretende-se alcançar e pela Justifica da pesquisa.

Capítulo 2 – Aborda a revisão bibliográfica, em que são trazidos os conceitos de Qualidade, sua avaliação em relação aos serviços de informação, conceitos sobre os

Indicadores de desempenho, instrumentos de avaliação de serviços e suas aplicações e por fim, o conceito de Biblioteca do Futuro.

Capítulo 3 – Contextualiza o ambiente no qual a pesquisa se insere no âmbito geral e específico.

Capítulo 4 – Aborda a metodologia da pesquisa, na qual se obtém a fundamentação teórica para a adoção e aplicação das ferramentas que irão validar a pesquisa. Portanto, esta é composta por apresentar os procedimentos, instrumentos e técnicas de coleta de dados.

Capítulo 5 – Apresenta o estudo de caso, os resultados obtidos pela aplicação do método, no qual são descritos o objeto de estudo e os dados coletados por meio dos instrumentos da pesquisa.

Capítulo 6 – Apresenta a análise dos resultados, objetivando responder o contemplado no problema da pesquisa.

Capítulo 7 – Apresenta as considerações finais do estudo.

2. REVISÃO DE LITERATURA

As Instituições de Ensino Superior (IES) como quaisquer outras organizações, para obterem sucesso em seus empreendimentos, necessitam tratar a qualidade como elemento primordial. Nas bibliotecas isso não é diferente, pois, para medir a qualidade de seus serviços, tem-se a necessidade de avaliá-los.

Para isso, neste capítulo, será apresentado primeiramente o conceito de qualidade, para então, tratar especificamente no âmbito das bibliotecas, da qualidade, dos indicadores de desempenho, sua avaliação e casos de aplicação.

2.1. O conceito de Qualidade

O conceito, a definição do que venha a ser qualidade é discutido e transformado ao longo de várias décadas. Diversos autores definem de acordo com suas visões e percepções.

O termo qualidade está em nosso cotidiano e é de amplo conhecimento, entretanto, empregada de formas distintas por diferentes grupos ou camadas da sociedade. A percepção dos indivíduos sobre o que vem a ser qualidade é diferente em função de suas necessidades, experiências e expectativas, seja na compra, venda ou uso dos mesmos produtos e serviços.

Para Coutinho (1994), a qualidade é a capacidade de satisfazer uma necessidade ou desejo, portanto, o serviço realizado com qualidade permite que o usuário fique satisfeito. A qualidade está ao receber com atenção, ouvir, acolher e servir bem o cliente, tendo como a premissa, a identificação das necessidades do usuário.

Para Oakland (1994), a qualidade é empregada em diversas situações com o significado de “excelência” de um produto ou serviço. E, deve-se definir qualidade de modo útil para sua administração, precisa-se reconhecer a necessidade de incluir na sua avaliação as verdadeiras exigências do “cliente” - suas necessidades e expectativas. Portanto, qualidade, nada mais é que o atendimento às exigências do cliente.

Já na NBR ISO 9001, norma brasileira que trata de qualidade, define que a qualidade dos produtos e serviços de uma organização é determinada pela capacidade de satisfazer os clientes e pelo impacto pretendido e não pretendido nas partes interessadas pertinentes (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015, p. 2).

O conceito da qualidade evoluiu de maneira regular, até o momento em que surgiu o conceito da qualidade total, sendo que a qualidade passou a ser um dos objetivos principais das organizações, abrangendo todo o setor industrial, e não apenas a preocupação em evitar

erros na produção. Essa nova percepção da qualidade levou outros países a aderirem à prática do novo método de produção (GARVIN, 1992).

Paladini (1995), define que a qualidade envolve diversos elementos, com diferentes níveis de importância, no qual o cliente deve ser atendido de acordo com aquilo que ele considera relevante. Entretanto, ressalta que o conceito de qualidade passa por um processo evolutivo, em que sofre alterações ao longo do tempo para acompanhar as necessidades e preferências dos clientes. Portanto, o melhor conceito de qualidade é aquele que envolve a multiplicidade de itens e o processo evolutivo, sempre com o foco no cliente.

Como exposto, muitos são aqueles que buscaram definir qualidade. Nisso, historicamente, alguns se destacaram pelas suas contribuições e tiveram papel fundamental, levando a serem caracterizados como “gurus” da qualidade, segundo Carvalho e Paladini (2005). São eles: Philip Crosby, Kaoru Ishikawa, Armand Feigenbaum, William. Edwards Deming, Joseph Moses Juran. No quadro 1, pode-se verificar o foco que cada um dava à qualidade:

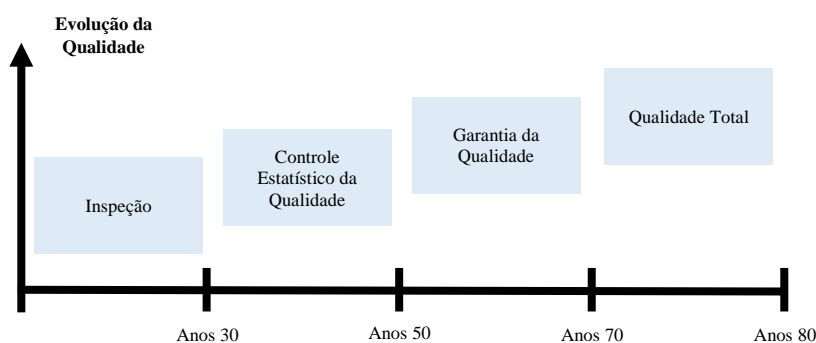
Quadro 1 - Definições de Qualidade pelos Gurus

Deming	Qualidade está ligada a transformação, à medida que as necessidades dos clientes evoluem, o produto é adequado para satisfazê-lo.
Juran	Qualidade está associada às características do produto (adequação ao uso) e a satisfação das necessidades do cliente em relação ao produto.
Crosby	Qualidade é a conformidade com especificações. Assegurar a não ocorrência de inconformidade (zero defeitos). Fazer certo da primeira vez, evitando retrabalho.
Feigenbaum	Qualidade é o arranjo de características do produto que proporciona a satisfação total do consumidor durante seu uso
Ishikawa	Qualidade é o processo no qual envolve o produto de qualidade de forma que seja econômico, útil e traz satisfação ao consumidor

Fonte: adaptado de Toledo et al. (2014).

Considerando esse contexto, Carvalho e Paladini (2012), mencionam que a evolução da qualidade pode ser caracterizada através de eras, sendo elas: Inspeção, Controle Estatístico do Processo, Garantia da Qualidade e Gestão Total da Qualidade (Figura 1).

Figura 1 – Eras da Qualidade



Fonte: adaptado de Carvalho e Paladini (2012).

- **Era da Inspeção:** Concentrou-se na detecção de defeitos e erros nos produtos e serviços. O objetivo era identificar e corrigir os problemas antes que chegassem ao cliente, melhorando a qualidade dos produtos e serviços, no entanto, de maneira reativa. Tratava-se de um processo lento e muitas vezes o cliente acompanhava a inspeção.
- **Era do Controle Estatístico da Qualidade:** Concentrou-se em prevenir os erros e defeitos por meio de análise de dados, em que se realizava a inspeção por amostragem. Tendo como objetivo a compatibilidade com menos inspeção, reduzindo o tempo gasto.
- **Era da Garantia da Qualidade:** Teve como foco a melhoria contínua da qualidade baseada em processos. A qualidade era pensada desde a fase de desenvolvimento do projeto, envolvendo os funcionários e clientes no processo, aperfeiçoando as técnicas. O objetivo era prevenir os erros antes que eles acontecessem. Os problemas de qualidade eram encarados como um problema da empresa e não apenas da produção.
- **Era da Qualidade Total:** A qualidade passou a ser encarada como ponto estratégico, em que a qualidade não tinha como foco o produto final, mas sim, todo o processo de produção, de maneira integrada e sistêmica.

A partir da década de 1980, o conceito de gestão de qualidade total (TQM) notabilizou-se globalmente, considerando os seguintes aspectos: menos divisão do trabalho, maior diferenciação das atividades, maior percepção dos objetivos da empresa, maior participação, no qual os indicadores passaram a ser utilizados como instrumentos gerenciais. Concomitante a este período, foi criada a ISO 9000, em que fundamenta e certifica o padrão

de qualidade da empresa, reconhecendo internacionalmente os sistemas de qualidade. (GOBIS; CAMPANATII, 2012).

Com isso, a gestão da qualidade passou a ser vista como algo que remete a capacidade da organização em se manter no mercado competitivo. Segundo Pinto e Alvez (2012, p.22):

A qualidade passou a ser tão importante que, no mundo contemporâneo, as organizações não mais discutem acerca da necessidade ou não de se investir em qualidade, mas sim como melhorar a qualidade de seus produtos e serviços com vistas ao atendimento das expectativas dos clientes e sua fidelização.

Para Longo e Vergueiro (2003, p. 41), a gestão da qualidade tem como objetivo primordial a sobrevivência das organizações a partir da satisfação total dos clientes. Eles afirmam:

[...] A sobrevivência das organizações só pode ser obtida se conseguirem efetivamente garantir a satisfação total de seus clientes e/ou usuários através da prestação de bens e serviços que atendam às suas necessidades e, de preferência excedam suas expectativas relacionadas aos bens e serviços recebidos.

Na perspectiva da qualidade voltada para serviço, Parasuraman et al. (1988) trata que a qualidade é multidimensional, considerando seus principais aspectos e valores em cinco dimensões, utilizadas na escala SERVQUAL, com base nos quais os usuários avaliam o nível desejado e o real da qualidade de um determinado serviço, que são: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, garantia e empatia.

Consoante a Parasuraman et al. (1988), Carvalho e Paladini (2012), apontam que a qualidade do serviço é algo que considera algumas dimensões relevantes: tangibilidade, atendimento, confiabilidade, resposta, competência, consistência, credibilidade, segurança, comunicação, flexibilidade e entendimento do cliente. Sendo estas, dimensões que determinam como o serviço pode ser avaliado gerando ou não satisfação por parte de seus usuários.

Carvalho e Paladini (2012, p. 328), traz em sua obra a definição de serviço de acordo com a NBR ISO 9004-2. Trata-se de “um resultado gerado na interação entre fornecedor e cliente, e por atividades internas do fornecedor para atender às necessidades dos clientes”. Para Campos (2004), um serviço de qualidade pode ser verificado quando são atendidas as necessidades dos clientes de maneira confiável, segura e acessível.

Coutinho (1994), relata que dentre as atividades inerentes à prestação de serviços, a mais importante são as pessoas, em que se não houver pessoal bem treinado, motivado e

administrado, não há uma prestação de serviço com qualidade. Assim, elas precisam estar integradas com o trabalho, com a cultura da empresa e gostar do que fazem e se sentirem pertencentes. Ainda, menciona que é por meio das pessoas e das instalações físicas que os usuários (clientes) conhecem a organização.

Para que isso ocorra, Longo e Vergueiro (2003), apontam que há necessidade de se ter metas e objetivos claros da organização em que atuam, assim como, a percepção de que a atividade exercida contribuirá para o alcance das metas e objetivos.

2.2. Avaliação da Qualidade nos Serviços de Informação

A avaliação em serviços de informação percebe-se que é de fundamental relevância para as bibliotecas, pois dessa maneira, será possível estabelecer e avaliar a qualidade dos seus serviços, podendo com isso, corrigi-los e melhorá-los, assim, assegurando credibilidade no processamento da informação.

Este tema não é recente dentro da biblioteconomia, já que em 1966, a American Library Association (ALA) estabeleceu em seus padrões mínimos para sistemas de bibliotecas públicas, que a "qualidade do serviço bibliotecário depende de pessoal adequado; acervo e facilidades físicas; recursos financeiros e equipamentos" (BELLUZZO; MACEDO, 1993, p. 126). Desse modo, observa-se que a preocupação inicial é a de que o bibliotecário tem papel de suma importância na promoção da gestão da qualidade, no entanto, entende-se que associada à utilização de ferramentas avaliativas.

Dessa forma, para Guinchat e Manou (1994), os profissionais da informação, considerando as diferentes habilidades, apresentam características comuns, como:

- Trata-se de uma profissão de serviço;
- Trata-se de uma profissão de comunicação e de contato no qual as relações pessoais com os usuários e produtores de informação são determinantes para a eficácia do serviço; o especialista deve ser capaz de compreender os outros e participar da vida coletiva;
- É um trabalho de equipe;
- O especialista precisa tomar decisões em função de numerosos critérios, e isso exige um bom julgamento;

- Trata-se de uma profissão que exige curiosidade em relação às pessoas, instituições, fatos, ideias e técnicas;

- O especialista deve ter o espírito aberto, adaptável e dominar a técnica uma vez que é uma profissão em constante evolução; a rotina e a passividade são inimigas da profissão.

Outras características e habilidades vêm sendo requisitadas do profissional da informação. Paletta e González (2021, p. 11), demonstram que:

Os profissionais da informação sempre atuaram em posições interdisciplinares e a análise da realidade digital deve de ser interpretada desde sua complexidade, uma vez que as atividades e ocupações procedem de diversos setores de formação ou experiência, entre os quais se situa a ciência da informação. Esta situação leva as especialidades de ciência da informação a agir integradas no grande grupo de profissões que dependem das tecnologias da informação e comunicação e que intervêm diretamente na economia digital em um contexto que reforça as próprias tarefas e procedimentos técnicos. Também por esta razão, as profissões da informação estão a seguir ações nos repositórios de dados de empresas e organismos, numa realidade que exige capacidades e competências digitais que sejam transferíveis.

Esses profissionais devem estar realizando suas atividades de maneira que os serviços ofertados pela biblioteca sejam serviços de qualidade, cumprindo os objetivos de unidade de informação.

Com isso, as bibliotecas, devem se adaptar às exigências do final do século. Os profissionais que prestam serviços informacionais devem estar cientes das possibilidades de tratar a qualidade como uma maneira de adequar seus produtos e serviços para atendimento do público (VERGUEIRO, 2002).

No entanto, a preocupação dos profissionais da informação e alinhamento com os teóricos da qualidade podem ser percebidas desde a década de 30, nas cinco leis de Ranganathan (VERGUEIRO, 2002). Essas leis podem contribuir nas decisões sobre o que deve ser avaliado, quais critérios devem ser considerados e quais métodos devem ser utilizados, proporcionando metas a serem alcançadas pelas bibliotecas (LANCASTER, 1996). As leis de Ranganathan por Lancaster (1996), são:

- **Os livros são para usar:** os acervos devem ser avaliados conforme as necessidades dos usuários, de maneira objetiva e empírica. Implica em considerações de

custo/eficácia e de otimização de recursos, assim, quanto melhor a alocação de recursos, melhor a qualidade dos serviços a serem proporcionados, considerando o volume de gastos;

- **A cada leitor seu livro:** não basta que a biblioteca possua o livro procurado pelo usuário; é essencial que ele esteja disponível no momento em que é necessário. Ou seja, a cada leitor sua necessidade, que pode ser estendida a outros tipos de serviços, em que o usuário busca respostas aos seus questionamentos. Assim, a biblioteca é avaliada de acordo com as questões respondidas corretamente;

- **A cada livro seu leitor:** avalia a capacidade da biblioteca em informar os usuários acerca do material que pode vir a ser útil. Há necessidade de se verificar em que medida a biblioteca está alcançando êxito em informar os usuários quanto à disponibilidade de novas aquisições;

- **Poupe o tempo do leitor:** a preocupação em não somente satisfazer as necessidades dos usuários, mas sim, satisfazer da maneira mais eficiente. Considerar que há um tempo despendido pelo usuário, um custo. Portanto, o serviço deve ser acessível, pois, caso o tempo e esforço despendido seja grande, pode ser considerando inacessível. Sendo fator determinante para seu uso;

- **A biblioteca é um organismo em crescimento:** indica que ela deve estar pronta para se adaptar a novas condições ambientais e tecnológicas. A avaliação está relacionada com a capacidade de adoção de novas maneiras para publicar e distribuir as informações. Assim como, a capacidade de aproveitar as possibilidades oferecidas pela tecnologia e proporcionar aos usuários serviços que não puderam ser oferecidos até então.

A quinta lei de Ranganathan proporciona a principal justificativa para as atividades de avaliação, que é um elemento essencial da administração para se ter sucesso em qualquer empreendimento (LANCASTER, 2004).

Nesse sentido, a biblioteca deve ser vista como uma organização, de acordo com Maciel e Mendonça (2006, p. 7):

Seja qual for a categoria e a realidade em que se enquadre, a biblioteca deve ser vista como uma organização, como uma empresa. [...] Acredita-se que esta seja uma estratégia que possibilitaria à biblioteca competir, com maior acerto, no ambiente de

inovações e incertezas que caracterizam o período. Um modo de facilitar o seu gerenciamento e acrescentar qualidade aos seus produtos e serviços, evidenciando o seu papel social junto às comunidades envolvidas.

Para Lancaster (2004, p.1), “uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões”.

Ainda, existem diversas razões para se avaliar os serviços oferecidos pelas bibliotecas. São elas: mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento; comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços; justificar a razão da existência do serviço e identificar possíveis causas para a ineficiência do serviço (LANCASTER, 2004).

Valls e Vergueiro (2006), destacam que ao longo dos anos foi demonstrada a preocupação em se buscar a melhoria na prestação dos serviços. No Brasil, de acordo com Valls e Vergueiro (2006, p. 119):

[...] datam do início da década de 1990 os primeiros relatos sobre a aplicação da qualidade em serviços de informação que eram, basicamente, comunicações sobre a aplicação de fundamentos da qualidade nesses serviços. Alguns desses trabalhos são pioneiros, pois adaptaram aos serviços ferramentas até então utilizadas na indústria, com todas as dificuldades de adequação e até mesmo de entendimento.

Este entendimento é corroborado por Paletta et al. (2015, p. 24-25), quando afirma que:

Visando obter maior eficiência no oferecimento dos seus produtos e serviços, percebe-se que no Brasil as unidades de informação têm levado em consideração a importância da gestão da qualidade para o seu desempenho. Isso demonstra que os gestores de unidades de informação estão conscientes da necessidade de se buscar ferramentas e tecnologias gerenciais que forneçam bases para a implantação de uma política de gestão da qualidade.

Observa-se que, as bibliotecas nas últimas décadas, passaram a ser avaliadas por meio dos seus serviços prestados, diferentemente do que vinha ocorrendo, em que se avaliava a dimensão de suas coleções. Assim, em se tratando de gestão das unidades de informação, uma das maiores deficiências é a falta de instrumentos gerenciais que permitam a avaliação desses serviços. (ANDRADE, 2004).

Shaughnessy (1987) apud Belluzzo e Macedo (1993), pontuou as principais condições para a qualidade em serviços de informação: o entendimento das necessidades e

expectativas dos usuários, confiabilidade, segurança, cortesia e comunicabilidade. Com isso, ao atender os interesses, desejos e necessidades do usuário, terá qualidade no serviço.

Aliado a isso, a avaliação da qualidade dos serviços oferecidos contribui em verificar se os usuários das bibliotecas percebem que esses serviços atendem as suas necessidades informacionais. Assim, haverá a aproximação do fornecedor do produto ou serviço para com seus usuários, ou seja, o que denomina-se como foco no cliente (VERGUEIRO, 2002).

Ainda, segundo Poll (2006), alguns pontos que têm sido considerados nos últimos anos para as avaliações das bibliotecas em virtude das mudanças causadas no mundo da informação. Pontos relacionados às mudanças no uso dos serviços da biblioteca, focando nos métodos de busca da informação, os tipos de recursos disponíveis e no comportamento do usuário. Também, pontos que se referem ao papel que a biblioteca possui, como a inclusão social, divulgação de novos recursos de informação, treinamento de usuários e acesso eficiente à informação, buscando economia de tempo.

2.3. Definição de Indicadores de desempenho

Na adoção de um modelo de avaliação do desempenho organizacional, os indicadores têm papel de suma relevância na tentativa de identificar possibilidades de melhorias, tanto de produtos quanto de serviços.

De acordo com Paladini (2002), os indicadores de desempenho podem ser definidos como aqueles que atuam nas operações de produção ou de serviços, nos quais procuram otimizar o processo e investem na eficiência das operações, ou seja, na produtividade.

Para Takashina e Flores (2005), indicadores são formas de representação quantificáveis das características de produtos e processos. São utilizados para controlar e melhorar o desempenho e a qualidade dos produtos e processos da organização.

Sob outro ponto de vista, o indicador é o resultado de uma ou mais medidas que possibilita a compreensão da melhoria do que se pretende avaliar a partir de metas estabelecidas ou de referências. (SCHMIDT; SANTOS; MARTINS, 2006).

Ainda, Paula e Vergueiro (2018), apresentam outras definições para indicadores:

Quadro 2 – Definições de Indicadores

TEÓRICO	DEFINIÇÃO
ISO 11620:2014	“Expressão (que pode ser numérica, simbólica ou verbal) usada para caracterizar atividades (eventos, objetos ou pessoas) em termos quantitativos e qualitativos a fim de avaliar o valor das atividades caracterizadas e o método associado”.
Roswitha Poll e Peter te Boekhorst	“O planejamento da qualidade precisa de um instrumento de medição para avaliar se uma biblioteca atinge seus objetivos. Tal instrumento é a medição de desempenho. Medir o desempenho significa coletar dados estatísticos e outros que descrevam a performance da biblioteca e analisem estes dados a fim de avaliar o desempenho. [...] Indicadores de desempenho ou de qualidade (também chamados de medidas de desempenho) têm sido desenvolvidos e aplicados por bibliotecas há várias décadas [...]”.
Helen Beatriz Frota Rozados	“Um indicador é [...] primordialmente, uma ferramenta de mensuração, utilizada para levantar aspectos quantitativos e/ou qualitativos de um dado fenômeno, com vistas à avaliação e a subsidiar a tomada de decisão”. “Um indicador é uma medida reservada para a descrição ou representação de um dado evento ou fenômeno”.
Mauriti Maranhão	“[...] informações e dados colhidos a partir da rotina. Devem ser organizados de tal forma que permitam a visualização fácil e segura dos resultados da empresa, tais como vendas, lucros, produção, produtividade, desperdício e outras perdas, pontualidade e absenteísmo, grau de satisfação dos colaboradores e clientes, nível de acidentes do trabalho etc. As técnicas para tratar adequadamente os indicadores da qualidade são baseadas em estatística e há inúmeras ferramentas disponíveis, tais como as Sete ferramentas da qualidade, Controle estatístico da qualidade (CEQ), Controle estatístico do processo (CEP), Capacidade do processo e várias outras, simples e muito eficazes”.

Fonte: adaptado de Paula e Vergueiro (2018, p. 273).

Rozados (2005) afirma que os indicadores de desempenho tendem a medir a rapidez do fornecimento (eficiência), a exatidão (eficácia), o custo unitário (custos), o número de documentos disponibilizados para empréstimo em um determinado período (produtividade).

Afirma ainda, “[...] conforme estabelece a norma internacional, os indicadores de desempenho destinam-se a servir de ferramentas para avaliação da qualidade e da eficácia dos serviços e outras atividades pertinentes a uma biblioteca”, pois fornecem aos gestores informações precisas dos resultados alcançados pela organização, permitindo o melhoramento contínuo de seus processos (ROZADOS, 2004, p.83).

De acordo com as definições expostas, pode-se perceber que os indicadores são representações quantitativas e qualitativas, que possibilitam a mensuração de uma realidade

atual e a evolução de um objeto sob avaliação. Com isso, atuam na identificação de situações que apresentam deficiências, visando à melhoria do que está sendo avaliado.

Pode-se citar a qualidade das fontes de informação, relação terminais de consulta/número de usuários e satisfação dos usuários são exemplos de indicadores usados em avaliações de serviço de informação. (MANDANI, 2004).

Portanto, os indicadores de desempenho são essenciais ao planejamento, pois proporcionam a definição de metas quantificadas e suas consequências na organização, já que diante disso, os resultados apurados subsidiarão a tomada de decisões e seu replanejamento. (TAKASHINA; FLORES, 1996).

2.4. Indicadores de desempenho voltados para Bibliotecas

A avaliação das bibliotecas a partir de indicadores de desempenho, ganhou a partir da década de 90, notória evolução com a proposição de modelos de indicadores de desempenho. No ano de 1995, realizou-se a primeira conferência internacional sobre indicadores de desempenho para bibliotecas e serviços de informação, o *Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*. (LAKOS, 1998).

Poll e Boekhorst (1996), apresentaram outro modelo *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*, que foi publicado pela *International Federation of Library Association and Institutions* como um guia para bibliotecas universitárias.

Em 2001, a IFLA (*Internacional Federation of Library Associations and Institutions*), publicou suas diretrizes para bibliotecas públicas. Redigida por membros do Comitê da Seção de Bibliotecas Públicas da IFLA.

Assim, para avaliar e monitorar o cumprimento dos objetivos da biblioteca, pode-se utilizar dos indicadores de desempenho sugeridos, conforme quadro a seguir.

Quadro 3 – Indicadores de Desempenho sugeridos pela IFLA para bibliotecas públicas

Indicadores de Uso	<ul style="list-style-type: none"> - Empréstimos per capita; - Total de visitas à biblioteca per capita; - Percentagem de inscritos ativos na biblioteca; - Empréstimos por item, isto é, rotatividade de recursos; - Consultas de referência e referência eletrônica per capita; - Empréstimos por horário de funcionamento; - Número de acessos a serviços eletrônicos e outros materiais não impressos; - Visitas ao sítio da Internet; - Dados comparados (ex.: entre materiais impressos e não impressos); - Materiais baixados, por exemplo, podcasts; - Reserva de espaços de reunião; - Inscritos versus inscritos ativos; - Nº de itens reservados e percentual desses pedidos atendidos com base no acervo.
Indicadores de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Acervo total <i>per capita</i>; - Oferta de computadores para acesso público <i>online per capita</i>.
Indicadores de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Proporção de pessoal equivalente a tempo integral em relação à população; - Proporção de bibliotecários em relação à população; - Proporção de pessoal equivalente a tempo integral em relação a qualquer indicador de uso.
Indicadores Qualitativos	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisas sobre satisfação dos usuários; - Consultas atendidas.
Indicadores de Custos	<ul style="list-style-type: none"> - Custos unitários por funções, serviços e atividades; - Custos de pessoal por atividade, por exemplo, livros processados; - Custo total <i>per capita</i>, por usuário ativo, por visitante, por ponto de atendimento, etc.
Indicadores Comparativos	<ul style="list-style-type: none"> - Dados estatísticos comparados com os de outros serviços pertinentes e comparáveis, a nível internacional, nacional e local.

Fonte: Adaptado de Koontz e Gubbin (2013, p. 81).

Em 1998, a norma internacional ISO 11620 foi publicada pela *International Organization for Standardization*, com diretrizes para a aplicação de indicadores específicos para as bibliotecas. A norma foi sendo atualizada, acrescidos novos indicadores e encontra-se em sua terceira edição, publicada em 2014. (ISO 11620, 2014).

Segundo Pimenta e Coelho Junior (2016, p. 6-7), a norma 11620 tem por objetivo:

Endossar o uso de indicadores de desempenho em relação a qualidade dos serviços de biblioteca e difundir o conhecimento sobre como conduzir a medição de desempenho, garantindo assim a qualidade dos serviços. Ela fornece orientações sobre como implementar indicadores de desempenho em bibliotecas onde esses indicadores ainda não estão em uso. O propósito de seus indicadores é o de ser ferramenta que permita determinar qualidade e eficiência aos serviços bibliotecários.

Possui um conjunto de indicadores de desempenho que traz três conceitos fundamentais do processo de planejamento, que são: objetivos, meios e resultados.

Nela, são apresentados cinquenta e dois indicadores que se aplicam a todo tipo de biblioteca e estão divididos em quatro grupos: recursos, acesso e infraestrutura; uso; eficiência; potenciais e desenvolvimento. (PAULA; VERGUEIRO, 2018, p. 274).

Pimenta e Coelho Junior (2016, p. 7-8), expõem esses grupos, indicando a natureza e dando exemplos de aplicação:

1) Recursos, acesso e infraestrutura: nesta perspectiva apresenta indicadores que medem a adequação e a disponibilidade de recursos e serviços de bibliotecas. Por exemplo: pessoal, coleções e lugares de usuário; 2) Uso: esta perspectiva apresenta indicadores que medem a utilização de recursos e serviços de bibliotecas. Por exemplo: empréstimos, downloads e utilização de instalações; 3) Eficiência: esta perspectiva apresenta indicadores que medem recursos e serviços de eficiência em bibliotecas. Por exemplo: custos por empréstimo, tempo necessário para adquirir ou processar documentos, e a produtividade dos funcionários em processamento de multimídia; 4) Potenciais e Desenvolvimento: esta perspectiva fornece indicadores que meça a biblioteca e sua capacidade de obter recursos emergentes e financiamento suficiente para o desenvolvimento em áreas de serviços. Por exemplo, porcentagem de funcionários da biblioteca que presta serviço via atendimento eletrônico e treinamento formal.

De maneira complementar, foi publicada a Norma ISO 2789:2003 pela *International Organization for Standardization*, na qual são definidos elementos que constituem o serviço da biblioteca, assim, é um instrumento capaz de auxiliar na obtenção de estatísticas e avaliação de desempenho das biblioteca e serviços de informação. Desse modo, contempla indicadores de desempenho para a formação de usuários e serviços eletrônicos, não abrangidos pela ISO 11620. (MELO, 2004).

Ainda, A norma passou por atualizações, tendo como sua última a publicada no ano de 2013. Nela, são especificadas regras sobre a coleta e divulgação de estatísticas, visando a padronização internacional, a garantia da conformidade entre os países e o encorajamento na implantação de boas práticas no uso de estatísticas para o gerenciamento dos serviços de informação. (ISO 2789, 2013).

Almeida (2017), aponta que as estatísticas podem contribuir com informações sobre a situação das coleções, aquisições, do uso do recurso financeiro, quantitativo de usuários e empréstimos. Além de servir como ferramenta no gerenciamento, planejamento, elaboração e apresentação da biblioteca. Ainda pontua:

Os dados estatísticos podem ser usados para medir as atividades da biblioteca, a carga de trabalho (processamento dos materiais, solicitações de informações, etc.),

coleção de bibliotecas (tamanho, estrutura, etc.), uso da biblioteca (tipo de usuários, número de visitas, serviços utilizados, etc.), usuários das bibliotecas (estrutura demográfica, quantificação de satisfação, etc.), renda e resultado. No entanto, ao utilizar os métodos estatísticos, descrevemos o *input* (recursos – incluindo instalações e equipamento – pessoal e coleções) e, em parte, também o *output* (utilização da coleção e dos serviços), mas essa abordagem não fornece informações sobre a consecução de objetivos ou o impacto dos serviços de biblioteca na sociedade. Portanto, as estatísticas da biblioteca não podem ser a única medida do desempenho da biblioteca. (ALMEIDA, 2017, p. 73).

Uma outra norma que também pode ser abordada é a ISO 16439 de 2014 publicada pela *International Organization for Standardization*. Trata-se de uma norma que contempla métodos e procedimentos para avaliar o impacto das bibliotecas.

Ela define o impacto como a “influência das bibliotecas e seus serviços em indivíduos e/ou na sociedade”. Ressalta que “resultado não é sinônimo de impacto, mas é definido como efeito de saída relacionada ao planejamento da biblioteca. ISO 16439 (2014, p. 13, tradução nossa¹).

Além de definir a extensão para a avaliação do impacto das bibliotecas, a norma especifica métodos para essas avaliações, visando:

Auxiliar no planejamento estratégico e na gestão da qualidade interna das bibliotecas; para facilitar a comparação do impacto das bibliotecas ao longo do tempo e a comparação entre bibliotecas do mesmo tipo e com a mesma missão; para promover o papel e o valor das bibliotecas para o aprendizado e a pesquisa, a educação e a cultura e a vida social e econômica; e para dar suporte às decisões políticas sobre os níveis de serviço e objetivos estratégicos para as bibliotecas (ALMEIDA, 2017, p. 74).

Diante disso, observa-se que ao longo dos últimos 30 anos, foram publicados instrumentos que visam a disponibilização de indicadores de desempenho para que as bibliotecas adotem em suas avaliações. Importante ressaltar que ao se utilizar desses indicadores, devido a sua padronização, possibilitará a realização de comparações com demais instituições, o que pode ser benéfico para a melhoria da qualidade na oferta de seus produtos e serviços. Ainda, conforme observado por Paula e Vergueiro (2018, p. 274-275):

¹ “[...]impact is defined as the influence of libraries and their services on individuals and/or on society. “Outcome” in the sense of this International Standard is not synonymous with “impact”, but is defined as effect of the output related to the library’s planning”.

As estruturas das normas da IFLA e da ISO são bem parecidas. Cada indicador apresenta objetivo, escopo, definição, métodos de aplicação, interpretação e uso dos resultados, fontes e indicadores relacionados. Além disso, há um número considerável de indicadores de desempenho correspondentes. No entanto, também há diferenças entre as normas, a saber: a IFLA foca em bibliotecas universitárias, enquanto a ISO se aplica a todos os tipos de bibliotecas e, por isso, apresenta um maior número de indicadores [...]

2.5. O Método SERVQUAL

As últimas décadas foram de grande avanço no estabelecimento de indicadores de desempenho para a avaliação dos serviços das bibliotecas. No caso dos instrumentos de medição de satisfação dos usuários não foi diferente., pois tanto os indicadores quanto os instrumentos objetivam a mensuração da qualidade na prestação dos serviços; não apenas aos serviços, mas neste trabalho será dado o enfoque a eles.

Neste sentido, um dos instrumentos que se tornou conhecido foi o SERVQUAL. Adotado frequentemente na medição do grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelas bibliotecas.

Desenvolvido pelos pesquisadores A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry e publicado no *Jornal of Retailing* em 1988. O método consiste na medição da qualidade confrontando as expectativas do cliente em contraponto com a percepção que este teve em relação ao nível de serviço recebido. O modelo utiliza uma escala para medir o grau de satisfação do cliente em relação ao serviço ofertado (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Sendo que, a escala SERVQUAL possibilita o entendimento das expectativas e percepções dos usuários diante do serviço prestado. Assim, tornando viável a identificação dos *gaps* (lacunas) entre expectativas e percepções para a realização de análise e melhoria na qualidade do serviço promovido. (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Freitas, Bolsanello e Viana (2008), discorrem que em geral as avaliações ocorrem mediante um questionário que utiliza uma escala do tipo Likert e, assim, para cada item do questionário, calcula-se o *gap*, definido pela diferença entre a percepção do avaliador e sua expectativa em relação à prestação do serviço. Pontuam ainda que:

Um item com *Gap* negativo indica que o desempenho está abaixo da expectativa, revelando que à luz deste item o serviço prestado está gerando um resultado insatisfatório para os clientes. Por outro lado, um item com *Gap* positivo indica que o prestador de serviços está prestando um serviço superior ao esperado à luz deste item, sendo um aspecto de satisfação do cliente. (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008, p. 91).

O intuito da escala é analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do usuário com a prestação do serviço. Resultando em um conjunto de cinco dimensões apontadas como fundamentais na qualidade dos serviços. Essas dimensões definidas no modelo SERVQUAL foram detalhadas por Cook, Heath & Thompson (2000), segundo Sampaio et al. (2004, p. 143) e também por Brito e Vergueiro (2013, p. 33):

- Tangibilidade (tangibles): facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação;
- Confiabilidade/Credibilidade (reliability): habilidade em prestar o serviço prometido com confiança e precisão;
- Receptividade (responsiveness): disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e presteza;
- Garantia (assurance): conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança;
- Empatia (empathy): cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

Com o modelo SERVQUAL, segundo Freitas, Bolsanello e Viana (2008, p. 91), dentre outros aspectos, o modelo permite: avaliar a qualidade do serviço à luz de cada uma das cinco dimensões da qualidade, medindo as pontuações obtidas nos itens que compõem cada dimensão; fornecer uma medida geral da qualidade dos serviços pela média da pontuação de todas as dimensões; identificar, em vários tipos de serviços, os pontos fortes e fracos da organização, servindo de base para a melhoria contínua da qualidade dos serviços e comparar um determinado serviço aos serviços dos concorrentes, identificando em quais dimensões este é superior aos concorrentes e em quais dimensões precisa ser aprimorado.

Para Brito e Vergueiro (2013, p. 34), pode-se dizer que 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.

Assim como, mencionam que 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. Contudo, a metodologia também apresenta desvantagens, como por exemplo, ter seu instrumento de coleta de dados composto apenas por perguntas fechadas,

impossibilitando aos clientes expressarem opiniões, críticas e sugestões e limitando a pesquisa a dados quantitativos. (BRITO; VERGUEIRO, 2013, p. 34-35)

2.6. O Método LibQUAL

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, sendo que, apenas nos anos 2000, despontaram os estudos da qualidade centrada nos clientes e seus processos de avaliação, dentre os quais se destacam as metodologias SERVQUAL e LibQUAL. (BRITO; VERGUEIRO, 2013, p. 32)

O modelo LibQUAL é oriundo do modelo SERVQUAL que se desenvolveu a partir da teoria dos Gaps (lacunas). Esta teoria surgiu, em 1985, dos estudos e pesquisas de Parasuraman, Zeithaml e Berry (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). Estes trabalhos conduziram à criação dos primeiros modelos para avaliação da qualidade dos serviços prestados.

Baseado no modelo SERVQUAL, a Association of Research Libraries (ARL) em colaboração com a Texas A&M University desenvolve um projeto, com a denominação de LibQUAL. Este projeto visou definir uma ampla escala de avaliação da qualidade da biblioteca, em que o foco era permitir a aplicação da pesquisa sobre a opinião dos usuários e possibilitar comparações com outras bibliotecas participantes. (MELO, 2004).

O LibQUAL é um instrumento de aferição, da qualidade de produtos e dos serviços das bibliotecas, em função das percepções e das expectativas dos usuários. Em 2003, estavam envolvidos neste projeto 308 instituições, dentre elas, universitárias, escolares, das ciências da saúde, militares e públicas. (MELO, 2004).

Soares e Sousa (2015, p. 85-86), apontam que dentre diversos estudos realizados com o instrumento LibQUAL, destaca-se o realizado por Morales et al. (2011), que tinha por objetivo avaliar a versão em espanhol nos aspectos como sua estrutura, confiabilidade e validade. Dessa forma, a metodologia empregada contemplou a aplicação de 374 questionários em uma universidade mexicana, sendo concluído que o instrumento LibQUAL é consistente.

Apontam ainda, que nesta pesquisa a escala LibQUAL não foi utilizada na íntegra, pois não está disponível gratuitamente e como a pesquisa foi realizada em uma instituição

pública, optou-se pela utilização de ferramentas que podem ser replicadas em pesquisas futuras.

Segundo Sampaio et al. (2004, p. 144), os principais objetivos do LibQUAL, são:

Prover uma cultura de excelência na provisão de serviços; auxiliar as bibliotecas a entender melhor a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados; coletar e interpretar as impressões dos usuários de forma sistemática; disseminar as melhores práticas entre as bibliotecas; desenvolver nas equipes bibliotecárias a habilidade de interpretar dados de pesquisa.

De acordo com Brito e Vergueiro (2013, p. 37-38), o LibQUAL apresenta três dimensões, diferentemente do SERVQUAL, que apresenta cinco dimensões. Isso se deve a adequação visando o atendimento às necessidades de avaliação da qualidade de serviços das bibliotecas. As três dimensões são:

- **Valor afetivo do serviço:** considera o aspecto humano da dimensão da qualidade de serviço. Está relacionado à interação do cliente com a equipe da biblioteca, principalmente no que tange os aspectos de assistência e competência;

- **Controle da informação:** trata-se do aspecto da verificação se os usuários encontram na biblioteca a informação que necessitam no formato escolhido, de forma fácil e autônoma;

- **Biblioteca como lugar:** Avalia características físicas da biblioteca em relação à conveniência e se seus espaços são convidativos para o estudo individual e trabalhos em grupo.

Com a utilização ampla pelo mundo ao longo dos anos, o LibQUAL foi sendo revisto e melhorado. Atualmente, o instrumento possui 22 questões, em que deve ser atribuída uma pontuação em uma escala de nove pontos, sendo 1 o valor mais baixo a ser atribuído e 9 o valor mais alto, considerando três perspectivas:

- **Nível mínimo de serviço:** atribuído um número (pontuação) que representa o nível mínimo em que o serviço seja considerado aceitável;

- **Nível desejado de serviço:** atribuído um número (pontuação) que representa o nível desejado que o serviço deve ser prestado, ou seja, como gostaria que o serviço fosse;

- Nível encontrado (percebido) de serviço: atribuído um número (pontuação) que representa o nível encontrado do serviço, ou seja, como o serviço é percebido.

Ainda, o método apresenta um campo para comentários livres e questões demográficas. A pesquisa contém ainda cinco questões adicionais relacionadas à competência informacional, três questões ligadas à satisfação em geral e ainda mais três perguntas sobre o uso de bibliotecas e portais de pesquisa. Opcionalmente, mais cinco questões podem ser escolhidas de um banco de dados com cerca de 120 questões para complementar a pesquisa. Caso essa opção seja feita, essas cinco questões são adicionadas à parte principal da pesquisa, totalizando então 27 questões. (BRITO; VERGUEIRO, 2013, p. 36; LIBQUAL, 2022, p.16-18, 47).

O LibQUAL possui uma versão *Lite*, versão enxuta do instrumento original. No LibQUAL *Lite*, cabe ao participante 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, de acordo com as suas dimensões. (BRITO; VERGUEIRO, 2013, p. 36-37; LIBQUAL, 2022, p.18).

Segundo Brito (2013, p. 65), diante dos estudos realizados utilizando o LibQUAL, foram demonstrados impactos positivos sobre os serviços das bibliotecas, a saber:

- A comunicação com os usuários, ouvindo suas expectativas e sua satisfação em relação aos serviços prestados;
- Identificação de possíveis melhorias dos serviços;
- Busca proativa pela excelência dos serviços;
- Auxílio na elaboração do planejamento;
- Possibilidade de *benchmarking*;
- Tomada de decisão baseada em evidências;
- Utilização como ferramenta de *marketing*;
- Instrumento para demonstrar a contribuição da biblioteca para a qualidade do ensino superior nas avaliações por órgãos reguladores do setor.

No entanto, em sua pesquisa também foram relatadas avaliações críticas ao LibQUAL encontradas na literatura, que versaram principalmente em problemas na administração, conceitos e questões estatísticas da metodologia.

Segundo Brito (2013, p. 66), alguns autores relatam os seguintes aspectos:

Quadro 4 – Críticas de autores em relação ao modelo LibQUAL

Autor	Crítica
Saunders (2007)	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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; - Em relação ao conceito, pois, Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) afirmam “apenas os clientes julgam a qualidade; todos os outros julgamentos são essencialmente irrelevantes”. Sendo que, para Saunders todos os outros julgamentos não são essencialmente irrelevantes” e vai além: “o que há de errado em quantificar os volumes do acervo ou em contar o número de empréstimos entre bibliotecas realizados?”.
Edgar (2007)	<ul style="list-style-type: none"> - Propõe que sejam considerados os modelos: funcional e técnico nas avaliações da qualidade, na qual a qualidade técnica envolve o que é fornecido e qualidade funcional considera como ele é fornecido. Sendo que o LibQUAL tem seu foco sobre a prestação de serviços a partir do modelo funcional de qualidade.
Waller e Hipps (2002)	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
Brito (2013)	- Para a realidade brasileira, cabe apontar também como uma problemática, o fato de o LibQUAL ainda não possuir um instrumento traduzido para o português.

Fonte: adaptado de Brito (2013, p. 66-67).

Vale ressaltar que, em sua pesquisa Brito (2013), apresenta uma tradução livre elaborada pela própria autora com base no instrumento em sua versão em inglês americano, utilizado na aplicação do LibQUAL de 2010.

2.6.1. Pesquisas que versaram sobre o modelo LibQUAL

Considerando que o presente estudo prevê a aplicação do método LibQUAL, buscou-se realizar levantamento na literatura brasileira a respeito, sendo encontrados alguns relatos que abordam o método. Embora, não foi localizado relato de uso da ferramenta de maneira completa. Acredita-se que, principalmente pelo custo envolvido, já que conforme apontado, trata-se de uma ferramenta paga. E, também, pela necessidade de adequação à realidade das bibliotecas brasileiras, conforme apontado pelos próprios autores.

No quadro 5, são apresentadas as teses e dissertações encontradas por meio de pesquisas com o termo “LibQUAL”.

Quadro 5 - Experiências com o LibQUAL em bibliotecas brasileiras.

Autor	Título	Ano
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.	2013
Vania Coutinho Gomes Andrade	A abordagem do design thinking e o reprojeto de serviços bibliotecários: explorações no caso CEFET/RJ.	2017
Vinícius da Rosa da Silva	Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias.	2019
Fabiano Domingues Malheiro	Satisfação dos usuários em relação aos serviços das bibliotecas da UFPEL.	2019

Fonte: BDTD, 2022.

O quadro 5 foi elaborado com base nas pesquisas realizadas em dois momentos, no dia 10 de junho de 2022 e 15 de novembro de 2022, inserindo o termo “LibQUAL” em todos

os campos de busca dentro da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT).

Esta investigação corrobora o mencionado por Malheiro (2019), em que no Brasil há poucos pesquisadores que utilizaram o modelo LibQUAL em suas teses e dissertações. Enquanto ao realizar a mesma busca com os termos “servqual” e “biblioteca”, obteve-se de retorno 111 documentos. Reforçando a tese de que o modelo Servqual ainda é muito mais difundido no Brasil que o método LibQUAL em estudos de pós-graduação.

2.6.1.1. Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da percepção de seus clientes: a metodologia LibQUAL e suas perspectivas de aplicação no Brasil. (BRITO, 2013).

Nesta dissertação de mestrado, a autora fez uma pesquisa que teve como objetivo refletir sobre o enfoque das avaliações das bibliotecas universitárias brasileiras, principalmente em medidas de qualidade voltadas nos clientes de serviços de informação, a fim de apresentar possibilidades de aplicação. Para isso, discutiu a importância da avaliação para as bibliotecas universitárias, os processos avaliativos das bibliotecas universitárias no Brasil, as metodologias de avaliação a partir da percepção dos clientes, dissertando sobre como elas funcionam, suas problemáticas e principais aplicações. Nisso, destacou a metodologia desenvolvida especialmente para a avaliação da qualidade dos serviços das bibliotecas com base na percepção do cliente, o método LibQUAL.

Diante de sua pesquisa, a autora concluiu que para um processo avaliativo, deve-se considerar não apenas uma metodologia para avaliar a qualidade das bibliotecas universitárias, mas sim, um conjunto avaliativo. Portanto, propõe que seja um somatório de avaliação objetiva, cujos dados são extraídos de relatórios gerenciais, e avaliação subjetiva, em que os dados são oriundos das opiniões dos clientes sobre os serviços.

O foco do trabalho foi a avaliação subjetiva, considerando a metodologia LibQUAL, para isso, analisou o estudo de caso de aplicação do método LibQUAL nas bibliotecas da *Texas A&M University* (TAMU), no qual apresentou o protocolo desenvolvido para a construção do estudo.

Como resultado desta análise, apresentou perspectivas de aplicação da mesma em bibliotecas universitárias brasileiras, destacando as seguintes perspectivas:

A possibilidade de inclusão da metodologia em um conjunto avaliativo das bibliotecas universitárias nas avaliações do ensino superior, a possibilidade de geração de estatística nacional de bibliotecas universitárias até hoje inexistentes 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. (BRITO, 2013, p. 8).

2.6.1.2. A abordagem do design thinking e o reprojeto de serviços bibliotecários: explorações no caso CEFET/RJ. (ANDRADE, 2017).

Dissertação em que a autora fez uma pesquisa que teve como objetivo realizar ações de diagnóstico que embasem propostas para reprojeto dos serviços ofertados por uma biblioteca universitária, à luz da abordagem do *Design Thinking*. Para isso, buscou conhecer os valores, interpretações, anseios e necessidades dos usuários do Sistema de Bibliotecas do Cefet/RJ. Utilizou a abordagem do Design Thinking como princípio de inovação para o possível reprojeto de serviços ofertados por bibliotecas. O intuito foi analisar os serviços prestados pela biblioteca, verificar as percepções e necessidade dos alunos, professores e técnico-administrativos.

Como método e instrumento de coleta de dados, utilizou-se de questionário fechado, oriundo da ferramenta LibQUAL, aplicado com o intuito de realizar um levantamento dos critérios de serviços a serem explorados, um questionário aberto e, ainda, um grupo focal com o objetivo de realizar um debate sobre os dados observados.

Em suas conclusões, a autoria apontou que:

A aplicação da abordagem do *Design Thinking*, através do seu trabalho interativo, auxiliaria no cumprimento das ações das bibliotecas de forma coordenada, no real entendimento sobre a sua importância para a instituição, na compreensão dos seus processos e consequentemente, na busca pela constante melhoria dos serviços prestados, através da modernização e da inovação, mas principalmente, do atendimento às necessidades dos usuários. (ANDRADE, 2017, p. 92).

Assim, concluiu-se que foi possível constatar que a abordagem correspondeu aos paradigmas naturalistas de uma pesquisa qualitativa, sobre como entender os fenômenos específicos ocorrida na biblioteca analisada. Alcançou um panorama quanto às percepções e anseios sobre os serviços prestados, em que pode proporcionar um amadurecimento, principalmente em relação às funções e tarefas que as bibliotecas desempenham ou podem vir a desempenhar. Por fim, as interações sociais ocorridas durante o estudo proporcionaram a

verificação de resultados imediatos quanto às expectativas dos usuários e aos esforços necessários para atender às suas demandas.

2.6.1.3. Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias. (SILVA, 2019).

Nesta dissertação de mestrado, o autor fez uma pesquisa que teve como objetivo avaliar os serviços ofertados em bibliotecas universitárias, sob a perspectiva de alunos e de bibliotecários, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Para isso, realizou um levantamento de atributos e de dimensões de qualidade que afetam a percepção de qualidade em bibliotecas universitárias, construiu um modelo de qualidade percebida e aplicou o modelo proposto para avaliação da percepção de qualidade em serviços de bibliotecas de uma IFES.

O modelo desenvolvido e aplicado pelo autor denominado como “AvaLib”, teve como base os modelos de avaliação consagrados, tais como SERVQUAL, SERVPERF e LibQUAL. O modelo foi estruturado em 39 atributos, dividido em quatro dimensões: Biblioteca como espaço, equipe da biblioteca, serviços da biblioteca e acesso à informação.

Como resultado, a aplicação do instrumento revelou que:

Embora haja um déficit no atendimento às demandas dos usuários, as bibliotecas pesquisadas que compõem o Sistema de Bibliotecas da UFRGS demonstram ter uma relativa compreensão sobre a existência dessas expectativas de seus usuários. Os bibliotecários e suas equipes devem se concentrar nas dimensões e nos atributos que receberam classificações mais baixas, pois estes revelam ser bons pontos de partida para a busca de melhorias. (SILVA, 2019, p. 82).

Ainda, os resultados apontaram que as dimensões “Equipe da Biblioteca” e Biblioteca como Espaço” receberam as melhores avaliações dos alunos, ao passo que “Serviços de Biblioteca” e “Acesso à Informação” obtiveram a pior média entre as quatro dimensões avaliadas. Por fim, concluiu que a pesquisa pode fornecer contribuições importantes para a tomada de decisão no gerenciamento de bibliotecas acadêmicas, bem como fornecer subsídios para melhor atender e satisfazer a comunidade acadêmica.

2.6.1.4. Satisfação dos usuários em relação aos serviços das bibliotecas da UFPEL. (MALHEIRO, 2019).

Nesta dissertação de mestrado, o autor fez uma pesquisa que teve como objetivo avaliar a satisfação dos usuários das Bibliotecas do Sisbi/UFPEL em relação aos serviços

oferecidos. Para isso, identificou o perfil dos usuários do Sistema de Bibliotecas da UFPel, descobriu quais são os serviços mais utilizados pelos usuários.

Para realizar o levantamento das opiniões dos usuários, dando ênfase na satisfação em relação aos serviços prestados, o método adotado para a coleta de dados foi uma adaptação do método LibQUAL. O estudo de caso foi realizado dada a ausência de uma sistemática de avaliação interna dos serviços que incluísse seus usuários no foco da discussão.

Como resultado desta pesquisa foi possível verificar quais os serviços mais utilizados, perfil daqueles que frequentam as bibliotecas, os serviços com maior e menor níveis de satisfação. Apontou que o acervo impresso foi um dos que mais se destacaram negativamente. Assim, em relação às dimensões, o resultado se deu da seguinte maneira:

A dimensão da pesquisa que foi mais bem avaliada pelos usuários foi a dimensão Valor afetivo do serviço – AS no nível encontrado, ou seja, é a própria percepção da comunidade usuária sobre o tratamento recebido em geral por todos os funcionários que prestaram uma relação de atendimento. Mas mesmo assim, ficou abaixo do nível desejado pelos participantes. Infelizmente nas outras duas dimensões da pesquisa: Biblioteca como lugar – LP e Controle da informação – IC as notas atribuídas pelos usuários no nível encontrado ficaram abaixo do mínimo e, por conseguinte do desejável. (MALHEIRO, 2019, p. 95-96).

Por fim, foram sugeridas melhorias no Sistema de Bibliotecas da Universidade e propôs novas pesquisas aplicando a mesma sistemática de avaliação para comparações e avanços futuros. Ainda, sugeriu-se uma aproximação maior entre a comunidade acadêmica, administração geral das bibliotecas e suas unidades, a fim de conhecer melhor os atores envolvidos e buscar a melhoria contínua nos serviços por meio das sugestões e intervenções destes.

2.7. A Biblioteca do Futuro

Considerando que esta pesquisa visa à avaliação dos serviços prestados sob a ótica do usuário, em que o usuário deve ser visto como o centro da biblioteca e, ainda, consoante aos objetivos da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), o qual a IFLA acredita que “O crescente acesso à informação e ao conhecimento por parte da sociedade, por meio das diversas tecnologias de informação (TICs), torna possível o desenvolvimento sustentável e mais qualidade de vida para as pessoas”. (IFLA, 2016). Entende-se que, o conceito de biblioteca do futuro contribui para o estabelecimento do entendimento do que as bibliotecas atualmente devem considerar em sua prestação de serviço.

As tecnologias ao longo das últimas décadas têm evoluído de maneira substancial e com elas, mudanças ocorreram nos últimos tempos. As Bibliotecas perceberam a necessidade de quebra de paradigmas, cujo o “usuário” deixou de ser aquele que apenas procura a biblioteca para o uso do acervo físico, ele passou a figurar como “cliente”, avaliador, cooperador das ideias e sugestões. Com isso, a elaboração pelas bibliotecas de seus produtos e serviços devem considerar a oferta de informação com maior qualidade aos seus usuários. (SILVA; RADOS, 2005).

Silva e Rados (2005), apontam que até a década de 1990, grande parte dos estudos de usuários estavam mais voltados para as abordagens tradicionais. Segundo Ferreira (1996, p. 3):

Abordagem tradicional não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou as consequências de tal confronto. Limita-se à tarefa de localizar fontes de informação, não levando em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação. O aumento no acesso à vasta quantidade de informação requer, entretanto, serviços que se centrem no significado da busca mais do que meramente na localização da fonte.

Portanto, os usuários da informação nesse cenário, são vistos apenas como integrantes do sistema e não como a “razão de ser” do serviço. Sem que suas preferências fossem atendidas. A participação do usuário no planejamento da biblioteca não ocorria, assim como, a seleção e aquisição de materiais eram intuitivas. (FERREIRA, 1996).

Diante disso, os profissionais bibliotecários começaram a definir a biblioteca do futuro, em que a participação dos usuários torna-se de suma relevância no planejamento da biblioteca. É necessário agregar valor à informação de maneira contínua, já que suas preferências individuais e grupais estão em constante evolução. Assim, as unidades de informações devem se moldar aos seus usuários, suas necessidades e expectativas, na busca e no uso da informação, de maneira a garantir a eficiência. (SILVA; RADOS, 2005).

A fim de verificar como o tema transcorreu ao longo dos anos, Jesus e Cunha (2019), realizaram uma revisão de literatura englobando o período de 1929 até 2003, relacionada à biblioteca do futuro. Neste trabalho, foi constatado que os autores que estudaram biblioteca do futuro, principalmente no final do século XX, estabeleceram que a grande consequência do avanço tecnológico seria a transição do físico para o digital. Durante muitos anos essa transição foi o aspecto determinante em relação à biblioteca do futuro. Ainda, concluem que:

O que pode-se observar é que essa transição ainda está se desenvolvendo e políticas de construção e desenvolvimento das bibliotecas tanto físicas quanto digitais ainda têm muito a evoluir. Abordar os aspectos que os visionários da virada do século estudaram ajuda a entender o rumo que se previa para a biblioteca e o que foi alcançado e alterado em relação à visão inicial. (JESUS; CUNHA, 2019, p. 26).

Os estudos anteriores, centrados no sistema, eram definidos em bases sociológicas, observando-se grupos de usuários: químicos e físicos; universitários e escolares; crianças e adultos. Atualmente, as pesquisas estão centradas no indivíduo, em que as análises estão sendo feitas sobre as características de cada usuário, partindo de uma perspectiva cognitiva, buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas. (FERREIRA, 1996).

Estudos dessa natureza, conhecidos como abordagens da percepção ou abordagens alternativas, começam a considerar que a informação só tem sentido quando integrada a algum contexto. Ela é um dado incompleto, ao qual o indivíduo atribui um sentido a partir da intervenção de seus esquemas interiores. Assim, os sistemas de recuperação da informação devem ser flexíveis o suficiente para permitir ao usuário adaptar o processo de busca de informação à sua necessidade corrente. (FERREIRA, 1996).

Compreendendo os comportamentos de busca de informação mais profundamente, será possível capacitar as organizações provedoras de informação a melhor servir às necessidades de seus usuários, aumentando, assim, a eficiência específica dos indivíduos nos meios pessoais, sociais e profissionais. (Brown, 1991).

Nessa perspectiva centrada no usuário é que os sistemas de informação devam ser modelados de acordo com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência. (Rouse e Rouse, 1984).

As bases desta nova abordagem são:

- O processo de se buscar compreensão do que seja “necessidade de informação” deve ser analisado sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser pesquisado;

- A informação necessária e o esforço empreendido no seu acesso devem ser contextualizados na situação real na qual ela emergiu;

- A uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo (Chen e Herson, 1982).

A intenção é ter como foco, principalmente, o problema individual dos usuários: que informação um indivíduo quer encontrar no sistema de informação, que uso fará dela e como o sistema pode ser mais bem projetado para preencher essas necessidades de informação dependerão exclusivamente dele próprio, de seu propósito na busca de informação e do uso da mesma na transposição de lacunas (James, 1983).

Se faz necessário alterar o foco das pesquisas, estudos e avaliações dos sistemas. Essa alteração perpassa na maneira como os profissionais da área visualizam a natureza dos seus serviços, assim como, como eles se veem nesse cenário. Pois para além das capacidades técnicas, os profissionais da informação também possuem outras responsabilidades, como preconiza Freire (2011, p. 128):

Cresce a responsabilidade social dos profissionais da informação, tanto como produtores de conhecimento no campo científico quanto como facilitadores na comunicação da informação para usuários que dela necessitem, na sociedade, independentemente dos espaços sociais onde vivem e dos papéis que desempenham no sistema produtivo. Crescem, também, as possibilidades de serem criados instrumentos para efetiva comunicação da informação e do conhecimento, de modo a apoiar atividades que fazem parte do próprio núcleo de transformação da sociedade.

O ponto crítico deixa de ser quem usa sistemas de informação e com que frequência e passa a ser com que propósitos os sistemas são utilizados e como eles efetivamente ajudam. Desse modo, será pensado considerando as necessidades de informação e usos da informação.

3. A UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC (UFABC)

Instituída pela Lei Nº 11.145 de 26 de julho de 2005, a Universidade Federal do ABC – UFABC, em seu Artigo 2º, prevê que a UFABC tem como objetivo “ministrar educação superior, desenvolver pesquisa nas diversas áreas do conhecimento e promover a extensão universitária, caracterizando sua inserção regional mediante atuação multicampi na região do ABC paulista, bem como em outras localidades de interesse institucional”.

Primeira instituição federal de ensino superior público e gratuito a se instalar na região do ABC paulista. Possui dois campi, localizados nos municípios de Santo André (implantado em 2006) e de São Bernardo do Campo (implantado em 2012). O corpo docente é formado exclusivamente por professores doutores.

Em seu Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2013-2022, é apresentada a missão da UFABC, que é “promover o avanço do conhecimento através de ações de ensino, pesquisa e extensão, tendo como fundamentos básicos a interdisciplinaridade, a excelência e a inclusão social”. De forma complementar, e ainda, de acordo com o PDI 2013-2022, a excelência acadêmica abrange a pesquisa, o ensino, a extensão e a gestão; a interdisciplinaridade é considerada como uma efetiva interação entre as áreas do conhecimento, diferente da multidisciplinaridade; e a inclusão social é praticada tanto como um ato de responsabilidade e solidariedade quanto como um processo ativo de identificação e desenvolvimento de talentos (UFABC, 2013, p. 3-4).

De acordo com seu Projeto Pedagógico Institucional – PPI (UFABC, 2017), a UFABC possui como finalidades essenciais o ensino, a pesquisa e a extensão, integrados na formação de cidadãos qualificados para o exercício profissional e empenhados na busca de soluções democráticas para os problemas nacionais.

Em sua essencialidade, a UFABC possui fundamentos basilares que são propagados em seu desenvolvimento institucional, no entanto, não devem ser interpretados de forma dogmática. Esses fundamentos são classificados em conceituais, estruturais e operacionais, conforme descritos a seguir.

Fundamentos conceituais

Ética e respeito, como condições imprescindíveis para o convívio humano e profissional;

Excelência acadêmica, abrangendo excelência em pesquisa, ensino, extensão e gestão;

Interdisciplinaridade, considerada como uma efetiva interação entre as áreas do conhecimento, diferente da multidisciplinaridade;

Inclusão social, praticada tanto como um ato de responsabilidade e solidariedade quanto como um processo ativo de identificação e desenvolvimento de talentos.

Fundamentos estruturais

Bacharelados Interdisciplinares como único acesso à graduação, com escolha posterior da especialização ou profissionalização;

Ausência de departamentos, como forma de estimular o livre trânsito e a interação entre todos os membros da comunidade universitária;

Sistema quadrimestral de ensino, permitindo maior dinâmica e variedade das disciplinas apresentadas ao aluno;

Recortes modernos e flexíveis dos cursos, valorizando o estudo independente e enfatizando a responsabilidade do aluno na construção do próprio currículo.

Fundamentos operacionais

Busca por inovação acadêmica como forma de atender as mudanças da sociedade e da tecnologia;

Contratação criteriosa apenas de professores com título de doutor e perfil de pesquisador;

Gestão democrática e participativa dos recursos da Universidade, abrangendo recursos humanos, financeiros, patrimoniais e de espaço físico;

Responsabilidade ambiental.

Cabe ressaltar que, dos fundamentos apresentados acima, apenas o primeiro e o último— ética e respeito no convívio humano e responsabilidade ambiental — são cláusulas pétreas, por definirem não apenas fundamentos da vida acadêmica na UFABC, mas, da humanidade.

Nesse contexto, a UFABC tem compromisso com o desenvolvimento regional que se manifesta por meio de convênios e projetos de ensino, pesquisa, extensão e cultura, para os quais é fundamental a integração de órgãos públicos, empresas, indústrias e, sobretudo, de pessoas do território.

Aliado aos conceitos abordados no PDI, a UFABC apresenta em seu Projeto Pedagógico Institucional (PPI), uma matriz interdisciplinar que se caracteriza pela interseção entre as várias áreas do conhecimento científico e tecnológico.

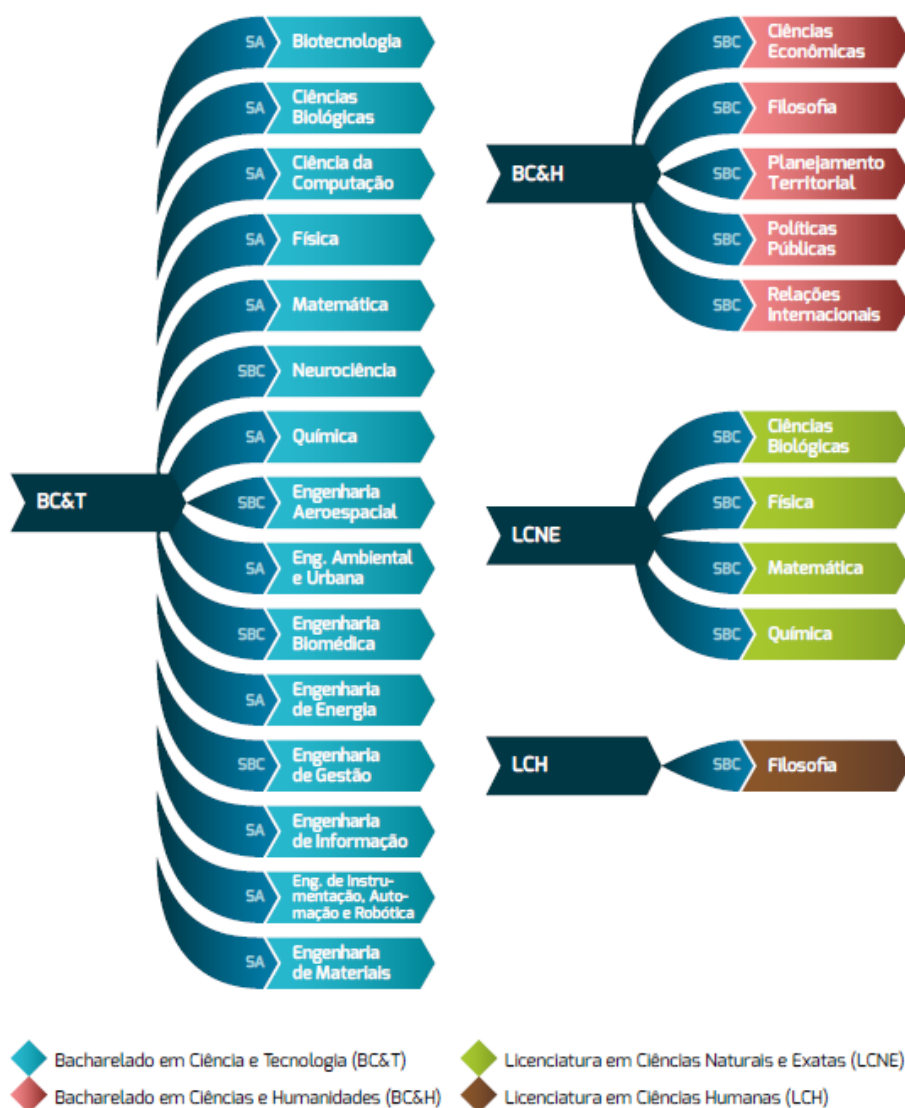
A interdisciplinaridade é o diferencial da graduação da UFABC e proporciona o aprendizado dentro de uma visão ampla e geral, sem prejuízo da profundidade metodológica e científica.

A UFABC tem um projeto acadêmico inovador no qual os alunos ingressam na Universidade em uma das quatro opções de formação interdisciplinar: Bacharelado em Ciência e Tecnologia (BC&T), Bacharelado em Ciências e Humanidades (BC&H), Licenciatura em Ciências Naturais e Exatas (LCNE), Licenciatura em Ciências Humanas (LCH).

O módulo de ensino é quadrimestral. Ao término do bacharelado ou da licenciatura interdisciplinar, os alunos poderão seguir trajetórias que vão do ingresso no mercado de trabalho ao acesso direto à pós-graduação.

Caso continuem os estudos na graduação da UFABC, poderão concluir cursos de formação específica vinculados aos bacharelados ou às licenciaturas interdisciplinares de ingresso. A seguir, são apresentados os 25 cursos de formação específica que a UFABC oferta nos campi de Santo André (SA) e São Bernardo do Campo (SBC).

Figura 1 – Cursos de formação específica, pós cursos de formação interdisciplinar

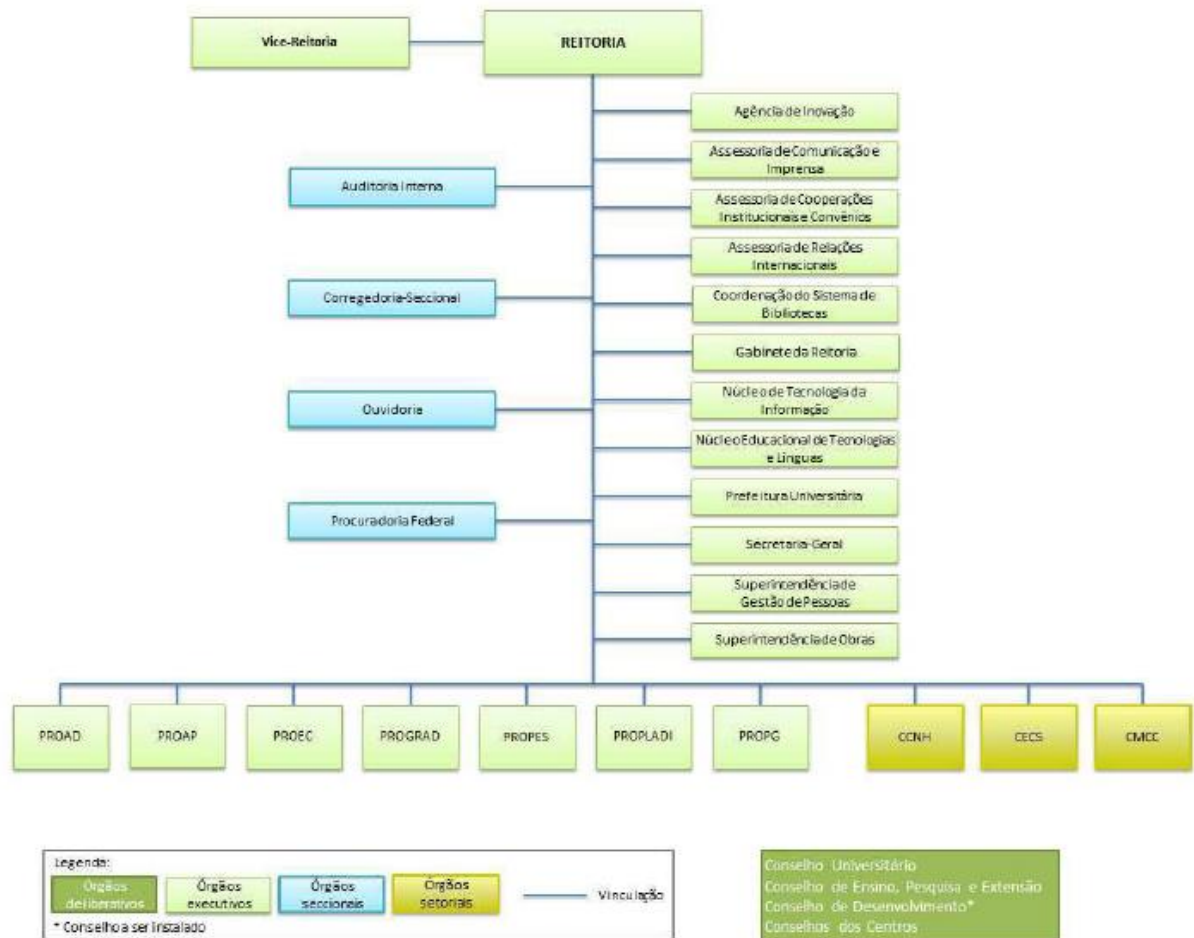


Fonte: UFABC – Conheça nossos cursos.

Com vistas a dar mais força a sua interdisciplinaridade, promovendo a comunicação permanente entre docentes e discentes de diferentes áreas, é o fato de que a Instituição não apresenta uma organização acadêmica estruturada por departamentos acadêmicos disciplinares, mas sim, por três Centros Interdisciplinares, a saber: Centro de Engenharia, Modelagem e Ciências Sociais Aplicadas (CECS); Centro de Matemática, Computação e Cognição (CMCC); Centro de Ciências Naturais e Humanas (CCNH). Com isso, os cursos são vinculados conforme sua natureza aos centros, assim como, cada centro desempenha suas atividades considerando suas especificidades.

A seguir, é apresentado o organograma oficial que representa a sua organização administrativa.

Figura 2 – Estrutura organizacional da UFABC



Fonte: UFABC – Institucional.

PROAD – Pró-Reitoria de Administração

PROAP – Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Políticas Afirmativas

PROEC – Pró-Reitoria de Extensão e Cultura

PROGRAD – Pró-Reitoria de Graduação

PROPES – Pró-Reitoria de Pesquisa

PROPLADI – Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

PROPG – Pró-Reitoria de Pós-Graduação

3.1. O Sistema de Bibliotecas da UFABC

O Sistema de Bibliotecas da UFABC é formado por duas Bibliotecas, sendo que uma delas está localizada no Campus Santo André e a outra no Campus São Bernardo do Campo.

O SisBi/UFABC tem por finalidade conduzir a política biblioteconômica, possibilitando o atendimento às demandas informacionais captadas na comunidade universitária e científica, interna e externas à Instituição, a organização e o acesso à informação e ao conhecimento, tanto armazenado quanto gerado pela UFABC, bem como, sua disseminação, ativa e proativa, de forma articulada e pautada na proposta interdisciplinar do projeto pedagógico e de seu plano de desenvolvimento institucional, visando o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão sustentável.

Cumprir seu papel, dialogando com a comunidade em que se insere, observada a missão institucional, seu planejamento orçamentário e funcional. Dessa maneira, pretende-se a melhor gestão da informação e do conhecimento na UFABC, bem como sua disseminação de forma articulada e pautada na proposta interdisciplinar do projeto pedagógico, para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão sustentável.

O Sistema de Bibliotecas da UFABC tem como responsabilidade o controle, a guarda, a manutenção, a conservação e a integridade do seu acervo.

As duas Bibliotecas possuem juntas, aproximadamente, um acervo de aproximadamente 115.000 volumes. Para a localização dos materiais no acervo o usuário conta, para a realização de suas buscas, com a base de dados do Sistema de Gerenciamento Sophia Biblioteca.

São vários os serviços oferecidos pelas Bibliotecas, dentre eles destacam-se:

- **Consulta:** os usuários possuem acesso aberto ao acervo, sendo orientados pela equipe de atendimento em suas pesquisas e na localização dos materiais nas estantes;
- **Empréstimo, Devolução e Renovação:** os usuários podem emprestar e renovar os empréstimos das obras dos acervos das Bibliotecas;
- **Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB):** EEB é o serviço que possibilita a solicitação e o atendimento de empréstimo de materiais bibliográficos entre bibliotecas de instituições parceiras. É destinado aos docentes e alunos sem pendências com a biblioteca e/ou que não

estejam com o número máximo de materiais emprestados em sua categoria, de acordo com o Regulamento EEB do SisBi: Universidade de São Paulo (USP); Faculdade de São Bernardo do Campo (FASB); Centro Universitário Fundação Santo André (FSA); Serviço Municipal de Saneamento Ambiental de Santo André (SEMASA); Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS); Fundação Getúlio Vargas (FGV); Universidade Presbiteriana Mackenzie; Instituto Mauá de Tecnologia (IMT), etc.;

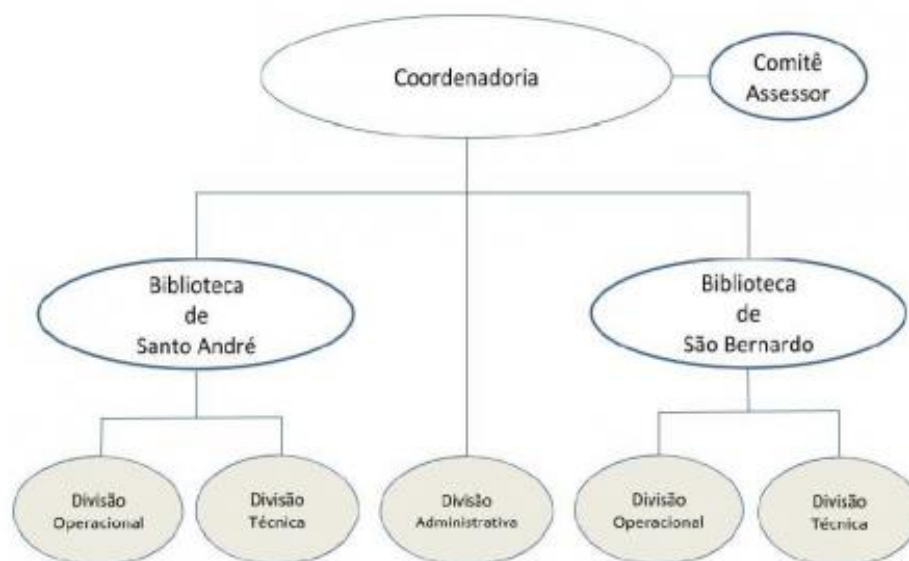
- **Comutação Bibliográfica (COMUT):** serviço que permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informações internacionais;
- **Circulação Interunidades:** possibilita que o usuário efetue a devolução de seus materiais em qualquer uma das unidades do Sistema de Bibliotecas, não importando o seu local de empréstimo. E permite solicitação, conforme disponibilidade do item no acervo da biblioteca de origem, de material para empréstimo via malote;
- **Apoio à pesquisa:** orientação sobre buscas nas bases de dados nacionais e internacionais acessadas pelo Portal da Capes e demais fontes de informação disponíveis no acervo;
- **Recebimento de doações:** doações de materiais que possam contribuir com o desenvolvimento do projeto pedagógico da instituição ou complementar a formação humanística da comunidade acadêmica;
- **Ficha catalográfica:** elaboração à comunidade acadêmica de ficha catalográfica na fonte. Sendo um elemento obrigatório segundo a norma ABNT NBR 14724/2011 (Trabalhos acadêmicos - Apresentação) e é elaborada de acordo com as normas internacionais da segunda edição do Código de Catalogação Anglo-Americano (Anglo-American Cataloging Rules – AACR2);
- **Normalização:** disponibiliza para consulta o Guia de normalização da UFABC para elaboração de trabalhos acadêmicos (monografias, teses, dissertações, etc.). Assim como, acesso às normas técnicas da ABNT e do Mercosul;

- **Treinamentos:** com o objetivo de incentivar a autonomia em pesquisa e a competência informacional da comunidade da UFABC, o SisBi promove uma agenda de treinamentos em recursos informacionais, ferramentas de pesquisa e normalização acadêmica, que é disponibilizada durante todo o período letivo;
- **Recursos Informacionais:** lista contendo os mais diversos portais, bases de dados, bibliotecas digitais, repositórios institucionais e muito mais para auxiliar na sua pesquisa. Tudo disponível em acesso aberto;
- **Visitas monitoradas:** as visitas monitoradas podem ser agendadas no início de cada quadrimestre, tendo como objetivo a apresentação dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

Em relação à estrutura e organização hierárquica, o SisBi é uma área subordinada à Reitoria e dirigida por uma Coordenadoria, o SisBi é assessorado por um Comitê de natureza deliberativa e operacionalizado por unidades de gestão de bibliotecas e divisões: técnicas, operacionais e administrativa, divididos entre os campi de Santo André e São Bernardo, sendo o primeiro a sede administrativa.

Esse Comitê tem por objetivo tomar decisões sobre a implementação da política bibliotecária, visando o atendimento das demandas informacionais como proposto no regimento do SisBi. É formado pelo Coordenador do SisBi (membro nato); por 1 (um) representante de cada Centro (CECS, CMCC, CCNH) da UFABC e seu suplente, indicados pela respectiva diretoria; 1 (um) representante de cada Bacharelado Interdisciplinar da UFABC e seu suplente, indicados pela Coordenação do respectivo Bacharelado; por 1 (um) representante discente da Pós-Graduação indicado pelos Conselheiros representantes dos discentes de Pós-Graduação junto ao CONSUNI, bem como seu respectivo suplente; por 1 (um) representante discente da Graduação, indicado pelos Conselheiros representantes dos discentes de Graduação junto ao CONSUNI, bem como seu respectivo suplente; além de 2 (dois) representantes dos servidores do Sistema de Bibliotecas da UFABC, preferencialmente um de cada campus, indicados pela Coordenação do SisBi, bem como seus respectivos suplentes.

Figura 3 – Estrutura organizacional do SisBi



Fonte: Portal SisBi

A seguir são apresentadas as responsabilidades da Coordenadoria, Unidades de Bibliotecas e das Divisões.

- **Coordenadoria:** é responsável por estabelecer as estratégias necessárias à implementação da política biblioteconômica na UFABC, visando responder às demandas informacionais, coordenando a organicidade, expansão, promoção e bom funcionamento do SisBi/UFABC, em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI e demais normas da Universidade.

- **Divisão Administrativa:** área subordinada à Coordenadoria, tendo por atribuição assessorar no desenvolvimento de ações de planejamento administrativo, orçamentário e organizacional, na perspectiva da integração entre as áreas que compõem o SisBi/UFABC, visando a otimização dos recursos e processos em consonância com as diretrizes do planejamento estratégico institucional.

- **Unidades de Bibliotecas:** subordinadas à Coordenadoria do SisBi/UFABC, têm por responsabilidade implementar a política biblioteconômica, estimulando a formação interdisciplinar e a competência informacional, de maneira a contribuir para o desenvolvimento científico, tecnológico e cultural, da comunidade universitária.

- **Divisões Técnicas:** A Divisão Técnica, subordinada à Unidade de Biblioteca, é área garantidora da execução dos serviços de desenvolvimento de coleções, de tratamento da informação, de referência e apoio a pesquisa, no âmbito do SisBi/UFABC.
- **Divisões Operacionais:** área de apoio, subordinada à Unidade de Biblioteca, é responsável pelo arquivamento e serviços de circulação do acervo, zelando pela manutenção e organização do espaço físico, pela divulgação dos seus produtos e serviços e prestação de informações referentes à biblioteca.

4. METODOLOGIA

4.1. Classificação e natureza da pesquisa

Em relação ao alcance dos objetivos deste estudo, classificou-se como uma pesquisa exploratória, que segundo Gil (2002, p. 41) tem como objetivo:

[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.

Raupp e Beuren (2003, p. 80) afirmam que a caracterização de estudos como pesquisa exploratória normalmente ocorre quando há pouco conhecimento sobre a temática a ser abordada. Por meio do estudo exploratório, busca-se conhecer com maior profundidade o assunto, de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para condução da pesquisa.

Na visão de Lakatos e Marconi (2003, p. 188) nas pesquisas exploratórias empregam-se geralmente procedimentos sistemáticos para a obtenção de observações empíricas ou para as análises dos dados (ou ambas, simultaneamente).

A abordagem do estudo será quantitativa e qualitativa. Segundo Creswell (2007, p.4), “[...] um estudo tende a ser mais qualitativo do que quantitativo ou vice e versa. A pesquisa de métodos mistos se encontra no meio deste continuum porque incorpora elementos de ambas abordagens qualitativa e quantitativa”.

Minayo (2009) assegura que há uma relação fértil e frutuosa entre abordagens quantitativas e qualitativas e que devem ser vistas em oposição complementar. A pesquisa quali-quantitativa possibilita descrever os fenômenos observados pelo pesquisador assim como fundamentar essas visões por meio de evidências.

No sentido qualitativo, devido ao objetivo de se averiguar e interpretar os sentidos dos participantes da pesquisa, com vistas a perceber a visão em relação aos serviços de uma biblioteca universitária. Ainda, o intuito foi conduzir o exame a uma investigação empírica com as particularidades de um estudo de caso (FREITAS et al., 2000).

Brandão (2001, p. 13), ainda pontua:

A pesquisa qualitativa (...) está relacionada aos significados que as pessoas atribuem às suas experiências do mundo social e a como as pessoas compreendem esse mundo. Tenta, portanto, interpretar os fenômenos sociais (interações, comportamentos, etc.), em termos de sentidos que as pessoas

lhes dão; em função disso, é comumente referida como pesquisa interpretativa.

Já no sentido quantitativo, pelo fato de ocorrer uma sistematização dos dados pesquisados, Trigueiro *et al.* (2014) classifica a pesquisa quantitativa, como:

[...] método de pesquisa social que utiliza técnicas estatísticas. Parte do princípio de que tudo pode ser quantificado. Isso significa transformar em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Utiliza-se de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação etc.).

Gil (2002, p. 90) justifica que as pesquisas documentais de cunho quantitativo, sobretudo naquelas que utilizam processamento eletrônico, os dados são organizados em tabelas e permitem o teste das hipóteses estatísticas. Dessa forma, a ordenação lógica do trabalho fica facilitada e pode-se partir facilmente para a redação do relatório.

Assim, a pesquisa quali-quantitativa (mista), combina os enfoques qualitativos e quantitativos uma vez que usa da contextualização dos fenômenos e ainda precisão dos resultados.

Essa integração pode ser observada na adoção dos instrumentos de coletas de dados que, tanto nas pesquisas qualitativas quanto nas quantitativas, são paralelos (observação, entrevistas, questionários, análise documental) e o que os modifica é o tratamento e a análise do material coletado.

O procedimento técnico utilizado constitui-se de um estudo de caso, haja vista que o mesmo se concentra em uma instituição de ensino visando contribuir para compreensão dos fenômenos individuais, dos processos organizacionais e políticos da sociedade.

Estudo de caso segundo Gil (2002, p. 54) consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados.

4.2. Estratégia da pesquisa

A estratégia utilizada para a realização desta pesquisa foi o levantamento bibliográfico, o qual, segundo Gil (2008) depende de material já elaborado e, neste caso, foram livros, artigos científicos, revistas e dissertações acadêmicas em geral sobre assuntos pertinentes à qualidade, qualidade em bibliotecas, avaliações de bibliotecas, métodos de

avaliação dos serviços das bibliotecas, indicadores de desempenho e indicadores de desempenho voltado para bibliotecas.

Para isso, os instrumentos utilizados foram os anais de eventos e periódicos online, BDTD, o Dédalus – catálogo online do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo e a Internet, por meio de buscas no Google Acadêmico. O estudo de caso exploratório para maior conhecimento do objeto de estudo e a pesquisa de levantamento (*survey*) para coleta de dados de acordo com o objetivo da pesquisa.

4.3. Instrumentos e Técnicas de Coleta de Dados

Em relação ao procedimento para coleta de dados, esta pesquisa adotou a aplicação de questionário com base no método LibQUAL, por meio de entrevistas realizadas com usuários das bibliotecas durante o segundo semestre de 2022.

4.3.1. Do Instrumento

O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário, que de acordo com Gil (2011), o questionário é uma técnica de investigação instituída por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas participantes de pesquisa, com o intuito de conseguir informações relevantes.

O questionário foi elaborado considerando as dimensões inerentes ao método *LibQUAL*, traduzidas da Dissertação da Gisele Ferreira Brito defendida em (2013) na Universidade de São Paulo (USP) com orientação do professor Waldomiro de Castro Santos Vergueiro e foi realizada uma customização específica do questionário para ser aplicado na Universidade Federal do ABC. Essa adaptação se dá no acréscimo de uma dimensão elaborada para abarcar questões não contida no método, mas que, entende-se como pertinentes para o processo avaliativo e cumprimento dos objetivos da pesquisa. As questões pertencentes a essa dimensão foram consideradas com base no entendimento do conceito daquilo que se espera de uma Biblioteca Futuro, assim como, considerando os aspectos das ISOs elencadas no trabalho. Também, no mesmo entendimento, foram adicionadas questões sobre o perfil dos respondentes e questões abertas para a identificação de sugestões e críticas relacionadas a cada uma das quatro dimensões.

Ao total, 90 questões a serem respondidas. As primeiras cinco questões referentes ao perfil dos respondentes, 66 questões divididas nas três dimensões do próprio método LibQUAL e outras 15 questões compreendidas na dimensão adicionada por esta pesquisa, além das quatro questões abertas.

Quanto às questões das dimensões do método LibQUAL, das 66 questões, têm-se as primeiras 27 questões que se referem à dimensão Valor afetivo do serviço - AS, 24 questões à dimensão Controle da informação – IC e 15 questões relacionadas à dimensão Biblioteca como lugar – LP. No quarto grupo, 15 questões, que tratam da dimensão de uma forma geral da Biblioteca - BG. E, por fim, a realização de comentários para cada uma das quatro dimensões analisadas.

É importante destacar que todas as questões das quatro dimensões da pesquisa são avaliadas nos três níveis do serviço (mínimo, desejável e encontrado) em uma escala *likert* de 1 a 9.

4.3.2. Do LibQUAL

O LibQUAL é um sistema que as bibliotecas podem utilizar para rastrear, entender e efetuar melhorias com base nas opiniões dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados (LibQUAL, 2022).

A versão atual do LibQUAL (2022) é estruturada em quatro partes:

1. Vinte e duas questões distribuídas em três dimensões (COOK; MACIEL, 2010, p. 10; BRITO, 2013, p. 124; LIBQUAL, 2022):

a) Valor afetivo do serviço;

- i. Avalia a interação entre os usuários e funcionários sob aspectos de competência e prestatividade
- ii. Funcionários que inspiram confiança nos usuários
- iii. Atenção individualizada aos usuários
- iv. Funcionários que são constantemente corteses
- v. Prontidão para responder às perguntas dos usuários
- vi. Funcionários com conhecimento para responder perguntas dos usuários
- vii. Funcionários que lidam com usuários de forma cuidadosa
- viii. Funcionários que entendem as necessidades dos usuários

- ix. Vontade de ajudar os usuários
- x. Confiança em lidar com os problemas dos usuários

b) Controle da informação;

- i. Avalia o acesso à informação e ao conteúdo oferecido
- ii. Tornar os recursos eletrônicos acessíveis a partir da minha casa
- iii. O site da biblioteca permite que localize as informações de forma independente
- iv. Materiais impressos de que preciso para meu trabalho
- v. Recursos eletrônicos de informação de que preciso
- vi. Equipamentos modernos que permitem acessar facilmente os materiais de que preciso
- vii. Ferramentas de acesso fáceis de usar e que permitem encontrar o que procuro de forma independente
- viii. Tornar a informação facilmente acessível para uso independente
- ix. Coleções de periódicos impressos e/ou eletrônicos de que preciso para meu trabalho

c) Biblioteca como lugar;

- i. Avalia as expectativas dos usuários sobre o ambiente da biblioteca
- ii. Espaço da biblioteca inspira estudo e aprendizagem
- iii. Espaço tranquilo para atividades individuais
- iv. Local confortável e convidativo
- v. Refúgio para estudo, aprendizagem e pesquisa
- vi. Espaço comunitário para aprendizagem e estudo em grupo

2. Espaço para que o respondente expresse suas opiniões, sugestões e críticas livremente;

3. Perguntas locais (perguntas selecionadas de um banco de dados);

4. Análise demográfica (questões sobre categoria do usuário, idade, sexo, etc).

Nas 22 questões, os respondentes devem atribuir uma nota seguindo uma escala de nove pontos (sendo 1 para o valor mais baixo e 9 para o valor mais alto), em três perspectivas: nível mínimo de serviço (representa o nível de serviço aceitável); nível desejado do serviço (representa o nível de serviço desejado), e nível de percepção do serviço (consiste na

avaliação do serviço efetivamente recebido). A Figura 4 apresenta um exemplo de avaliação feita por este sistema.

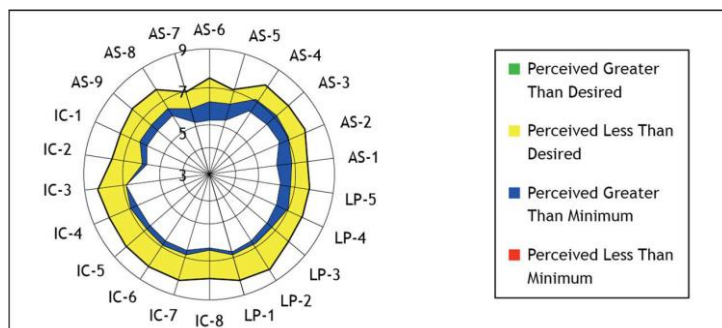
Figura 4 – Instrumento do LibQUAL

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
	Low	High	Low	High	Low	High	N/A
1) Employees who instill confidence in users	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
2) Making electronic resources accessible from my home or office	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
3) Library space that inspires study and learning	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
4) Giving users individual attention	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>

Fonte: LibQUAL, (2022)

Os resultados são compilados a partir dos resultados das três pontuações (mínimo, desejado e percebido) em um gráfico de radar (Figura 5) para cada item de avaliação (LibQUAL, 2022).

Figura 5 – Gráfico de radar do LibQUAL



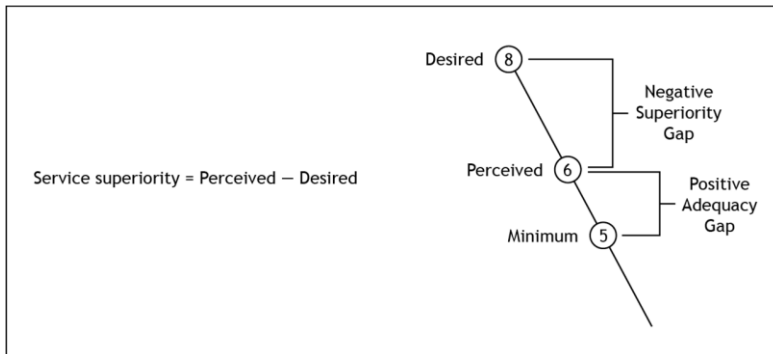
Fonte: LibQUAL, (2022)

A pontuação da percepção deve estar entre o Nível Mínimo de serviço na extremidade mais baixa da escala e o Nível Desejado, na extremidade mais alta. O espaço entre os resultados da pontuação do desejado e do mínimo é chamado de “zona de tolerância” (COOK; MACIEL, 2010). O LibQUAL fornece duas escalas de percepção - a Superioridade do serviço e Adequação do serviço -, as quais podem ter resultados positivos e negativos; quanto maior a pontuação, melhor o resultado.

Para o cálculo da “Superioridade do serviço”, o resultado da média da pontuação da percepção é subtraído da média do desejado (Figura 6). Já para o cálculo da “Adequação do serviço”, é subtraída a pontuação média do percebido pelo mínimo (Figura 7). Em geral, a

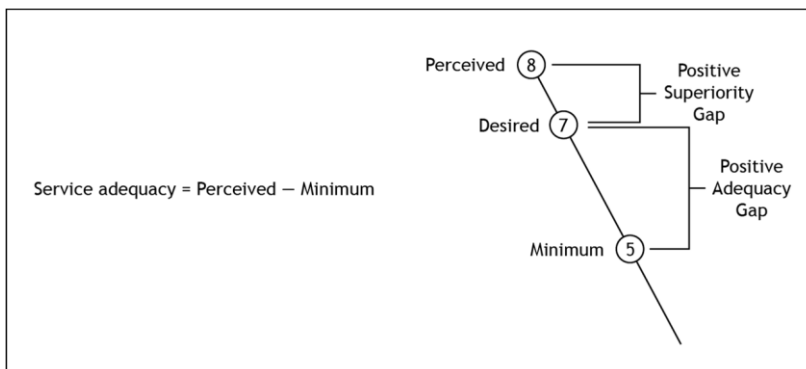
pontuação percebida tem tendência a ficar na “zona de tolerância”, o que significa que os serviços estão abaixo do desejado, mas acima do mínimo, indicando um nível de satisfação mediano (LibQUAL, 2022).

Figura 6 – GAP da Superioridade do serviço



Fonte: LibQUAL, (2022)

Figura 7 – GAP da Adequação do serviço



Fonte: LibQUAL, (2022)

A partir dos resultados de cada dimensão, é possível compreender as percepções dos usuários e o desempenho da biblioteca para cada área (questão) que compõe a dimensão, indicando um padrão distinto de percepções do cliente em relação à qualidade dos serviços da biblioteca.

4.3.3. Da Entrevista

Trata-se de um procedimento utilizado na investigação social, coleta de dados, para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social. Sendo que é um importante instrumento de trabalho em vários campos das ciências sociais ou de outros setores de

atividades, como o da sociologia, antropologia, psicologia social, política, serviço social, jornalismo, relações públicas, pesquisa de mercado e outras (MARCONI; LAKATOS, 2007).

Existem diferentes tipos de entrevistas que variam de acordo com o propósito do entrevistador. Marconi e Lakatos (2007) destacam:

a) padronizada ou estruturada que realiza-se de acordo com um formulário elaborado e é efetuada de preferência com pessoas selecionadas. O entrevistador segue um roteiro estabelecido previamente, as perguntas feitas são predeterminadas;

b) Despadronizada ou não estruturada, o entrevistado tem liberdade para desenvolver a situação em qualquer direção que considere adequada. É uma forma de poder explorar amplamente as questões. As perguntas são abertas e podem ser respondidas dentro de uma conversação informal;

c) Painel, consiste na repetição de perguntas de tempo em tempo às mesmas pessoas, a fim de estudar a evolução das opiniões em períodos curtos. As perguntas devem ser formuladas de maneira diversa, para que o entrevistado não distorça as respostas com repetições.

De acordo com Gil (2011), as entrevistas podem ser estruturadas em: informais, focalizadas, por pautas e formalizadas. O tipo de entrevista informal é a menos estruturado e só se distingue da simples conversação porque tem como objetivo básico a coleta de dados. É recomendado nos estudos exploratórios, que visam abordar realidades pouco conhecidas pelo pesquisador, ou oferecer uma visão aproximativa do problema pesquisado. A entrevista focalizada enfoca um tema específico, sendo permitido ao entrevistado falar livremente sobre o assunto, mas com o esforço do entrevistador para retomar o mesmo foco quando ele começa a desviar-se. É empregado em situações experimentais, com o objetivo de explorar a fundo alguma experiência vivida em condições precisas. Também é utilizada com grupos de pessoas que passaram por uma experiência específica, como assistir a um filme, presenciar um acidente, entre outros.

Ainda segundo Gil (2011) o tipo de entrevista por pautas apresenta certo grau de estruturação, já que se guia por uma relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso. As pautas devem ser ordenadas e guardar certa relação entre si. O entrevistador faz poucas perguntas diretas e deixa o entrevistado falar livremente, à medida que reporta às pautas assinaladas. A entrevista estruturada, ou formalizada, desenvolve-se a partir de uma relação fixa de perguntas, cuja ordem e redação permanecem invariáveis para todos os entrevistados que geralmente, são em grande número. Por

possibilitar o tratamento quantitativo dos dados, este tipo de entrevista torna-se o mais adequado para o desenvolvimento de levantamentos sociais.

Gil (2011) ressalta que a técnica da entrevista, se comparada com a do questionário, que também é bastante utilizada nas ciências sociais, apresentando vantagens, como: possibilita a obtenção de maior número de respostas, posto que é mais fácil deixar de responder a um questionário do que negar-se a ser entrevistado; oferece maior flexibilidade, pois o entrevistador pode esclarecer o significado das perguntas e adaptar-se mais facilmente às pessoas e às circunstâncias em que se desenvolve a entrevista; possibilita captar a expressão corporal do entrevistado, bem como a tonalidade de voz e ênfase nas respostas.

Em se tratando das limitações da técnica, Gil (2011) destaca que as principais são: a falta de motivação do entrevistado para responder as perguntas que lhe são feitas; a inadequada compreensão do significado das perguntas; o fornecimento de respostas falsas, determinadas por razões conscientes ou inconscientes; inabilidade, ou mesmo incapacidade, do entrevistado para responder adequadamente, em decorrência de insuficiência vocabular ou de problemas psicológicos; a influência exercida pelo aspecto pessoal do entrevistador sobre o entrevistado; a influência de opiniões pessoais do entrevistador sobre as respostas do entrevistado.

Em relação a outras técnicas, como questionário, formulário, leitura documentada e observação participativa, a entrevista apresenta vantagens, permitindo a obtenção de riqueza informativa intensiva, holística e contextualizada, por serem dotadas de um estilo especialmente aberto, já que se utilizam de questionamentos semiestruturados; proporcionam ao entrevistador uma oportunidade de esclarecimentos, junto aos segmentos momentâneos de perguntas e respostas, possibilitando a inclusão de roteiros não previstos, sendo esse um marco de interação mais direta, personalizada, flexível e espontânea; cumprem um papel estratégico na previsão de erros, por ser uma técnica flexível, dirigida e econômica que prevê, antecipadamente, os enfoques, as hipóteses e outras orientações úteis para as reais circunstâncias da investigação, de acordo com a demanda do entrevistado, propiciando tempo para a preparação de outros instrumentos técnicos necessários para a realização, a contento, da entrevista (ROSA; ARNOLDI, 2006).

Após se perguntarem todos os itens do LIBQUAL, foi procedimento comum na parte final das entrevistas perguntar às pessoas entrevistadas se desejavam fazer algum comentário adicional referente aos temas envolvidos em cada dimensão, visando a obtenção de dados mais precisos que complementassem a avaliação feita pelos itens do survey.

Trata-se de um mecanismo tanto para incrementar a avaliação das bibliotecas como para subsidiar a análise da eficácia do próprio LIBQUAL, através da confrontação de seus dados numéricos (quantitativos) com aqueles oriundos dos comentários (de natureza qualitativa). Cabe mencionar que, nesta pesquisa, foi utilizada a entrevista estruturada informal.

4.3.4. Da Coleta de Dados

A coleta de dados se deu mediante aplicação do questionário utilizando-se de entrevistas.

O público-alvo desta pesquisa envolveu as categorias: docentes, técnicos administrativos, discentes da graduação e pós-graduação, ou seja, a comunidade acadêmica que utiliza os serviços das bibliotecas. A amostra foi não-probabilística por conveniência. Segundo Hair Jr. et al. (2005, p. 246), “nas amostras não-probabilísticas, a seleção de elementos para a amostra não é necessariamente feita com o objetivo de ser estatisticamente representativo da população”.

Desse modo, a amostra ficou estabelecida em cinco usuários de cada uma das quatro categorias a serem entrevistadas. Para elas, considerou-se para participação, não aleatória, de usuários que possuem conhecimento acerca da biblioteca e que é sabido o seu envolvimento na utilização de serviços prestados pela biblioteca. Creswell (2007, p. 190) ressalta que “[...] não se sugere dessa forma, necessariamente, amostragem aleatória ou seleção de um grande número de participantes e locais”, sendo preciso, pois, identificar ambientes e pessoas que possam contribuir para que o pesquisador melhor compreenda o problema.

Isso se deve ao fato de atuar na biblioteca por 12 anos, sendo quatro anos no atendimento (Divisão Operacional) e oito anos na Divisão Administrativa, também atuar no Comitê de Bibliotecas, o que torna possível a identificação dessas pessoas. Ainda, paralelamente, além de servidor da instituição, também como discente durante um período de seis anos.

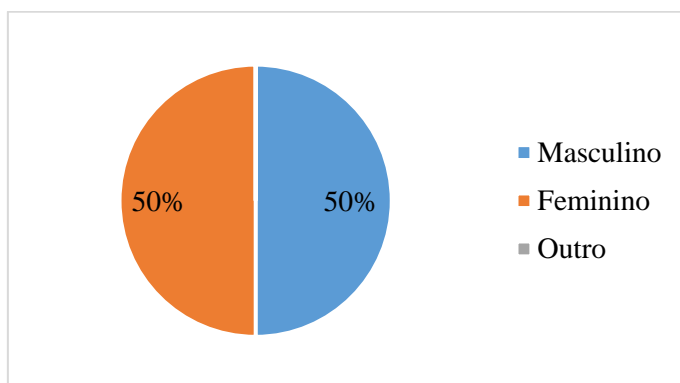
5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados apresentados são oriundos do estudo de caso exploratório, contemplando o objetivo de entender como são avaliados os serviços prestados pelas bibliotecas da UFABC. Para isso, serão descritos os resultados alcançados, através da aplicação do método, no qual utilizou-se a ferramenta LibQUAL (Apêndice A), com o intuito de examinar os dados que encaminhassem à concepção dos valores e interpretações dos usuários, quanto aos serviços prestados pela referida biblioteca.

A amostra deste estudo foi composta por vinte participantes, sendo cinco para cada uma das quatro categorias de usuário (docente, técnico-administrativo, discente da graduação e discente da pós-graduação).

Considerando a aplicação do instrumento, em relação as questões de identificação do perfil, tem-se:

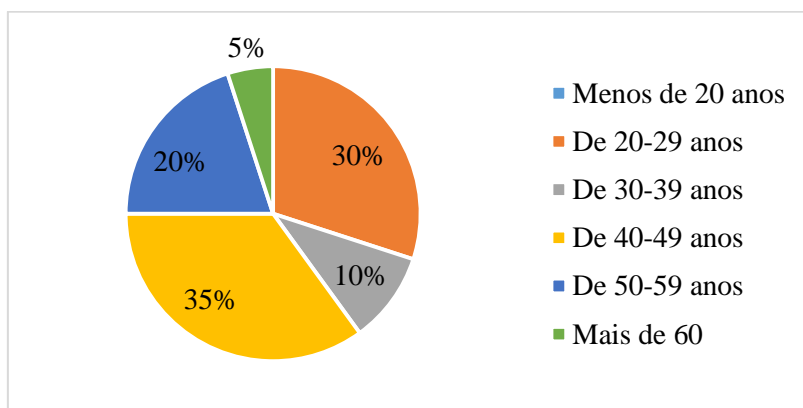
Gráfico 1 – Gênero dos participantes



Fonte: Dados da pesquisa

O gênero informado pelos vinte participantes correspondeu à dez usuários do gênero masculino e dez do gênero feminino. Não foi identificado outro gênero entre os participantes.

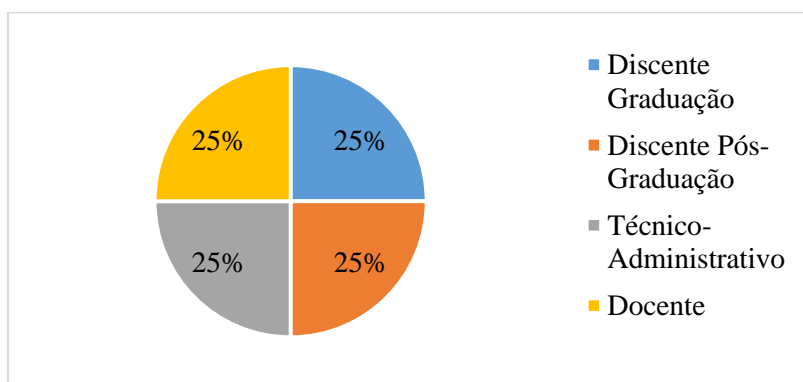
Gráfico 2 – Idade dos participantes



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação a idade dos participantes da pesquisa, a maior parte (sete) participantes encontram-se entre 40-49 anos, seguidos por seis participantes entre 20-29 anos.

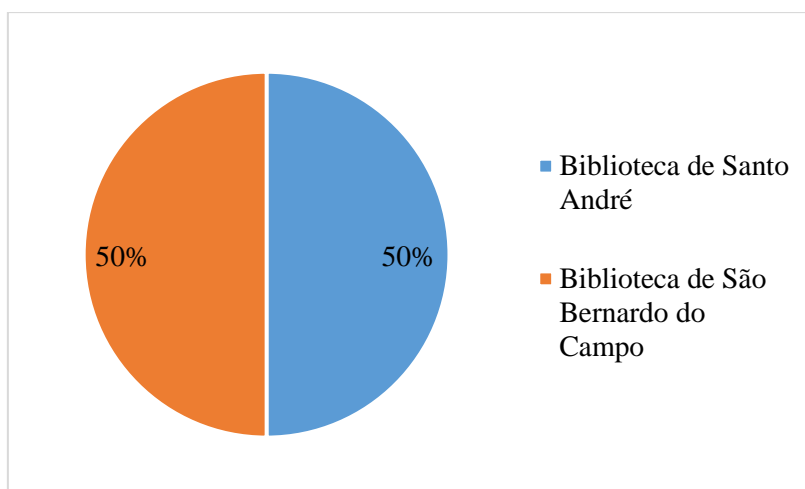
Gráfico 3 – Categoria de usuário da biblioteca a que pertence



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme informado na metodologia, a pesquisa buscou compreender igual quantitativo para cada categoria presente na instituição. Isso se deve ao fato de minimizar possíveis distorções em relação aos serviços utilizados com maior ou menor intensidade por cada categoria, assim como, suas expectativas.

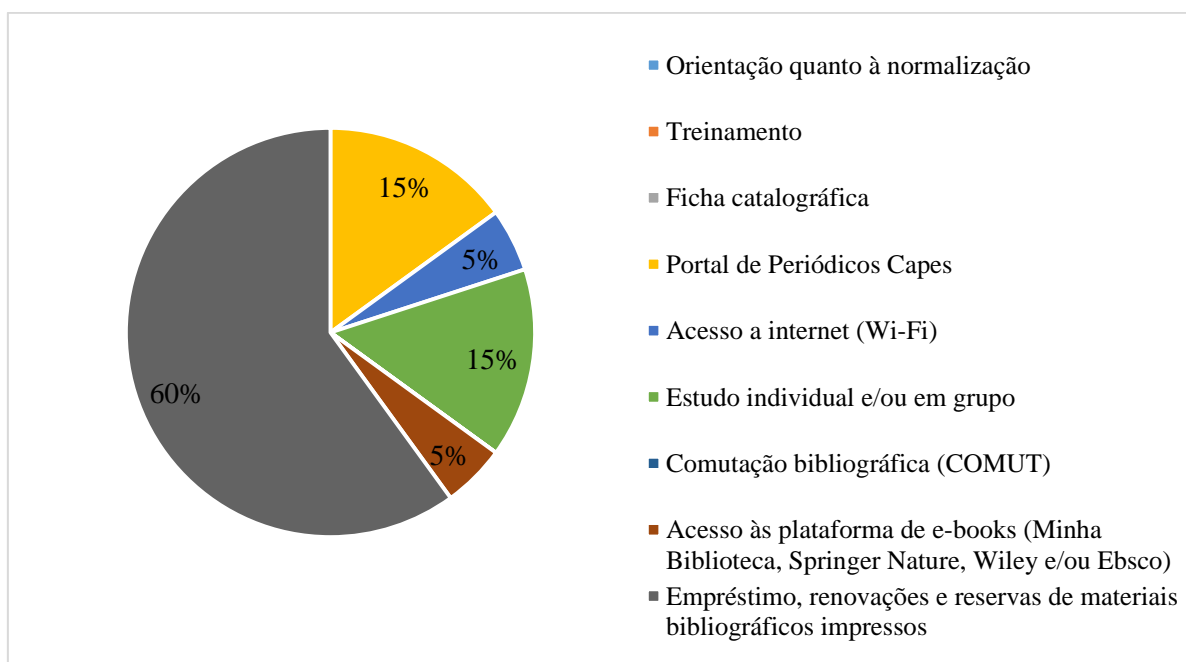
Gráfico 4 – Qual biblioteca da UFABC mais frequenta



Fonte: Dados da pesquisa

Tendo em vista que o Sistema de Bibliotecas possui duas unidades, sendo uma em Santo André e outra em São Bernardo do Campo, buscou-se realizar a pesquisa com usuários de ambas as bibliotecas, o que acabou gerando a igualdade no apontamento da biblioteca que mais frequenta. No entanto, cabe observar que o público-usuário da Biblioteca de Santo André é maior, em virtude do número de cursos ser maior neste campus.

Gráfico 5 – Qual serviço oferecido pelas bibliotecas que mais utiliza



Fonte: Dados da pesquisa

Entre os serviços relacionados na pesquisa, o mais utilizado foi o empréstimo de livros, com doze dos vinte participantes. Em seguida, o acesso ao Portal de Periódicos da CAPES e o uso do espaço para estudo individual ou em grupo, com três participantes em cada. Alguns serviços não foram apontados pelos usuários: orientação quanto à normalização, participação em treinamentos, elaboração de ficha catalográfica e comutação bibliográfica.

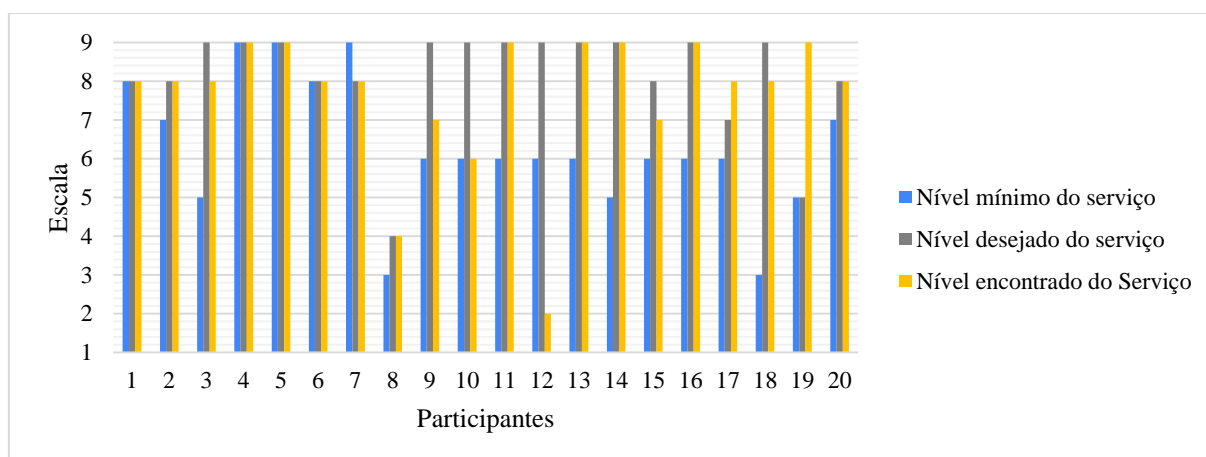
Estas foram as questões para identificação do perfil dos participantes. A seguir, são apontadas as respostas em relação às três dimensões do método LibQUAL, assim como, para a dimensão adicionada (quarta dimensão), que utilizou a mesma metodologia.

Cada gráfico abaixo, apresenta o quantitativo de respondentes que atribuíram uma nota seguindo uma escala de nove pontos (sendo 1 para o valor mais baixo e 9 para o valor mais alto), em três perspectivas: nível mínimo de serviço (representa o nível de serviço aceitável); nível desejado do serviço (representa o nível de serviço desejado), e nível de percepção do serviço (consiste na avaliação do serviço efetivamente recebido).

Dimensão 1: Valor afetivo do serviço

Esta dimensão é responsável por avaliar a interação entre os usuários e funcionários sob aspectos de competência e prestatividade. A seguir, são apresentados os gráficos com o retorno para cada questionamento realizado pela dimensão em questão.

Gráfico 6 – Funcionários que inspiram confiança nos usuários

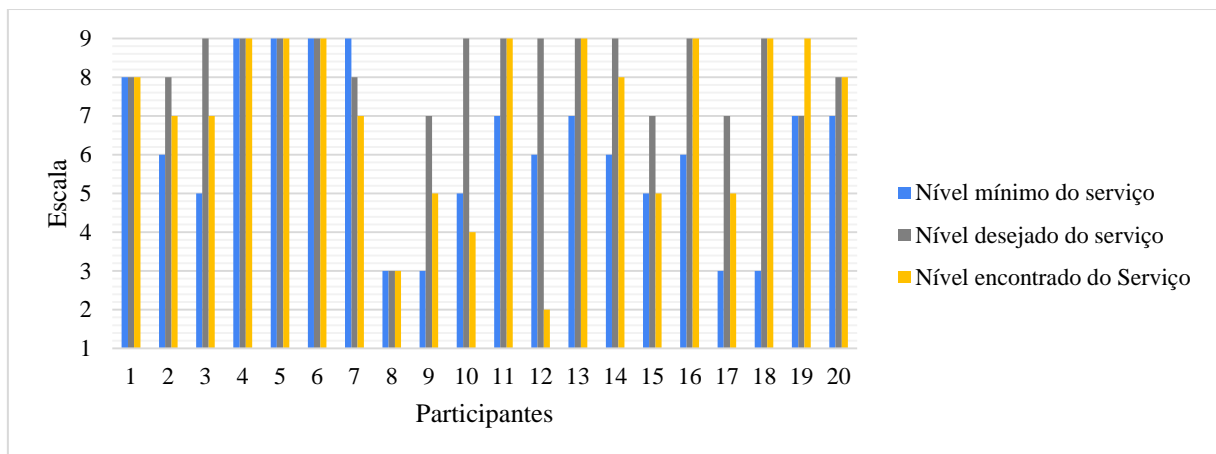


Fonte: Dados da pesquisa

Com base no gráfico acima, pode-se verificar que para cinco participantes o nível mínimo do serviço é igual o nível encontrado. Para treze participantes, o nível mínimo é menor que o nível encontrado. E para apenas dois participantes o nível mínimo foi maior que

o nível encontrado. Dessa forma, para 65% dos participantes, o nível encontrado do serviço se apresentou maior que o nível mínimo, ou seja, a percepção do serviço foi positiva para essa parcela. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,65 na escala, onde nove é o máximo e a média no nível mínimo ficou em 6,3. Assim, é possível verificar que em média, para este questionamento, o nível encontrado foi maior que o nível mínimo, corroborando a maioria mencionada.

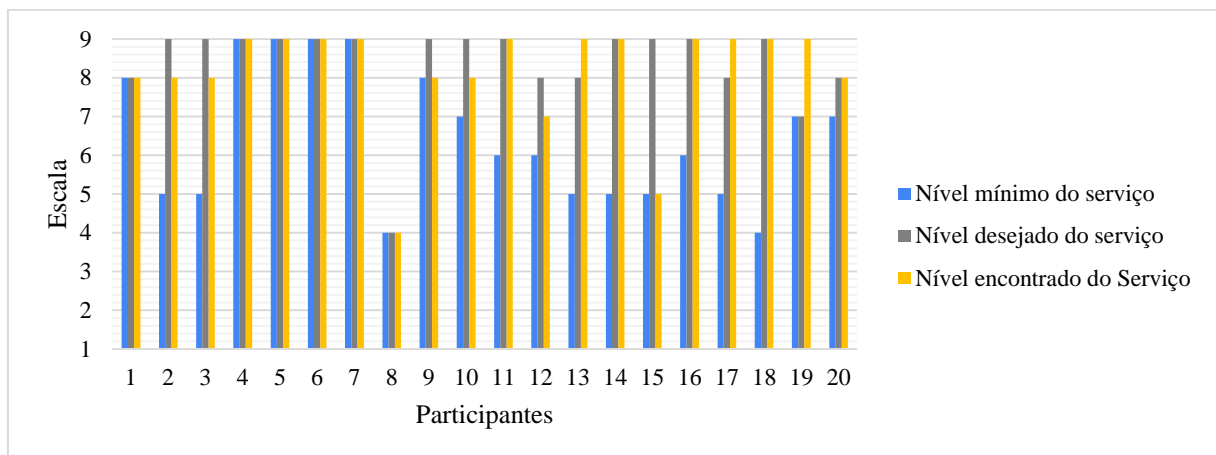
Gráfico 7 – É dada atenção individualizada aos usuários



Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se verificar que para seis participantes o nível mínimo do serviço é igual o nível encontrado. Para onze participantes, o nível mínimo é menor que o nível encontrado. E para três participantes o nível mínimo foi maior que o nível encontrado. Dessa forma, para 55% dos participantes, o nível encontrado do serviço se apresentou maior que o nível mínimo, ou seja, a percepção do serviço foi positiva para essa parcela, apesar de ser ligeiramente superior a metade. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,05 na escala e a média no nível mínimo ficou em 6,15. Assim, é possível verificar que em média, para este questionamento, o nível encontrado foi maior que o nível mínimo.

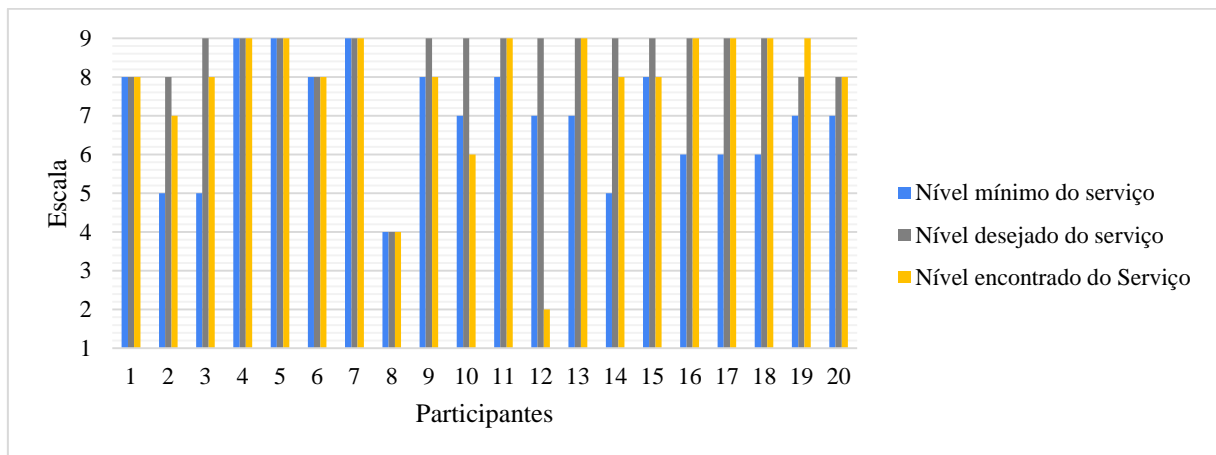
Gráfico 8 – Funcionários que são consistentemente corteses



Fonte: Dados da pesquisa

Para esta questão, nenhum dos participantes avaliou o nível mínimo do serviço como maior que o nível encontrado, ou seja, o mínimo aceitável foi superado pelo que fora percebido. Para 60% dos participantes, a percepção do serviço foi positiva. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 8,15 e a média no nível mínimo ficou em 6,45.

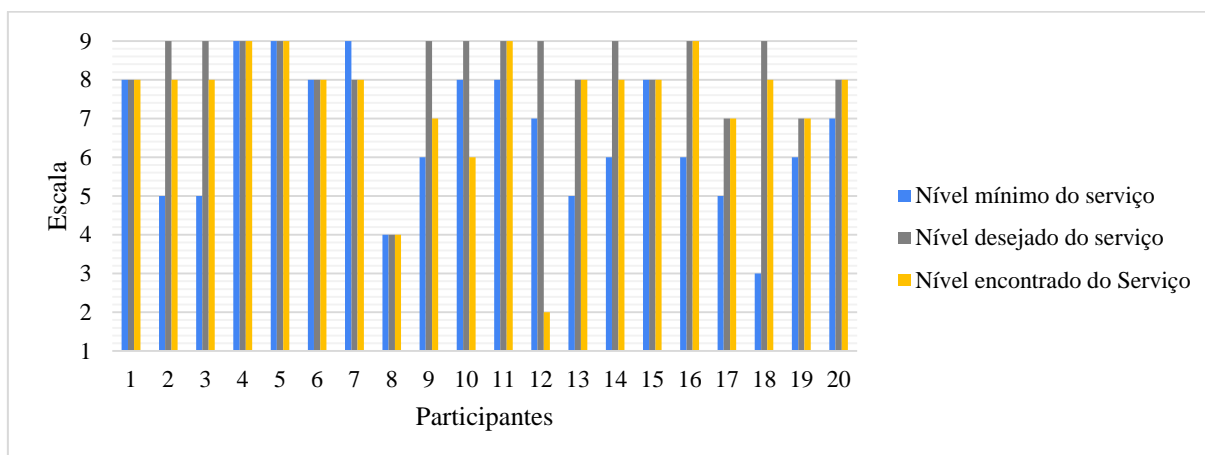
Gráfico 9 – Prontidão para responder às perguntas do usuário



Fonte: Dados da pesquisa

Nesta questão, dez participantes apontaram o nível encontrado do serviço como maior que o nível mínimo, ou seja, para 50% a percepção do serviço foi positiva. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,8 na escala e a média no nível mínimo ficou em 6,95.

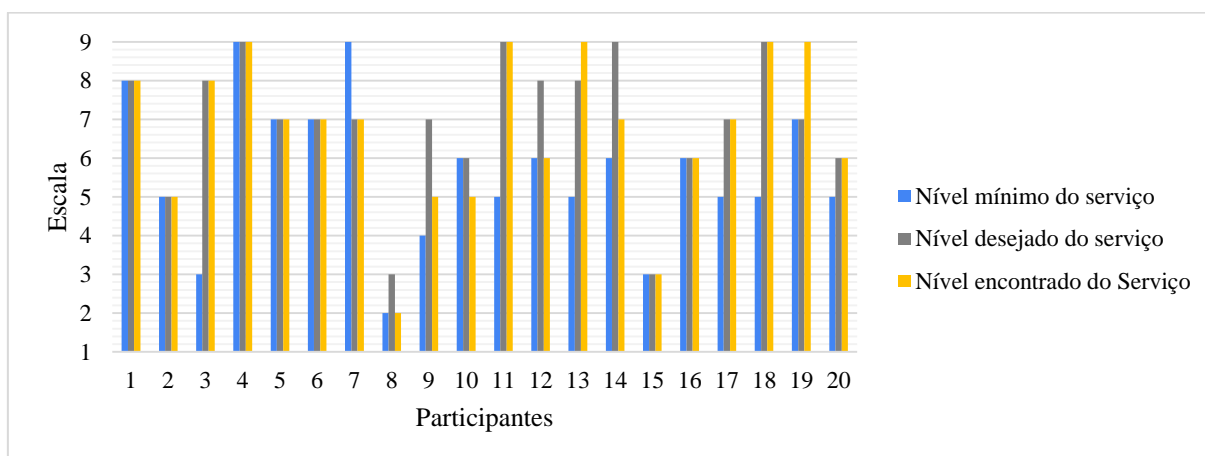
Gráfico 10 – Funcionários que têm conhecimento para responder as perguntas do usuário



Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se verificar que para onze participantes o nível mínimo do serviço foi menor que o nível encontrado, ou seja, para 55% a percepção do serviço foi positiva. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,45 na escala e a média no nível mínimo ficou em 6,6.

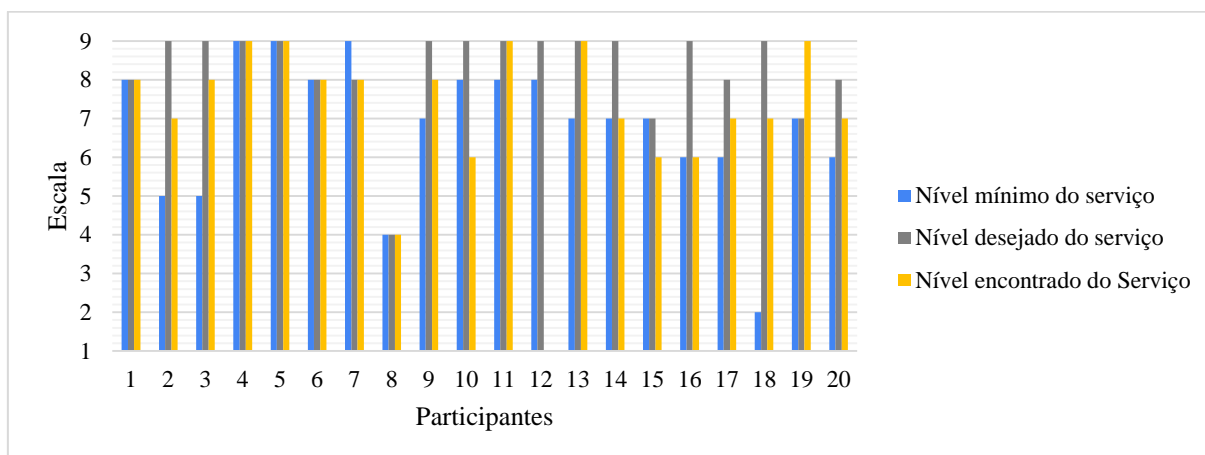
Gráfico 11 – Funcionários que lidam com usuários de forma carinhosa



Fonte: Dados da pesquisa

Para esta questão, pode-se observar que para nove participantes o nível encontrado do serviço foi maior que o nível mínimo, assim como, para outros nove o encontrado foi igual ao mínimo. Dessa forma, demonstra que para menos de 50% dos participantes, o nível encontrado superou o nível mínimo aceitável. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 6,7 na escala e a média no nível mínimo ficou em 5,65. Assim, é possível verificar que as médias mencionadas são razoavelmente baixas.

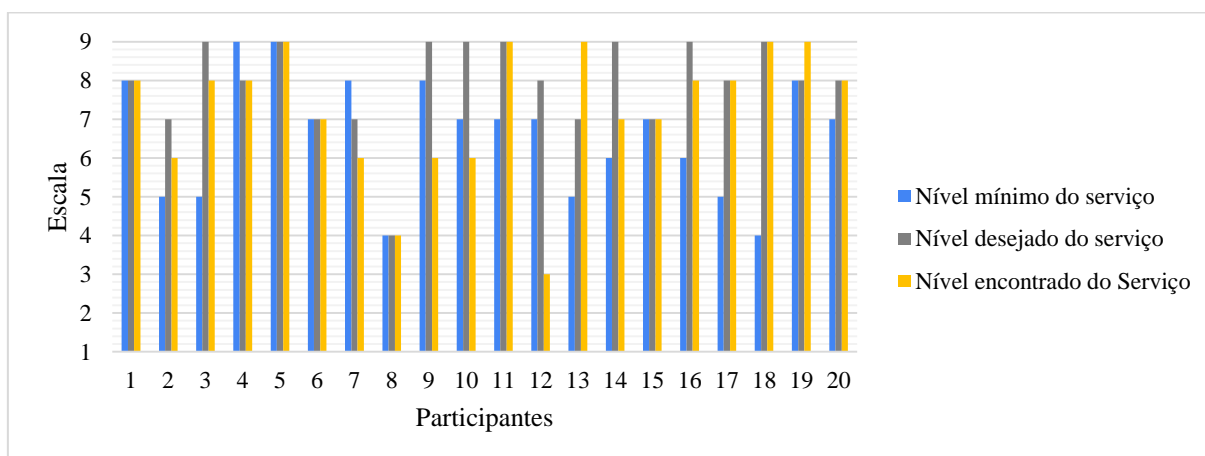
Gráfico 12 – Funcionários que entendem as necessidades de seus usuários



Fonte: Dados da pesquisa

Assim como verificado na questão anterior, nesta, o número de participantes que apontaram o nível encontrado como sendo maior que o nível mínimo é igual àqueles que apontaram o nível encontrado do serviço igual ao nível mínimo. No entanto, com um aumento no número de participantes que apontaram o nível mínimo como maior que o nível encontrado. Dessa forma, para apenas 40% dos pesquisados a percepção do serviço foi positiva. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,15 na escala e a média no nível mínimo ficou em 6,8.

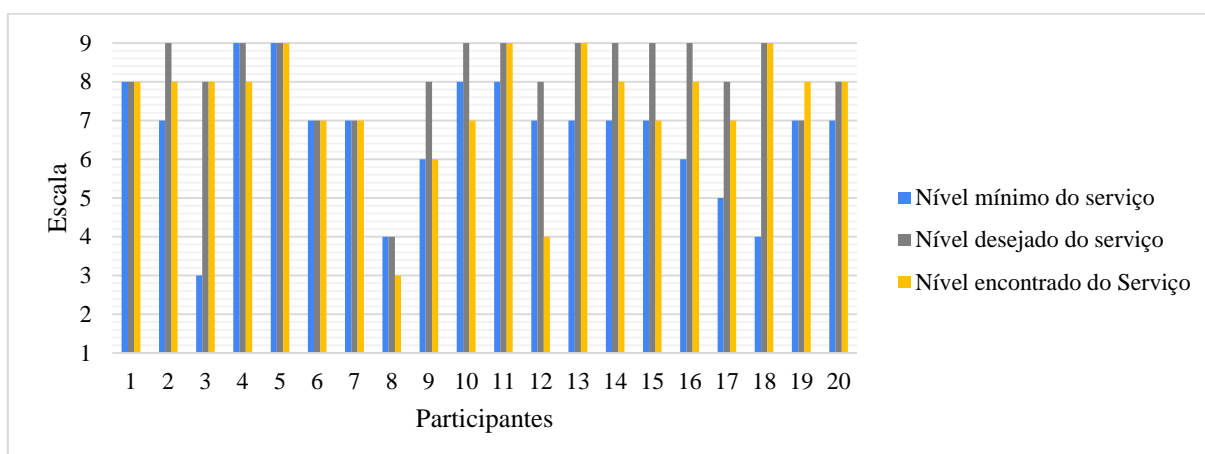
Gráfico 13 – Vontade de ajudar os outros



Fonte: Dados da pesquisa

Para dez participantes (50%) o nível mínimo do serviço é menor o nível encontrado e para os outros 50% o nível mínimo foi maior ou igual ao nível encontrado. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,25 na escala e a média no nível mínimo ficou em 6,6.

Gráfico 14 – Confiança em lidar com problemas de atendimento dos usuários



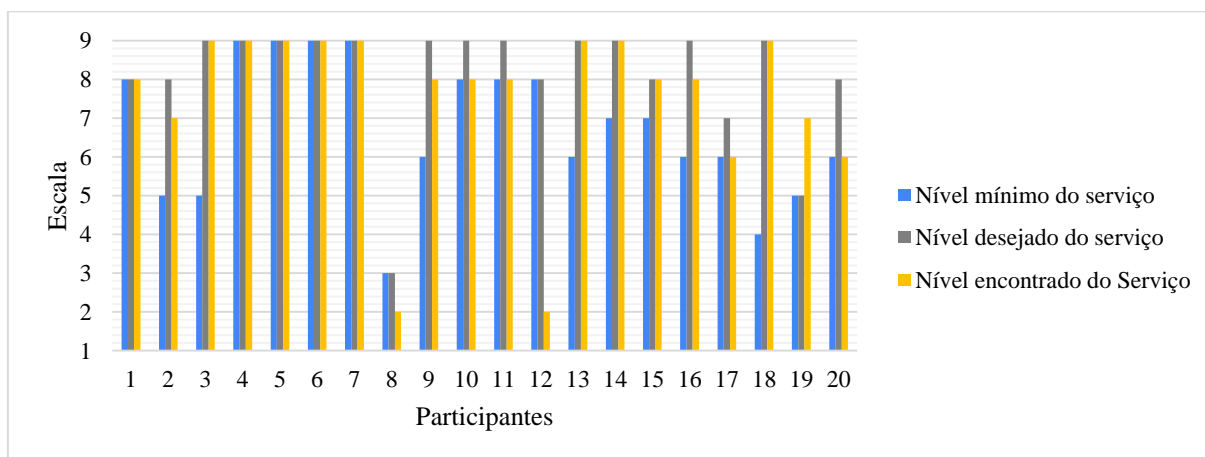
Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se verificar que para dez participantes, o nível mínimo é menor que o nível encontrado. E para seis participantes o nível mínimo é igual que o nível encontrado. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,4 na escala e a média no nível mínimo ficou em 6,65. Assim, é possível verificar que em média, para este questionamento, o nível encontrado foi maior que o nível mínimo.

Dimensão 2: Controle da Informação

Esta dimensão é responsável por avaliar o acesso à informação e ao conteúdo oferecido. A seguir, são apresentados os gráficos com o retorno para cada questionamento realizado pela dimensão em questão.

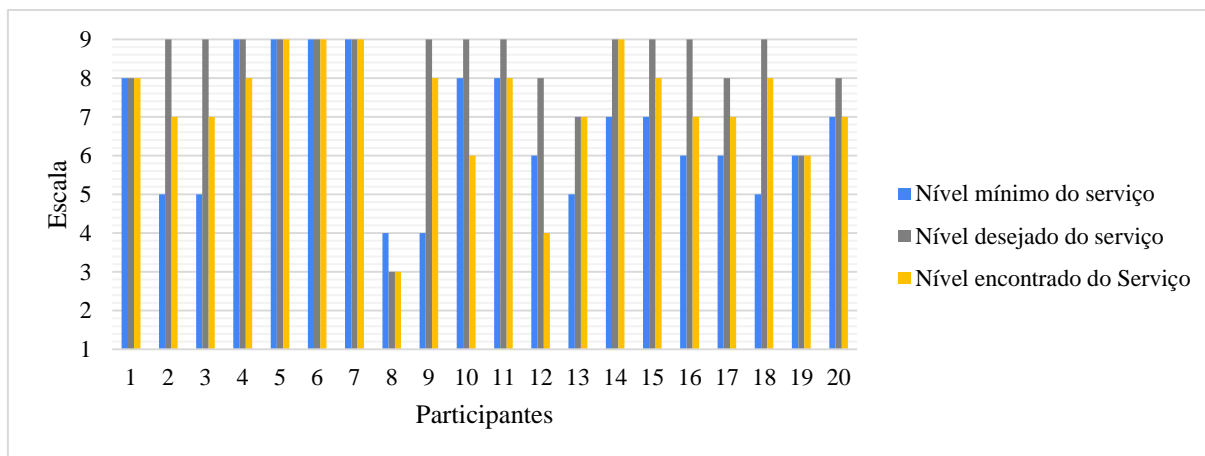
Gráfico 15 – Recursos eletrônicos acessíveis a partir da minha casa ou do escritório



Fonte: Dados da pesquisa

Para esta questão, pode-se observar que para nove participantes o nível encontrado do serviço foi maior que o nível mínimo, assim como, para outros nove o nível encontrado foi igual ao mínimo. Dessa forma, demonstra que para menos de 50% dos participantes, o nível encontrado superou o nível mínimo aceitável. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,5 e a média no nível mínimo ficou em 6,7.

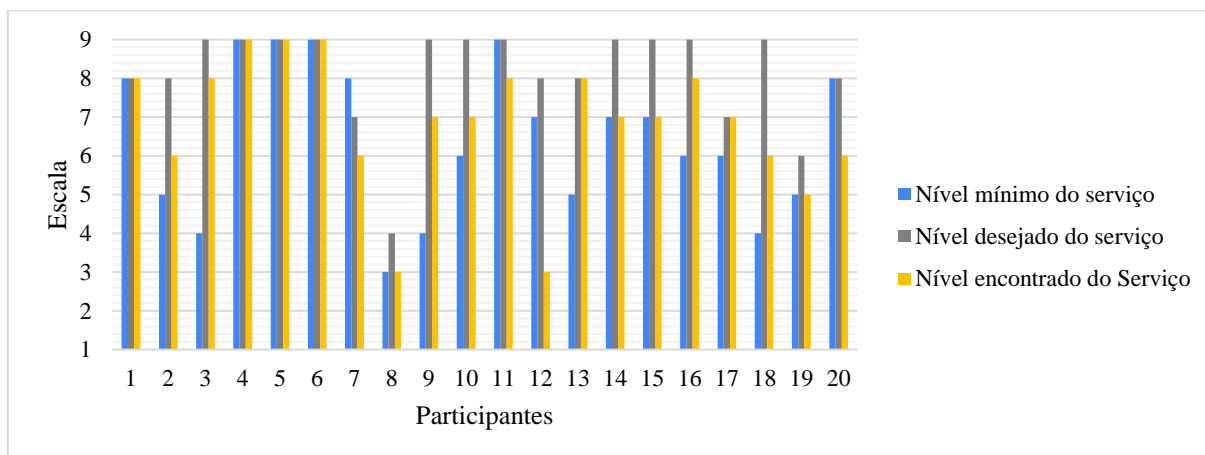
Gráfico 16 – Site da Biblioteca me permite localizar informações por minha conta / sozinho



Fonte: Dados da pesquisa

Para nove participantes, o nível encontrado foi maior que o nível mínimo, ou seja, para apenas 45%, a percepção foi positiva em relação ao site da biblioteca. Para outros 35%, o nível encontrado foi igual ao mínimo aceitável. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,25 e a média no nível mínimo ficou em 6,65.

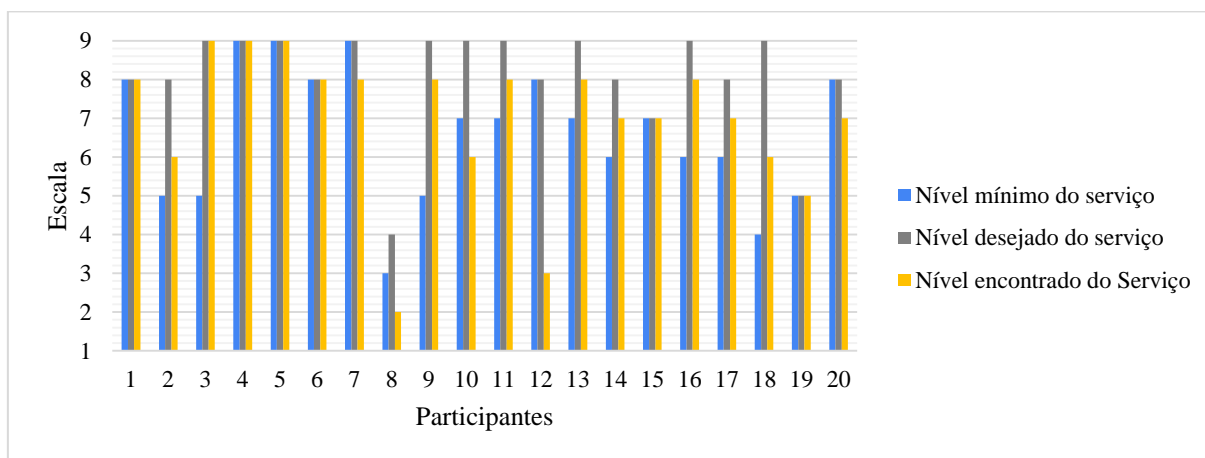
Gráfico 17 – Materiais bibliográficos impressos que eu preciso para o meu trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

Com base no gráfico acima, pode-se verificar que para oito participantes o nível mínimo do serviço é igual o nível encontrado. Para outros oito participantes, o nível mínimo é menor que o nível encontrado. Assim, observa-se que 60% dos pesquisados avaliam que os materiais disponíveis estão no nível mínimo aceitável ou menor, em relação ao nível encontrado. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 6,85 e a média no nível mínimo ficou em 6,45. Assim, é possível verificar que em média, para este questionamento, o nível encontrado ficou próximo do nível mínimo.

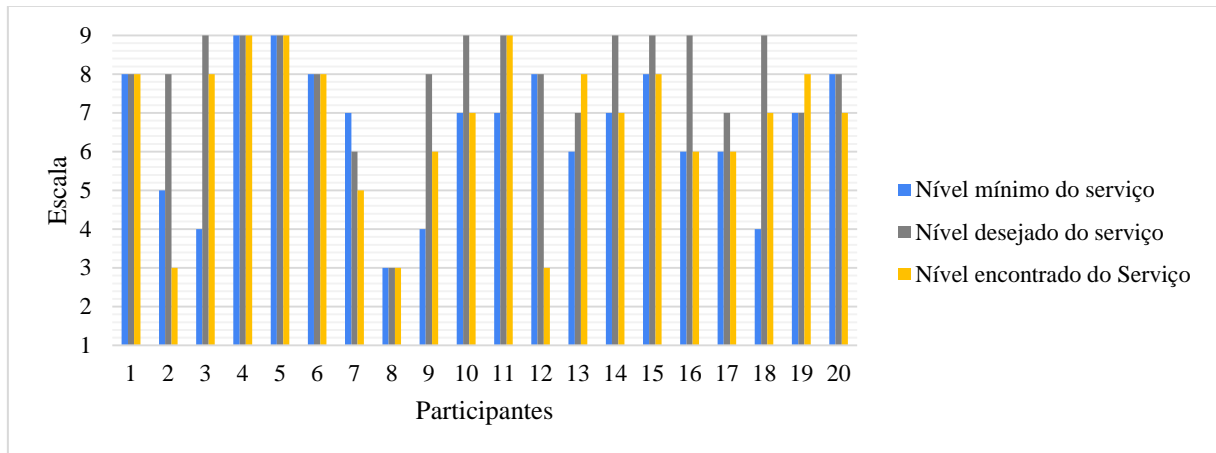
Gráfico 18 – Recursos eletrônicos de informação que eu preciso



Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que para 45% dos participantes, o nível mínimo do serviço é menor que o nível encontrado. Para 55%, o nível mínimo é menor que o nível encontrado ou igual. Dessa forma, a percepção para a maioria é de que os recursos eletrônicos atendem ao mínimo aceitável. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 6,95 e a média no nível mínimo ficou em 6,6.

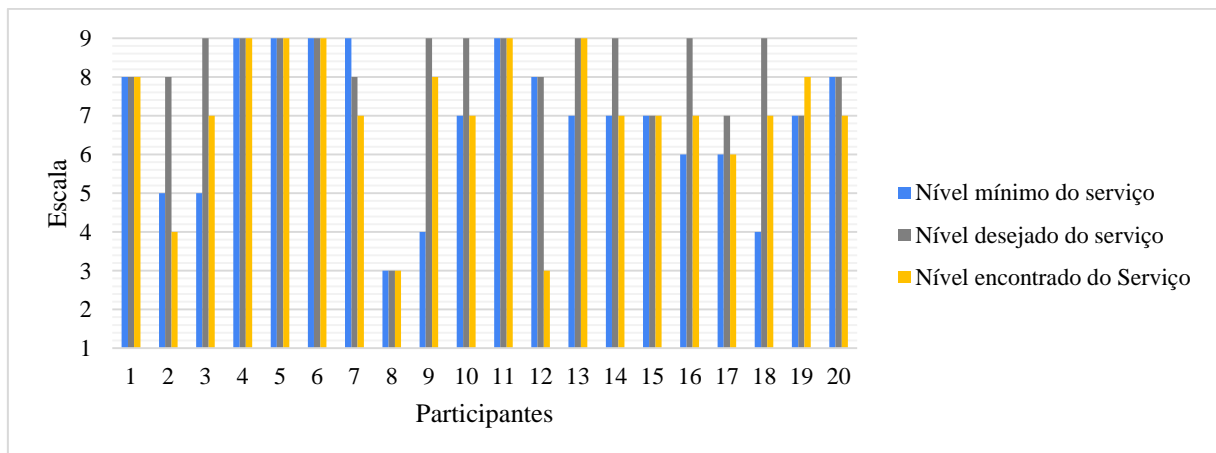
Gráfico 19 – Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao gráfico acima, observa-se que para 50% dos participantes o nível mínimo é igual ao nível encontrado e para apenas 30% o nível encontrado foi maior que o nível mínimo. Isso pode refletir que, para a maioria dos pesquisados, os equipamentos atendem o mínimo aceitável em relação à qualidade. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 6,75 e a média no nível mínimo ficou em 6,55. Assim, é possível verificar que em média, para este questionamento, o nível encontrado ficou praticamente o mesmo do nível mínimo.

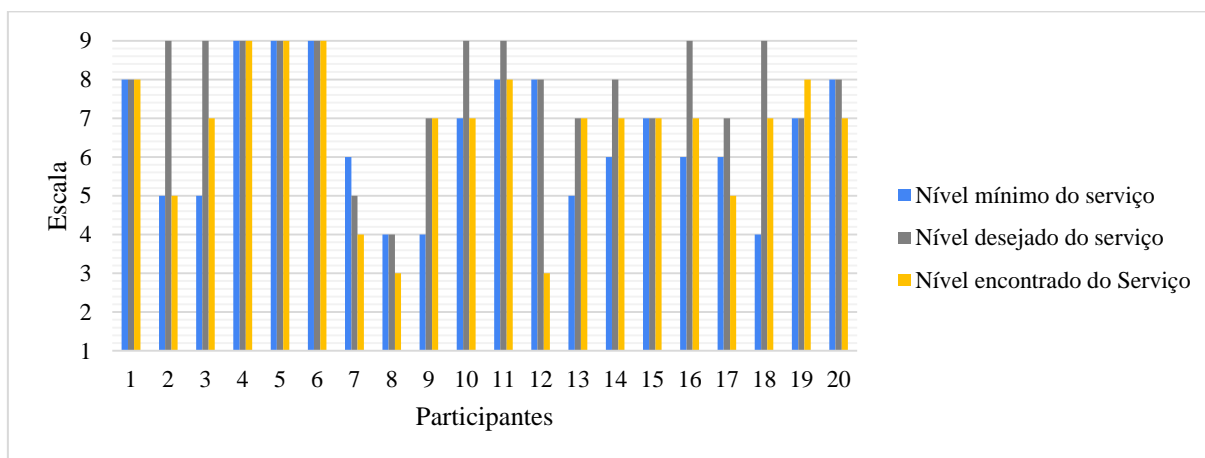
Gráfico 20 – Ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar coisas por minha conta / sozinho



Fonte: Dados da pesquisa

Assim como no gráfico anterior, observa-se que para 50% dos participantes o nível mínimo é igual ao nível encontrado e para apenas 30% o nível encontrado foi maior que o nível mínimo. Isso pode refletir que, para a maioria dos pesquisados, as ferramentas atendem o mínimo aceitável em relação à qualidade. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,05 e a média no nível mínimo ficou em 6,85. Assim, é possível verificar que em média, para este questionamento, o nível encontrado ficou praticamente o mesmo do nível mínimo, com ligeira melhora em relação ao questionamento anterior.

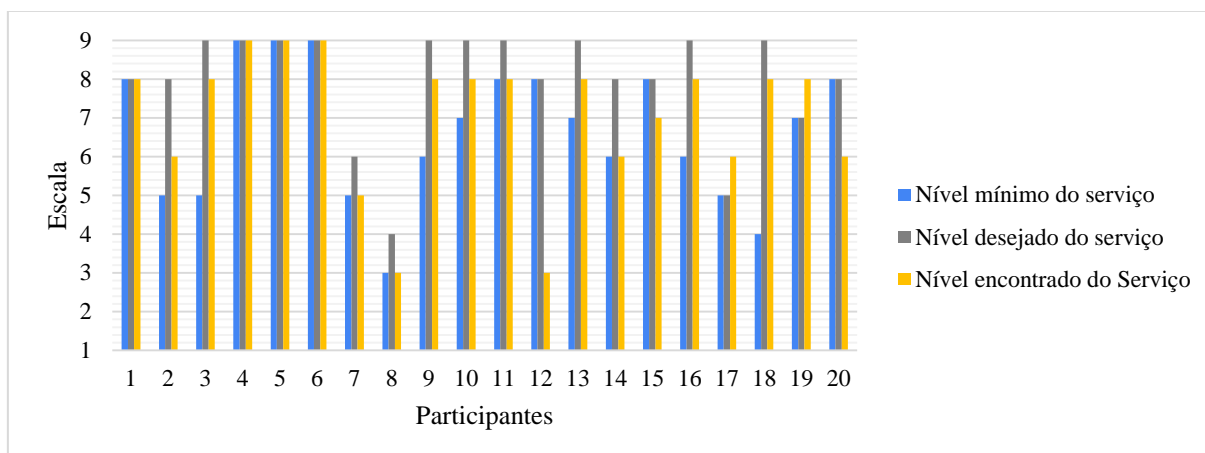
Gráfico 21 – A informação é facilmente acessível para uso independente



Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se verificar que para sete participantes o nível mínimo do serviço é menor o nível encontrado. Para treze participantes, o nível mínimo é maior que o nível encontrado ou igual. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 6,7 e a média no nível mínimo ficou em 6,55. Assim, é possível verificar que em média, para este questionamento, o nível encontrado foi praticamente o mesmo que o nível mínimo.

Gráfico 22 – Coleções de periódicos impressos e/ou eletrônicos que eu preciso para o meu trabalho



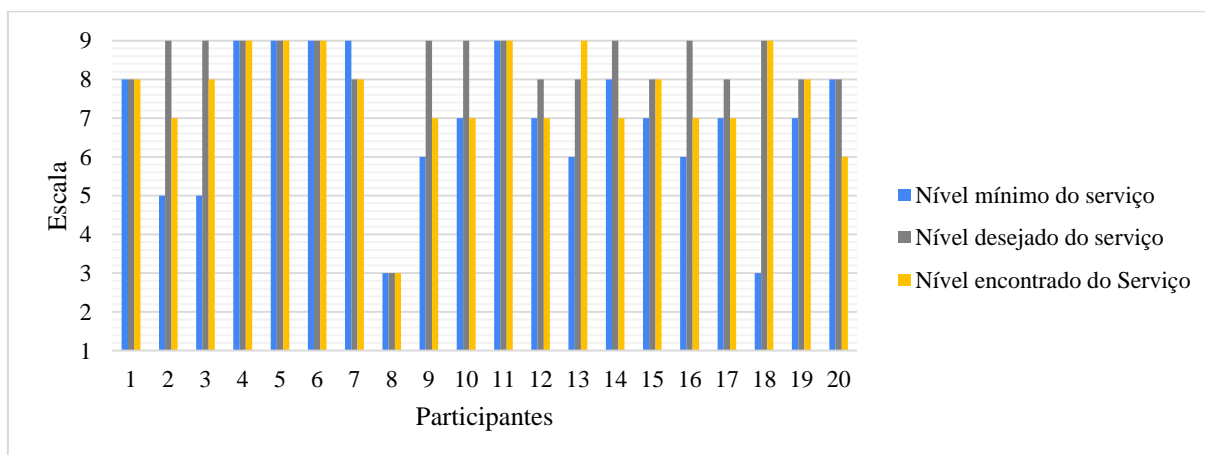
Fonte: Dados da pesquisa

Para nove participantes, o nível encontrado foi maior que o nível mínimo, ou seja, para 45%, a percepção foi positiva em relação às coleções. Para outros 40%, o nível encontrado foi igual ao mínimo aceitável. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,05 e a média no nível mínimo ficou em 6,65.

Dimensão 3: Biblioteca como Lugar

Esta dimensão é responsável por avaliar as expectativas dos usuários sobre o ambiente da biblioteca. A seguir, são apresentados os gráficos com o retorno para cada questionamento realizado pela dimensão em questão.

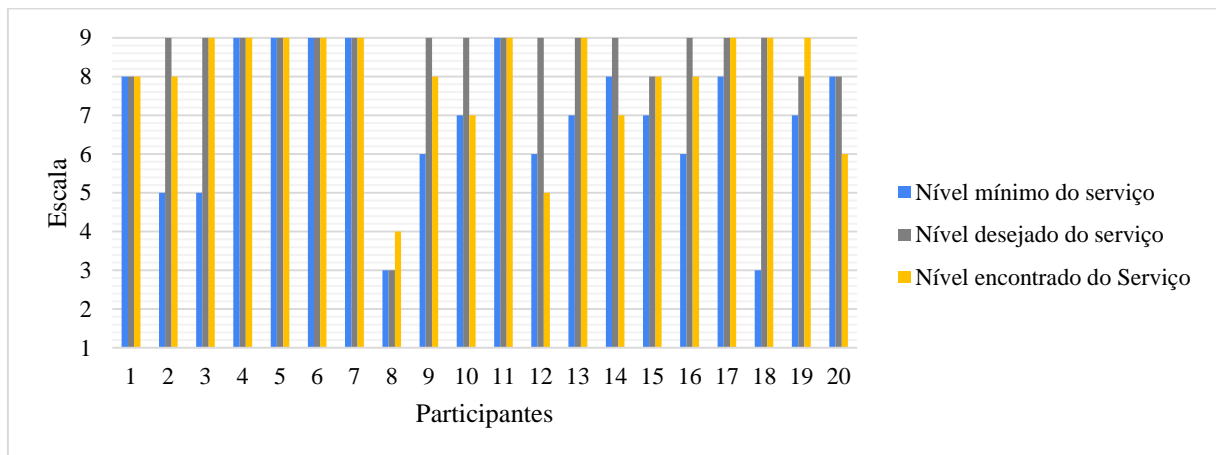
Gráfico 23 – Espaço da biblioteca que inspira estudo e aprendizagem



Fonte: Dados da pesquisa

A avaliação para este ponto ficou próxima do questionamento anterior. Sendo que, para 40% dos participantes, o nível encontrado foi maior que o nível mínimo. Para outros 45%, o nível encontrado foi igual ao mínimo aceitável. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,6 e a média no nível mínimo ficou em 6,9. Cabe ressaltar que a média no nível encontrado em relação às demais até então, ficou em um valor mais próximo do nível desejado.

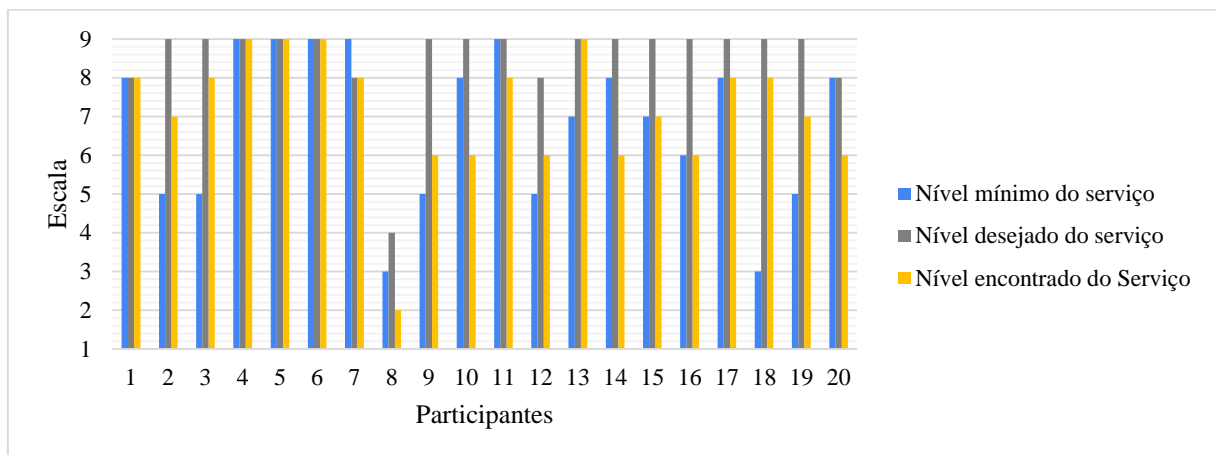
Gráfico 24 – Espaço tranquilo para atividades individuais



Fonte: Dados da pesquisa

Considerando o gráfico acima, pode-se verificar que para 50% dos participantes o nível encontrado foi maior que o nível mínimo do serviço. E para outros 35% o nível mínimo é igual ao nível encontrado. Apesar disso, constata-se que o nível mínimo apontado pelos pesquisados demonstra a exigência quanto ao espaço ser tranquilo, pois a média no nível mínimo foi de 6,95 e a média no nível encontrado foi de 7,95. Dessa forma, a percepção do serviço pode ser analisada como positiva.

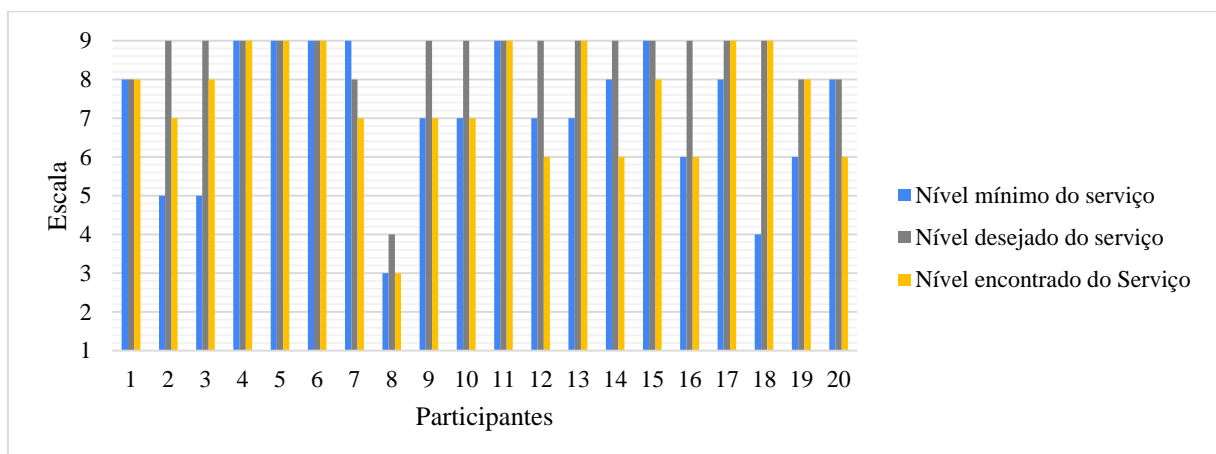
Gráfico 25 – Um local confortável e convidativo



Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o gráfico, pode-se verificar que para seis participantes o nível mínimo do serviço é maior do que nível encontrado. Para sete participantes, o nível mínimo é menor que o nível encontrado. E outros sete participantes o nível mínimo foi igual que o nível encontrado. Dessa forma, a percepção do serviço pode ser vista, dado o quantitativo em que o nível mínimo foi maior que o encontrado, que o local não é tão confortável ou convidativo, apesar da média não ser baixa.

Gráfico 26 – Um refúgio para estudo, aprendizagem ou pesquisa

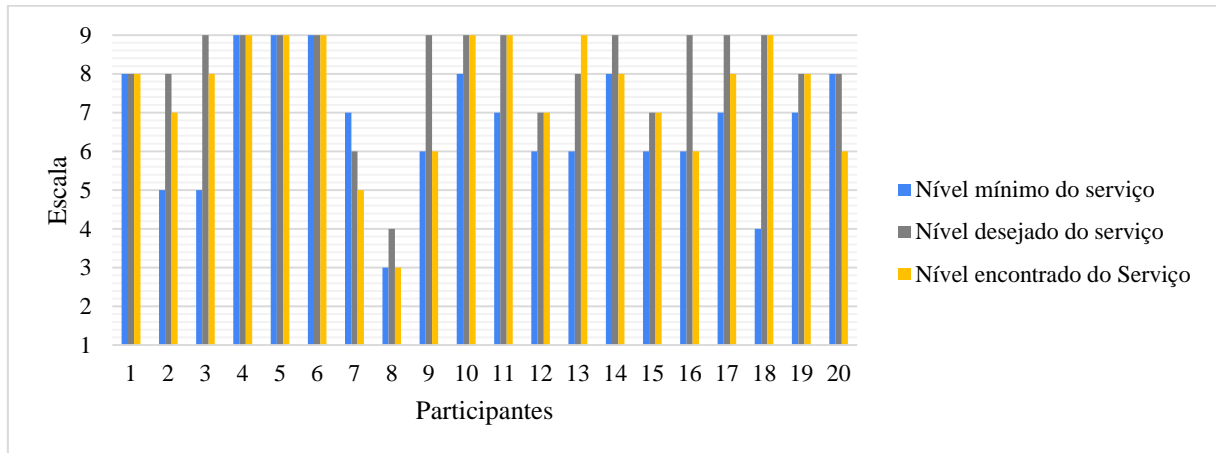


Fonte: Dados da pesquisa

Com base no gráfico acima, constata-se que para nove participantes o nível mínimo do serviço é igual o nível encontrado. Para seis participantes, o nível mínimo é menor que o nível encontrado. E para cinco participantes o nível mínimo foi igual ao nível encontrado. Dessa forma, para 70% dos participantes, o nível mínimo foi igual ou maior do que o nível

encontrado. No entanto, salienta-se a média de 7,15 para o nível mínimo e 7,5 para o nível encontrado.

Gráfico 27 – Espaço comunitário para a aprendizagem e estudo em grupo



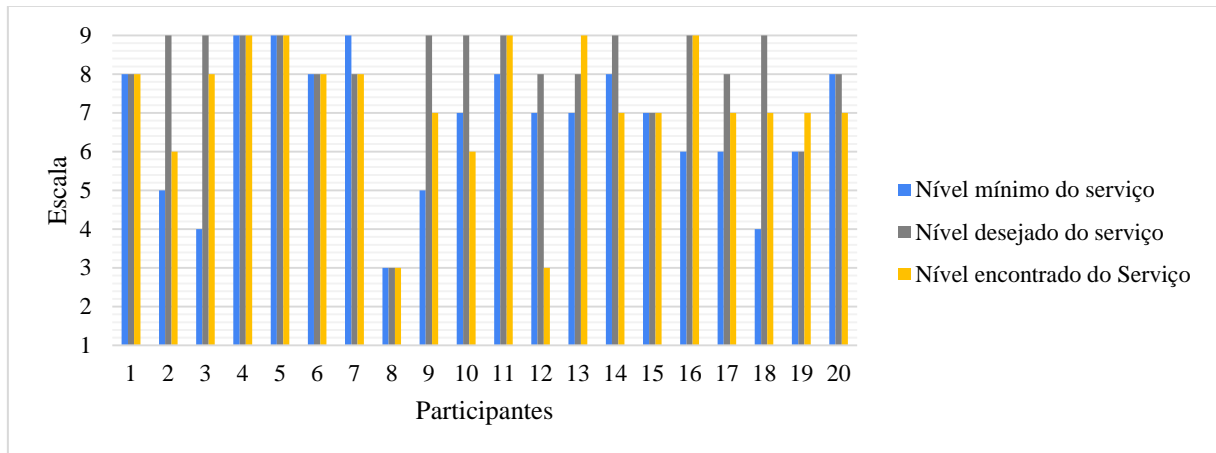
Fonte: Dados da pesquisa

Para dez participantes, o nível encontrado foi maior que o nível mínimo, ou seja, para 50%, a percepção foi positiva em relação ao espaço. Para oito participantes o nível encontrado foi igual ao mínimo e para apenas dois participantes, o nível mínimo foi maior que o nível encontrado. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,5 e a média no nível mínimo ficou em 6,7.

Dimensão 4: Biblioteca Geral

Esta dimensão é responsável por avaliar as expectativas e percepções dos usuários acerca de serviços em diversas frentes, atendimento especializado, treinamentos, cultura, inclusão digital e dos serviços em geral. A seguir, são apresentados os gráficos com o retorno para cada questionamento realizado pela dimensão em questão.

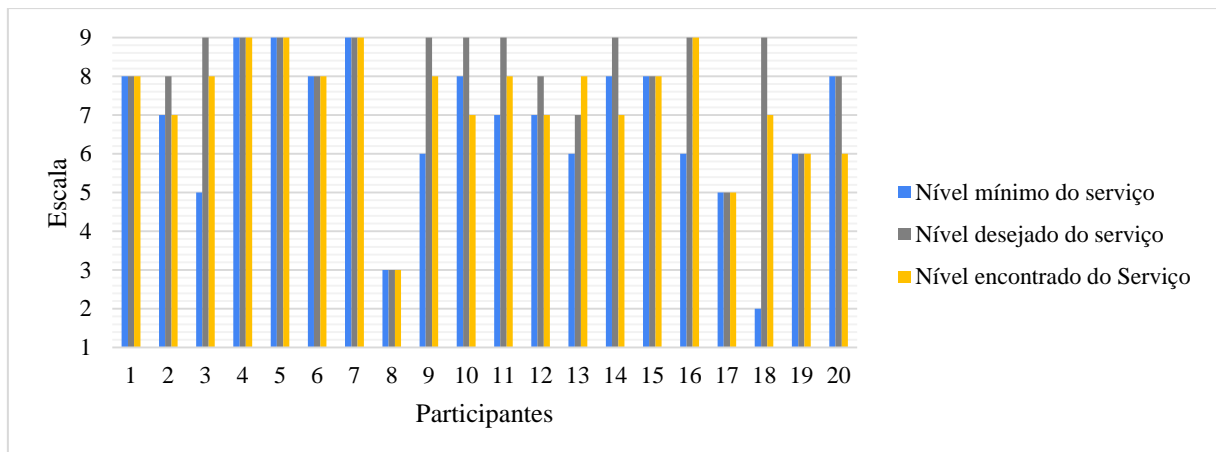
Gráfico 28 – Atendimento especializado no fornecimento de dados, documentos e uso de ferramentas bibliográficas



Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que para 45% dos participantes, o nível mínimo do serviço é menor que o nível encontrado. Para 55%, o nível mínimo é menor que o nível encontrado ou igual. Dessa forma, a percepção para a maioria é de que o atendimento especializado atende ao mínimo aceitável. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,2 e a média no nível mínimo ficou em 6,7.

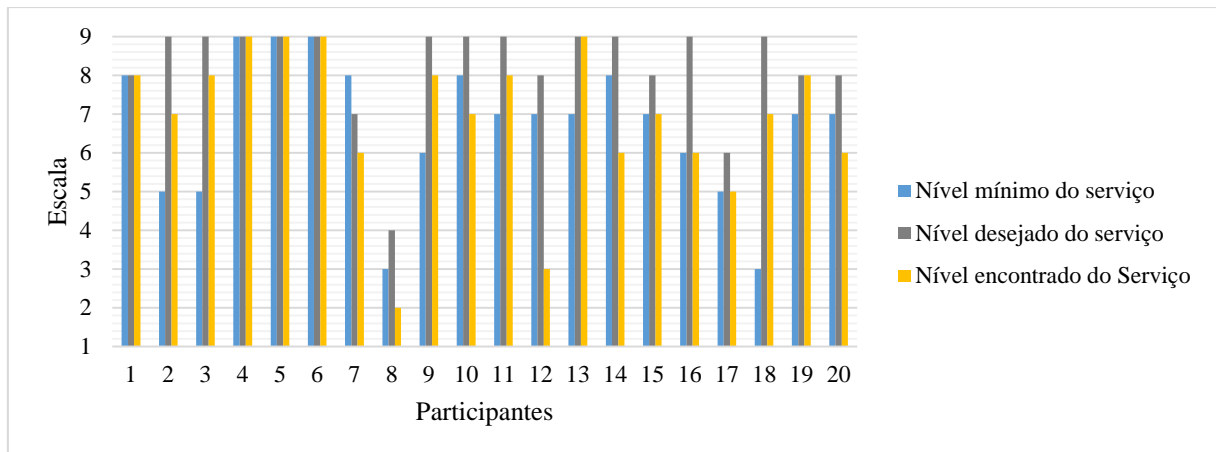
Gráfico 29 – Os treinamentos ofertados possibilitam conhecer os recursos disponíveis



Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que para 55% dos participantes o nível mínimo é igual ao nível encontrado e para apenas 30% o nível encontrado foi maior que o nível mínimo. Isso pode refletir que, para a maioria dos pesquisados, os treinamentos atendem o mínimo aceitável em relação à qualidade. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 7,35 e a média no nível mínimo ficou em 6,75.

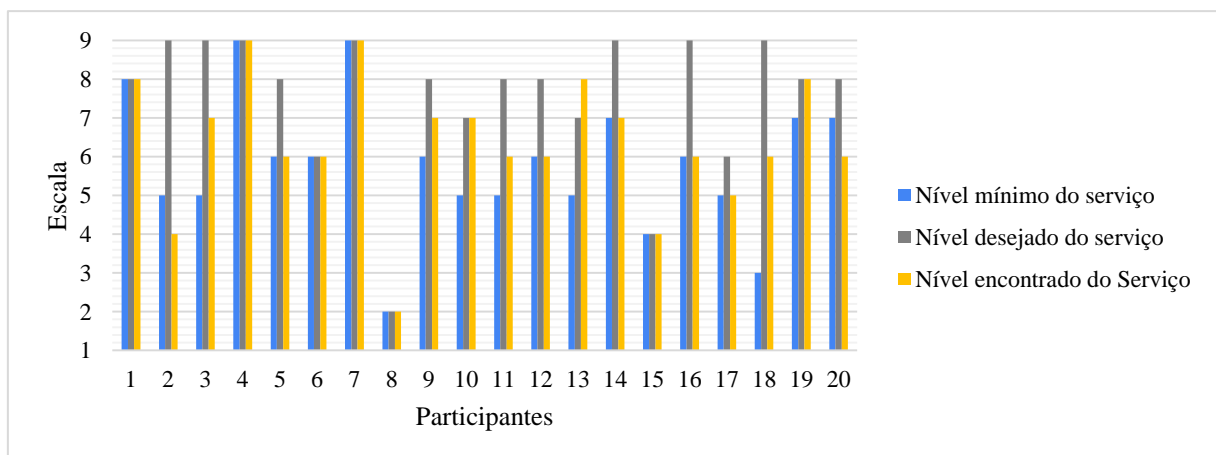
Gráfico 30 – Proporciona o acesso à cultura



Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o gráfico, pode-se verificar que para seis participantes o nível mínimo do serviço é maior do que o nível encontrado. Para sete participantes, o nível mínimo é menor que o nível encontrado. E outros sete participantes o nível mínimo foi igual que o nível encontrado. Dessa forma, a percepção do serviço pode ser vista, dado o quantitativo em que o nível mínimo foi maior que o encontrado, que a qualidade no acesso à cultura é um ponto a ser considerado. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 6,9 e a média no nível mínimo ficou em 6,75.

Gráfico 31 – Promove a inclusão digital por meio de TICs

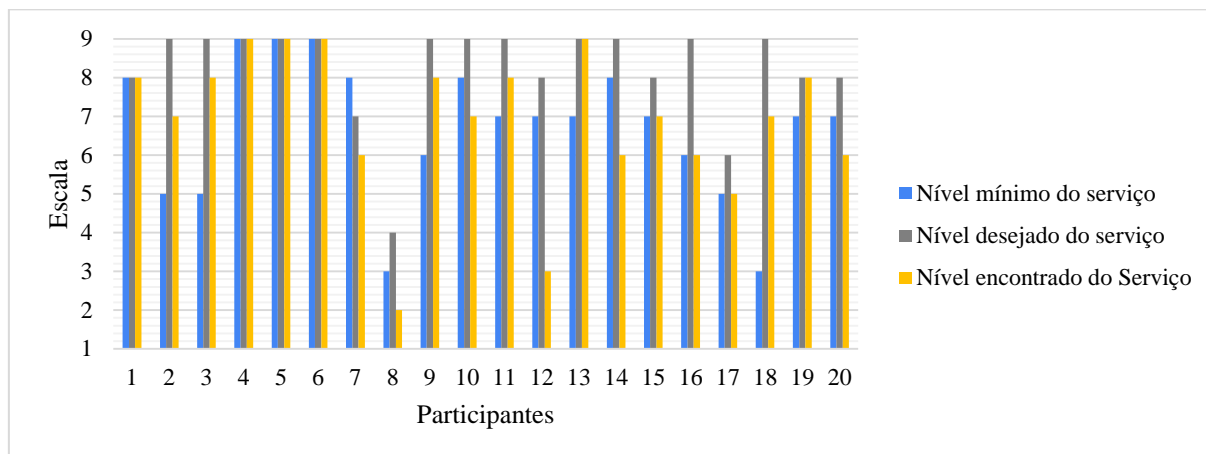


Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que para 55% dos participantes o nível mínimo é igual ao nível encontrado e para 35% o nível encontrado foi maior que o nível mínimo. Já para os demais, dois participantes, o nível mínimo foi maior que o nível encontrado. Isso pode refletir que, para a maioria dos pesquisados, a inclusão digital atende o mínimo aceitável em relação à

qualidade. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 6,35 e a média no nível mínimo ficou em 5,8, sendo esta, uma das menores médias aferidas.

Gráfico 32 – Os serviços ofertados refletem as necessidades do usuário



Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o gráfico, pode-se verificar que para seis participantes o nível mínimo do serviço é maior do que nível encontrado. Para sete participantes, o nível mínimo é menor que o nível encontrado. E outros sete participantes o nível mínimo foi igual que o nível encontrado. Dessa forma, a percepção do serviço pode ser vista, dado o quantitativo em que o nível mínimo foi maior que o encontrado, que a qualidade no atendimento às necessidades do usuário é um ponto a ser considerado. Ainda, a média no nível encontrado ficou em 6,9 e a média no nível mínimo ficou em 6,7.

Em relação às questões complementares, que tiveram como objetivo levantar as críticas e sugestões dos usuários entrevistados, pode-se dizer que houve uma participação interessante, com boas contribuições, sugestões e apontamentos que visam a reflexão da Biblioteca.

O questionamento foi realizado para cada dimensão, alguns participantes não quiseram opinar em todas as dimensões, dando preferência a algumas. Sendo assim, a seguir serão apontados os registros dos participantes, de acordo com a dimensão pertinente.

Dimensão 1 – Valor Afetivo do Serviço (AS)

Para esta dimensão, os participantes apontaram:

- a) A ação de servidores ao visitarem os setores para a realização de empréstimo de livro e filmes;
- b) A atenção dos servidores com a organização do espaço, acolhimento e prestação dos serviços. Fazendo com que traga a sensação de segurança, tranquilidade e bem-estar;
- c) Necessidade de maior entendimento sobre qualidade no atendimento aos usuários, visando um padrão no atendimento pela equipe;
- d) Devido ao caráter do ambiente, em que prevalece o silêncio, as relações com os servidores são mais pontuais. Aponta ainda, que os servidores realizam um atendimento zeloso e solícito;
- e) O valor afetivo do serviço está muito vinculado à realização e satisfação profissional da equipe que trabalha na Biblioteca, bem como ao ambiente de trabalho junto aos seus colegas. Parece que o ambiente de trabalho oferece condições para que os servidores atuem felizes;
- f) Os funcionários são no geral, educados e prestativos, porém, diante da defasagem salarial, parece contribuir para uma queda na dedicação no sentido de atingir um alto desempenho no atendimento;
- g) Caráter autoritário da instituição e, por conseguinte, dos funcionários em uma situação específica que tratava da devolução de materiais. Em que a falta de comunicação, contribuiu para o não cumprimento dos prazos para devolução;
- h) Reconhece na biblioteca valores como amizade, gratidão, respeito, cortesia e responsabilidade;
- i) Os funcionários são atenciosos e quase sempre sabem os procedimentos que correspondem às necessidades do usuário;
- j) O atendimento realizado é humanizado.

Dimensão 2 – Controle da Informação (IC)

Para esta dimensão, os participantes apontaram:

- a) Comenta que o sistema de busca (SophiA) não atende plenamente, principalmente em tratando de possibilidades de busca e acesso por outros dispositivos;

- b) Considera boa a oferta de periódicos da imprensa em geral por meio da assinatura de plataforma com diversos títulos de jornais e revistas;
- c) O sistema de busca eletrônica de livros no acervo é ruim;
- d) Grande parte do acervo disponível fisicamente, de uns tempos para cá, encontram-se em meio digital. Aponta que isso é fundamental para as bibliotecas acompanharem essa mudança para que seja dado acesso às informações;
- e) Falta divulgação sobre acesso aos periódicos e ao acervo como um todo. Obras que não são encontradas fisicamente, poderiam ser disponibilizadas digitalmente. Ainda, aponta para a necessidade de melhoria no acervo de literatura, que deixa a desejar;
- f) É necessária maior integração entre o *site*, sistema e outros recursos eletrônicos da Biblioteca;
- g) Fica um pouco a desejar quanto a otimização dos processos, canais de comunicação e transparência nas metodologias de trabalho;
- h) A biblioteca possui alta quantidade de exemplares de um mesmo título, sendo que poderia apresentar maior diversidade no acervo;
- i) Falta um acervo mais diversificado;
- j) Falta de materiais mais atualizados, com filmes e livros mais recentes;
- k) Política de doação de livros mais adequada, pois a atual é muito restritiva, não permitindo a biblioteca possuir títulos de diferentes épocas. Isso acaba inviabilizando a biblioteca da UFABC estar entre as melhores bibliotecas universitárias.

Dimensão 3 – Biblioteca como Lugar (LB)

Para esta dimensão, os participantes apontaram:

- a) A estrutura física é boa, principalmente a área de descanso (sofás);
- b) Considera a biblioteca como um espaço bastante agradável;
- c) O espaço é agradável, bonito, acolhedor e funcional. Um lugar que dá vontade de ficar para estudar ou para ler;
- d) Dificuldade de acesso de pessoas com deficiência;
- e) As bibliotecas são frias. Não tem espaços mais acolhedores que propiciam trocas e afetos cotidianamente;

- f) Categorização da biblioteca por cores, o que facilita a comunicação, tornando-a mais amistosa e de fácil compreensão;
- g) Os espaços de estudo individuais estão distribuídos em espaços de menor circulação e de estudo em grupo em espaço de maior circulação. Isso contribui para uma escolha confortável por parte do usuário;
- h) Não considera a biblioteca um lugar adequado para conduzir as atividades de pesquisa, pois entende que a biblioteca não considera ambientes próprios para pesquisa, assim como, em relação aos empréstimos, com limitações nas quantidades;
- i) As bibliotecas são locais agradáveis e acolhedores;
- j) As partes de estudos em grupo são cheias e barulhentas, o que atrapalha nos estudos. Aponta a necessidade de ambientes separados e isolados para estudos em grupo e individual;
- k) Em geral, o espaço é adequado;
- l) Apesar de agradável, a biblioteca não é confortável. Por isso, a necessidade de melhor o espaço de convivência;
- m) As bibliotecas são agradáveis e tranquilas;
- n) O espaço físico é reduzido e, por vezes, barulhento e desconfortável;
- o) As bibliotecas deveriam apresentar um maior número de tomadas para os usuários, devido ao uso de tecnologias;
- p) As bibliotecas deveriam ter armários para guarda de bolsas e etc.

Dimensão 4 – Biblioteca Geral (GB)

Para esta dimensão, os participantes apontaram:

- a) Predomínio de treinamentos oferecidos por grandes editoras científicas. Sugere que sejam ofertados treinamentos pelo próprio corpo de servidores da biblioteca;
- b) Observa que a biblioteca oferece muitos treinamentos no uso de diversas base de dados, por meio de editoras;
- c) Necessidade de ações culturais, principalmente envolvendo a comunidade externa à UFABC;

- d) Seria interessante a aproximação da equipe da biblioteca com a comunidade para que a oferta de serviços e produtos estivessem mais alinhadas as suas expectativas, ou até, que as superassem;
- e) As bibliotecas deixaram de ser somente um local com livros, passando a ser ponto de encontro e de estudos;
- f) Necessidade de maior número de treinamentos;
- g) Necessidade de maior interação com a comunidade.

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A seguir a análise descritiva dos dados quantitativos, cujas variáveis foram segregadas por dimensão para uma melhor apresentação. A primeira dimensão a ser apresentada é: Valor afetivo do serviço – AS, essa dimensão diz respeito às questões de interação com os atendentes das bibliotecas.

Tabela 1 – Análise descritiva da dimensão valor afetivo do serviço

Questão (variável)	Mínimo	Máximo	Média	Mediana	Desvio Padrão
AS1 (mínimo)	3	9	6,3	6	1,68
AS1 (desejável)	4	9	8,15	9	1,35
AS1 (encontrado)	2	9	7,65	8	1,77
AS2 (mínimo)	3	9	6,15	6	2,03
AS2 (desejável)	3	9	8,1	9	1,41
AS2 (encontrado)	2	9	7,05	8	2,20
AS3 (mínimo)	4	9	6,45	6	1,69
AS3 (desejável)	4	9	8,4	9	1,16
AS3 (encontrado)	4	9	8,15	9	1,35
AS4 (mínimo)	4	9	6,95	7	1,43
AS4 (desejável)	4	9	8,5	9	1,12
AS4 (encontrado)	2	9	7,8	8	1,81
AS5 (mínimo)	3	9	6,6	6,5	1,71
AS5 (desejável)	4	9	8,25	9	1,18
AS5 (encontrado)	2	9	7,45	8	1,69
AS6 (mínimo)	2	9	5,65	5,5	1,82
AS6 (desejável)	3	9	6,95	7	1,72
AS6 (encontrado)	2	9	6,7	7	1,95
AS7 (mínimo)	2	9	6,8	7	1,75
AS7 (desejável)	4	9	8,3	9	1,19
AS7 (encontrado)	1	9	7,15	7,5	1,90
AS8 (mínimo)	4	9	6,6	7	1,50
AS8 (desejável)	4	9	7,95	8	1,20
AS8 (encontrado)	3	9	7,25	8	1,64
AS9 (mínimo)	3	9	6,65	7	1,56
AS9 (desejável)	4	9	8,15	8,5	1,19
AS9 (encontrado)	3	9	7,4	8	1,53

Fonte: Dados da pesquisa

Observando a Tabela 1, é possível verificar que em grande parte das médias de notas dadas para as afirmações de nível mínimo aceitável e nível encontrado ambas apresentam certa semelhança de médias, com ligeira superioridade do nível encontrado. Isso indica que o serviço encontrado pelo menos não está abaixo do mínimo, o que denota um aspecto positivo. Quanto as médias das notas dadas ao nível desejável, estas se apresentaram superior aos

outros dois níveis. Destaque positivo para a maior média dessa dimensão no nível encontrado para AS3 “Funcionários que são consistentemente corteses” com média igual a 8,15. Como destaque negativo, a menor média dessa dimensão no nível encontrado para AS6 “Funcionários que lidam com usuários de forma carinhosa”, com média 6,7.

A Tabela 2 trata da dimensão da pesquisa Controle da Informação - IC, essa dimensão se refere mais aos serviços ligados aos sistemas de informação das bibliotecas e também aos materiais bibliográficos disponibilizados no acervo.

Tabela 2 – Análise descritiva da dimensão controle da informação

Questão (variável)	Mínimo	Máximo	Média	Mediana	Desvio Padrão
IC1 (mínimo)	3	9	6,7	6,5	1,73
IC1 (desejável)	3	9	8,15	9	1,53
IC1 (encontrado)	2	9	7,5	8	2,06
IC2 (mínimo)	4	9	6,65	6,5	1,65
IC2 (desejável)	3	9	8,25	9	1,44
IC2 (encontrado)	3	9	7,25	7,5	1,55
IC3 (mínimo)	3	9	6,45	6,5	1,88
IC3 (desejável)	4	9	8,15	9	1,28
IC3 (encontrado)	3	9	6,85	7	1,68
IC4 (mínimo)	3	9	6,6	7	1,69
IC4 (desejável)	4	9	8,1	8,5	1,34
IC4 (encontrado)	2	9	6,95	7,5	1,83
IC5 (mínimo)	3	9	6,55	7	1,72
IC5 (desejável)	3	9	7,95	8	1,43
IC5 (encontrado)	3	9	6,75	7	1,89
IC6 (mínimo)	3	9	6,85	7	1,82
IC6 (desejável)	3	9	8,15	9	1,39
IC6 (encontrado)	3	9	7,05	7	1,80
IC7 (mínimo)	4	9	6,55	6,5	1,66
IC7 (desejável)	4	9	7,85	8	1,39
IC7 (encontrado)	3	9	6,7	7	1,76
IC8 (mínimo)	3	9	6,65	7	1,71
IC8 (desejável)	4	9	8	8,5	1,41
IC8 (encontrado)	3	9	7,05	8	1,75

Fonte: Dados da pesquisa

Observando a Tabela 2, é possível verificar que em grande parte das médias de notas dadas para as afirmações de nível mínimo aceitável são próximas. Em se tratando do nível encontrado, as médias possuem certa variação. No entanto, o nível encontrado possui médias ligeiramente superiores às do nível mínimo, o que demonstra certa preocupação, pois essa proximidade pode demonstrar que a qualidade desses serviços esteja no nível do aceitável. Quanto as médias das notas dadas ao nível desejável, estas se apresentaram superior aos

outros dois níveis. Destaque positivo para a maior média dessa dimensão no nível encontrado para IC1 “Recursos eletrônicos acessíveis a partir da minha casa ou do escritório” com média igual a 7,5. Como destaque negativo, a menor média dessa dimensão no nível encontrado para IC7 “A informação é facilmente acessível para uso independente”, com média 6,7.

Na Tabela 3, são apresentados os dados da dimensão da pesquisa biblioteca como lugar – LP, que é a dimensão que avalia o espaço físico que é oferecido pelas bibliotecas da UFABC aos seus usuários.

Tabela 3 – Análise descritiva da dimensão biblioteca como lugar

Questão (variável)	Mínimo	Máximo	Média	Mediana	Desvio Padrão
LP1 (mínimo)	3	9	6,9	7	1,81
LP1 (desejável)	3	9	8,3	9	1,31
LP1 (encontrado)	3	9	7,6	8	1,39
LP2 (mínimo)	3	9	6,95	7	1,83
LP2 (desejável)	3	9	8,5	9	1,32
LP2 (encontrado)	4	9	7,95	8,5	1,43
LP3 (mínimo)	3	9	6,8	7,5	1,96
LP3 (desejável)	4	9	8,55	9	1,12
LP3 (encontrado)	2	9	7,15	7,5	1,62
LP4 (mínimo)	3	9	7,15	7,5	1,77
LP4 (desejável)	4	9	8,55	9	1,12
LP4 (encontrado)	3	9	7,5	8	1,53
LP5 (mínimo)	3	9	6,7	7	1,62
LP5 (desejável)	4	9	8,15	9	1,28
LP5 (encontrado)	3	9	7,5	8	1,60

Fonte: Dados da pesquisa

Observando a Tabela 3, é possível verificar que em grande parte das médias de notas dadas para as afirmações de nível mínimo aceitável e nível encontrado as médias não são próximas, com superioridade do nível encontrado. Isso indica que o serviço encontrado é superior ao mínimo aceitável, o que denota um aspecto positivo. Quanto as médias das notas dadas ao nível desejável, estas se apresentaram superior aos outros dois níveis. Destaque positivo para a maior média dessa dimensão no nível encontrado para LP2 “Espaço tranquilo para atividades individuais” com média igual a 7,95. Como destaque negativo, a menor média dessa dimensão no nível encontrado para LP “Um local confortável e convidativo”, com média 7,15.

Na Tabela 4, são apresentados os dados da dimensão da pesquisa biblioteca geral – GB, que é a dimensão que avalia as expectativas e percepções dos usuários acerca de serviços

em diversas frentes, atendimento especializado, treinamentos, cultura, inclusão digital e dos serviços em geral.

Tabela 4 – Análise descritiva da dimensão biblioteca geral

Questão (variável)	Mínimo	Máximo	Média	Mediana	Desvio Padrão
GB1 (mínimo)	3	9	6,7	7	1,73
GB1 (desejável)	3	9	8,1	8,5	1,41
GB1 (encontrado)	3	9	7,2	7	1,69
GB2 (mínimo)	2	9	6,75	7	1,87
GB2 (desejável)	3	9	7,95	8,5	1,56
GB2 (encontrado)	3	9	7,35	8	1,46
GB3 (mínimo)	3	9	6,75	7	1,87
GB3 (desejável)	4	9	8,1	8	1,18
GB3 (encontrado)	2	9	6,9	7	1,51
GB4 (mínimo)	2	9	5,8	6	1,72
GB4 (desejável)	2	9	7,55	8	1,80
GB4 (encontrado)	2	9	6,35	6	1,68
GB5 (mínimo)	3	9	6,7	7	1,73
GB5 (desejável)	4	9	8,25	9	1,26
GB5 (encontrado)	2	9	6,9	7	1,87

Fonte: Dados da pesquisa

Observando a Tabela 4, é possível verificar que em grande parte das médias de notas dadas para as afirmações de nível mínimo aceitável e nível encontrado ambas apresentam certa semelhança de médias, com ligeira superioridade do nível encontrado. Isso indica que o serviço encontrado pelo menos não está abaixo do mínimo, o que denota um aspecto positivo. Quanto as médias das notas dadas ao nível desejável, estas se apresentaram superior aos outros dois níveis. Destaque positivo para a maior média dessa dimensão no nível encontrado para GB2 “Os treinamentos ofertados possibilitam conhecer os recursos disponíveis” com média igual a 7,35. Como destaque negativo, a menor média dessa dimensão no nível encontrado para GB4 “Promove a inclusão digital por meio das TICs”, com média 6,35.

Diante das análises das dimensões, pode-se verificar que a dimensão melhor avaliada pelos entrevistados foi a dimensão que trata do valor afetivo do serviço – AS, essa dimensão diz respeito às questões de interação com os atendentes das bibliotecas.

Já a dimensão que obteve o pior desempenho, diz respeito a dimensão biblioteca geral – GB, que é a dimensão que avalia as expectativas e percepções dos usuários acerca de serviços em diversas frentes, atendimento especializado, treinamentos, cultura, inclusão digital e dos serviços em geral.

Este cenário corrobora o apontado nas questões abertas, nas quais os participantes puderam emitir opiniões sobre cada dimensão, fazendo suas críticas, elogios e sugestões.

Para expressar os dados de maneira resumida, foram calculadas as médias para cada nível (mínimo, desejável e encontrado), contemplando todas as questões pertinentes a cada uma das quatro dimensões.

Na Tabela 5, são apresentadas as médias para a dimensão Valor Afetivo do Serviço (AS).

Tabela 5 – Análise da dimensão valor afetivo do serviço

Nível	Média	Mediana	Desvio Padrão
Mínimo	6,46	6,44	1,69
Desejável	8,08	8,61	1,28
Encontrado	7,40	7,94	1,76

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 6, são apresentadas as médias para a dimensão Controle da Informação (IC).

Tabela 6 – Análise da dimensão controle da informação

Nível	Média	Mediana	Desvio Padrão
Mínimo	6,63	6,75	1,73
Desejável	8,08	8,63	1,40
Encontrado	7,01	7,38	1,79

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 7, são apresentadas as médias para a dimensão Biblioteca como Lugar (LB).

Tabela 7 – Análise da dimensão biblioteca como lugar

Nível	Média	Mediana	Desvio Padrão
Mínimo	6,90	7,20	1,80
Desejável	8,41	9,00	1,23
Encontrado	7,54	8,00	1,51

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 8, são apresentadas as médias para a dimensão Biblioteca Geral (GB).

Tabela 8 – Análise da dimensão biblioteca geral

Nível	Média	Mediana	Desvio Padrão
Mínimo	6,54	6,80	1,79
Desejável	7,99	8,40	1,44
Encontrado	6,94	7,00	1,64

Fonte: Dados da pesquisa

Diante das médias apresentadas, pode-se verificar que o maior valor de média no nível mínimo nas quatro dimensões, foi de 6,90 na dimensão biblioteca como lugar e o menor valor de média no nível mínimo, foi de 6,46 na dimensão valor afetivo do serviço. Assim, pode representar um maior nível de exigência em relação à estrutura, ao espaço físico disponibilizado, em relação às demais dimensões analisadas.

Em relação ao nível encontrado, pode-se verificar que o maior valor de média foi de 7,54 na dimensão biblioteca como lugar, podendo representar que as bibliotecas possuem estruturas favoráveis às necessidades dos participantes. O menor valor de média no nível encontrado foi de 6,94 na dimensão biblioteca geral. Assim, pode-se entender que este é um aspecto a ser aprimorado nas bibliotecas.

As dimensões controle da informação e biblioteca geral possuem as menores diferenças (gap) entre o nível mínimo e o encontrado, ou seja, a avaliação em relação aos serviços dessas dimensões, sugerem que a qualidade encontrada está próxima ao mínimo aceitável.

Ainda, realizando um comparativo entre as avaliações separadas por gênero, com base nas quatro dimensões trabalhadas, tem-se os seguintes resultados:

Tabela 9 – Análise da dimensão valor afetivo do serviço

Nível	Média		Mediana		Desvio Padrão	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Mínimo	7,01	5,91	7,17	6,11	1,73	1,42
Desejável	7,86	8,31	8,61	8,50	1,59	0,74
Encontrado	7,56	7,24	8,22	7,72	1,71	1,77

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 10 – Análise da dimensão controle da informação

Nível	Média		Mediana		Desvio Padrão	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Mínimo	7,00	6,25	7,38	6,38	1,90	1,42
Desejável	7,91	8,24	8,94	8,25	1,80	0,76
Encontrado	7,10	6,93	7,69	7,25	2,00	1,53

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 11 – Análise da dimensão biblioteca como lugar

Nível	Média		Mediana		Desvio Padrão	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Mínimo	7,20	6,60	7,90	6,90	2,00	1,49
Desejável	8,24	8,58	9,00	8,70	1,63	0,52
Encontrado	7,52	7,56	8,10	7,80	1,82	1,11

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 12 – Análise da dimensão biblioteca geral

Nível	Média		Mediana		Desvio Padrão	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Mínimo	6,96	6,12	7,30	6,50	1,86	1,57
Desejável	7,92	8,06	8,80	8,10	1,77	0,98
Encontrado	7,06	6,82	7,30	7,00	1,95	1,22

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao nível mínimo aceitável, a avaliação pelos participantes do gênero masculino, para as quatro dimensões, apresentou média menor do que as participantes do gênero feminino.

No que diz respeito ao nível desejável, os participantes do gênero masculino, apresentaram maior média.

Para o nível encontrado, a média foi maior para as participantes do gênero feminino em três das quatro dimensões.

Assim, pode-se verificar que os serviços foram melhores avaliados pelas participantes do gênero feminino. Cabe salientar que, as menores diferenças (gaps) foram encontradas com as participantes deste mesmo gênero, demonstrando que o nível encontrado ficou próximo do mínimo aceitável. Diferentemente das avaliações realizadas no gênero masculino, em que foram apresentadas maiores diferenças (gaps), apesar de que as percepções para o nível encontrado dos serviços demonstraram-se menores, ou seja, os serviços para eles apresentam menor qualidade.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa teve como intenção levantar uma alternativa para a avaliação dos serviços prestados em bibliotecas, principalmente nas universitárias, considerando as opiniões daqueles que fazem uso dela, os usuários. Para tanto, procurou-se dar ênfase a satisfação dos mesmos em relação aos serviços prestados pelas bibliotecas da UFABC, pois há convicção de que esses sejam totalmente voltados para eles. Para coletar os dados, foi utilizada uma adaptação do método LibQUAL que ainda é pouco explorado no Brasil.

Dessa forma, tem-se uma alternativa complementar de reunir informações sobre a prestação dos serviços, permitindo aos gestores das bibliotecas analisarem os pontos fortes e fracos. Assim, gerando subsídios para a tomada das melhores decisões sobre a utilização dos recursos financeiros e humanos.

Importante destacar que, entre os itens da pesquisa que foram avaliados, a bibliografia impressa foi um dos que mais se destacaram negativamente. Houve muitas reclamações nas questões abertas, assim como, observado nas notas atribuídas na dimensão Controle da informação – IC que ficaram entre as mais baixas dessa pesquisa.

Cabe destacar que a dimensão da pesquisa melhor avaliada foi a dimensão biblioteca como lugar – LB, no nível encontrado, ou seja, é a própria percepção daqueles que fazem uso da biblioteca. Assim, para os participantes, apesar de alguns comentários negativos, as bibliotecas tiveram uma boa percepção em relação aos seus espaços disponibilizados para estudos individuais, em grupos ou áreas de descanso.

As dimensões controle da informação (IC) e biblioteca geral (GB) tiveram suas avaliações no nível encontrado, próximas do nível mínimo. Sendo assim, cabe uma reflexão no sentido de que há necessidade de melhoria nesses aspectos, pois a percepção dos participantes foi de que os serviços relacionados a elas, não se encontram próximos ao nível desejado.

De forma geral, as bibliotecas da UFABC têm como partida, a boa avaliação de seus espaços e de seus funcionários, que estão diretamente ligados ao atendimento dos usuários, no entanto, há necessidade de aprimorar seus serviços para tornar a biblioteca mais inclusiva, acessível e alinhada com os preceitos da biblioteca tecnológica e voltada aos seus usuários de maneira a considera-los como o centro da biblioteca. Premissa essa, fundamental para o melhor atendimento às suas necessidades e, por conseguinte, disponibilizar serviços de qualidade à comunidade.

Quando se pretende avaliar o serviço de informação, tem-se como objetivo obter informações para aprimorar constantemente a qualidade dos serviços. Assim, é da maior importância utilizar métodos estatísticos simples para ajudar a detectar problemas e descobrir os meios para o aperfeiçoamento dos processos, sendo parte integrante do procedimento de avaliação a medida constante da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados. Ressalta-se, a necessidade de divulgação dos resultados obtidos com a avaliação feita. (BELLUZZO; MACEDO, 1993, p. 131).

Aliada a divulgação, sugere-se que em trabalhos futuros, a pesquisa seja expandida a todos os membros da comunidade acadêmica, gerando com isso, uma maior percepção de cada categoria e permitindo uma maior modelagem estatística dos dados. Outra sugestão que pode ser acrescentada, diz respeito à ampliação de variáveis qualitativas, possibilitando maior margem de cruzamento de dados, gerando mais possibilidades de análises dessas informações.

Diante disso, nota-se esse estudo a importância de se tentar mensurar em algum momento e por que não dizer com uma periodicidade anual ou uma vez a cada dois anos a qualidade do serviço que está sendo oferecido. Sugere-se aproximar mais a comunidade acadêmica da administração geral das bibliotecas, e também, das unidades com a finalidade de conhecer melhor todos os atores desse processo na busca contínua por melhoria nos serviços por meio das sugestões e intervenções desses.

REFERÊNCIAS

- ABRAHAM, P.; SABU, N. D. **User Satisfaction on Library Resources and Services: A case study of pontifical institute of theology and philosophy alwaye (PIA) library at mangalapuzha campus.** *Library Philosophy and Practice*, p. 1–18, 2022.
- ANDRADE, M. V. M. **Gestão da qualidade em bibliotecas universitárias: Indicadores de desempenho e padrões de qualidade.** 2004. 115f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004.
- ANDRADE, V. C. G. **A abordagem do design thinking e o reprojeto de serviços bibliotecários: Explorações no caso CEFET/RJ.** 2017.
- ALMEIDA, M. C. V. **Indicadores para bibliotecas públicas municipais e estaduais no Brasil.** 2017. 105 p. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017.
- BELLUZZO, R. C. B.; MACEDO, N. D. **A gestão da qualidade em serviços de informação: Contribuição para uma base teórica.** *Ciência da Informação*. Brasília v. 22, n. 2, 1993. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/498/498>. Acesso em: 22 out. 2022.
- BORGES, M.; SANZ-CASADO, E.; GONZÁLEZ-VALIENTE, C. **A Ciência Aberta: O contributo da ciência da informação.** viii Encontro Ibérico EDICIC, 2017. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, v. 14, n. 2, p. 99–101, 2018.
- BRANDÃO, Z. **A dialética macro/micro na sociologia da educação.** *Cadernos de Pesquisa*. São Paulo, SP, n. 113, p. 153-165, jul. 2001.
- BRITO, G. F. **Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da percepção de seus clientes: a metodologia LibQUAL e suas perspectivas de aplicação no Brasil.** 2013. 159 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, USP, 2013.
- BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. **Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LIBQUAL e suas perspectivas de aplicação no Brasil.** *Brazilian Journal of Information Science: research trends, [S. l.]*, v. 7, 2013. DOI: 10.36311/1981-1640. 2013. v7esp.03.p25. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/3117>. Acesso em: 25 ago. 2022.
- CAMPOS, V. C. **TQC – Controle da Qualidade Total: no estilo japonês.** Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 2004.
- CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: Teoria da qualidade.** Rio de Janeiro: Campos, 2005.
- CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: Teoria e casos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

COELHO, A. A. C. **Indicadores de desempenho de bibliotecas universitárias de ciências sociais e humanas**. 2016.

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

COOK, C.; THOMPSON, B. **Higher-Order factor analytic perspectives on users perceptions of library service quality**. *Library and Information Science Research*, v. 22, n. 4, p. 393–404, 2000.

COUTINHO, L. G.; FERRAZ, J. C. **Estudo da Competitividade da Indústria Brasileira**. Campinas, SP: Papyrus, 1994.

CREASER, C. **Assessing the impact of libraries – the role of ISO 16439**. *Information and Learning Science*, v. 119, n. 1–2, p. 87–93, 2018.

CRESWELL, J. W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa**: Escolhendo entre cinco abordagens. Porto Alegre, RS: Penso, 2014.

CRISTINA, E.; PIMENTA, T. **O uso de indicadores de desempenho da ISO 11620 para avaliar bibliotecas universitárias**. SNBU, p. 12, 2016. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4481>. Acesso em: 14 jul. 2022.

FERREIRA, G. **Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica**: A metodologia LibQUAL e suas perspectivas de aplicação no Brasil. XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XIII ENANCIB, 2012.

FERREIRA, S. M. S. P. **Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário**. *Ciência da Informação, [S. l.]*, v. 25, n. 2, 1996. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/660>. Acesso em: 11 ago. 2022.

FERRER, L. M.; MOSCOSO, P. **La biblioteca escolar vista por sus usuarios**: El caso de la biblioteca del CEIP Isabel la Católica (Colmenar Viejo, Madrid). *Revista General de Informacion y Documentacion*, v. 21, n. 1, p. 79–98, 2011.

FREIRE, I. M. **Reflexões sobre uma ética da informação na sociedade em rede**. *Ponto de Acesso, [S. l.]*, v. 4, n. 3, p. 113–133, 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4518>. Acesso em: 24 out. 2022.

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, [S. l.]*, v. 37, n. 3, 2008. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1206>. Acesso em: 24 out. 2022.

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

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GŁOWACKA, E. **Research on the impact of academic libraries – areas, methods, indicators.** *Library Management*, v. 40, n. 8–9, p. 583–592, 2019.

GOBIS, M. A.; CAMPANATTI, R. **Os benefícios da aplicação de ferramentas de gestão de qualidade dentro das indústrias do setor alimentício.** *Revista Hórus*, v. 6, n. 1, (Jan-Mar), 2012.

GUINCHAT, C; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação.** Brasília: IBICT, 1994.

HAIR, JR., J. F. et. al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

HENCZEL, S. **The impact of library associations:** Preliminary findings of a qualitative study. *Performance Measurement and Metrics*, v. 15, n. 3, p. 122–144, 2014.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). **Acesso e oportunidade para todos:** Como as bibliotecas contribuem com a agenda2030 das Nações Unidas. IFLA, 2016. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/590>. Acesso em: 22 set. 2022.

INÁCIO, A.; JOÃO, M.; SEGURADO, T. **Avaliação de impacto numa Biblioteca de Ensino Superior:** Da utilização de informação de questionários de avaliação de satisfação de utilizadores à relevância do cruzamento de fontes. p. 1–9, 2014.

International Organization for Standardization. 2013. **ISO 2789:2013:** Information and documentation: International library statistics. Geneva: ISO.

International Organization for Standardization. 2014. **ISO 11620:2014:** Information and documentation — Library performance indicators. Geneva: ISO.

International Organization for Standardization. 2014. **ISO 16439:2014:** Information and documentation - Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Geneva: ISO.

ISABELLE, R.; OLIVEIRA, S. **Gestão da informação e do conhecimento:** A gestão da qualidade nos serviços da biblioteca. *Biblionline*, v. 12, n. 1, p. 78–85, 2016.

JESUS, D. L.; CUNHA, M. B. **A biblioteca do futuro:** Um olhar no passado. *Informação & Informação, [S. l.]*, v. 24, n. 1, p. 1–30, 2019. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/34617>. Acesso em: 15 nov. 2022.

KIRAN, K. **Service quality and customer satisfaction in academic libraries:** Perspectives from a Malaysian University. *Library Review*, v. 59, n. 4, p. 261–273, 2010.

KOONTZ, C.; GUBBIN, B. (orgs.). **Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública.** Tradução de Célia Heitor. 2. Ed. Lisboa: Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e Bibliotecas, 2013.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LAKOS, A. **CONFERENCE CIRCUIT: Performance measurement in libraries and information services: A report from the second Northumbria International Conference**. College & Research Libraries News, [S.l.], v. 59, n. 4, p. 250-252, apr. 1998.

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

LELLIS, M. H.; et al. **Uso de indicadores de desempenho na gestão da biblioteca Prof. Duarte Roberto Pires sob a perspectiva da norma ISO 11620:2008**. XIV Colóquio Internacional de Gestão Universitária – CIGU: A gestão do conhecimento e os novos modelos de universidade, 2014.

LIBQUAL. **Procedures Manual**. 2022. Disponível em: <http://www.LibQUAL.org/documents/LibQUAL/publications/ProceduresManual.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2022

LINS, E. G. et al. **Indicadores de desempenho de bibliotecas no campo da saúde: Um estudo piloto na FIOCRUZ**. RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 4, n. 1, p. 116, 2006.

LIRA, R. A.; VALE, M. M.; BARBALHO, C. R. S. **Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: O caso do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas**. Anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, v. 25, p. 4926–4941, 2013.

LONGO, R. M. J.; VERGUEIRO, W. C. S. **Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: Características e dificuldades para sua implantação**. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 1, n. 1, p. 39-59, 2003. Disponível em: <https://www.eca.usp.br/acervo/producao-academica/001331496.pdf>. Acesso em: 22 out. 2022.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações**. 1. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

MALHEIRO, F. D.; PEDRAZZI, F. K. **Satisfação dos Usuários em relação aos serviços das Bibliotecas da UFPEL**. BIBLOS, [S. l.], v. 36, n. 1, 2022. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/12322>. Acesso em: 10 set. 2022.

MANDANI, Y. **The Linnean Society of London and its library**. London: Uppsala University, 2004.

MELO, L. B. **Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação: Investigações recentes e novos projetos**. In: Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 8., 2004. Anais... Lisboa: APBAD, 2004. Disponível em: http://eprints.rclis.org/6478/1/EstAvalBSI_LM_2004.pdf. Acesso em: 09 set. 2022.

MINAYO, M. C. **O desafio da pesquisa social**. In: Minayo, M. C. (Org.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Rio de Janeiro, RJ: Vozes, 2009.

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

PALETTA, F. C.; et al. **Gestão da Qualidade em Bibliotecas Públicas**. Ciência da Informação em Revista, Maceió, v. 2, n. 2, p. 17-28, out. 2015. ISSN 2358-0763. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/ojs2-somente-consulta/index.php/cir/article/view/1786/1441>. Acesso em: 24 set. 2022.

PALETTA, F. C.; MOREIRO GONZÁLEZ, J. A. **A transformação digital e os impactos no mercado de trabalho**: Estudo dos anúncios de emprego na web para profissionais da informação no setor privado. Information research, v. 26, n. 3, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.47989/irpaper904>. Acesso em: 22 out. 2022.

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.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **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.

PAULA, M. A.; VERGUEIRO, W. C. S. **Avaliação de desempenho em bibliotecas**: Revisão de literatura e apresentação de indicadores. Informação & Sociedade: Estudos, [S. l.], v. 28, n. 1, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/38263>. Acesso em: 21 nov. 2022.

PIMENTA, E. C. T.; COELHO JUNIOR, T. P. **O uso de indicadores de desempenho da ISO 11620 para avaliar bibliotecas universitárias**. In: SNBU, 19, Manaus. Anais... UFAM, 2016. Disponível em: < <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4481>>. Acesso em: 14 fev. 2020.

PINTO, G. A.; ALVES, C. A. D. **Um estudo sobre a melhoria da qualidade no sistema de transporte urbano por ônibus em campos-RJ**. Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), Bento Gonçalves, 2012.

POLL, R.; BOEKHORST, P. **Measuring quality**: International guidelines for performance measurement in academic libraries. Munich: K.G. Saur, 1996.

POLL, R. **Quality in museums and libraries**: A comparison of indicators. Performance Measurement and Metrics, v. 19, n. 2, p. 90–100, 2018.

POLL, R. **Standardized measures in the changing information environment**. Performance Measurement and metrics, v. 7, n. 3, p. 127-141, 2006.

ROZADOS, H. B. F. **Uso de indicadores na gestão de recursos de informação**. Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação, v.3, n.1, p.60-76, 2005.

ROZADOS, H. B. F. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica.** Porto Alegre: UFRS, 2004. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – UFRS, Porto Alegre, 2004.

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*, v. 33, n. ja/abr. 2004, p. 142-148, 2004. Disponível em:
<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a17.pdf>. Acesso em: 24 out. 2022.

SCHMIDT, P.; SANTOS, J. L.; MARTINS, M. A. **Avaliação de empresas:** Foco na análise de desempenho para o usuário interno: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2006.

SILVA, C. C. M.; RADOS, G. J. V. **Gestão de serviços em bibliotecas:** Melhoria com foco no cliente. *Revista ACB*, [S.l.], v. 7, n. 2, p. 198-218, ago., 2005. Disponível em:
<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/370/442>. Acesso em: 11 ago. 2022.

SILVA, V. R. **Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias.** Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019.

SOARES, L. M. F.; E SOUSA, C. V. **Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário.** *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 20, n. 2, p. 79–99, 2015.

TAKASHINA, N. T.; FLORES, M. C. X. **Indicadores da qualidade e do desempenho:** Como estabelecer metas e medir resultados. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

UFABC. **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI-2013-2022).** Disponível em:
<http://propladi.ufabc.edu.br/images/pdi/livro%20pdi.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2022.

UFABC. **Projeto Pedagógico Institucional (PPI), 2017.** Disponível em:
https://www.ufabc.edu.br/images/imagens_a_ufabc/projeto-pedagogico-institucional.pdf. Acesso em: 19 jul. 2022.

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. Disponível em:
<https://www.periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23726/19193>. Acesso em: 3 dez. 2022.

SILVA, V. V. M.; et al. **Identificação de requisitos de qualidade demandados por usuários de biblioteca universitária:** Um estudo de caso. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v. 15, n. 1, p. 246, 2017.

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

VIEIRA, J. G. S. **Metodologia de pesquisa científica na prática.** Curitiba: Editora Fael, 2010.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Questões de perfil

1. Gênero:

- Feminino
- Masculino
- Outro

2. Idade:

- Menos de 20 anos
- De 20-29 anos
- De 30-39 anos
- De 40-49 anos
- De 50-59 anos
- Mais de 60

3. Categoria de usuário da biblioteca a que pertence:

- Discente graduação
- Discente pós-graduação
- Técnico-Administrativo
- Docente

4. Qual biblioteca da UFABC você mais frequênciava?

- Biblioteca de Santo André
- Biblioteca de São Bernardo do Campo

5. Qual serviço oferecido pelas bibliotecas que você mais utiliza? (Marque apenas 1)

- Orientação quanto à normalização
- Treinamento
- Ficha catalográfica
- Portal de Periódicos Capes
- Acesso a internet (*Wi-Fi*)
- Estudo individual e/ou em grupo
- Comutação bibliográfica (COMUT)
- Acesso às plataformas de *e-books* (Minha Biblioteca, Springer Nature, Wiley e/ou Ebsco)
- Empréstimo, renovações e reservas de materiais bibliográficos impressos

Questões relacionadas aos serviços prestados

As questões abaixo são avaliadas nos três níveis do serviço (mínimo, desejável e encontrado) em uma escala *likert* de 1 a 9, sendo 1 é o menor nível de qualidade do serviço e 9 o maior nível.

1. Em relação aos serviços das Bibliotecas da UFABC, pode-se afirmar que:

Grupo	Dimensão	Em relação aos serviços das Bibliotecas da UFABC:	Nível mínimo aceitável do serviço	Nível desejado do serviço	Nível encontrado	
01	Valor afetivo do serviço	1	Funcionários que inspiram confiança nos usuários	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
		2	Dada atenção individualizada aos usuários	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
		3	Funcionários que são consistentemente corteses	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
		4	Prontidão para responder às perguntas do usuário	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
		5	Funcionários que têm conhecimento para responder as perguntas do usuário	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
		6	Funcionários que lidam com usuários de forma carinhosa	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
		7	Funcionários que entendem as necessidades de seus usuários	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
		8	Vontade de ajudar os outros	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
		9	Confiança em lidar com problemas de atendimento dos usuários	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
02	Controle da Informação	1	Recursos eletrônicos acessíveis a partir da minha casa ou do escritório	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
		2	Site da Biblioteca me permite localizar informações por minha conta / sozinho	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
		3	Materiais bibliográficos impressos que eu preciso para o meu trabalho	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
		4	Recursos eletrônicos de informação que eu preciso	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
		5	Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias	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
		6	Ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar coisas por minha conta / sozinho	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
		7	A informação é facilmente acessível para uso independente	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
		8	Coleções de periódicos impressos e / ou eletrônicos que eu preciso para o meu Trabalho	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
03	Biblioteca como Lugar	1	Espaço da biblioteca que inspira estudo e aprendizagem	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
		2	Espaço tranquilo para atividades individuais	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
		3	Um local confortável e convidativo	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
		4	Um refúgio para estudo, aprendizagem ou pesquisa	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
		5	Espaço comunitário para a aprendizagem e estudo em grupo	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
04	Biblioteca Geral	1	Atendimento especializado no fornecimento de dados, documentos e uso de ferramentas bibliográficas	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
		2	Os treinamentos ofertados possibilitam conhecer os recursos disponíveis	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
		3	Proporciona o acesso à cultura	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
		4	Promove a inclusão digital por meio das TICs	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
		5	Os serviços ofertados refletem as necessidades do usuário	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

Questões complementares

Para cada um dos quatro grupos de questões acima, caso entenda relevante, incluir comentários com vistas a apresentar críticas e/ou sugestões sobre os temas abordados em cada grupo.

Grupo 01:

Grupo 02:

Grupo 03:

Grupo 04: