

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO  
EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Fabiano Domingues Malheiro

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DAS  
BIBLIOTECAS DA UFPEL**

**Santa Maria, RS  
2019**



**Fabiano Domingues Malheiro**

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DAS  
BIBLIOTECAS DA UFPEL**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**

**Orientadora: Fernanda Kieling Pedrazzi**

**Santa Maria, RS  
2019**

Malheiro, Fabiano Domingues

Satisfação dos usuários em relação aos serviços das bibliotecas da UFPel /  
Fabiano Domingues Malheiro. – 2019. 129 f.; 30 cm

Orientadora: Fernanda Kieling Pedrazzi Dissertação (mestrado) –  
Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas,  
Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, RS, 2019

1. Satisfação de usuários; 2. Libqual; 3. Avaliação de bibliotecas. I.  
Pedrazzi, Fernanda Kieling II. Título.

Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFSM. Dados fornecidos pelo autor(a). Sob supervisão da Direção da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central. Bibliotecária responsável Paula Schoenfeldt Patta CRB 10/1728.

**Fabiano Domingues Malheiro**

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DAS  
BIBLIOTECAS DA UFPEL**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**

**Aprovado em 12 de dezembro de 2019:**

---

**Fernanda Kieling Pedrazzi, Dra (UFSM)**  
(Presidente/Orientadora)

---

**Sonia Elisabete Constante, Dra (UFSM)**

---

**Angélica Conceição Dias Miranda, Dra (FURG)**

Santa Maria, RS  
2019



## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por me dar a vida.

Agradeço aos meus pais Admar Malheiro e Fátima Domingues que sempre me deram condições para que eu pudesse estudar e ter chegado até aqui.

Agradeço a minha esposa Giovanna Milione por sempre ter me incentivado e ter me ajudado nas horas mais difíceis e por ter entendido as minhas ausências em certos momentos.

Agradeço a minha família em especial minhas irmãs Anelise e Alessandra por todo apoio e incentivo dado em todos os desafios nos quais me proponho a enfrentar, aos meus cunhados Fábio e Paulo pela amizade e conversas que muito me valem como experiência e aprendizado para a vida.

Agradeço aos meus sobrinhos José e Alice por colocar alegria em nossas vidas e esperança em um futuro melhor.

Agradeço aos meus sogros Giovani Milione e Nídia Milione e a minha cunhada Bruna Milione pelos momentos em família, para que muitas vezes eu pudesse descontraír e relaxar aliviando um pouco da pressão que era natural diante da minha grande responsabilidade.

Agradeço aos meus colegas de trabalho da Biblioteca de Odontologia da Universidade Federal de Pelotas que sempre supriram minhas ausências para que eu pudesse estudar e me deslocar até Santa Maria para cursar as disciplinas e participar de orientações.

Agradeço a equipe de colegas servidores da UFPel em especial as colegas bibliotecárias Catarina Prestes, Leda Lopes e ao colega Filipi Gotuzzo pelo incentivo e palavras de apoio para eu ir adiante nesse curso.

Agradeço a minha chefe imediata Patrícia Borba por me liberar para eu escrever boa parte desse trabalho utilizando de licença capacitação e a chefe substituta Gabriela Lopes por me apoiar e assinar o documento que permitiu a aplicação da presente pesquisa na UFPel.

Agradeço a todas as pessoas que responderam o questionário dessa pesquisa, sem elas teriam sido impossível concluir esse trabalho.

Agradeço aos meus colegas da turma do Mestrado em Gestão de Organizações Públicas pela troca de experiências e por dividir angústias. Pelas risadas nos intervalos das aulas deixando muitas vezes o clima mais leve, para que pudéssemos seguir adiante juntos.

Agradeço aos meus professores do curso de Mestrado em Gestão de Organizações Públicas da UFSM, pelas informações e ensinamentos transmitidos com a finalidade de me iniciar na pesquisa científica.

Agradecimento especial aos Professores Breno Pereira, Luciana Batistella, Fernanda Pedrazzi, Greici Sarturi e Kelmara Mendes pela parceria e experiência replicada para mim por meio de conselhos e ensinamentos.

Agradeço ao meu primeiro orientador e conselheiro Adolfo Vanti pelas horas dedicadas a me orientar e me guiar no presente estudo.

Agradeço por fim a querida professora e orientadora Fernanda Kieling Pedrazzi por aceitar o desafio de me orientar, em um momento crucial desta jornada, sem ela teria sido muito mais difícil essa caminhada.

“Se você faz bons produtos, torne-os ainda melhores.  
Se faz bom atendimento e entrega serviços de qualidade, então este é o seu negócio”.  
(Steve Jobs)



## RESUMO

### SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS DA UFPEL

AUTOR: Fabiano Domingues Malheiro  
ORIENTADORA: Fernanda Kieling Pedrazzi

Esse estudo procurou trazer uma alternativa de avaliação dos serviços oferecidos em bibliotecas, principalmente para as universidades públicas. Levando em consideração a opinião dos usuários, procurou-se dar ênfase a sua satisfação em relação aos serviços prestados. Para coletar os dados, foi utilizada uma adaptação do método *libqual* que ainda é pouco explorado no Brasil. Sabe-se que a longevidade de uma instituição pública depende muito da importância que a mesma dá aos seus serviços. Com uma comunidade usuária cada dia mais exigente, surge a necessidade de se investigar as percepções acerca dos serviços oferecidos seja em quaisquer ambientes. Nesse trabalho, foi realizado um estudo de caso nas bibliotecas de uma universidade pública. Visto a ausência de uma sistemática de avaliação interna em relação aos serviços oferecidos pelas bibliotecas do Sistema de bibliotecas da Universidade Federal de Pelotas (Sisbi/UFPEL), que incluía seus usuários no foco da discussão, buscou-se por meio desse estudo avaliar a satisfação dos mesmos por meio de um questionário *on-line*. Com base nos resultados dessa pesquisa, foram empregadas técnicas estatísticas para aferir a confiabilidade das informações coletadas. Como principais resultados encontrados foi possível verificar quais são os serviços mais utilizados, perfil do público que frequenta as bibliotecas, os serviços com maior nível de satisfação e também os com menores níveis. Descobriu-se que a dimensão da pesquisa valor afetivo foi a dimensão que obteve melhores *scores* de avaliação. Por fim, foram sugeridas melhorias no Sistema de Bibliotecas dessa Universidade e propõe-se novas pesquisas aplicando a mesma sistemática de avaliação para comparações e avanços futuros.

**Palavras-chave:** Satisfação de usuários; Libqual; Avaliação de bibliotecas.



## **ABSTRACT**

### **SATISFACTION OF USERS WITH RESPECT TO THE SERVICES OF LIBRARIES OF UFPEL**

AUTOR: Fabiano Domingues Malheiro  
ORIENTADORA: Fernanda Kieling Pedrazzi

This study sought to provide an alternative for evaluating library services, especially for public universities. Taking into account the opinion of users, we sought to emphasize their satisfaction with the services provided. To collect the data, an adaptation of the libqual method that is still little explored in Brazil was used. It is well known that the longevity of a public institution depends greatly on the importance it attaches to its services. With an increasingly demanding user community, there is a need to investigate perceptions about the services offered in any environment. In this work, a case study was conducted in the libraries of a public university. Given the absence of an internal evaluation system regarding the services offered by the libraries of the Federal University of Pelotas Library System (Sisbi / UFPel), which includes its users in the focus of the discussion, this study aimed to evaluate satisfaction through an online questionnaire. Based on the results of this research, statistical techniques were employed to assess the reliability of the information collected. As main results found it was possible to verify which are the most used services, profile of the public that frequents the library, the services with the highest level of satisfaction and also the ones with the lowest levels. It was found that the affective value research dimension was the dimension that obtained the best evaluation scores. Finally, improvements to the University Library System have been suggested and further research is proposed applying the same evaluation system for future comparisons and advances.

**Keywords:** User Satisfaction; Libqual; Library evaluation.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Dimensões de Parasuraman.....	33
Figura 2 – Recorte do instrumento em inglês (LIBQUAL+®) .....	41
Figura 3 – Tela inicial de acesso do <i>PergamumUFPel</i> .....	49
Figura 4 – Acesso ao Meu <i>Pergamum</i> .....	50
Figura 5 – Tela inicial de acesso aos <i>ebooks</i> via acesso <i>Pergamum</i> .....	51
Figura 6 – Tela inicial do Repositório Institucional – Guaiaca.....	52
Figura 7 – Tela inicial para a solicitação de Ficha catalográfica.....	53



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Modelo original e a reestruturação das cinco dimensões de Parasuraman, Zeithaml e Berry .....	32
Quadro 2 – Experiências de aplicação do Servqual em bibliotecas brasileiras.....	34
Quadro 3 – Evolução da avaliação da qualidade em bibliotecas pelo mundo 1997 – 2006.....	35
Quadro 4 – Evolução da avaliação da qualidade em bibliotecas pelo mundo 2007 – 2019.....	36
Quadro 5 – Abordagens do Libqual pelo mundo .....	39
Quadro 6 – Dissertações e Teses publicadas no Brasil que abordam o <i>Libqual</i> .....	40
Quadro 7 – Objetivos do <i>Libqual</i> .....	42
Quadro 8 – Dimensões de Serviço Libqual .....	44
Quadro 9 – Principais comentários e sugestões dos usuários por biblioteca.....	87



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Dimensão AS – Valor afetivo do serviço por nível de serviço .....	73
Gráfico 2 – Dimensão Controle da Informação – IC por nível de serviço .....	74
Gráfico 3 – Dimensão Biblioteca como lugar – LP por nível de serviço .....	75
Gráfico 4 – Médias gerais das dimensões da pesquisa.....	75
Gráfico 5 – Nota por gênero na dimensão Valor afetivo do serviço – AS .....	76
Gráfico 6 – Nota por gênero na dimensão Controle da Informação – IC.....	77
Gráfico 7 – Nota por gênero na dimensão Biblioteca como lugar – LP.....	77
Gráfico 8 – Notas por idade da dimensão Valor afetivo do serviço – AS.....	78
Gráfico 9 – Notas por idade da dimensão Controle da informação – IC.....	79
Gráfico 10 – Notas por idade da dimensão Biblioteca como lugar – LP .....	79
Gráfico 11 – Notas por gênero da dimensão Biblioteca como lugar – LP .....	80
Gráfico 12 – Notas por gênero da dimensão Controle da informação – IC .....	80
Gráfico 13 – Notas por gênero da dimensão Valor afetivo do serviço – AS .....	81
Gráfico 14 – Notas por estado civil da dimensão Valor afetivo do serviço – AS .....	81
Gráfico 15 – Notas por estado civil da dimensão Controle da informação – IC.....	82
Gráfico 16 – Notas por estado civil da dimensão Biblioteca como lugar – LP.....	82
Gráfico 17 – Notas por categorias de usuários da dimensão Valor afetivo do serviço – AS ...	83
Gráfico 18 – Notas por categorias de usuários da dimensão Controle da informação – IC .....	84
Gráfico 19 – Notas por categorias de usuários da dimensão LP – Biblioteca como lugar.....	85
Gráfico 20 – Médias gerais da pesquisa por Nível do serviço .....	86



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Usuários de bibliotecas da UFPel (categorias detalhadas) .....	47
Tabela 2 – Usuários de bibliotecas da UFPel (categorias condensadas).....	48
Tabela 3 – Informações das bibliotecas do Sisbi/UFPel .....	53
Tabela 4 – Análise descritiva das variáveis sociodemográficas.....	56
Tabela 5 – Análise descritiva das variáveis de utilização .....	57
Tabela 6 – Análise descritiva da dimensão valor afetivo do serviço.....	58
Tabela 7 – Análise descritiva da dimensão controle da informação .....	59
Tabela 8 – Análise descritiva da dimensão biblioteca como lugar.....	60
Tabela 9 – Análise descritiva do nível da dimensão AS (Valor afetivo do serviço).....	60
Tabela 10 – Análise descritiva do nível da dimensão IC (Controle da informação).....	61
Tabela 11 – Análise descritiva do nível da dimensão LP (Biblioteca como lugar).....	61
Tabela 12 – ANOVA da dimensão AS.....	62
Tabela 13 – Teste de Tukey da dimensão AS .....	62
Tabela 14 – ANOVA da dimensão IC .....	62
Tabela 15 – Teste de Tukey da dimensão IC.....	63
Tabela 16 – ANOVA da dimensão LP .....	63
Tabela 17 – Teste de Tukey da dimensão LP .....	63
Tabela 18 – ANOVA da pergunta AS .....	64
Tabela 19 – Teste de Tukey da pergunta AS .....	64
Tabela 20 – ANOVA da pergunta IC .....	65
Tabela 21 – ANOVA da pergunta LP .....	66
Tabela 22 – Teste de Tukey da pergunta IC .....	66
Tabela 23 – Teste de Tukey da pergunta LP .....	67
Tabela 24 – ANOVA para verificar a diferença na média no nível mínimo do serviço .....	67
Tabela 25 – Teste de Tukey no nível mínimo do serviço.....	68
Tabela 26 – ANOVA para verificar a diferença na média do nível desejável do serviço.....	68
Tabela 27 – Teste de Tukey para o nível desejável do serviço .....	68
Tabela 28 – ANOVA para verificar a diferença na média no nível encontrado do serviço .....	69
Tabela 29 – Teste de Tukey para o nível encontrado do serviço .....	69
Tabela 30 – Análise de regressão da dimensão AS nível mínimo.....	69
Tabela 31 – Análise de regressão da dimensão AS nível desejável .....	70
Tabela 32 – Análise de regressão da dimensão AS nível encontrado .....	70
Tabela 33 – Análise de regressão da dimensão IC nível mínimo.....	71
Tabela 34 – Análise de regressão da dimensão IC nível desejável .....	71
Tabela 35 – Análise de regressão da dimensão IC nível encontrado .....	71
Tabela 36 – Análise de regressão da dimensão LP nível mínimo .....	72
Tabela 37 – Análise de regressão da dimensão LP nível desejável.....	72
Tabela 38 – Análise de regressão da dimensão LP nível encontrado.....	73



## LISTA DE ABREVIATURAS

ACE – Avaliação das Condições de Ensino

ARL – *Association of Research Libraries*

BDTD – Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações

Bus – Bibliotecas Universitárias

Cbib – Coordenação de Bibliotecas

ENADE – Exame Nacional de Desempenho de Estudantes

FURG – Universidade Federal do Rio Grande

IBICT – Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional

PUCPR – Pontifícia Universidade Católica do Paraná

SEER – Sistema de Editoração Eletrônica de Revistas

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

SISBi – Sistemas de Bibliotecas

SSI – Serviços de Sistemas de Informação

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso

TDs – Tecnologias Digitais

UFPEl – Universidade Federal de Pelotas

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UFSM – Universidade Federal de Santa Maria

UNIPAMPA – Universidade Federal do Pampa

USP – Universidade de São Paulo



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>17</b>
1.1	PROBLEMÁTICA E DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA .....	21
1.2	OBJETIVOS .....	22
<b>1.2.1</b>	<b>Objetivo geral.....</b>	<b>22</b>
<b>1.2.2</b>	<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>22</b>
1.3	JUSTIFICATIVA .....	23
1.4	ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO .....	24
<b>2</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>25</b>
2.1	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS .....	25
2.2	O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS .....	28
2.3	QUALIDADE EM SERVIÇOS .....	29
2.4	SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS .....	31
2.5	MÉTODO <i>SERVQUAL</i> .....	32
<b>2.5.1</b>	<b>A aplicação do <i>Servqual</i> em bibliotecas brasileiras e suas limitações .....</b>	<b>33</b>
<b>2.5.2</b>	<b>Outras metodologias de avaliação de bibliotecas.....</b>	<b>35</b>
2.6	MÉTODO <i>LIBQUAL</i> E ESTUDOS REALIZADOS .....	37
<b>2.6.1</b>	<b>Objetivos do <i>Libqual</i>.....</b>	<b>42</b>
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>43</b>
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	43
3.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	45
<b>3.2.1</b>	<b>Questões de perfil da pesquisa.....</b>	<b>45</b>
<b>3.2.2</b>	<b>Questões das Dimensões da pesquisa .....</b>	<b>46</b>
3.3	POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	47
3.4	PORTFÓLIO DE SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS DO SISBI/UFPel.....	48
<b>3.4.1</b>	<b>Serviço de empréstimo, reserva e renovação de livros (<i>Pergamum</i>).....</b>	<b>49</b>
<b>3.4.2</b>	<b>Repositório Institucional da Universidade Federal de Pelotas (GUAICA) .....</b>	<b>51</b>
<b>3.4.3</b>	<b>Elaboração de ficha catalográfica (trabalhos acadêmicos de graduação e pós- graduação).....</b>	<b>52</b>
3.5	LOCALIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DO SISBI/UFPEL .....	53
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>55</b>
4.1	ANÁLISES DA COLETA DOS DADOS.....	55
4.2	ANÁLISE GRÁFICA.....	73
<b>5</b>	<b>PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI) .....</b>	<b>89</b>
5.1	OUTRAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO RIO GRANDE DO SUL E A PRESENÇA DAS BIBLIOTECAS EM SEU PDI.....	90
<b>6</b>	<b>CONCLUSÕES E LIMITAÇÕES DO ESTUDO.....</b>	<b>93</b>
6.1	LIMITAÇÕES DA APLICAÇÃO DO MÉTODO E PERCEPÇÕES DO PESQUISADOR.....	94
6.2	PRINCIPAIS CONCLUSÕES .....	95
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>97</b>

<b>APÊNDICE A – CRONOGRAMA DO PROJETO.....</b>	<b>103</b>
<b>APÊNDICE B – FLUXOGRAMA DAS ETAPAS DO PROJETO .....</b>	<b>105</b>
<b>APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE PESQUISA CUSTOMIZADO .....</b>	<b>107</b>
<b>APÊNDICE D – CARTA DE ACEITE DA COORDENAÇÃO DE BIBLIOTECAS DA UFPel.....</b>	<b>109</b>
<b>APÊNDICE E – BIBLIOTECA DE ODONTOLOGIA .....</b>	<b>111</b>
<b>ANEXO A – QUESTÕES DA 1º DIMENSÃO <i>LIBQUAL</i>.....</b>	<b>113</b>
<b>ANEXO B – QUESTÕES DA 2º DIMENSÃO <i>LIBQUAL</i>.....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXO C – QUESTÕES DA 3º DIMENSÃO <i>LIBQUAL</i>.....</b>	<b>117</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O fortalecimento da democracia no Brasil, após longo período de ditadura militar trouxe consigo uma maior consciência dos cidadãos sobre seus direitos. Como consequência disso, houve um aumento das exigências dos mesmos em relação à entrega de serviços. Nessa perspectiva, as empresas privadas precisaram se adequar a esses novos cidadãos mais exigentes e o Estado se viu obrigado a adotar novos modelos de gestão pública que atendessem com maior eficiência as demandas da população. Dessa maneira, os serviços públicos então passaram a observar mais as necessidades de seus usuários, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados (PROGRAMA GESPÚBLICA, 2013).

Com o passar das décadas, os cidadãos tiveram mais clareza do quanto é importante exigir seus direitos e do seu dever em questionar a qualidade dos serviços que recebem, principalmente na esfera pública. Com isso, surge a necessidade de cada vez mais se investigar as percepções desses usuários em quaisquer ambientes e organizações com a finalidade de melhorar o que está sendo oferecido aos mesmos.

Dos Passos et. al. (2013, p.155) reconhecem que “em um cenário cada vez mais competitivo, as organizações precisam avaliar a qualidade dos serviços que oferecem, medindo a satisfação de seus usuários e observando atentamente seus processos”. Em relação aos serviços públicos, a competitividade não está atrelada ao lucro, mas sim ao quanto a instituição se torna sustentável, longa, ou ainda, pelo simples fato de garantir sua existência.

De maneira geral, os serviços públicos destinam-se a satisfazer as necessidades de uma coletividade e têm como uma das principais características a gratuidade. Seu caráter público se deve ao fato de que em determinado tempo e lugar o Estado considerou que não convém repassar tal responsabilidade para a iniciativa privada, sendo assim, esses serviços ficam sujeitos às normas e regulamentos da instituição na qual fazem parte e assujeitados também à legislação vigente e controles próprios de órgãos públicos de fiscalização.

Na literatura pesquisada para este trabalho são encontradas diversas definições acerca de serviço. Para fins desse estudo utilizou-se o conceito de serviço atribuído por Lovelock e Wirtz (2001), que afirmam que o mesmo consiste no ato de oferecer e executar algo para alguém, proporcionando a geração de valor, algum benefício e ainda alguma vantagem ao seu consumidor.

Por sua vez, os usuários dos serviços públicos são definidos como aqueles que fazem uso de algum tipo de serviço ofertado por uma instituição de caráter público. Normalmente,

essas instituições sobrevivem por meio da arrecadação de impostos e tributos. Desta forma, é justo que seja devolvido para a sociedade serviços de qualidade e que satisfaçam os anseios dos contribuintes.

No que se refere à qualidade de serviços prestados por Instituições de Ensino Superior (IES) no Brasil, Lourenço e Knop (2011) destacam que aplicar instrumentos de avaliação da organização que possibilitem identificar a percepção discente é fundamental para a melhoria dos serviços prestados. No caso deste trabalho somam-se a essa categoria, os docentes, técnicos administrativos e a comunidade externa (usuários sem vínculo institucional com a universidade), pois eles também são usuários dos mesmos serviços nas Bibliotecas Universitárias (BUs).

Constata-se que no ambiente universitário, mais precisamente em bibliotecas de universidades públicas, ao longo dos anos, busca-se melhoria contínua na prestação de serviços. As bibliotecas universitárias desempenham um papel fundamental na formação acadêmica em nível de graduação e pós-graduação. Elas servem de local de aprendizagem e absorção de conhecimentos, prestam um valioso serviço disponibilizando diversas fontes de informações necessárias para uma boa formação acadêmica e desenvolvimento de diferentes tipos de pesquisas. Na concepção de Silveira (2014), elas são fundamentais para o apoio a pesquisa, ao ensino e a extensão. Atendendo discentes, docentes, técnico-administrativos e ainda a comunidade externa.

Santa Anna e Costa (2017, p.42) conceituam biblioteca universitária como um espaço destinado à oferta dos mais variados produtos e serviços e que atende principalmente a comunidade acadêmica. Para Zaninelli et. al. (2019, p.12) as bibliotecas universitárias são consideradas centros de cultura e aprendizagem, sendo também dinâmicas e interativas. Elas têm como principal objetivo mediar a relação entre os produtores e os consumidores do conhecimento científico. Por serem espaços de constantes mudanças, as BUs devem sempre estarem atentas as novas demandas por produtos e serviços para melhor satisfazer as necessidades de seus públicos.

É por meio da percepção dos usuários de bibliotecas que se torna possível buscar constantes melhorias e inovações. A visão de quem utiliza os serviços de bibliotecas no dia a dia é fundamental nesse processo de avaliação. Para isso, devem ser realizadas pesquisas com periodicidade com os frequentadores de biblioteca. Geralmente, são executadas pelo setor de referência, sendo esta uma seção que aparece quase sempre próxima ao balcão de atendimento nas bibliotecas.

Segundo Grogan (1995), com a expansão da ciência e com os assuntos cada vez mais específicos e interdisciplinares, o serviço de referência surge com a finalidade de maximizar o uso dos recursos disponíveis. E para isso se dar em sua amplitude máxima, é preciso o conhecimento, por parte do gestor da unidade de informação, da real necessidade informacional de seus usuários.

Almeida Junior (2014, p.104) diz que “as manifestações de mediação que são mais vistas nas bibliotecas são as ações realizadas pelo bibliotecário no Serviço de Referência e Informação”. O autor defende que as atividades que são desempenhadas pelos bibliotecários no atendimento aos usuários devem ter como principal objetivo o acesso e a apropriação de informações, tornando a função do bibliotecário, efetivamente, uma mediação entre o usuário e a informação.

Portanto, realizar pesquisas com os usuários de bibliotecas com a intenção de conhecer as suas reais necessidades, constatar se estão tendo suas demandas atendidas, se sabem utilizar os serviços sozinhos e/ou se necessitam de algum auxílio, é a função de um serviço de informação de qualidade. Nesse sentido, é preciso um processo contínuo de avaliação dos serviços oferecidos.

Para Ramos e Schabbach (2012, p.1272) “a avaliação é um instrumento importante para a melhoria da eficiência do gasto público, da qualidade da gestão, do controle social sobre a efetividade da ação do Estado”. É importante salientar que avaliar é atribuir um valor. Esse valor pode ser positivo ou negativo, mas o fato é que para construir ou mudar algo na perspectiva de algum avanço, é fundamental, saber a opinião de quem utiliza o serviço.

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

Para Lancaster (1996) são várias as razões para o gestor de bibliotecas realizar a avaliação dos serviços prestados:

- a) estabelecer uma escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento;
- b) simplesmente a de justificar a sua existência;
- c) identificar possíveis causas de malogros ou ineficiência do serviço;
- d) comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços.

Segundo Silva e Leite (2015) os processos de avaliação poderão ajudar o bibliotecário a melhorar a qualidade dos seus serviços, à medida que envolve todos os aspectos essenciais para o pleno funcionamento da biblioteca, proporcionando, dessa forma, satisfação aos usuários em relação aos serviços prestados.

Para a construção deste estudo percebeu-se uma lacuna existente pela ausência de avaliações internas. É preciso conhecer a percepção de quem de fato vivencia na prática e utiliza os serviços oferecidos. Sendo assim, esta pesquisa tem como finalidade avaliar a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelas bibliotecas da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) e, por meio da opinião destes, propor melhorias que satisfaçam suas necessidades.

A UFPel está situada na cidade de Pelotas, no interior do Estado do Rio Grande do Sul a 250 km de Porto Alegre. Possui quatro campi: Campus Capão do Leão, Campus da Saúde, Campus das Ciências Sociais e o Campus Anglo, onde está instalada a Reitoria e demais unidades administrativas. Fazem parte também da estrutura atual da Universidade diversas unidades dispersas. Dentre elas, estão a Faculdade de Odontologia, a Faculdade de Direito, o Serviço de Assistência Judiciária, o Conservatório de Música, o Centro de Artes (CA), o Centro de Desenvolvimento Tecnológico (CDTEc), o Centro das Engenharias (CEng), a Escola Superior de Educação Física (ESEF), o Museu de Arte Leopoldo Gotuzzo (MALG), o Museu de Ciências Naturais Carlos Ritter e a Agência para o Desenvolvimento da Lagoa Mirim (ALM). Oferece atualmente a sua comunidade acadêmica 98 cursos de graduação, 48 cursos de mestrado e 31 de doutorado.

Atualmente conta com oito bibliotecas nas cidades de Pelotas e Capão do Leão, sendo todas setoriais, não possuindo nenhuma biblioteca considerada Central. No topo da hierarquia está a Coordenação de Bibliotecas (CBib/UFPel) que é o setor responsável pelo Sistema de Bibliotecas (SisBi/UFPel) e pelo gerenciamento técnico e administrativo das bibliotecas, ligadas ao Gabinete da Vice-Reitoria.

Considerando o exposto, o objetivo principal deste trabalho é avaliar a satisfação dos usuários com os serviços disponibilizados pelas bibliotecas do Sisbi/UFPel e descobrir se elas atendem as suas necessidades nas dimensões propostas no método de pesquisa. Dentre os serviços oferecidos pelas mesmas podem ser citados: Catalogação na fonte para trabalhos acadêmicos, Repositório Institucional (GUAICA), Plataforma Digital Minha Biblioteca, Periódicos eletrônicos da UFPel ou *Open Journal Systems (OJS)* e o Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas Pergamum. Ao longo desse trabalho será explicada detalhadamente a função de cada serviço.

## 1.1 PROBLEMÁTICA E DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

Atualmente a maioria das avaliações de bibliotecas existentes no Brasil é realizada de forma externa conforme Brito (2013), ou seja, membros de outra instituição comparecem por alguns dias na Universidade avaliada, observando de maneira geral o trabalho dentro dos vários setores, dentre eles a Biblioteca, e após atribuem uma nota. Segundo Freitas (2008) e Brito (2013), destacam-se os esforços direcionados à avaliação de bibliotecas universitárias no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). O SINAES foi criado por meio da Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004, que instituiu a avaliação das Instituições de Educação Superior (IES), e é formado por três componentes principais: a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes de forma integrada (INEP, 2004).

A qualidade dos cursos de graduação e pós-graduação nas avaliações realizadas pelo SINAES está intimamente relacionada com a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas, uma vez que, conforme Soares et al. (2015), as bibliotecas estão enquadradas na categoria instalações físicas e, dos dez indicadores que formam essa dimensão, três dizem respeito à biblioteca, ou seja, para a obtenção de uma boa avaliação dos cursos é primordial ter uma biblioteca bem avaliada.

Visto a ausência de uma sistemática de avaliação interna dos Serviços oferecidos pelo Sisbi/UFPel, que inclua seus usuários e que busque discutir estratégias de melhorias dos mesmos, o presente trabalho propõe a realização de um diagnóstico desses serviços por meio da percepção de seus usuários. É de suma importância, uma vez que o Sistema de Bibliotecas depende desse diagnóstico para desenvolver e aprimorar ferramentas de comunicação e informação.

A busca constante pela melhoria nos métodos de avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias está intimamente relacionada à qualidade do ensino, pesquisa e extensão da universidade. Dito isso, se os serviços oferecidos pelas bibliotecas forem de boa qualidade, isso fará com que os usuários que se utilizam desses tenham uma maior capacidade de aprendizagem e, conseqüentemente, melhor desempenho acadêmico e profissional.

Um estudo realizado na Universidade de Caxias do Sul (UCS) comprova que o uso da biblioteca Universitária está intimamente relacionado ao sucesso acadêmico. O artigo escrito em 2016 por Hubner e Andretta comprova, por meio de estatísticas de empréstimos coletadas

do sistema da UCS, a relação com índices acadêmicos elevados, na maioria das vezes os alunos que mais utilizavam a biblioteca obtinham melhores coeficientes nos respectivos cursos.

Outra problemática existente, de acordo com Andrade (2017), consiste na dificuldade em se planejar e executar atividades, principalmente sobre as que intencionam inovar. Dessa forma, a autora considera importante investir em mais pesquisas com vários conjuntos de sujeitos, com o intuito de ratificar as percepções, como também ter a chance de averiguar novas impressões e/ou anseios sobre os serviços prestados e, ainda realizar mais inferências sobre a temática. Por essas razões explicitadas anteriormente, o presente estudo se faz necessário.

Com intuito de aplicar uma metodologia de avaliação da satisfação dos usuários com os serviços disponibilizados pelo Sistema de Bibliotecas da UFPel e posteriormente propor melhorias aos mesmos, esse trabalho visa responder a seguinte questão: **As Bibliotecas do Sisbi/UFPel atendem as necessidades de seus usuários?**

## 1.2 OBJETIVOS

Com base no exposto e aspectos abordados acima, esse estudo teve os seguintes objetivos:

### 1.2.1 Objetivo geral

Avaliar a satisfação dos usuários das Bibliotecas do Sisbi/UFPel em relação aos serviços oferecidos.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- Mapear as publicações que abordam a questão da satisfação de usuários de bibliotecas, bem como a qualidade em serviços de informação;
- Identificar o perfil dos usuários do Sistema de Bibliotecas da UFPel;
- Descobrir quais são os serviços mais utilizados pelos usuários do Sisbi/UFPel;
- Verificar a existência de um planejamento de bibliotecas no PDI da UFPel;

### 1.3 JUSTIFICATIVA

A inevitabilidade de se realizar estudos sobre a satisfação de utentes<sup>1</sup> segundo De Campos, Da Silva e De Souza Pinto (2015) se deve ao fato de os usuários e suas demandas serem consideradas voláteis, estando estas sempre em constantes transformações. Desta maneira, os gestores têm sempre que buscarem novas alternativas que satisfaçam de forma eficiente os anseios e as necessidades informacionais de seu público.

Conforme Silva (2012, p.109) destaca, “é possível, inclusive afirmar a influência dos estudos de satisfação dos usuários em saúde e Biblioteconomia/Ciência da Informação, sendo muito comum o uso do termo satisfação associado à qualidade e avaliação”. Conforme o autor é possível identificar essa associação de termos em diversos artigos científicos, sendo inclusive bem frequente seu uso.

De Campos, Da Silva e De Souza Pinto (2015) também afirmam que é preciso: “estudar e conhecer usuários da informação ou uma comunidade compõe uma das formas importantes para verificar a satisfação destes, mediante alguns aspectos, incluindo a prestação de serviços”. De acordo com Silva (2012, p.113) “é papel do centro de informação e do profissional da informação atentar para as necessidades de informação do usuário, pois não é qualquer serviço que irá satisfazer suas necessidades”.

A grande parcela de serviços a serem avaliados com este trabalho consiste em Sistemas de Informação de Bibliotecas. Neste contexto, Almeida (2017, p. 259), afirma que “os utilizadores de SSI estão exigentes e conscientes da avaliação de produtos e serviços pelo que os resultados obtidos, [...] permitem conhecer a sua real satisfação e o (des)encontro entre expectativas e percepções, isto é, a qualidade do serviço prestado”. É importante salientar que também serão avaliadas as interações humanas (valor afetivo) e ainda o espaço físico oferecido a comunidade usuária.

Outra motivação para o enfoque deste estudo se deve à recente Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. No Art. 6º é estabelecido o que são os direitos básicos do usuário e no Capítulo I é dado o direito de participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos. Seguindo a orientação dessa legislação, é preciso questionar os usuários dos serviços públicos sobre a sua satisfação com o que é oferecido, para que os mesmos tenham a possibilidade de exercerem seu direito de avaliar.

---

<sup>1</sup> Terminologia usada para usuários de bibliotecas.

A preocupação deste trabalho é eminente quanto à qualidade na prestação dos serviços públicos, uma vez que são cobrados elevados impostos no Brasil e os mesmos devem retornar para os cidadãos em forma de serviços de excelente qualidade e com eficiência. Para atingir essa finalidade, é preciso a preocupação dos servidores públicos em realizar mais estudos que busquem mensurar a satisfação da população e, a partir deles, planejar e executar ações com foco em melhorias.

O local escolhido para a aplicação desta pesquisa foi a Universidade Federal de Pelotas aonde o autor é bibliotecário (servidor público) da Unidade da Biblioteca Odonto/Lyceu. A escolha também se deu pela facilidade de acesso aos dados do sistema de gerenciamento de bibliotecas (*Pergamum*). Esse *software* foi desenvolvido pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) e através dele é possível gerar relatórios de toda a movimentação de materiais emprestados pelo Sistema de Bibliotecas da UFPel, além de outras funcionalidades que serão explicitadas ao longo desse trabalho e ainda pelo conhecimento do mesmo sobre o espaço físico e realidade vivida nessa instituição.

Por fim, e não menos importante, os dados coletados por meio desta pesquisa poderão servir de parâmetros para próximos estudos na área e para comparações de dados entre este estudo e outros. De acordo com Pouget (2014), as pesquisas que abordam a temática de satisfação têm relevância em estudos futuros ao investigar a relação entre expectativa, desempenho e políticas públicas.

#### 1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Esta Dissertação foi organizada em seis capítulos. O primeiro capítulo trata da introdução, problemática, objetivos e a justificativa deste trabalho. No capítulo dois é realizado o levantamento das bibliografias que abordam o tema. Nos capítulos três e quatro, respectivamente, são apresentados os procedimentos metodológicos, análises e discussões dos resultados. No capítulo cinco tem-se a discussão sobre o Plano de Desenvolvimento Institucional e, por fim, no capítulo seis são construídas as limitações e conclusões deste estudo.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo serão citados trabalhos de autores que aplicaram e desenvolveram estudos sobre a satisfação de usuários e qualidade em serviços. O mesmo foi dividido em subseções com a intenção de facilitar o entendimento do leitor, são elas: bibliotecas universitárias, o processo de avaliação de bibliotecas universitárias brasileiras, qualidade em serviços, satisfação de usuários de bibliotecas, método *Servqual*, aplicação do *Servqual* em Bibliotecas e suas limitações, outras metodologias de avaliação de bibliotecas e método *libqual* e estudos realizados

### 2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Conforme Morigi (2005), as bibliotecas universitárias surgiram na Idade Média e eram ligadas principalmente a ordens religiosas. Inicialmente, nesse período, os livros eram manuscritos. Somente com o advento da Imprensa com Johannes Gutenberg e a transição da Idade Média para o Renascimento foi criada a tipografia, dando início aos livros impressos. Com o barateamento e produção em massa de livros, as bibliotecas começaram a se expandir e a ganhar maior volume de materiais, conseqüentemente aumentou o número de pessoas beneficiadas pela leitura.

No século XVII foram criadas as primeiras publicações periódicas, dessa maneira a comunicação científica teve sua velocidade aumentada se comparada a produção editorial de livros. No século XVIII destaque para o surgimento das primeiras enciclopédias e também das primeiras bibliotecas especializadas. Nos dois séculos seguintes, segundo Silveira (2014) as bibliotecas aumentaram muito o tamanho de suas coleções e com isso as instituições se viram obrigadas a construir prédios maiores para guardar tanta quantidade de materiais e passaram a dar o livre acesso às estantes para seus usuários. Como afirma Santos (2012, p.187): “[...] as mudanças técnicas, como o uso do papel e a invenção da imprensa, tornaram a biblioteca mais acessível e seu caráter passou de instituição fechada e particular para leiga e pública”.

Dessa maneira, “quanto mais se lia, mais se produzia conhecimento o que aumentava o campo para novos estudos. Conforme foi aumentando o número de leitores, o conhecimento também avançava com novas descobertas e a sociedade também se beneficiava com as novas invenções vindas desses estudiosos. Este ciclo cresceu aumentando a relação entre a universidade, a biblioteca e os seus leitores”. (MORIGI, 2005, p.191). Para se ter a real

compreensão dessas mudanças, até chegar próximo aos dias atuais, é preciso que se entendam os paradigmas existentes entre a biblioteconomia e a ciência da informação.

A biblioteconomia nasceu do trabalho técnico executado nas antigas bibliotecas e tinha como foco principal a composição de grandes acervos. Por outro lado, a ciência da informação surge com o propósito de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários, aos quais solicitam acesso a quaisquer suportes de informação e geralmente utilizam para isso recursos informatizados, dessa forma se evita o desperdício de esforço, tempo e gastos desnecessários (SANTA ANNA, 2017).

No século XXI, as bibliotecas universitárias deixaram de ser organizações depositárias de livros para se tornarem locais com inúmeros serviços distintos, cada vez mais fazendo o uso da tecnologia. A invenção da internet deu a possibilidade de conectar o público a novos produtos e serviços de informação. Essa nova forma de definir biblioteca para além do seu espaço físico pode ser denominada como biblioteca ubíqua. Conforme Silveira (2014) biblioteca ubíqua pode ser conceituada como espaços sem barreiras do tempo ou do próprio espaço e são acessíveis a qualquer hora e local. Trouxe também o conceito de biblioteca híbrida como sendo “aquela unidade informacional que utiliza diferentes tecnologias no uso das fontes informacionais” (SANTA ANNA, 2015, p.12), ou seja, pode ser considerada uma fase de transição entre o impresso e o digital.

Para Santa Anna (2015, p.13), a característica das BUs passarem a serem híbridas é favorável, pois elas se apresentam como melhor alternativa para a finalidade de satisfazer as necessidades informacionais dos universitários que têm como características comuns serem um público misto e inovador.

Todas essas mudanças envolvendo o uso das Tecnologias Digitais (TDs) impactaram diretamente a forma dos usuários enxergarem as bibliotecas, que por sua vez, não se contentaram mais apenas com empréstimo e devolução de livros. Os mesmos começaram a fazer novas exigências e se tornaram os mais importantes avaliadores dos serviços, contribuindo com novas ideias e sugestões de melhorias.

Para se adaptar a essas constantes mudanças, os profissionais da informação por sua vez, precisaram estar cada dia mais atentos as demandas solicitadas por seu público, no entanto, se não questionado nem sempre o mesmo pode expor sua opinião. Hoffman e Bateson (2003) afirmam que é preciso medir a satisfação dos usuários, nunca devendo esperar por reclamações para depois identificar os problemas com a prestação de serviços. Lovelock e Wright (2001) alertam que os usuários satisfeitos disseminam informações positivas, ou seja,

não necessitando de tanto esforço para atrair novos usuários, já que os próprios, estando satisfeitos, se encarregam de fazer essa divulgação sobre os serviços.

Por outro lado, a insatisfação pode levar alguns usuários a deixarem de frequentar a biblioteca buscando outros locais mais atrativos. As bibliotecas universitárias não podem deixar de serem espaços de referência para estudos e pesquisas pois, se isso acontecer, perdem a razão de sua existência. Pelo contrário, elas precisam constantemente se reinventar para prolongarem sua permanência nas áreas físicas destinadas para tais fins, ocupando posições de destaque dentro das instituições. No entanto, nem sempre ou quase nunca, o espaço físico destinado a guarda dos materiais é suficiente, bem como o tamanho do local separado para os estudos em grupo ou estudos individuais (salas de estudos) são satisfatórios.

Na prática, o que ocorre é que os gestores das Universidades muitas vezes sequer mencionam as bibliotecas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), pois não entendem a relevância das mesmas para o contexto da aprendizagem e do avanço do conhecimento. Com locais muitas vezes inadequados (pequenos, desconfortáveis), os usuários tendem a se tornarem mais insatisfeitos. O espaço físico é um importante indicador da qualidade a ser mensurado, que impacta diretamente nos índices de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelas bibliotecas.

O objetivo principal de uma biblioteca universitária deve ser – para além de atender as demandas de ensino, pesquisa e extensão – atingir níveis de satisfação elevados com os serviços oferecidos. Para isso, além de se ter recursos financeiros, materiais e humanos é necessário entender as necessidades de quem os utiliza. Por exemplo, quando é verificada a inexistência de determinado livro no acervo (coleção de livros), uma solução pode ser a assinatura de uma base de *ebooks* que contemple o material que não existe na forma impressa.

Outro exemplo que pode ser citado para a resolução de um possível problema que cause a insatisfação se refere ao horário de atendimento. Se o horário muitas vezes não satisfaz determinado grupo de frequentadores da biblioteca, uma solução pode ser concentrar mais bibliotecas em único espaço físico, aproveitando de melhor forma a equipe de trabalho, conseguindo assim, ampliar o horário de atendimento, já que se teriam turnos de trabalho com mais funcionários, o que proporcionaria à comunidade acadêmica mais conforto e comodidade.

## 2.2 O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS

Ao avaliar a qualidade das universidades públicas brasileiras os órgãos governamentais avaliadores estão fazendo o papel de controle dos gastos públicos. No Brasil, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) é um órgão do governo federal que tem a função de avaliar a qualidade das instituições de nível superior no Brasil por meio do Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES).

O INEP é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação (MEC). Sua missão é subsidiar a formulação de políticas educacionais dos diferentes níveis de governo, com intuito de contribuir para o desenvolvimento econômico e social do país (INEP, 2018). Esse órgão regulador realiza, segundo Brito (2013), processos avaliativos e também levantamentos estatísticos com a finalidade de obter dados das instituições de ensino superior.

Conforme Brito (2016) o SINAES contempla as seguintes avaliações:

- a) Avaliação institucional externa, realizada *in loco* por uma comissão de avaliadores;
- b) Avaliação das Condições de Ensino (ACE), aplicada aos cursos nos casos em que a comissão de avaliação julgar necessária verificação;
- c) processo de Avaliação Integrada do Desenvolvimento Educacional e da Inovação da Área Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE), que tem uma prova aplicada aos alunos, por amostragem, no meio e no final do curso em quatro grandes áreas: ciências humanas, exatas, tecnológicas e biológicas e da saúde;
- d) auto avaliação institucional, realizada de forma permanente e com resultados a serem apresentados a cada três anos.

Brito (2016) acrescenta que os resultados do último item que se refere a auto avaliação das instituições, realizada pela comunidade acadêmica, não chegam a ser realizados ou ainda não se tornam públicos, uma vez que não foram encontrados relatos dessas experiências e publicações na área biblioteconômica.

Na observância do Art. 4º do SINAES fica evidente que a avaliação dos cursos de graduação tem por objetivo identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em particular as relativas ao perfil do corpo docente, as instalações físicas e a organização didático-pedagógica (ESTELA; CUNHA, 2017).

Segundo Bernardo e Rodrigues (2015, p.84, *apud* GOMES e BARBOSA, 2003), as bibliotecas universitárias são caracterizadas como uma organização prestadora de serviços de informação, em apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, aos docentes, discentes e

pesquisadores da universidade. Ainda de acordo com Bernardo e Rodrigues (2015, p.81) “o desempenho da biblioteca universitária influencia na qualidade dos cursos oferecidos de sua instituição de ensino”.

Quando as instituições de ensino são avaliadas, as bibliotecas são observadas no item que se refere as instalações físicas. Normalmente é um setor das universidades que merece muita atenção dos gestores, já que sua nota impacta de forma direta na avaliação final dos cursos.

### 2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

O conceito de qualidade deriva, assim como o conceito de serviço, dos estudos da administração privada e é definido por vários autores, dentre eles Parasuraman (1985), como algo subjetivo e que está intimamente ligado à satisfação. Entretanto, sua utilização, no que tange aos serviços públicos, ainda necessita de mais estudos e aplicações. Contudo, a área da administração pública vem demonstrando significativa evolução no que se refere à preocupação com esse tema, visto que cada vez mais são frequentes os estudos que abordam a eficiência dos serviços, principalmente com foco no cidadão.

Na percepção de Cóquero (2014, p.126), “a participação dos usuários faz com que o foco da melhoria da qualidade seja voltado para eles.” Desta forma, há um entendimento de que o consulente (usuário) não deve ser excluído do processo de avaliação dos serviços. Pelo contrário, ele deverá ser o centro desse processo.

Para Novaes et. al. (2015) a importância de se estudar a temática está no “entendimento do cidadão sobre a qualidade na prestação dos serviços públicos”. E ainda, “para a organização pública e a sociedade, é uma forma de compreender o cidadão quanto aos conceitos de qualidade adotados nos serviços públicos, permitindo ao gestor tomar decisões mais eficazes, realizar medidas e modificar processos que se fizerem necessários.” (NOVAES, LASSO E MAINARDES, 2015, p. 108).

Ainda segundo Novaes et. al. (2015, p.108), em relação a qualidade em serviços afirmam que é preciso “considerar que a missão organizacional e o seu projeto de qualidade, estarão sujeitos a modificações conforme mudanças do cenário político, econômico, social e cultural em que a organização está inserida, bem como o seu campo de atuação”. Ou seja, a qualidade é variável conforme a localização da instituição, governo, orçamento e público que se atende.

Segundo Lovelock e Wright (2001), quando se referem à qualidade de serviços a definem como as percepções dos clientes baseadas em avaliações cognitivas de longo prazo, já a satisfação é considerada uma reação emocional de curto prazo. Portanto, muitas vezes o usuário pode estar satisfeito com o serviço em um determinado momento e, quando questionado novamente em outra situação, sua reação poderá ser totalmente diferente.

Na opinião de Soares et al. (2015, p.81) “uma das formas de avaliar a qualidade dos serviços oferecidos consiste em verificar se os clientes das bibliotecas percebem que esses serviços atendem suas demandas e necessidades de informação”. No entanto, há certa dificuldade em se avaliar serviços em comparação a produtos por sua característica de intangibilidade, por isso, é difícil que os usuários reconheçam antecipadamente o que estão recebendo. Quando se avalia um produto, é possível constatar seus defeitos, verificar seu funcionamento e comparar sua durabilidade. Por outro lado, quando se usufrui de um serviço, o usuário só consegue avaliá-lo depois de utilizá-lo.

De acordo com Garvin (1992), a evolução da qualidade está organizada em quatro “Eras da qualidade”. A saber: **Era da inspeção** (séculos XVIII e XIX) aonde os inspetores usavam ferramentas de medição para assegurar a uniformidade do produto com a finalidade de manter sua qualidade; **Era do controle estatístico da qualidade** (1930 e 1940) nesse período os profissionais da qualidade solucionavam problemas, aplicavam técnicas estatísticas para melhorar a qualidade e não se tinha ainda a perspectiva da qualidade nas atividades gerenciais, sendo essa responsabilidade do setor de produção; **Era da garantia da qualidade** (1950 e 1960), cujo destaque passou a ser a prevenção de toda a cadeia de produção e contava-se com a contribuição de todos os envolvidos no processo para impedir falhas de qualidade. Nessa época os profissionais se dedicavam ao planejamento, a medição da qualidade e ao desenvolvimento de programas e sistemas.

Por fim, a **Era da gestão da qualidade total** (início dos anos 70), com o surgimento do planejamento estratégico como metodologia de análise dos fatores internos e externos ao ambiente organizacional. Esta “Era” traz aspectos das anteriores e mobiliza toda a organização em prol dos objetivos estratégicos. É importante destacar que nesta há uma prioridade de valorização dos clientes e foco em sua satisfação.

## 2.4 SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS

Isoladamente, a palavra satisfação é definida por Kotler (1998) como o sentimento de prazer ou decepção do resultado da comparação do que é recebido com as expectativas da pessoa. Dito isso, buscou-se apoio também na literatura especializada da área biblioteconômica e foram encontrados alguns artigos científicos que abordam o tema satisfação de usuários de bibliotecas, sendo possível constatar que conforme Lancaster (1995) a frase satisfação de usuários de bibliotecas surgiu no final da década de setenta e um dos primeiros registros de sua aplicação foi feito pelo autor americano White em 1978.

Após essa temática ser muito estudada e debatida na área da biblioteconomia, uma das melhores definições encontradas na literatura é de Salazar (2011) que, ao compilar diversos conceitos em um só, afirma que satisfação de usuários da informação é um estado mental do usuário para representar suas respostas intelectual, material e emocional antes do cumprimento de uma necessidade ou desejo de informação. Pode-se afirmar então que há uma forte relação entre a expectativa dos mesmos e a realidade encontrada.

De acordo com Rosemberg et. al. “a satisfação é uma avaliação feita pelo cliente e acontece quando um serviço atende ou não as suas necessidades e expectativas” (ROSEMBERG, MIGUEL, DE CARVALHO, 2018, p.46). Diante da diversidade de serviços oferecidos pelas bibliotecas, a satisfação pode variar de acordo com o serviço prestado. Ou seja, em certos momentos o usuário pode estar satisfeito com determinados serviços e depois de algum tempo não mais.

Para Fernandes et. al. (2017, p.2007) “a satisfação dos clientes quanto à qualidade do produto ou serviço depende da relação entre a expectativa deste no momento de aquisição e sua percepção após o consumo”. Dessa forma, foram criados instrumentos que mensuram a satisfação dos usuários, oportunizando aos mesmos atribuírem uma nota para várias dimensões de um determinado serviço. Um dos instrumentos mais conhecidos para realizar tal medição é conhecido como *Servqual*.

Esse instrumento de medição da satisfação tem sido muitas vezes adotado por muitas bibliotecas para medir o grau de satisfação de seus usuários com os serviços prestados pelas bibliotecas. A exemplo disso serão mencionados alguns estudos com a aplicação deste método ao longo dessa pesquisa.

## 2.5 MÉTODO *SERVQUAL*

Com a finalidade de entender como os usuários percebiam a avaliação de serviços, em 1985, um estudo foi realizado por Parasuraman, Zeithaml e Berry em quatro diferentes serviços: banco de varejo, cartão de crédito, corretagem de ações e reparos e manutenção, envolvendo inicialmente dez critérios avaliativos, a saber: tangibilidade; confiabilidade; responsividade; competência; cordialidade; credibilidade; segurança; acessibilidade; comunicação e compreensão. Após a submissão dos resultados à análise por meio de estatística, três dimensões permaneceram intactas: tangibilidade, confiabilidade e responsividade e as outras sete dimensões foram condensadas a apenas duas: garantia e empatia.

O modelo *Servqual* utiliza uma escala para medir o grau de satisfação do cliente em relação ao serviço ofertado (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988). Essa escala já foi testada em diversas áreas do conhecimento tais como: turismo e viagem, na área industrial, em indústria de comunicação móvel, na área educacional, área da saúde e em serviços financeiros (BRITO, 2013).

A seguir é apresentado um quadro exemplificando a evolução das dimensões de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

Quadro 1 – Modelo original e a reestruturação das cinco dimensões de Parasuraman, Zeithaml e Berry

<b>Modelo original</b>	<b>Modelo reestruturado</b>	<b>Descrição</b>
Tangibilidade	Tangibilidade	Aspectos físicos do que é fornecido aos usuários.
Confiabilidade	Confiabilidade	Habilidade de cumprir o que foi prometido com exatidão.
Responsividade	Responsividade	Capacidade para atender os usuários e fornecer o serviço prontamente, capturando a noção de flexibilidade e habilidade para adaptar o serviço às necessidades do usuário.
Competência Cortesia Credibilidade Segurança	Garantia	Competência e cortesia estendida aos usuários e a segurança fornecida através das operações.
Acesso Comunicação Compreensão do usuário	Empatia	Atenção individualizada aos usuários.

Fonte: Pena et al. (2013).

Após a reestruturação e diversos testes, as cinco dimensões que restaram, a saber: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia deram origem ao modelo denominado *Servqual*. Na Figura 1, é possível observar as dimensões que restaram do modelo *Servqual* e que até hoje permanecem como dimensões aplicadas nos estudos.

Figura 1 – Dimensões de Parasuraman



Fonte: Carvalho, 2018 adaptado pelo autor.

Concebido originalmente em duas seções (uma para avaliar as expectativas do consumidor, outra para avaliar suas percepções em relação à prestação de um determinado serviço), o *Servqual* possui 44 questões para mensurar as cinco dimensões de qualidade de serviços. Estas questões devem ser avaliadas em uma Escala *Likert* de 1 a 7 pontos, sendo que estes números variam de um nível mais baixo até o nível mais elevado.

### 2.5.1 A aplicação do *Servqual* em bibliotecas brasileiras e suas limitações

O método *Servqual* foi aplicado diversas vezes em bibliotecas pelo mundo e ao longo do tempo pesquisadores observaram que o mesmo ainda carecia de um aperfeiçoamento para ser utilizado em bibliotecas. Apesar de muitas críticas, o método *Servqual* ainda segue sendo utilizado por muitas bibliotecas brasileiras para avaliar a qualidade de seus serviços e medir a satisfação dos seus usuários. O Quadro 2 apresenta algumas experiências da aplicação do método em instituições brasileiras.

Quadro 2 – Experiências de aplicação do *Servqual* em bibliotecas brasileiras

<b>Autores</b>	<b>Ano</b>	<b>Aplicação</b>
Sampaio e colaboradores	2004	Relato sobre a implantação de um Programa de Avaliação da Qualidade, o PAQ (Programa de Qualidade de Produtos e Serviços de Informação), nas bibliotecas do SIBi-USP (Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo).
Igami, Sampaio e Vergueiro	2005	Exposição dos resultados obtidos na avaliação da Biblioteca do Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN).
Freitas, Bolsanello e Viana	2008	Descrição da experiência de avaliação dos serviços prestados pela biblioteca do Centro de Ciência e Tecnologia (CCT) da Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF).
Brito e Vergueiro	2010	Aplicação do método <i>Servqual</i> na Biblioteca Paulo Ernesto Tolle, da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP).
Marques e Pierre	2014	Aplicação do método <i>Servqual</i> na Biblioteca de uma instituição de ensino superior de Botucatu.
Cóquero	2014	Aplicação do método <i>Servqual</i> na Biblioteca da Escola de Enfermagem da Universidade Federal Fluminense (UFF)
Rocha e Silva	2016	Aplicação do método <i>Servqual</i> na Biblioteca Central da UFSC.
Rosemberg, Miguel e De Carvalho	2018	Aplicação do método <i>Servqual</i> no Serviço de Referência da Biblioteca Setorial do Centro de Artes da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

Fonte: Brito (2013) adaptado pelo autor.

Como observado no Quadro 2 as bibliotecas brasileiras utilizam o método *Servqual* para medir a satisfação de seus usuários e, conseqüentemente, a qualidade de seus serviços. No entanto, pelo menos quatro limitações podem ser apontadas quanto a sua efetividade para a área das bibliotecas.

**1º Limitação:** Adaptar o questionário do modelo *Servqual* (Percepção e Expectativa) à natureza do serviço a ser avaliado. (MARQUES E PIERRE, 2014).

**2º Limitação:** O *Servqual* apresenta algumas limitações referentes ao fato do número de classes e tópicos presentes nela serem fixos, não podendo ser alterado de acordo com a necessidade da pesquisa, contribuindo para uma pouca flexibilidade do método. (MELO, 2017).

**3º Limitação:** Nitecki e Hernon (2000) afirmam que o *Servqual* não é adequado para avaliar a satisfação dos usuários, mas é relevante para avaliar o desempenho das bibliotecas.

**4º Limitação:** O método *Servqual* é muito voltado para o setor comercial e de fins lucrativos. (LIBQUAL, c2012a).

## 2.5.2 Outras metodologias de avaliação de bibliotecas

Além do *Servqual*, Vergueiro (2002) ainda destaca outras metodologias utilizadas para medir qualidade em bibliotecas: fluxograma, gráfico de Pareto, diagrama de causa e efeito, folha de verificação, histograma, diagrama de distribuição, tabela de controle, gráfico de estratificação, *brainstorming*, técnica nominal de grupo, *checklist* entre outras. Tem se utilizado ainda indicadores de desempenho da ISO 11620 para avaliar bibliotecas universitárias, como é o caso referido no artigo de Pimenta e Coelho Júnior (2016).

O Quadro 3 mostra a evolução nas metodologias de avaliação de serviços de bibliotecas entre os anos de 1997 a 2006, destaque para a metodologia *libqual* que nos idos do ano de 2004 já era mencionada por Gate, no entanto a data de sua criação remete ao ano de 1999.

Quadro 3 – Evolução da avaliação da qualidade em bibliotecas pelo mundo 1997 – 2006

Autores	Contribuições
Chang e Hsieh (1997)	O artigo buscou identificar o perfil dos usuários das bibliotecas em Taiwan e determinar o grau de envolvimento destes com os serviços prestados pelas bibliotecas. Propuseram uma abordagem para facilitar a divulgação do uso das bibliotecas no país, assegurando que a qualidade dos serviços prestados atende às necessidades dos usuários.
Andaleeb e Simmonds (1998)	O artigo propôs e testou um modelo de cinco fatores para explicar a satisfação dos usuários com bibliotecas universitárias. Os autores identificaram que uma nova dimensão denominada “demeanor” era um importante aspecto dos serviços em bibliotecas e que é uma combinação de duas dimensões do <i>Servqual</i> (empatia e segurança) e vários outros itens. A nova dimensão foi associada à sensibilidade dos funcionários para necessidades do usuário, disposição para ouvir seus problemas, sendo educado, cortês, simpático e calmo.
Nitecki e Hernon (2000)	Desenvolveram um instrumento para identificar os critérios mais importantes segundo a opinião dos usuários e as percepções destes em relação aos serviços prestados. Afirmando que o <i>Servqual</i> não é adequado para avaliar a satisfação dos usuários, mas é relevante para avaliar o desempenho das bibliotecas segundo a opinião destes.
Cook e Thompson (2000)	Avaliaram a confiabilidade e a validade do <i>Servqual</i> e os resultados indicaram que os scores obtidos são altamente confiáveis, mas as cinco dimensões do <i>Servqual</i> não foram totalmente atendidas – como consequência, a validade do modelo tradicional pode ser questionada quando aplicada à pesquisas em bibliotecas.
Vergueiro e Carvalho (2001)	O artigo discute a proposição de indicadores de qualidade para serviços de informação que incorporem, simultaneamente, os pontos de vista de administradores e de clientes de bibliotecas universitárias.
Santos et al. (2003)	Uma técnica de gestão de processos denominada <i>Servpro</i> é proposta com o objetivo de dar suporte à melhoria da qualidade em serviços, em especial os serviços de bibliotecas. Segundo os autores, a técnica abrange somente os processos de que o usuário participa (processos de linha de frente), pois considera que a melhoria da qualidade em serviços ocorre a partir das atividades que são percebidas pelo usuário.
Gate (2004)	O artigo utilizou o <i>LibQUAL+®</i> para avaliar o impacto de um consórcio de bibliotecas acadêmicas sobre as percepções dos serviços experimentados pelos usuários membros das instituições participantes.
Satoh et al. (2005)	O artigo identificou quatro dimensões e seus indicadores que melhor se adéquam à avaliação dos serviços em bibliotecas universitárias segundo a opinião dos usuários.
Valls e Vergueiro (2006)	Os autores descreveram a evolução da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil, destacando, por meio de revisão de literatura nacional, os principais trabalhos publicados e divulgados a partir de 1997, bem como os enfoques abordados por tais trabalhos. O artigo visou contribuir para o avanço das discussões a respeito da aplicação da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil e adicionou um novo estudo teórico sobre o tema, que representa a continuidade do trabalho realizado por Valls e Vergueiro (1998).

Fonte: Freitas, Bolsanello e Viana (2008) adaptado pelo autor.

O Quadro 3 evidencia que houve uma evolução e consciência da importância da discussão da avaliação da qualidade em serviços de bibliotecas pelo mundo. No entanto, algumas dimensões do método *servqual* foram questionadas quanto a sua validade para a aplicação em bibliotecas universitárias.

Na sequência, o Quadro 4 demonstra a evolução da qualidade em bibliotecas pelo mundo a partir do ano de 2007 a 2019.

Quadro 4 – Evolução da avaliação da qualidade em bibliotecas pelo mundo 2007 – 2019

<b>Autores</b>	<b>Contribuições</b>
AlarcónEchenique et al(2007)	Utilizaram a norma ISO 11620 para definir os indicadores da eficiência da biblioteca e a relação entre avaliação e qualidade.
Tarango e HernándezOrozco (2009)	Propuseram um modelo teórico de desenho como estratégia alternativa que permite avaliar o sistema bibliotecário de forma permanente e com possibilidade de flexibilidade entre os perfis qualitativos e quantitativos.
Melo e Sampaio (2010)	Mensuraram o efeito das publicações eletrônicas nas bibliotecas universitárias portuguesas aplicando o método de Avaliação Contingencial (MAC) com o objetivo de estimar a razão do Custo/Benefício e o <i>Balanced Scorecard</i> (BSC).
Lubisco (2011); Brito e Vergueiro (2012); Kiran e Dijilt (2012)	Descreveram e discutiram as características do <i>Libqual</i> + no Brasil com a finalidade de medir o grau de satisfação dos usuários.
Alentejo, Baptista e Zattar (2013)	Estudaram o caso de uma biblioteca que adotou o ciclo de ‘Plan-Do-Check-Act’ – PDCA, que vem da teoria Total Quality Management – TQM.
Dash; Padhi (2016)	Desenvolveram uma escala de avaliação de qualidade de serviços bibliotecários (LSQA). Esta escala contém um total de 44 itens e inclui quatro dimensões: a) infraestrutura / ambiente da biblioteca; b) coleta da biblioteca; c) serviços bibliotecários; d) equipe da biblioteca. Espera-se que a escala LSQA possa ajudar os profissionais e acadêmicos da biblioteca a entender com mais clareza as necessidades dos usuários e melhorar a qualidade do serviço das bibliotecas.
Silva (2019)	Sugere um modelo de avaliação de bibliotecas baseado em três modelos consagrados: <i>SERVPERF</i> , <i>SERVQUAL</i> E <i>LIBQUAL</i> . O método foi estruturado em 4 dimensões (biblioteca como espaço, Equipe da biblioteca, serviços da biblioteca e acesso à informação. Esse modelo recebeu o nome de “AVALIB”.

Fonte: Autor da pesquisa.

O Quadro 4 mostra uma diversidade de métodos de avaliação de bibliotecas pelo mundo. Destacam-se os estudos com abordagem do método *libqual* no Brasil. Os estudos do Brito e Vergueiro (2012), apresentam o método e o estudo de Silva (2019) avança no sentido de criar uma ferramenta de avaliação com três modelos amplamente utilizados pelo mundo, sendo um deles o *libqual*.

Como mencionado por Rodrigues (2001, p.119), “ainda que seja objeto de críticas tanto conceitual quanto metodológico, o *Servqual* ainda é considerado por muitos autores no domínio do *marketing* um instrumento adequado ao estudo da problemática da qualidade de serviços”.

Embora esse método seja comumente utilizado em bibliotecas, foi descartado o uso do *Servqual* neste trabalho, pois, além das limitações mencionadas, julgou-se que não havia a abrangência adequada para a aplicação em bibliotecas. O *Servqual* pode revelar o “*Gap*” (lacuna) entre as expectativas e percepções dos usuários, porém não necessariamente as necessidades dos mesmos. Outra crítica a este método de avaliação de satisfação se refere ao fato do modelo *Servqual* trabalhar apenas com questões fechadas, não dando oportunidade ao respondente de expressar seu comentário ou opinião, considerando o exposto optou-se por aprofundar as leituras em torno de outro método chamado *libqual*.

## 2.6 MÉTODO *LIBQUAL* E ESTUDOS REALIZADOS

O *Libqual*, enquanto metodologia foi baseada na sua antecessora, *Servqual*, e surgiu de uma iniciativa de Fred Heath e Collen Cook desenvolvida nos anos de 1995, 1997 e 1999, quando eram membros da reitoria das bibliotecas da *Texas A&M University (TAMU)*. Após três aplicações seguidas do *Servqual* nas bibliotecas da TAMU, os pesquisadores concluíram que a metodologia desenvolvida por seus colegas de Universidade, os professores Parasuraman, Zeithaml e Berry, era muito voltada para o setor comercial e de fins lucrativos. Nesse sentido, Rocha, Silva e Maia (2012, p. 349) dizem que “as bibliotecas têm um caráter formativo, de prestação de serviço e cultura a sociedade, sendo assim, não visam o lucro, porém, assim como qualquer negócio, precisam atrair seus usuários”. Além de ser voltado mais à instituições privadas, esse método ainda incluía itens considerados sem relevância pelos clientes da biblioteca, como traje dos funcionários, por exemplo (LIBQUAL,2012a).

Conforme Brito e Vergueiro (2013) o *Libqual* é uma iniciativa da *Association of Research Libraries (ARL)* e que tem se mostrado bastante adequado, tendo em vista a avaliação da qualidade das bibliotecas acadêmicas, considerando o ponto de vista de seus clientes. A metodologia recebeu essa denominação por agregar dois conceitos: *LibQUAL+*® “*Lib*” que provém de *library* (biblioteca) e o “*qual*”, que dá a ênfase para a *quality* (qualidade). Ainda segundo os mesmos autores, a análise da metodologia *LibQUAL+*® possibilita concluir que ela apresenta aspectos que apóiam a gestão, como por exemplo, a identificação dos pontos fortes e fracos dos serviços prestados pela biblioteca, auxiliando no planejamento e na tomada de decisões.

O *Libqual* ainda proporciona a comparação de desempenho com outras bibliotecas acadêmicas, na qual essa prática é chamada de *benchmarking*, no entanto, ainda segundo

Brito (2013) não foram encontrados registros da aplicação do modelo completo no Brasil, pois os custos iniciais de seu emprego ficam em torno de 3.200 dólares, conforme informações do site oficial do *Libqual*. A dificuldade de se aplicar o modelo completo está no investimento em que a instituição terá que fazer, uma vez que a escassez de recursos é um limitador para aplicação do modelo completo, principalmente em instituições públicas (BRITO; VERGUEIRO, 2012; SOARES; SOUSA, 2015; SILVA, 2019).

Uma alternativa gratuita e que já teve uma tradução no Brasil é a versão reduzida do método *LibQUAL+®* chamada *Libqual Lite*. Em 2008, a equipe de pesquisa e desenvolvimento da ARL e TAMU testou uma forma alternativa da pesquisa convencional do *LibQUAL+®*, chamada "*LibQUAL + Lite*". Segundo Brito "Nessa versão cabe ao cliente responder apenas oito das 22 questões do instrumento" (BRITO, 2013, p. 36).

O protocolo *Lite* usa métodos de amostragem de itens para coletar dados em todos os 22 itens principais do *LibQUAL+®*, enquanto exige apenas que determinados usuários respondam a um subconjunto das 22 questões centrais. A mecânica desta estratégia de amostragem de itens, e alguns resultados dos testes piloto da primavera de 2008 do protocolo, deram origem ao "*LibQUAL + Lite*".

Dentre alguns estudos realizados pelo mundo, com uso do *Libqual*, destaca-se o estudo realizado por Morales et al. (2011) na versão espanhol do método. Nesse estudo foram aplicados 374 questionários em uma universidade pública mexicana e a conclusão da pesquisa foi que o instrumento *Libqual* é consistente. Vale destacar que nessa oportunidade não foi utilizada a versão completa do método devido aos custos elevados de sua aplicação (SOARES et al., 2015).

No Brasil, o método *LibQUAL+®* teve uma aplicação recente conjugada com entrevistas em duas bibliotecas públicas e uma escolar. O artigo sobre esta experimentação foi escrito em 2016 por Furnival e Pinto. A pesquisa desses autores se baseou no *LibQUAL+®*, entretanto, foi desenvolvido um formulário próprio com 16 questões para coletar seus dados. O estudo teve como objetivo avaliar o desempenho das bibliotecas envolvidas por meio da mescla do *LibQUAL+®* e técnicas de entrevista (FURNIVAL, PINTO, 2016).

Foram descritas limitações do método *Libqual* nesse trabalho, tais como a adequação ao público pesquisado. Os autores afirmaram que pelo fato de o público ser bastante variado em termos de idade e formação, o uso da escala tripla (valor observado, valor mínimo e valor desejado) trouxe uma dificuldade de compreensão dos questionados. Furnival e Pinto (2016) ainda conceituaram de uma forma didática a escala do método *Libqual* para facilitar o entendimento. Furnival e Pinto (2016, p.21) descrevem o *LibQUAL+®* em três níveis.

O primeiro como sendo a avaliação de índices aferidos a partir da diferença de valores entre o que os usuários consideram adequados nos atributos do serviço prestado e que o mesmo precisa para ter qualidade, denominando **zona de tolerância do serviço**.

O segundo nível pode ser entendido como a diferença entre o valor observado pelos usuários sobre o item medido e o valor mínimo da zona de tolerância, é chamado de **grau de adequação do item**, ou seja, o quanto o atributo medido está dentro das especificações mínimas. E, por fim, Furnival e Pinto (2016) tratam da **superioridade do item do serviço**, o qual indica o grau de qualidade de um serviço ou quanto falta para atingir o padrão desejado pelos usuários.

De acordo com Herrera-Viedma et al. (2008), referindo-se à parte teórica do *Libqual*, explicam que esse método pode ser definido como um modelo que pode ser utilizado para conhecer a satisfação dos usuários a partir de suas percepções do serviço. A metodologia *Libqual* transformou as cinco dimensões do modelo *Servqual* (tangíveis, confiabilidade, presteza, segurança e empatia) em apenas três dimensões (valor afetivo do serviço, controle da informação e biblioteca como lugar) totalizando 22 questões com uma pontuação em uma Escala *Likert* de nove pontos em três perspectivas: Nível mínimo do serviço, Nível desejado do serviço e por fim Nível observado ou constatado do serviço. O Quadro 5 apresenta alguns trabalhos que mencionaram ou utilizaram a metodologia pelo mundo.

Quadro 5 – Abordagens do *Libqual* pelo mundo

(continua)

<b>Autoria</b>	<b>Ano</b>	<b>País</b>	<b>Descrição</b>
Kalb	2010	Canadá	Estudo de caso que abordou como e por que o projeto de consórcio nacional do <i>Libqual</i> surgiu, bem como seus desafios para o recrutamento e o gerenciamento de participantes, e o que foi por eles aprendido, juntamente com possíveis direções futuras. A pesquisa abordou os desafios de planejar e implementar o <i>Libqual</i> com um consórcio tão grande e diversificado, em um mandato bilíngue e com vários tipos de bibliotecas, e apresentou as razões que permitiram o sucesso do projeto, assim como suas limitações. O projeto envolveu bibliotecas acadêmicas canadenses no processo de avaliação de serviços.
Brito; Vergueiro	2013	Brasil	Esse artigo discutiu a qualidade centrada no cliente em bibliotecas acadêmicas, bem como a importância das avaliações de qualidade baseadas na percepção de seus clientes. Destacou o modelo <i>Libqual</i> , ainda sem aplicação no Brasil. Apresentou os ganhos obtidos com a aplicação da metodologia, bem como verificou as possibilidades de sua utilização em bibliotecas acadêmicas brasileiras. Concluiu que o <i>Libqual</i> apresenta aspectos que apoiam a gestão de bibliotecas acadêmicas, como a identificação de pontos fortes e fracos dos serviços, a aproximação da biblioteca aos seus clientes, a realização de comparações de desempenho com outras bibliotecas e a identificação de melhores práticas.

Quadro 5 – Abordagens do *Libqual* pelo mundo

(conclusão)

Autoria	Ano	País	Descrição
Killick; Weerden; Weerden	2014	Holanda	Apresentaram pesquisas internacionais sobre a satisfação de clientes de bibliotecas, medidas pela metodologia de pesquisa do <i>Libqual</i> . Foram identificados aspectos comuns de satisfação e insatisfação que influenciam a visão geral dos clientes sobre a biblioteca. Os resultados mostraram que tanto os recursos de informação como o serviço ao cliente afetaram a opinião do serviço de biblioteca para todos os grupos de clientes. As conclusões e implicações são valiosas para os gestores de bibliotecas que procuram melhorar as percepções do cliente sobre seu serviço de biblioteca, fornecendo evidências de fatores que influenciam as opiniões dos clientes.
Boyce	2017	EUA	Este artigo apresentou uma reformulação do instrumento de pesquisa <i>Libqual</i> , combinando o modelo de mensuração de intervalos com estudos de modelos de congruência perceptiva da pesquisa de gerenciamento de sistemas de informação. O novo instrumento de pesquisa redefine a avaliação da central de atendimento, levando em consideração as perspectivas dos usuários dos serviços e dos provedores de serviços, para ajudar os provedores de serviços a obter um senso mais robusto de qualidade de serviço.

Fonte: Silva (2019), adaptado pelo autor.

O Quadro 5 mostrou que o *Libqual* está sendo usado em diferentes países e tem se mostrado uma metodologia de avaliação de bibliotecas muito confiável para traduzir a opinião dos usuários, beneficiando muito os gestores nas tomadas de decisão. Destaque para a publicação de Brito e Vergueiro em 2013, que foram uns dos primeiros autores a escrever sobre o essa metodologia de avaliação no Brasil, que nesse artigo destacam que o método é importante para apoiar a gestão de bibliotecas acadêmicas.

Vale destacar que a metodologia *Libqual* já foi amplamente testada e utilizada pelo mundo. Alguns países que já a testaram conforme Silva (2019): (EUA, Canadá, Austrália, Nova Zelândia, Reino Unido, França, Irlanda, Holanda, Suíça, Alemanha, Dinamarca, Finlândia, Noruega, Suécia, Egito, Emirados Árabes Unidos e África do Sul). A seguir, no Quadro 6, são descritas as teses e dissertações brasileiras encontradas por meio de pesquisas com a palavra *Libqual*.

Quadro 6 – Dissertações e Teses publicadas no Brasil que abordam o *Libqual*

(continua)

Autor	Título	Ano	Instituição	Descrição
Gisele Ferreira de Brito	Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da percepção de seus clientes: a metodologia <i>LibQUAL+</i> ® e suas perspectivas de aplicação no Brasil	2013	USP	Criticou os métodos tradicionais de avaliação de bibliotecas e sugeriu que sejam incorporadas outras metodologias aliadas as já existentes.
Vania Coutinho Gomes Andrade	A abordagem do design thinking e o reprojeto de serviços bibliotecários: explorações no caso CEFET/RJ	2017	UFF	Utilizou a abordagem do <i>Design Thinking</i> como princípio de inovação dos serviços ofertados pela biblioteca.

Quadro 6 – Dissertações e Teses publicadas no Brasil que abordam o *Libqual*

(conclusão)

Autor	Título	Ano	Instituição	Descrição
Vinícius da Rosa da Silva	Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias	2019	UFRGS	Desenvolveu e aplicou um modelo próprio de avaliação de bibliotecas baseado em modelos existentes, tais como: <i>servqual</i> , <i>servperf</i> e <i>libqual</i> .

Fonte: BDTD, 2019.

O Quadro 6 foi gerado por meio de pesquisas no dia 17 de julho de 2019 colocando 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 ratifica que no Brasil poucos pesquisadores se arriscaram a utilizar o modelo *Libqual* em suas teses e dissertações, enquanto que ao realizar a mesma pesquisa envolvendo os termos de busca: *Servqual* e bibliotecas, obtêm-se um número de 78 documentos. Os resultados reforçam a tese de que no Brasil o *Servqual* ainda é muito mais utilizado em estudos de pós-graduação (mestrado e doutorado) do que o *Libqual*. A Figura 2, apresenta um recorte das questões do instrumento original em inglês.

Figura 2 – Recorte do instrumento em inglês (*LIBQUAL+*®)

The image shows a screenshot of the LibQUAL+ instrument. At the top left is the LibQUAL+ logo. To the right, it says "Sample Institution Welcome!". Below this is a table with five rows of service quality statements and three columns of Likert scales. Each scale has nine circles representing ratings from 1 to 9. A checkbox labeled "N/A" is at the end of each row.

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"/>
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	○○○○○○○○○		○○○○○○○○○		○○○○○○○○○		<input type="checkbox"/>

Fonte: *LibQUAL* – c2012.

Na Figura 2 é possível vislumbrar algumas questões do instrumento no idioma original de criação do método, bem como os níveis de serviço em uma escala *Likert* de 1 a 9. O quadro pequeno a direita indica que é possível pular a questão.

### 2.6.1 Objetivos do *Libqual*

Quadro 7 – Objetivos do *Libqual*

Fomentar uma cultura de excelência na prestação do serviço de bibliotecas.
Ajudar as bibliotecas em um melhor entendimento do que os usuários percebem como serviços de qualidade.
Coletar e interpretar o <i>feedback</i> dos usuários ao longo do tempo.
Oferecer as bibliotecas informações comparáveis de avaliação de outras bibliotecas similares ( <i>benchmarking</i> ).
Identificar as melhores práticas nos serviços de bibliotecas.
Melhorar as habilidades analíticas dos membros da equipe de bibliotecas para atuar e interpretar segundo os dados.

Fonte: BRITO, 2013; COOK et. al., 2014.

O Quadro 7 apresenta os objetivos propostos no método *libqual* e que devem ser seguidos para efetividade do método. Observa-se no quarto objetivo que há necessidade de se produzir cada vez mais estudos para que se possa realizar comparações entre os dados coletados das instituições.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Como procedimentos metodológicos adotados neste trabalho podem ser citados: a pesquisa bibliográfica na área de qualidade em serviços de bibliotecas para construção da revisão de literatura e como metodologia de coleta dos dados foi utilizada uma adaptação do método *Libqual*. Essa metodologia permite avaliar a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos nas bibliotecas do Sisbi/UFPel nas três dimensões do método. O emprego do *Libqual* se deu por meio da aplicação de um questionário *online* onde se buscou conhecer melhor a percepção dos frequentadores das bibliotecas do Sisbi/UFPel em relação aos principais serviços oferecidos.

O presente capítulo tem a finalidade de descrever a forma como transcorreu a realização da pesquisa e o detalhamento dos procedimentos utilizados. As subseções deste capítulo estão divididas nos seguintes tópicos: Caracterização da pesquisa, Instrumento de Coleta de Dados, População e Amostra e Portfólio de serviços. E é nessa perspectiva que se deu a aplicação desse método neste estudo.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

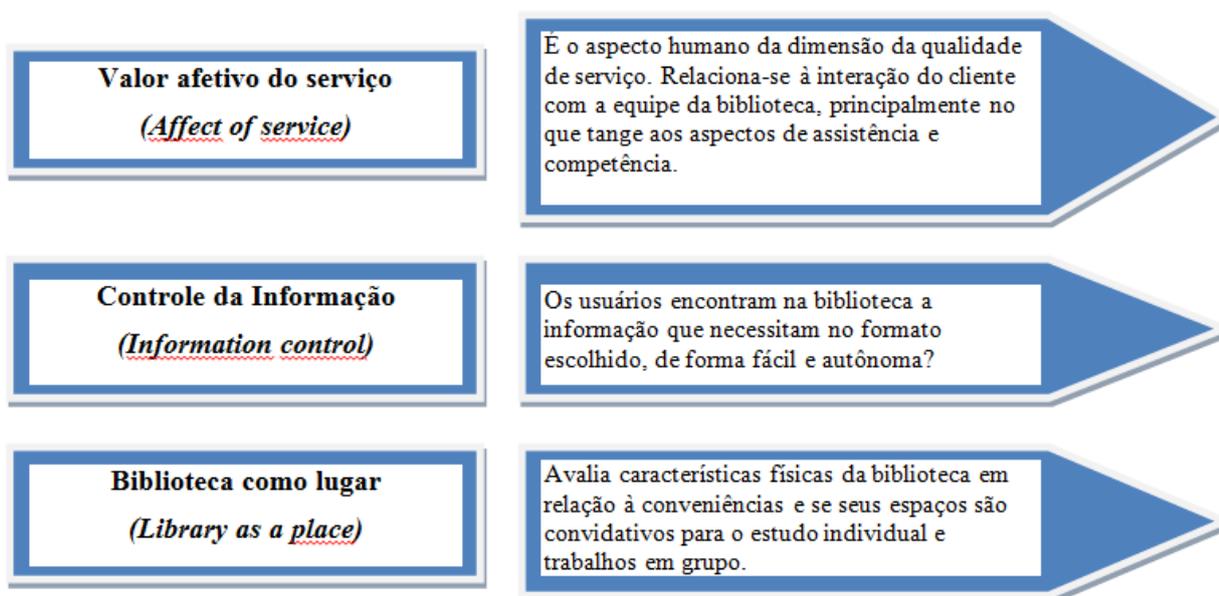
Quanto aos objetivos, esta pesquisa pode ser considerada descritiva. Na concepção de Gil (2008), a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis. Uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados. De forma análoga, Andrade (2010) destaca que a pesquisa descritiva preocupa-se em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los, e o pesquisador não interfere neles. Assim, os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não são manipulados pelos pesquisadores.

Quanto aos procedimentos de coleta de dados foram aplicados questionários e, por meio do método quantitativo, foram feitas as análises. Para Gil (2008) o método estatístico constitui importante auxílio para a investigação em ciências sociais. Há que se considerar, porém, que as explicações obtidas mediante a utilização do método estatístico não podem ser consideradas absolutamente verdadeiras, mas dotadas de boa probabilidade de serem verdadeiras.

Ao customizar o questionário da pesquisa foi adotado para o primeiro bloco de questões (seis primeiras) perguntas sobre o perfil dos respondentes para melhor conhecê-los e posteriormente no Bloco 2 os usuários tinham que responder 66 questões com perguntas fechadas sobre as três dimensões da pesquisa, a saber: Valor afetivo do serviço, Controle da informação e Biblioteca como lugar. No segundo bloco de questões o respondente tinha que atribuir um valor de 1 a 9 em uma Escala *Likert*. Ao final do questionário foi dado aos respondentes a possibilidade de fazerem comentários e sugestões sobre os vários aspectos relacionados aos serviços prestados pelo Sistema de Bibliotecas da UFPel.

Os dados foram coletados por meio de um instrumento gratuito disponibilizado pelo *Google*, chamado *Google forms*. Essa ferramenta de elaboração de questionários online deu a possibilidade de os mesmos já saírem organizados de forma a economizar muito em tempo e, ainda, praticamente zerando quaisquer possibilidades de erro com a digitação das respostas. Portanto, as informações foram automaticamente geradas em Excel e, em seguida, realizadas as análises estatísticas dentro do *software R-project*, versão 3.5.3. Posteriormente, com os resultados analisados se chegou a algumas conclusões e limitações do estudo.

Quadro 8 – Dimensões de Serviço *Libqual*



Fonte: Brito (2013).

Para este trabalho foi adotado o método *Libqual* traduzido 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 aplicada na Universidade Federal de Pelotas.

### 3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento foi baseado na tradução das questões do método *Libqual* e customizado de acordo com os objetivos desse estudo. Ao total foram 72 questões a serem respondidas. As primeiras seis questões foram referentes ao perfil dos respondentes e as outras 66 questões são divididas nas três dimensões do próprio método. Quanto as questões das dimensões da pesquisa, as primeiras 27 questões se referiam a dimensão Valor afetivo do serviço - AS, as 24 questões seguintes foram da dimensão Controle da informação – IC e por fim as 15 questões restantes abordaram a dimensão Biblioteca como lugar – LP. É importante destacar que todas as questões das três dimensões da pesquisa são avaliadas nos três níveis do serviço (mínimo, desejável e encontrado) em uma escala *likert* de 1 a 9. Logo em seguida é possível visualizar o instrumento de coleta de dados na forma completa.

#### 3.2.1 Questões de perfil da pesquisa

##### 1. Gênero

Feminino  Masculino  Outro

##### 2. Estado civil

Solteiro (a)  Casado(a)/União estável  
 Viúvo (a)  Divorciado (a)

##### 3. Idade

Menos de 25 anos  De 25-29 anos   
 De 30–34 anos  De 35–39 anos   
 De 40-44 anos  De 45-49 anos   
 De 50-54 anos  De 55-59 anos   
 Mais de 60

##### 4. Em qual categoria de usuário de biblioteca você se enquadra?

Discente graduação presencial  
 Discente EAD  
 Discente pós-graduação presencial  
 Servidor Técnico-Administrativo  
 Docente  
 Comunidade externa

**5. Qual biblioteca da UFPel você costuma usar com mais frequência? (Marque apenas 1)**

- Biblioteca de Ciências agrárias  Biblioteca de Ciência e Tecnologia  
 Biblioteca do Campus Porto  Biblioteca de Ciências Sociais  
 Biblioteca do Direito  Biblioteca de Odontologia  
 Biblioteca de Educação Física  
 Biblioteca de Medicina

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

- Repositório Institucional (Guaiaca)  
 Orientação quanto à normalização de TCCs  
 Ficha catalográfica  
 Portal de Periódicos Capes  
 Acesso a internet (*Wi-Fi*)  
 Salas de Estudo individual e/ou em grupo  
 Comutação bibliográfica (COMUT)  
 Sistema de Editoração de revistas (SEER)  
 Plataforma de *ebooks* (Minha Biblioteca e/ou Ebsco)  
 Empréstimo, renovações e reservas de materiais bibliográficos (pergamum)

**3.2.2 Questões das Dimensões da pesquisa**

(Instrumento traduzido conforme Brito, 2013)

Com relação aos serviços das Bibliotecas da UFPel posso afirmar que: de 1 A 9	
Questões das Dimensões da pesquisa	
AS1	Funcionários que inspiram confiança nos usuários
AS2	Dar aos usuários atenção individualizada
AS3	Funcionários que são consistentemente corteses
AS4	Prontidão para responder às perguntas do usuário
AS5	Funcionários que têm conhecimento para responder as perguntas do usuário
AS6	Funcionários que lidam com usuários de forma carinhosa
AS7	Funcionários que entendem as necessidades de seus usuários
AS8	Vontade de ajudar os outros
AS9	Confiança em lidar com problemas de atendimento dos usuários
IC1	Tomar os recursos eletrônicos acessíveis a partir da minha casa do escritório
IC2	Site da Biblioteca me permite localizar informações por minha conta / sozinho
IC3	Os materiais bibliográficos impressos que eu preciso para o meu trabalho
IC4	Os recursos eletrônicos de informação que eu preciso
IC5	Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias
IC6	Ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar coisas por minha conta / sozinho
IC7	Tornar a informação facilmente acessível para uso independente
IC8	Coleções de periódicos impressos e / ou eletrônicos que eu preciso para o meu Trabalho
LP1	Espaço da biblioteca que inspira estudo e aprendizagem
LP2	Espaço tranquilo para atividades individuais
LP3	Um local confortável e convidativo
LP4	Um refúgio para estudo, aprendizagem, ou pesquisa
LP5	Espaço comunitário para a aprendizagem e estudo em grupo

### 3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O público alvo desta pesquisa foram os usuários das bibliotecas da Universidade Federal de Pelotas. A amostra contempla as seguintes categorias existentes de consulentes, a saber: servidores técnico-administrativos, servidores docentes, discentes e acrescenta-se a esse grupo a comunidade externa (público que frequenta a biblioteca, porém não possui nenhum vínculo institucional formal).

Nessa investigação foi aplicado para todas as categorias de usuários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pelotas (discentes, docentes, técnico-administrativos e comunidade externa) um questionário *online* durante o período de 15 de abril de 2019 a 31 de maio de 2019.

Em números de recursos humanos, a UFPel conta, com as seguintes informações conforme o *site* da Universidade:

Tabela 1 – Usuários de bibliotecas da UFPel (categorias detalhadas)

<b>Categorias de Usuários</b>	<b>Total</b>
<b>Estudantes de Graduação</b>	16.461
<b>Estudantes EAD</b>	1763
<b>Estudantes de Doutorado</b>	1034
<b>Estudantes de Mestrado</b>	1174
<b>Estudantes de Especialização</b>	285
<b>Estudantes de Mestrado Profissional</b>	110
<b>Docentes</b>	1356
<b>Servidores Técnicos Administrativos</b>	1332
<b>Professores Substitutos</b>	99
<b>Total de usuários</b>	<b>23614</b>

Fonte: *Site* da Universidade Federal de Pelotas (2018).

A Tabela 1 apresenta de forma detalhada todas as categorias de usuários que possuem vínculo institucional com a UFPel e, respectivamente, o seu quantitativo total ao lado direito. A Tabela 2 demonstra, de forma agrupada em três novas categorias, as pessoas que acessam a biblioteca de forma presencial, foram excluídos da pesquisa os 1763 estudantes EAD, pelo entendimento que esse grupo só acessa os serviços das bibliotecas à distância, ou seja, esse grupo de usuários não tem a percepção completa sobre os serviços que são oferecidos por não estarem presentes no local.

Dessa maneira, duas dimensões da pesquisa teriam que ser desconsideradas: biblioteca como lugar e valor afetivo do serviço. Houve uma tentativa de incluir o público EAD na presente pesquisa e avaliar apenas a dimensão controle da informação, mas após o envio do *link* do formulário eletrônico da pesquisa para todos os secretários de curso que alegam ter repassado para os mesmos, obteve-se apenas o retorno de três respondentes, o que tornou o número insignificante para a realização das análises estatísticas. Ainda foram somados os professores substitutos com os docentes, obtendo-se o total de 1455 docentes. A seguir é possível evidenciar as informações compiladas na Tabela 2.

Tabela 2 – Usuários de bibliotecas da UFPel (categorias condensadas)

Categorias da Pesquisa	Total
Servidores Técnico Administrativos	1332
Docentes	1455
Discentes	19064
<b>Total de usuários</b>	<b>21851</b>

Fonte: Elaborado pelo Autor.

Dados os números apresentados até aqui, com 95% de confiabilidade, chegou-se ao número mínimo de **378 questionários** válidos na presente pesquisa.

### 3.4 PORTFÓLIO DE SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS DO SISBI/UFPEL

Com o objetivo de ofertar um adequado suporte informacional e acadêmico aos alunos da graduação e pós-graduação, aos professores e servidores da Instituição, bem como a toda comunidade externa, as unidades do Sistema de Bibliotecas da UFPel disponibilizam os seguintes serviços:

- ✓ Empréstimo domiciliar de livros, reservas e renovações;
- ✓ Consulta local;
- ✓ Repositório Institucional (GUAICA);
- ✓ Orientação à pesquisa bibliográfica e normalização de trabalhos;
- ✓ Elaboração de ficha catalográfica (trabalhos acadêmicos de graduação e pós-graduação);
- ✓ Terminal para consulta ao acervo;
- ✓ Catálogo *Online* (<https://pergamum.ufpel.edu.br/pergamum/biblioteca/>);

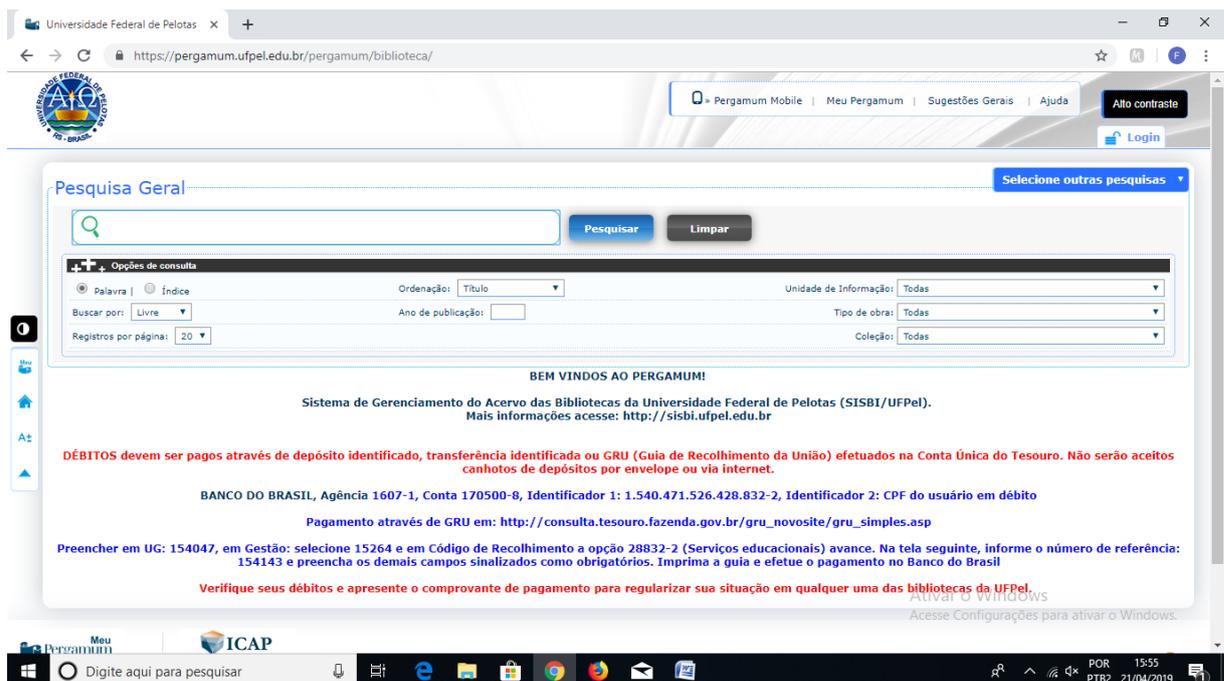
- ✓ Acesso e treinamento quanto uso do Portal de Periódicos CAPES/MEC;
- ✓ Acesso à internet, via *Wi-Fi*;
- ✓ Salão de leitura e estudo individual;
- ✓ Salas de estudo em grupo;
- ✓ *Comutação bibliográfica (COMUT)*;
- ✓ Sistema de Editoração de Revistas (SEER);
- ✓ Acesso a plataforma digital de *ebooks* Minha Biblioteca.

**Observação:** É importante salientar que os serviços oferecidos podem variar de acordo com a Biblioteca.

### 3.4.1 Serviço de empréstimo, reserva e renovação de livros (*Pergamum*)

Para os serviços que se referem à circulação de materiais bibliográficos, bem como a plataforma de *ebooks* denominada Minha Biblioteca, o acesso é feito por meio do sistema de gerenciamento de bibliotecas *Pergamum (software)*. Esse sistema foi desenvolvido pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) e permite aos usuários realizar reservas, renovações, e ainda consulta de quaisquer materiais que estejam inseridos dentro desse sistema, de quaisquer locais que possuam acesso à internet.

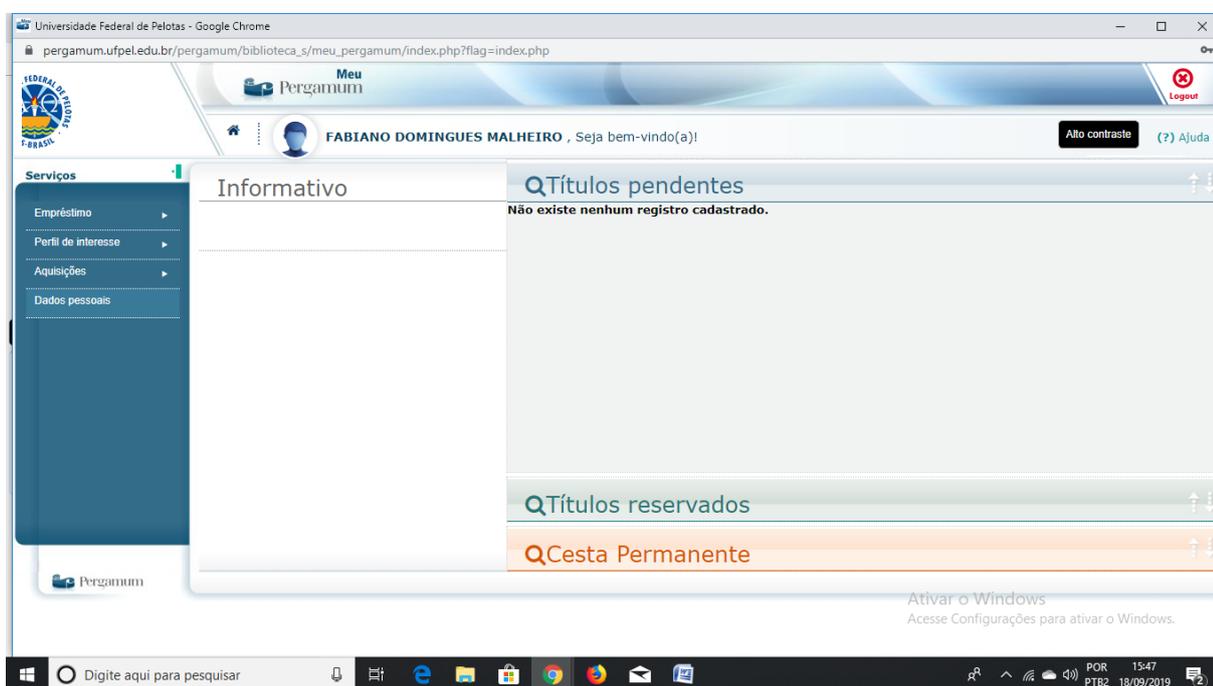
Figura 3 – Tela inicial de acesso do *PergamumUFPeI*



Fonte: Disponível em: <https://pergamum.ufpel.edu.br/pergamum/biblioteca/> Acesso em: 21 out. 2019

A base de dados do *Pergamum* da UFPel, conta atualmente com mais de 90 mil títulos ultrapassando a quantia de 237 mil exemplares de materiais físicos. Esse *software* também dá a possibilidade aos seus usuários de usarem uma área restrita no *site* denominada “Meu *pergamum*”. Nessa área, os mesmos têm a possibilidade de realizarem renovações, acompanhar suas reservas de materiais, consultar débitos existentes, cadastrar áreas de interesse para serem notificados de novas aquisições, fazerem sugestões de novas aquisições e ainda acessarem seus dados pessoais. A Figura 4 demonstra o acesso via Meu *Pergamum*.

Figura 4 – Acesso ao Meu *Pergamum*



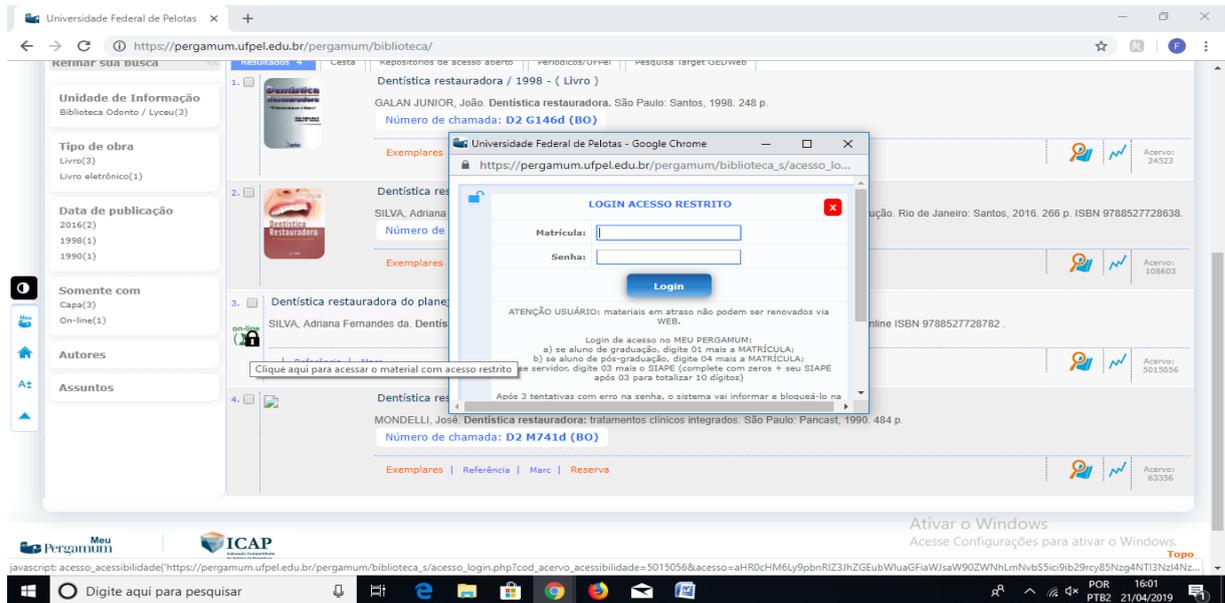
Fonte: Disponível em:

[https://pergamum.ufpel.edu.br/pergamum/biblioteca\\_s/meu\\_pergamum/index.php?flag=index.php](https://pergamum.ufpel.edu.br/pergamum/biblioteca_s/meu_pergamum/index.php?flag=index.php) Acesso em: 21 out. 2019.

A Figura 4 apresenta a tela em que o usuário visualiza, após acessar a sua área restrita com usuário e senha das Bibliotecas do Sisbi/UFPel.

A seguir a Figura 5, apresenta a tela visualizada após realizar a pesquisa de algum material (*ebook*) na página do *Pergamum* da UFPel

Figura 5 – Tela inicial de acesso aos *ebooks* via acesso *Pergamum*



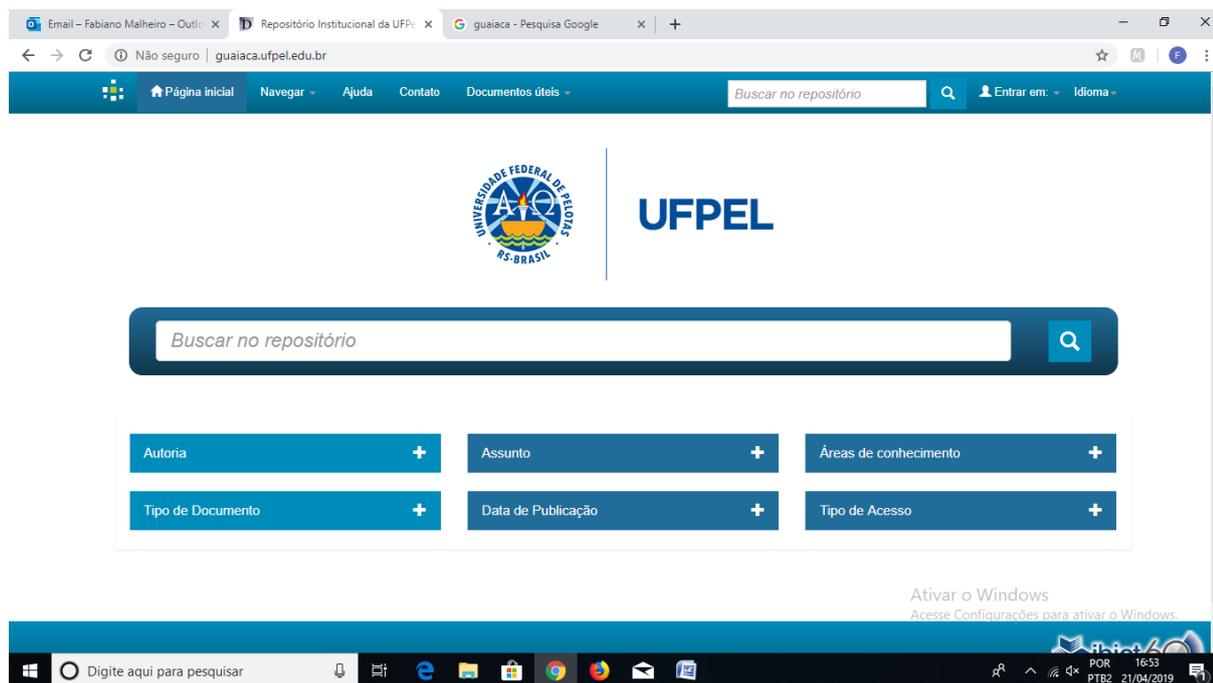
Fonte: Disponível em: <https://pergamum.ufpel.edu.br/pergamum/biblioteca/> Acesso em: 21 out. 2019

Ao “clique” no cadeado, o usuário é direcionado para outra tela onde deve colocar seu número de usuário e senha para que o sistema identifique se a pessoa está autorizada ou não a acessar o material (usuários com vínculo) e posteriormente libere o acesso. É importante destacar que, a plataforma Minha Biblioteca é um serviço incorporado dentro do *Pergamum*, porém são oferecidos por empresas distintas. O *software* apenas permite o acesso através de sua página e dá a possibilidade dos *Ebooks* ficarem disponíveis dentro da base de dados do *pergamum* por meio de uma carga de dados.

### 3.4.2 Repositório Institucional da Universidade Federal de Pelotas (GUAIACA)

O Repositório Institucional da UFPel também conhecido como “Guaiaca” recebeu esse nome em uma alusão ao cinto usado pelo gaúcho para guardar seus pertences. A UFPel adotou esse nome pois em seu Repositório Institucional são armazenadas todas as produções científicas que tenham passado por avaliação pelos pares. A UFPel entende que sua maior riqueza está na sua produção científica, por isso a importância de seu Repositório Institucional para dar visibilidade a seus pesquisadores e suas pesquisas.

Figura 6 – Tela inicial do Repositório Institucional – Guaiaca



Fonte: Disponível em: <http://guaiaica.ufpel.edu.br/> Acesso em: 21 out. 2019.

A Figura 6 apresenta a tela inicial do RI da UFPel. Atualmente o Repositório Institucional abarca quase 4 mil documentos, entre teses, dissertações, artigos de periódicos e capítulos de livros. Todo esse material é produzido por pessoas com algum vínculo institucional com a UFPel, seja ele como discente, docente ou técnico-administrativo. A seguir é apresentado o serviço de elaboração de fichas catalográficas.

### 3.4.3 Elaboração de ficha catalográfica (trabalhos acadêmicos de graduação e pós-graduação)

Esse serviço serve para descrever detalhadamente as informações dos trabalhos de conclusão dos diversos cursos oferecidos pela Universidade Federal de Pelotas. Por meio de um formulário eletrônico o próprio discente realiza o preenchimento com as informações pertinentes ao seu trabalho e, após, recebe em seu e-mail pessoal a ficha catalográfica no formato pdf pronta para anexar ao seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Figura 7 – Tela inicial para a solicitação de Ficha catalográfica

Fonte: Disponível em: <http://sisbi.ufpel.edu.br/?p=reqFicha> Acesso em: 22 out. 2019.

Esse serviço merece um destaque especial, pois foi produzido pelos próprios servidores da UFPel, observando as demandas de seus usuários. Antes de ter esse formulário que gera automaticamente as fichas, após passarem por avaliação de um bibliotecário da instituição, as mesmas eram elaboradas manualmente, o que acabava consumindo muito mais o tempo do Bibliotecário. Esse é um bom exemplo de como a inovação em serviços pode otimizar muito o tempo do profissional, restando mais horas livres para a realização de outras tarefas dando a possibilidade também de planejar novos serviços.

### 3.5 LOCALIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DO SISBI/UFPEL

A Tabela 3 apresenta o nome de todas as bibliotecas, bem como o endereço completo das mesmas.

Tabela 3 – Informações das bibliotecas do Sisbi/UFPel

<b>Biblioteca</b>	<b>Endereço</b>
Biblioteca de Ciência eTecnologia	Campus Universitário – Prédio 17, Capão do Leão, RS
Biblioteca de Ciências Agrárias	Campus Universitário – Prédio da FAEM, Capão do Leão, RS
Biblioteca de Ciências Sociais	Rua Alberto Rosa, s/n – Pelotas, RS
Biblioteca de Educação Física	Rua Luís de Camões, 625 – Três Vendas, Pelotas, RS
Biblioteca de Medicina	Av.Duque de Caxias, 250 – Fragata – Pelotas, RS
Biblioteca de Odontologia / Lyceu	Rua Gonçalves Chaves, 457 – Centro – Pelotas, RS
Biblioteca do Campus Porto	Rua Gomes Carneiro, 01 – Centro- Pelotas, RS
Biblioteca do Direito	Praça Conselheiro Maciel, 215 – Centro – Pelotas, RS

Fonte: Site da Coordenação de Bibliotecas da UFPel.



## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra desse estudo é composta por 444 respondentes, sendo que cinco participantes não concluíram o preenchimento total do questionário e por isso foram desconsiderados das estatísticas e outras três pessoas se enquadraram na categoria de usuário EAD, por ser uma quantidade praticamente insignificante diante do total da amostra também acabaram sendo excluídos, totalizando então 436 questionários válidos, ou seja, ultrapassando em 58 questionários os 378 requeridos para uma confiabilidade de 95%.

Quando levado em consideração o gênero os questionários podem ser distribuídos da seguinte maneira: 251 mulheres, 172 homens e 13 pessoas não se declararam nem homens e nem mulheres e por esse motivo foram incluídos (as) na categoria outros. Quanto ao estado civil: 71,1 % afirmaram serem solteiros (as), 25,2 % casadas (os)/União estável, 3,4 % divorciado (a) e por fim 0,2 % viúvos (as).

### 4.1 ANÁLISES DA COLETA DOS DADOS

A amostra então foi reduzida a 436 usuários das bibliotecas da UFPel que aceitaram responder a pesquisa acerca do grau de satisfação em relação as afirmações apresentadas no questionário. Para que fosse possível organizar os dados de forma adequada para a realização das análises que serão apresentadas, foi utilizado o *software Microsoft Excel*. E posteriormente o *software R-project*, versão 3.5.3, para realização dos testes e análises estatísticas.

Inicialmente, foi realizada uma análise descritiva dos dados com a finalidade de se obter um maior conhecimento acerca das informações da amostra. Na análise descritiva foram apresentados valores de frequência e percentual para as variáveis qualitativas e indicadores como média, mediana e desvio padrão, dentre outros que auxiliam na decisão para escolha das melhores metodologias alinhadas com os objetivos do pesquisador.

As análises serão apresentadas através de tabelas para uma melhor organização. Já na sequência, é apresentada a Tabela 4 com a análise descritiva das variáveis sociodemográficas.

Tabela 4 – Análise descritiva das variáveis sociodemográficas

	Variável	Frequência	Percentual (%)
Gênero	Feminino	251	57,57
	Masculino	172	39,45
	Outros	13	2,98
Estado civil	Casado(a)/União estável	110	25,23
	Divorciado (a)	15	3,44
	Solteiro (a)	310	71,10
	Viúvo (a)	1	0,23
Idade	Menos de 25 anos	189	43,35
	De 25 a 29 anos	73	16,74
	De 30 a 34 anos	46	10,55
	De 35 a 39 anos	40	9,17
	De 40 a 44 anos	32	7,34
	De 45 a 49 anos	27	6,19
	De 50 a 54 anos	14	3,21
	De 55 a 59 anos	9	2,06
	Mais de 60 anos	6	1,38

Fonte: Dados da pesquisa.

Verifica-se na tabela 4, que mais da metade 57,57 % dos participantes da pesquisa são do gênero feminino. Quanto ao estado civil dos participantes, constata-se que 71,10 % são solteiros (as), isso pode estar atrelado ao alto percentual de participantes entre a faixa etária de “menor de 25 anos” e a faixa etária dos “25 a 29 anos” que somados representam, aproximadamente, 60% da idade dos pesquisados. Na sequência, a Tabela 5 demonstra o percentual de respondentes por categoria de usuário, por biblioteca de utilização e ainda de acordo com o serviço mais utilizado pelos mesmos.

Tabela 5 – Análise descritiva das variáveis de utilização

Variável		Frequência	Percentual (%)
Em qual categoria de usuário de biblioteca da UFPel você se enquadra?	Comunidade externa (sem vínculo)	8	1,83
	Discente graduação presencial	292	66,97
	Discente pós-graduação presencial	65	14,91
	Docente	32	7,34
	Servidor técnico-administrativo	39	8,94
Qual biblioteca da UFPel você costuma usar com mais frequência?	Biblioteca de Ciência e Tecnologia	29	6,65
	Biblioteca de Ciências agrárias	26	5,96
	Biblioteca de Ciências Sociais	119	27,29
	Biblioteca de Educação Física	15	3,44
	Biblioteca de Medicina	19	4,36
	Biblioteca de Odontologia / Lyceu	73	16,74
	Biblioteca do Campus Porto	114	26,15
	Biblioteca do Direito	41	9,40
Qual serviço oferecido pelas bibliotecas que você mais utiliza?	Acesso à internet (Wi-Fi)	35	8,03
	Empréstimo, renovações e reservas de materiais bibliográficos (pergamum)	267	61,24
	Ficha catalográfica	4	0,92
	Orientação quanto à normalização de TCCs	4	0,92
	Plataforma de ebooks (Minha Biblioteca e/ou Ebsco)	19	4,36
	Portal de Periódicos Capes	11	2,52
	Repositório Institucional (Guaiaca)	6	1,38
	Salas de Estudo individual e/ou em grupo	89	20,41
	Sistema de Editoração de revistas (SEER)	1	0,23

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 5 observou-se que aproximadamente 67% dos participantes da pesquisa se enquadraram na categoria de discente de graduação presencial e a segunda categoria de usuário com maior percentual foram os discentes de pós-graduação presencial com 14,91 % do total. Quanto a biblioteca mais frequentada, a biblioteca de Ciências Sociais foi a que apresentou maior percentual, sendo que 27,29% dos usuários informaram que costumam frequentá-la. É importante salientar que os participantes afirmaram utilizar outras bibliotecas do Sisbi/UFPel, porém a pergunta era qual a biblioteca da UFPel você costuma utilizar com mais frequência. Já o serviço utilizado com mais frequência foi o de empréstimo, renovações e reserva de materiais bibliográficos (*Pergamum*), com 61,24%, seguido pelas salas de estudo com 20,41%.

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 6 – Análise descritiva da dimensão valor afetivo do serviço

Variável	Média	Mediana	Desv. Padrão	Coef. De Variação	Mínimo	Máximo
AS1 (mínimo)	7,44	8	1,49	20,07	1	9
AS1(desejável)	8,19	9	1,07	13,03	2	9
AS1(encontrado)	7,96	8	1,32	16,64	3	9
AS2 (mínimo)	7,43	7	1,42	19,07	1	9
AS2 (desejável)	8,06	8	1,07	13,29	4	9
AS2(encontrado)	7,73	8	1,58	20,39	1	9
AS3 (mínimo)	7,85	8	1,34	17,02	1	9
AS3 (desejável)	8,35	9	0,98	11,74	3	9
AS3(encontrado)	8,10	9	1,44	17,79	1	9
AS4 (mínimo)	7,53	8	1,39	18,43	1	9
AS4 (desejável)	8,00	8	1,20	14,98	2	9
AS4(encontrado)	7,78	8	1,44	18,48	1	9
AS5 (mínimo)	7,66	8	1,29	16,88	1	9
AS5 (desejável)	8,14	8	1,03	12,65	4	9
AS5(encontrado)	7,94	8	1,27	16,02	2	9
AS6 (mínimo)	7,87	8	1,36	17,29	1	9
AS6 (desejável)	8,30	9	1,01	12,21	3	9
<b>AS6(encontrado)</b>	<b>8,13</b>	<b>9</b>	<b>1,37</b>	<b>16,90</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
AS7 (mínimo)	7,63	8	1,33	17,48	1	9
AS7 (desejável)	8,07	8	1,09	13,44	3	9
AS7(encontrado)	7,85	8	1,29	16,40	3	9
AS8 (mínimo)	7,60	8	1,33	17,51	1	9
AS8 (desejável)	8,12	8	1,10	13,59	2	9
AS8(encontrado)	7,78	8	1,50	19,26	1	9
AS9 (mínimo)	7,58	8	1,31	17,31	1	9
AS9 (desejável)	8,04	8	1,08	13,40	4	9
AS9(encontrado)	7,84	8	1,31	16,67	1	9

Fonte: Dados da pesquisa.

Observando a Tabela 6, 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, 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 para a maior média dessa dimensão no nível encontrado para AS6 “Funcionários que lidam com os usuários de forma carinhosa” com média igual a 8,13. As diferenças de médias serão objeto de aprofundamento adiante no presente trabalho.

A Tabela 7 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 7 – Análise descritiva da dimensão controle da informação

Variável	Média	Mediana	Desvio Padrão	Coef. De Variação	Mínimo	Máximo
IC1 (mínimo)	7,75	8	1,44	18,60	1	9
IC1 (desejável)	8,21	9	1,12	13,61	1	9
IC1 (encontrado)	7,77	8	1,52	19,57	1	9
IC2 (mínimo)	7,73	8	1,41	18,30	1	9
IC2 (desejável)	8,24	9	1,08	13,17	1	9
IC2 (encontrado)	7,55	8	1,74	23,05	1	9
IC3 (mínimo)	7,54	8	1,51	19,97	1	9
IC3 (desejável)	8,06	8	1,31	16,22	1	9
IC3(encontrado)	6,67	7	1,80	26,94	1	9
IC4 (mínimo)	7,52	8	1,40	18,63	1	9
IC4 (desejável)	8,03	8	1,15	14,31	2	9
IC4(encontrado)	7,38	8	1,46	19,78	2	9
IC5 (mínimo)	7,45	7	1,41	18,98	1	9
IC5 (desejável)	8,00	8	1,18	14,76	1	9
IC5 (encontrado)	7,22	7	1,57	21,73	1	9
IC6 (mínimo)	7,53	8	1,35	17,87	1	9
IC6 (desejável)	8,04	8	1,14	14,13	1	9
IC6 (encontrado)	7,51	8	1,45	19,28	1	9
IC7 (mínimo)	7,52	8	1,41	18,75	1	9
IC7 (desejável)	8,00	8	1,24	15,52	1	9
IC7 (encontrado)	7,48	8	1,47	19,65	1	9
IC8 (mínimo)	7,41	8	1,52	20,50	1	9
IC8 (desejável)	7,97	8	1,32	16,58	1	9
IC8 (encontrado)	7,06	7	1,69	24,01	1	9

Fonte: Dados da pesquisa.

É possível evidenciar com a Tabela 7 que apenas na questão IC4 “As bibliotecas da UFPel possuem os recursos eletrônicos que preciso” não se obteve nenhuma nota abaixo de 2, no valor encontrado. Isso pode estar relacionado ao uso da plataforma de *Ebooks* (Minha Biblioteca). Porém no restante das questões dessa dimensão todas obtiveram pelo menos uma nota 1, que é o valor mais baixo da escala utilizada. Destaca-se também o menor valor de média encontrado para a questão IC3 “As bibliotecas da UFPel possuem os materiais bibliográficos impressos que eu preciso” com média de 6,67, isso vai ao encontro das reclamações já efetuadas nos comentários da pesquisa, ratificando a insatisfação dos usuários com os materiais impressos disponibilizados pelas bibliotecas do Sisbi/UFPel.

Na Tabela 8, 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 UFPel aos seus usuários.

Tabela 8 – Análise descritiva da dimensão biblioteca como lugar

Variável	Média	Mediana	Desvio Padrão	Coef. De Variação	Mínimo	Máximo
LP1 (mínimo)	7,81	8	1,36	17,43	1	9
LP1 (desejável)	8,28	9	1,09	13,18	1	9
LP1(encontrado)	7,57	8	1,77	23,36	1	9
LP2 (mínimo)	7,81	8	1,29	16,50	1	9
LP2 (desejável)	8,27	9	0,99	11,95	3	9
LP2(encontrado)	7,60	8	1,72	22,65	1	9
LP3 (mínimo)	7,74	8	1,31	16,92	1	9
LP3 (desejável)	8,23	9	1,03	12,55	2	9
LP3(encontrado)	7,52	8	1,69	22,46	1	9
LP4 (mínimo)	7,92	8	1,19	15,08	1	9
<b>LP4 (desejável)</b>	<b>8,34</b>	<b>9</b>	<b>0,97</b>	<b>11,65</b>	<b>3</b>	<b>9</b>
LP4(encontrado)	7,74	8	1,50	19,34	1	9
LP5 (mínimo)	7,64	8	1,41	18,42	1	9
LP5 (desejável)	8,10	9	1,24	15,27	1	9
<b>LP5(encontrado)</b>	<b>7,48</b>	<b>8</b>	<b>1,75</b>	<b>23,37</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 8, na questão LP4 (desejável) “as bibliotecas da UFPel são um refúgio para estudo, aprendizagem e estudo em grupo”, houve a maior nota de média para essa expectativa 8,34, ou seja, em relação a essa questão, de todas as perguntas dessa mesma dimensão foi a que obteve nota mais elevada, o que denota a importância dessa questão para os usuários. Já a média mais baixa de valor encontrado, destaque para questão LP5 (encontrado) “as bibliotecas da UFPel têm um espaço comunitário para aprendizagem e estudo em grupo” com 7,48 o que reafirma as reclamações existentes no formulário da pesquisa em relação a ausência de salas de estudo em algumas bibliotecas e espaços adequados para tais fins.

Seguindo na Tabela 9, foram reunidas todas as respostas da dimensão Valor afetivo do serviço – AS e apresentadas as médias no aspecto mínimo, desejável e encontrado.

Tabela 9 – Análise descritiva do nível da dimensão AS (Valor afetivo do serviço)

Nível	Media	Mediana	Desv. Padrão	Coef. De Variação	Min	Max
Mínimo	7,62	8,00	1,37	18,00	1,00	9,00
Desejável	8,14	9,00	1,08	13,25	2,00	9,00
<b>Encontrado</b>	<b>7,90</b>	<b>8,00</b>	<b>1,41</b>	<b>17,85</b>	<b>1,00</b>	<b>9,00</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 10 mostra as médias reunidas da dimensão Controle da informação – IC.

Tabela 10 – Análise descritiva do nível da dimensão IC (Controle da informação)

Nível	Media	Mediana	Desv. Padrão	Coef. De Variação	Min	Max
Mínimo	7,56	8,00	1,44	19,02	1,00	9,00
Desejável	8,07	8,00	1,21	14,96	1,00	9,00
Encontrado	7,33	8,00	1,63	22,24	1,00	9,00

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 11 apresenta as médias dos resultados dos três níveis de serviço para a dimensão Biblioteca como lugar - LP. Percebe-se que o valor mínimo é superior ao valor de média no aspecto encontrado do serviço.

Tabela 11 – Análise descritiva do nível da dimensão LP (Biblioteca como lugar)

Nível	Media	Mediana	Desv. Padrão	Coef. De Variação	Min	Max
Mínimo	7,78	8,00	1,32	16,93	1,00	9,00
Desejável	8,24	9,00	1,07	13,00	1,00	9,00
Encontrado	7,58	8,00	1,70	22,48	1,00	9,00

Fonte: Dados da pesquisa.

O menor valor de média entre as três dimensões da pesquisa no nível mínimo foi 7,56 na dimensão controle da informação (IC), já o maior valor de média no nível mínimo foi atribuído a dimensão biblioteca como lugar com 7,78, isso pode denotar que os participantes da pesquisa são mais exigentes quanto ao espaço físico oferecido do que com as outras dimensões avaliadas. Já o maior valor de média no nível de serviço encontrado entre todas as dimensões foi no aspecto afetivo do serviço, isto pode significar que mesmo com poucos recursos financeiros, materiais e humanos, os servidores, estagiários e demais colaboradores realizam um atendimento de qualidade, pelo menos na maioria dos casos.

Para verificar se há uma diferença entre as médias das notas dadas pelos participantes da pesquisa em cada dimensão, foi realizada uma análise de variância (ANOVA). Com a ANOVA é possível verificar se há uma diferença estatisticamente significativa entre os três níveis de serviço, esta que será verificada a um nível de significância de 5% e terá como medida de decisão o p-valor. Logo, quando o p-valor for inferior a 0,05 existe diferença estatisticamente significativa entre as médias.

Vale ressaltar que os níveis para todos os testes realizados no presente trabalho foram adotados o nível de significância de 5% e como medida de decisão o p-valor.

Tabela 12 – ANOVA da dimensão AS

	Grau de Liberdade	Soma dos QD	QD Médio	Teste F	P-valor
Resíduos	11769	19633	1,67	159,10	0,0000
Nível	2	531	265,43		

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 12 apresenta um P-valor inferior a 0,05 demonstrando que existem médias que apresentam diferença estatisticamente significativa ( $p\text{-valor} < 0,05$ ), e então foi necessário realizar um teste de *Tukey* para verificar aonde se encontram as diferenças nas médias. A seguir na Tabela 13 serão expressos os resultados.

O procedimento de ANOVA e verificação com Teste de *Tukey* foi realizado para todas as dimensões, avaliando nível e pergunta. Pela ordem, a primeira dimensão que foi aplicado esse teste foi a dimensão Valor afetivo do serviço – AS conforme expressa a Tabela 13.

Tabela 13 – Teste de Tukey da dimensão AS

Nível	Média			P-valor
	Mínimo	Desejável	Encontrado	
Encontrado – Desejável	-	8,14	7,90	0,0000
Mínimo – Desejável	7,62	8,14	-	0,0000
Mínimo – Encontrado	7,62	-	7,90	0,0000

Fonte: Dados da pesquisa

Após o Teste de *Tukey*, verificou-se que na dimensão Valor afetivo do serviço - AS, todos os níveis apresentam diferenças estatisticamente significativas em suas médias como indica P-valor inferior a 0,05. Na sequência a Tabela 14 demonstra os mesmos testes só que com a dimensão Controle da Informação – IC.

Tabela 14 – ANOVA da dimensão IC

	Grau de Liberdade	Soma dos QD	QD Médio	Teste F	P-valor
Resíduos	10561	21422	2	245,70	0,0000
Nível	2	1006	503,10		

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 15, foi aplicado o mesmo procedimento na dimensão Controle da informação – IC com a finalidade de verificar diferenças significativas de médias nos três níveis dos serviços.

Tabela 15 – Teste de *Tukey* da dimensão IC

Nível	Média			P-valor
	Mínimo	Desejável	Encontrado	
Encontrado – Desejável	-	8,07	7,33	0,0000
Mínimo – Desejável	7,56	8,07	-	0,0000
Mínimo – Encontrado	7,56	-	7,33	0,0000

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 15 indicou que em todos os níveis há uma diferença significativa de médias. Seguindo na Tabela 16, também foram aplicados os mesmos testes para a dimensão Biblioteca como lugar – LP.

Tabela 16 – ANOVA da dimensão LP

	Grau de Liberdade	Soma dos QD	QD Médio	Teste F	P-valor
Resíduos	6537	12511	1,91	130,70	0,0000
Nível	2	500	250,16		

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 16 o P-valor indicou que houve uma diferença significativa de média por meio do teste ANOVA e por isso também foi aplicado o Teste de *Tukey* para identificar onde se encontravam essas diferenças. A Tabela 17 irá apresentar o resultado do Teste de *Tukey* para a dimensão Biblioteca como lugar – LP.

Tabela 17 – Teste de *Tukey* da dimensão LP

Nível	Média			P-valor
	Mínimo	Desejável	Encontrado	
Encontrado – Desejável	-	8,24	7,58	0,0000
Mínimo – Desejável	7,78	8,24	-	0,0000
Mínimo – Encontrado	7,78	-	7,58	0,0001

Fonte: Dados da pesquisa.

Através da apresentação das tabelas 12 a 17, notou-se que há diferença estatisticamente significante em todas as dimensões da pesquisa quando se avalia as notas

dadas por nível. Após a análise por nível, de forma agrupada, foi realizada a análise de variação para verificar a diferença das médias entre cada pergunta de cada dimensão.

Tabela 18– ANOVA da pergunta AS

	Grau de Liberdade	Soma dos QD	QD Médio	Teste F	P-valor
Resíduos	11763	19986	1,69	13,08	0,0000
Pergunta	8	178	22,23		

Fonte: Dados da pesquisa.

A ANOVA da pergunta AS apresentou um p-valor inferior a 0,05, logo, irá ser utilizado o teste de comparação de médias de *Tukey* para verificar quais as médias que apresentam diferença estatisticamente significativa entre os dados, conforme irá ser demonstrada na Tabela 19.

Tabela 19 – Teste de Tukey da pergunta AS

(continua)	
Pergunta	P-valor
AS2-AS1	0,3181
AS3-AS1	0,0001
AS4-AS1	0,6924
AS5-AS1	0,9809
AS6-AS1	0,0001
AS7-AS1	1,0000
AS8-AS1	1,0000
AS9-AS1	0,9966
AS3-AS2	0,0000
AS4-AS2	0,9998
AS5-AS2	0,0201
AS6-AS2	0,0000
AS7-AS2	0,4222
AS8-AS2	0,6208
AS9-AS2	0,8416
AS4-AS3	0,0000
AS5-AS3	0,0070
AS6-AS3	1,0000
AS7-AS3	0,0000
AS8-AS3	0,0000
AS9-AS3	0,0000
AS5-AS4	0,1054
AS6-AS4	0,0000
AS7-AS4	0,7941
AS8-AS4	0,9210
AS9-AS4	0,9881

Tabela 19 – Teste de Tukey da pergunta AS

Pergunta	(conclusão) P-valor
AS6-AS5	0,0087
AS7-AS5	0,9535
AS8-AS5	0,8560
AS9-AS5	0,6416
AS7-AS6	0,0000
AS8-AS6	0,0000
AS9-AS6	0,0000
AS8-AS7	1,0000
AS9-AS7	0,9993
AS9-AS8	1,0000

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao observar a Tabela 19, é possível notar que existem várias diferenças significativas entre as médias, indicadas pelo P-valor. Estes resultados estão apoiados na análise descritiva, onde se observou notas mais altas para determinadas perguntas. Todos os valores grifados na cor verde são inferiores a 0,05, portanto indicaram que no cruzamento entre essas questões da dimensão valor afetivo do serviço - AS há uma diferença de média significativa entre as respostas dessas questões. O que pode confirmar que, dentro de uma mesma dimensão, os usuários atribuíram notas distintas para cada item respondido, descartando qualquer hipótese de manipulação de dados ou de respostas meramente repetidas.

Na sequência, a Tabela 20 irá expor os resultados obtidos depois da realização do teste ANOVA para as perguntas da dimensão IC.

Tabela 20 – ANOVA da pergunta IC

	Grau de Liberdade	Soma dos QD	QD Médio	Teste F	P-valor
Resíduos	10456	22171	2,12	17,33	0,0000
Pergunta	7	257	36,74		

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 21 apresenta o teste ANOVA para a dimensão da pesquisa Biblioteca como lugar – LP.

Tabela 21 – ANOVA da pergunta LP

	Grau de Liberdade	Soma dos QD	QD Médio	Teste F	P-valor
Resíduos	6535	12964	1,99	5,90	0,0000
Pergunta	4	47	11,70		

Fonte: Dados da pesquisa.

O mesmo procedimento de análise foi adotado na Tabela 22 para a dimensão Controle da Informação - IC. A ANOVA da pergunta apresentou um p-valor inferior a 0,05, logo, também precisou ser utilizado o teste de comparação de médias de *Tukey* para verificar quais as médias que apresentam diferença estatisticamente significativa entre os dados.

Tabela 22 – Teste de *Tukey* da pergunta IC

Pergunta	P-valor
IC2-IC1	0,8932
IC3-IC1	0,0000
IC4-IC1	0,0001
IC5-IC1	0,0000
IC6-IC1	0,0030
IC7-IC1	0,0004
IC8-IC1	0,0000
IC3-IC2	0,0000
IC4-IC2	0,0157
IC5-IC2	0,0000
IC6-IC2	0,1797
IC7-IC2	0,0496
IC8-IC2	0,0000
IC4-IC3	0,0024
IC5-IC3	0,2738
IC6-IC3	0,0001
IC7-IC3	0,0005
IC8-IC3	0,9735
IC5-IC4	0,7679
IC6-IC4	0,9895
IC7-IC4	1,0000
IC8-IC4	0,0726
IC6-IC5	0,2267
IC7-IC5	0,5277
IC8-IC5	0,8879
IC7-IC6	0,9997
IC8-IC6	0,0043
IC8-IC7	0,0245

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao observar a Tabela 22 percebeu-se que no cruzamento entre as questões da dimensão Controle da Informação - IC também houve diferença significativa de médias na maioria das questões.

Logo em seguida, a Tabela 23 apresenta o mesmo teste só que para a dimensão Biblioteca como lugar – LP .

Tabela 23 – Teste de Tukey da pergunta LP

Pergunta	P-valor
LP2-LP1	1,0000
LP3-LP1	0,8362
LP4-LP1	0,2532
LP5-LP1	0,0593
LP3-LP2	0,7937
LP4-LP2	0,2944
LP5-LP2	0,0473
LP4-LP3	0,0184
LP5-LP3	0,4819
LP5-LP4	0,0000

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 23 evidencia que na dimensão Biblioteca como lugar - LP apenas três cruzamentos apresentaram diferença significativa, como indica o P-valor inferior a 0,05. Após a realização da análise da verificação das médias na pergunta e nível segregado por dimensão, foi realizada uma análise de variação (ANOVA) para verificar as diferenças entre as dimensões de modo geral, iniciando pelo nível mínimo conforme a Tabela 24.

Tabela 24 – ANOVA para verificar a diferença na média no nível mínimo do serviço

	Grau de Liberdade	Soma dos QD	QD Médio	Teste F	P-valor
Resíduos	9589	18374	1,92	18,25	0,0000
Dimensão	2	70	34,96		

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 24, como o P-valor apresentou valor inferior a 0,05 e isso mostrou que há uma diferença significativa, portanto foi realizado o teste de *Tukey* para indicar onde está essa diferença.

Tabela 25 – Teste de *Tukey* no nível mínimo do serviço

Pergunta	P-valor
IC – AS	0,1218
LP – AS	0,0003
LP – IC	0,0000

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 25 indica que entre as dimensões Biblioteca como lugar – LP e Valor afetivo do serviço – AS e também entre a comparação Biblioteca como lugar – LP e Controle da Informação – IC houve uma diferença significativa no nível mínimo do serviço. No entanto, no cruzamento entre as dimensões Controle da Informação – IC e Valor afetivo do serviço – AS não houve diferença significativa. A seguir a Tabela 26, mostra a ANOVA para o nível desejado do serviço.

Tabela 26 – ANOVA para verificar a diferença na média do nível desejável do serviço

	Grau de Liberdade	Soma dos QD	QD Médio	Teste F	P-valor
Resíduos	9589	12067	1,26	15,86	0,0000
Dimensão	2	40	19,96		

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 26 apresentou um P-valor inferior a 0,05 no teste ANOVA para nível desejável do serviço e isso mostrou que há uma diferença significativa e, portanto foi realizado o teste de *Tukey* para indicar onde está essa diferença.

Tabela 27 – Teste de *Tukey* para o nível desejável do serviço

Pergunta	P-valor
IC – AS	0,0203
LP – AS	0,0018
LP – IC	0,0000

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 27 indica que em todos os cruzamentos das dimensões da pesquisa há diferença significativa no nível desejável do serviço, ou seja, as expectativas dos usuários são distintas de acordo com a dimensão avaliada na pesquisa. A seguir na Tabela 28 é apresentado o teste ANOVA para o nível encontrado.

Tabela 28 – ANOVA para verificar a diferença na média no nível encontrado do serviço

	Grau de Liberdade	Soma dos QD	QD Médio	Teste F	P-valor
Resíduos	9589	23124	2,41	126,30	0,0000
Dimensão	2	609	304,51		

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 28, como o P-valor apresentou valor inferior a 0,05 isso mostrou que há uma diferença significativa, portanto, mais uma vez foi realizado o teste de *Tukey* para indicar onde está essa diferença.

Tabela 29 – Teste de *Tukey* para o nível encontrado do serviço

Pergunta	P-valor
IC – AS	0,0000
LP – AS	0,0000
LP – IC	0,0000

Fonte: Dados da pesquisa.

Para todos os níveis de serviço (mínimo, desejável e encontrado) foram verificados que as médias são estatisticamente diferentes, desta forma, para saber qual a dimensão foi melhor avaliada basta olhar as tabelas com as análises descritivas que foram apresentadas anteriormente.

Para verificar a influência do gênero, idade e estado civil, foi ajustado um modelo de regressão para cada dimensão segregado pelos níveis: mínimo, desejado e encontrado. A regressão foi realizada para verificar a influência de cada variável na nota que foram dadas pelos participantes. O *OddsRatio* significa o quanto a variável influencia na nota dada pelo participante, este que será dado como significativo ou não a partir do p-valor encontrado para tal.

Tabela 30 – Análise de regressão da dimensão AS nível mínimo

Variável	<i>OddsRatio</i>	P-valor
Intercepto	7,60	0,0000
Gênero	-0,14	0,0000
Estado civil	-0,05	0,1770
Idade	0,05	0,0000

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 30 é notório que para dimensão Valor afetivo do serviço – AS as notas dadas como mínimo, observou-se que o estado civil não apresenta influência estatisticamente significativa na nota. Ou seja, o participante ser casado, solteiro ou qualquer outro estado civil não influenciou na nota em que o participante deu.

Já para as variáveis qualitativas de gênero e idade, observou-se um P-valor inferior a 0,05, indicando que estas influenciaram na nota em que o participante deu. Para o gênero, se o participante for do sexo masculino, acarretará que a nota será reduzida em -0,14. O fato de a pessoa ser do sexo masculino impactou negativamente nas respostas dos usuários, isso pode denotar que essas pessoas foram mais exigentes com as questões abordadas. Quanto a idade, quanto mais velho o participante, maior a nota que ele dará, o participante com menos de 25 anos aumentará a nota em apenas 0,05, ao ponto que o participante com mais de 60 anos irá aumentar a nota em 0,45 pontos. Isso pode significar que os respondentes acima dos 60 anos se tornam menos exigentes em relação ao aspecto mínimo do serviço pelo menos nessa dimensão da pesquisa.

A Tabela 31 mostra a análise de regressão para o nível desejável do serviço ainda na mesma dimensão AS.

Tabela 31 – Análise de regressão da dimensão AS nível desejável

Variável	OddsRatio	P-valor
Intercepto	8,25	0,0000
Gênero	-0,05	0,0478
Estado civil	-0,08	0,0098
Idade	0,01	0,3398

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 31 demonstra que no nível desejado do serviço para a dimensão Valor afetivo do serviço - AS o estado civil e o Gênero influenciam nas respostas dos participantes. Na sequência a Tabela 32 apresenta a análise de regressão para o nível encontrado.

Tabela 32 – Análise de regressão da dimensão AS nível encontrado

Variável	OddsRatio	P-valor
Intercepto	7,72	0,0000
Gênero	0,03	0,3930
Estado civil	-0,01	0,8520
Idade	0,07	0,0000

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 32 indica que apenas a idade do respondente tem impacto direto para o nível encontrado da dimensão valor afetivo do serviço – AS. As Tabelas 33, 34 e 35, respectivamente irão apresentar os resultados da dimensão IC – Controle da Informação nos níveis mínimo, desejável e encontrado.

Tabela 33 – Análise de regressão da dimensão IC nível mínimo

Variável	<i>OddsRatio</i>	P-valor
Intercepto	7,67	0,0000
Gênero	-0,14	0,0002
Estado civil	-0,11	0,0149
Idade	0,04	0,0137

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 33 demonstrou que todas as variáveis qualitativas exercem influência na dimensão Controle da Informação - IC indicando que o gênero, estado civil e a idade dos respondentes podem alterar as médias de valores atribuídos nas respostas.

Tabela 34 – Análise de regressão da dimensão IC nível desejável

Variável	<i>OddsRatio</i>	P-valor
Intercepto	8,34	0,0000
Gênero	-0,07	0,0132
Estado civil	-0,15	0,0000
Idade	-0,01	0,2925

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 34 apresentou valores significativos P-valor para as variáveis gênero e estado civil, já para a idade não houve diferença significativa, ou seja, a idade não influencia no nível desejável do serviço pelo menos no que diz respeito a essa dimensão. A Tabela 35 irá trazer os valores para o que de fato foi encontrado nessa dimensão.

Tabela 35 – Análise de regressão da dimensão IC nível encontrado

Variável	<i>OddsRatio</i>	P-valor
Intercepto	7,25	0,0000
Gênero	0,03	0,4400
Estado civil	-0,06	0,2731
Idade	0,05	0,0015

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 35 fica evidente que apenas a idade influencia na dimensão Controle da informação – IC no nível encontrado, isso pode estar relacionado ao fato de que nessa dimensão todas as questões da pesquisa estavam relacionadas com recursos tecnológicos, ou seja, quanto mais jovem o respondente, provavelmente, esse será mais exigente quanto aos recursos de informática que serão oferecidos. Seguindo a mesma lógica a Tabela 36 apresentou a análise de regressão da dimensão Biblioteca como lugar – LP em relação ao nível mínimo que era esperado do serviço.

Tabela 36 – Análise de regressão da dimensão LP nível mínimo

Variável	OddsRatio	P-valor
Intercepto	7,88	0,0000
Gênero	-0,16	0,0002
Estado civil	-0,09	0,0642
Idade	0,03	0,0226

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 36, o gênero e a idade influenciam nas respostas dadas pelos participantes para o nível mínimo esperado na dimensão Biblioteca como lugar – LP. Quanto ao estado civil não houve impacto sobre as respostas, ou seja, a pessoa ser solteira ou casada ou outra condição não irá impactar nas respostas. Na sequência a Tabela 37 mostra os resultados para o nível desejado do serviço dentro dessa mesma dimensão.

Tabela 37 – Análise de regressão da dimensão LP nível desejável

Variável	OddsRatio	P-valor
Intercepto	8,48	0,0000
Gênero	-0,11	0,0013
Estado civil	-0,09	0,0292
Idade	-0,02	0,1063

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 37 confirma que somente o gênero e o estado civil fazem diferença no nível desejado da dimensão LP - Biblioteca como Lugar, já a idade do participante não mostrou diferença significativa. E por fim, a Tabela 38 irá mostrar se houve diferença no nível encontrado em relação às variáveis qualitativas.

Tabela 38 – Análise de regressão da dimensão LP nível encontrado

Variável	OddsRatio	P-valor
Intercepto	7,38	0,0000
Gênero	0,16	0,0022
Estado civil	-0,04	0,5357
Idade	0,06	0,0028

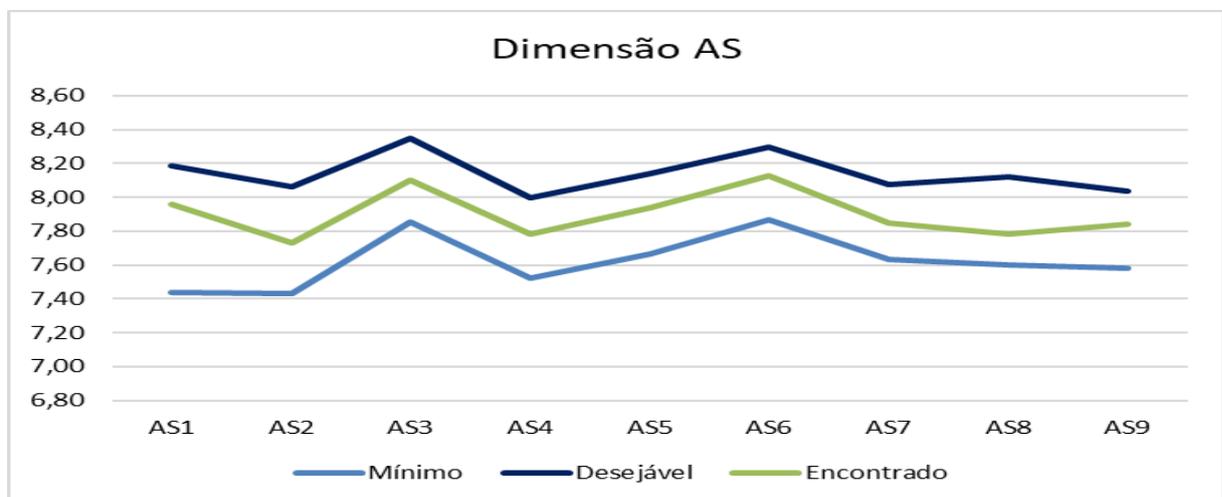
Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 38 apenas o estado civil não fez diferença nas respostas dos participantes. Com a finalidade de verificar se houve relação estatisticamente significativa entre a nota dada e as variáveis de utilização (tipo de usuário, biblioteca e serviço), foi realizado o teste de *Qui-Quadrado de Pearson* para as variáveis em relação as notas atribuídas. Para todas as dimensões e níveis o p-valor observado foi inferior a 0,005. Ou seja, o tipo de usuário, a biblioteca e o serviço que são ofertados apresentam influência estatisticamente significativa nas notas.

#### 4.2 ANÁLISE GRÁFICA

Nesse tópico são apresentados gráficos com a intenção de melhor elucidar os resultados. Por meio da análise gráfica foi mais fácil demonstrar oscilações e diferenças de médias entre as questões, dimensões e níveis do serviço, facilitando a compreensão do trabalho.

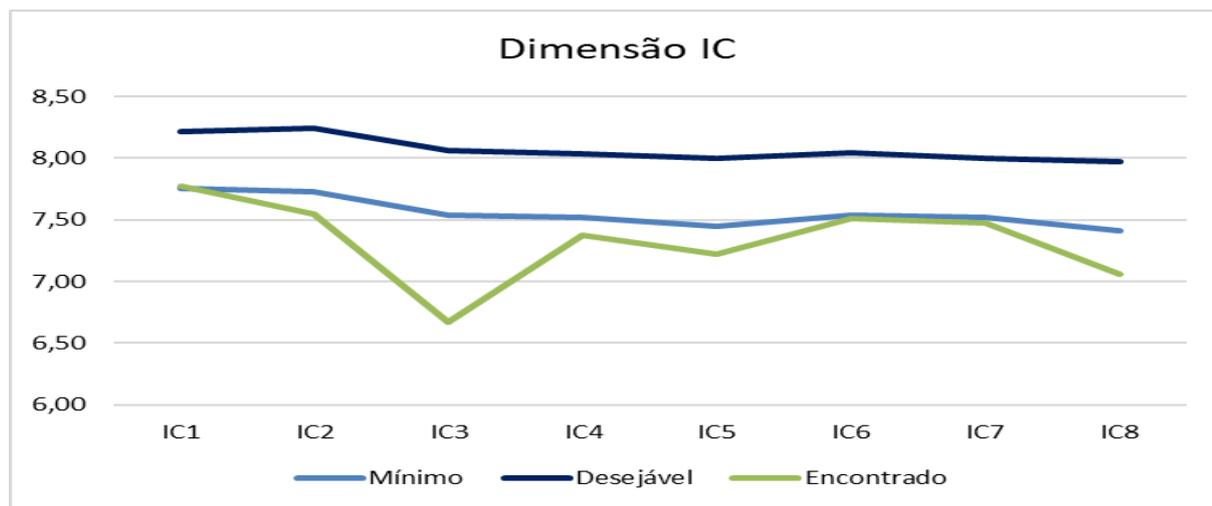
Gráfico 1 – Dimensão AS – Valor afetivo do serviço por nível de serviço



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 1 mostra que o nível desejável de serviço para a dimensão Valor afetivo do serviço – AS foi o nível que obteve as maiores notas, e o nível de fato encontrado nessa dimensão está entre o desejável e o mínimo. O Gráfico 2 apresenta a dimensão Controle da informação por nível de serviço.

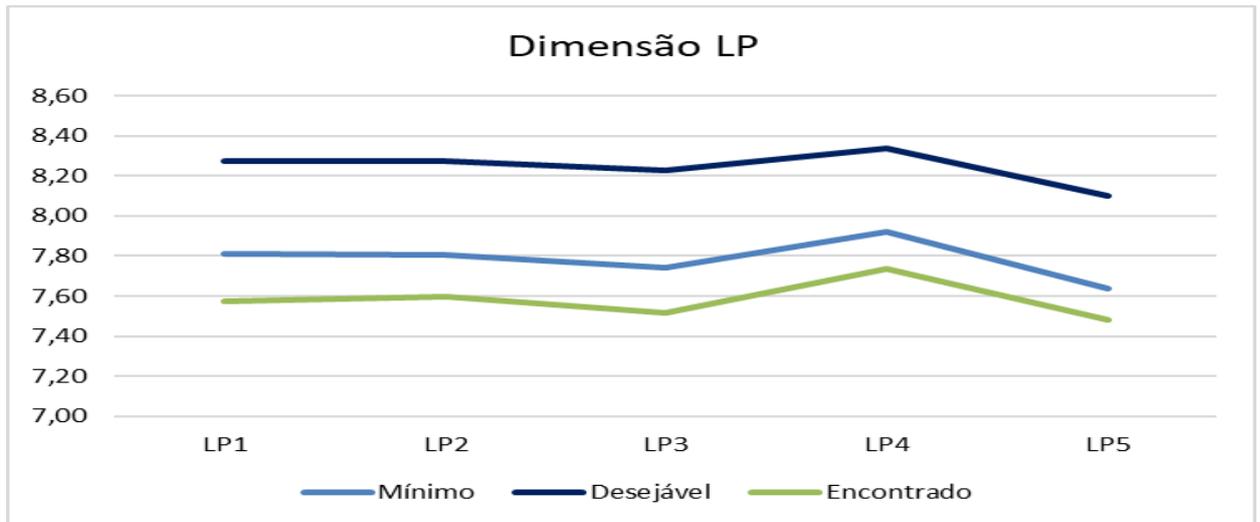
Gráfico 2 – Dimensão Controle da Informação – IC por nível de serviço



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 2, diferentemente do Gráfico 1, mostra que o nível encontrado de serviço para a dimensão Controle da Informação - IC obteve as menores notas, entre três os níveis (mínimo, desejável e encontrado), reafirmando a insatisfação dos usuários das bibliotecas da UFPel com os recursos de informação disponibilizados pelas bibliotecas do SisBi/UFPel. Logo a seguir, no Gráfico 3, é apresentada a dimensão Biblioteca como lugar – LP.

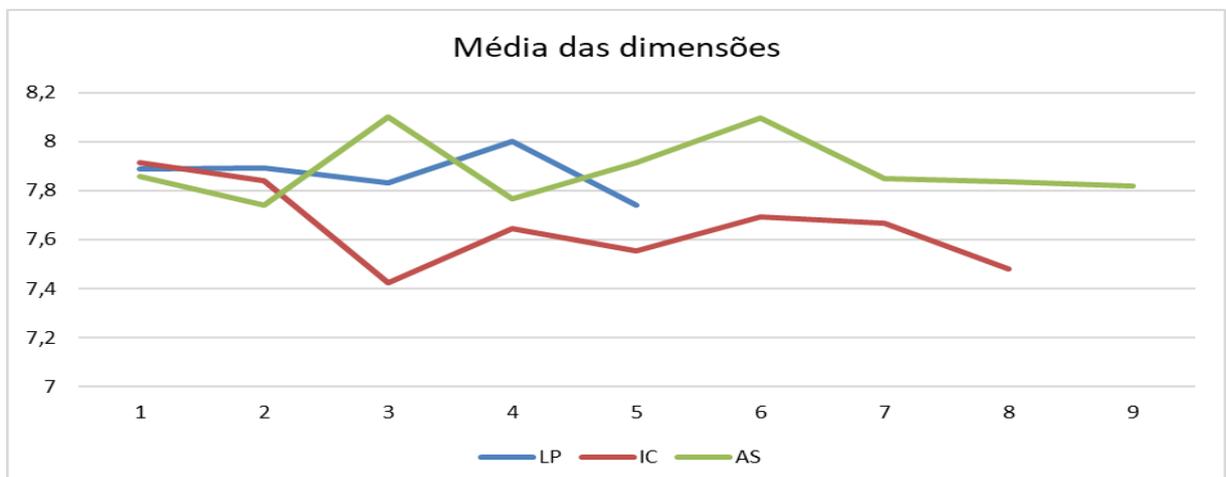
Gráfico 3 – Dimensão Biblioteca como lugar – LP por nível de serviço



Fonte: Dados da pesquisa.

Nessa dimensão, o Gráfico 3 mostra claramente que o nível de serviço encontrado é inferior ao mínimo e também ao desejável. Ou seja, por meio deste Gráfico constatou-se que os usuários não estão satisfeitos com o espaço que lhes é oferecido. É possível ainda vislumbrar um declínio mais acentuado na questão LP5 “As bibliotecas da UFPel possuem um espaço comunitário para aprendizagem e estudo em grupo”. O que de fato ocorre é que em algumas das bibliotecas do Sisbi / UFPel nem ao menos possuem um espaço adequado para o estudo em grupo, isso também foi relatado no formulário de comentários e sugestões da pesquisa. Ver apêndice E na página 104, que exemplifica a situação de uma das bibliotecas do Sisbi/UFPel.

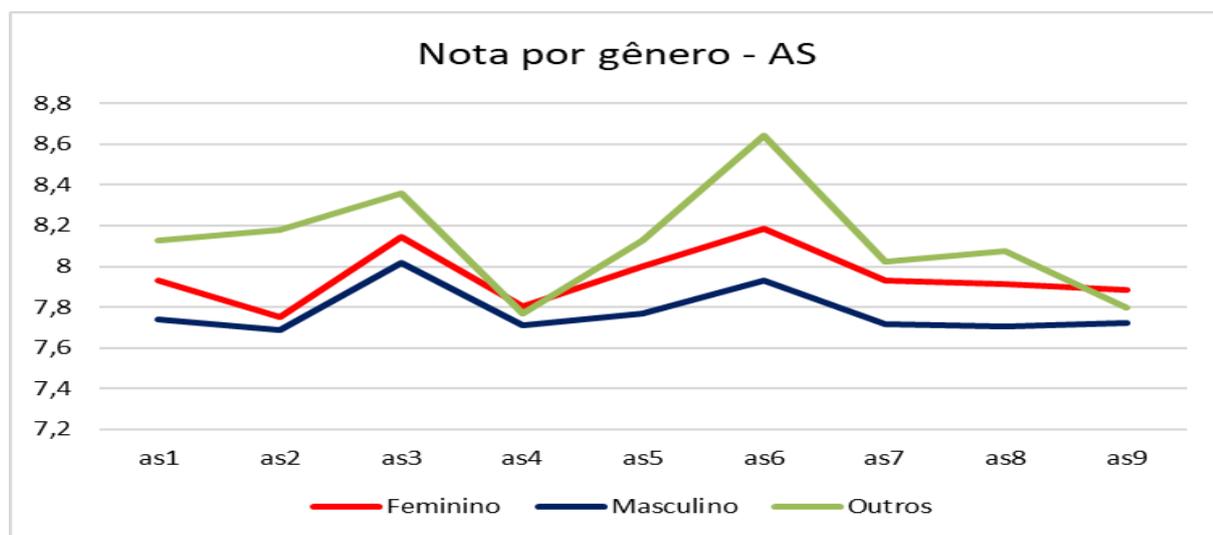
Gráfico 4 – Médias gerais das dimensões da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o Gráfico 4 é possível verificar que nas médias gerais, levando em consideração os três níveis de serviço (mínimo, desejável e encontrado), as médias mais altas de respostas foram para a dimensão Valor afetivo do serviço - AS e por outro lado as médias mais baixas foram dadas para a dimensão Controle da informação - IC. Quando levado em consideração o gênero nas respostas dadas pela comunidade usuária na dimensão Valor afetivo do serviço - AS o Gráfico 5 apresenta de forma clara essa avaliação.

Gráfico 5 – Nota por gênero na dimensão Valor afetivo do serviço – AS

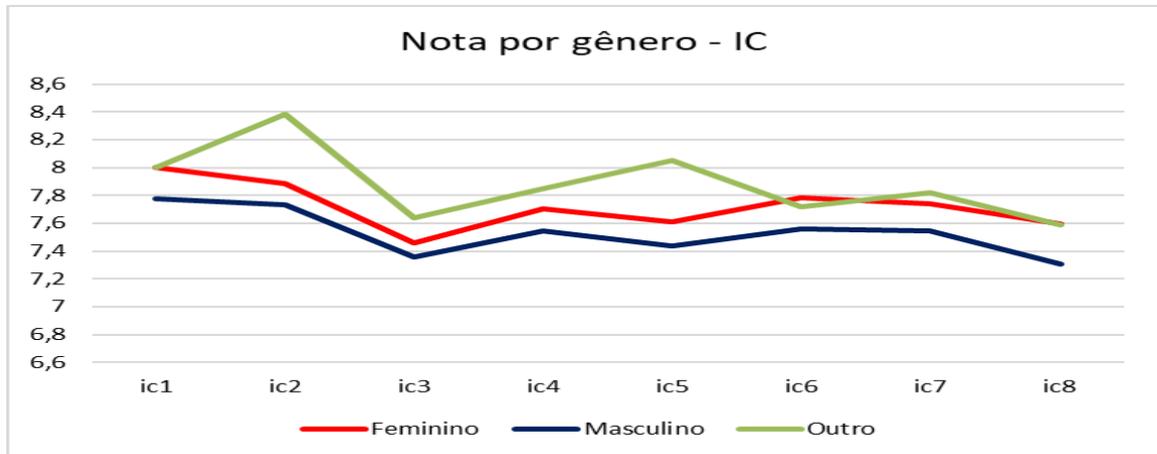


Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 5 demonstrou que na maioria das perguntas da dimensão Valor afetivo do serviço – AS, as pessoas que se enquadraram na categoria outros foram as que deram notas mais elevadas. Em segundo lugar foram as pessoas do sexo feminino e por último as pessoas do sexo masculino. A maior disparidade observada foi na questão AS6 “Os funcionários lidam com usuários de forma carinhosa” nessa questão foi constatada a maior diferença de média por gênero.

O Gráfico 6 mostrou os resultados para a dimensão Controle da informação.

Gráfico 6 – Nota por gênero na dimensão Controle da Informação – IC

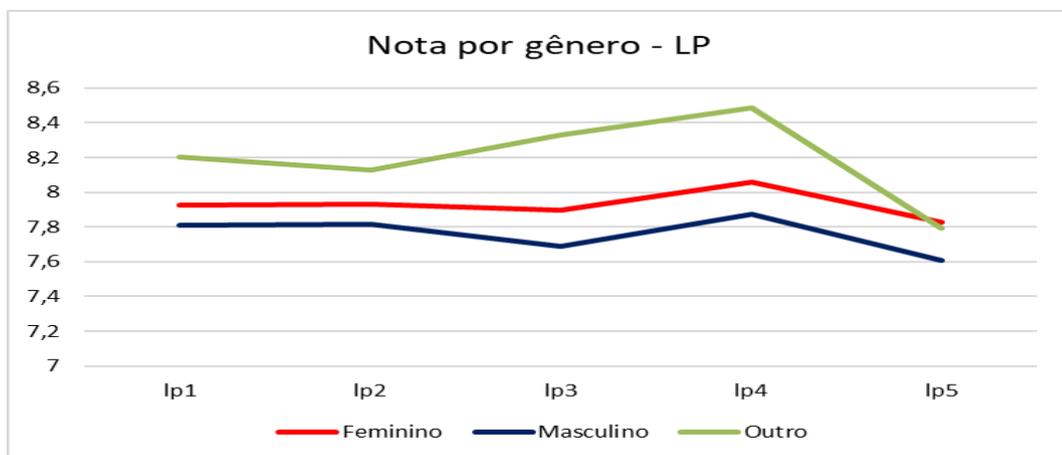


Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 6, demonstra que as pessoas que não se declararam nem homens e nem mulheres foram as que atribuíram as maiores notas para essa dimensão em quase todas as questões e na segunda posição foram as pessoas do sexo feminino que colocaram notas mais elevadas do que as pessoas do sexo masculino. No entanto, conforme pode ser observado, a diferença foi menor se comparado com a dimensão anterior, com exceção da questão IC2 – “O site da biblioteca me permite localizar as informações por minha conta/sozinho” que teve a maior média de nota entre todas as questões.

O Gráfico 7 traz as notas por gênero da dimensão Biblioteca como lugar – LP.

Gráfico 7 – Nota por gênero na dimensão Biblioteca como lugar – LP

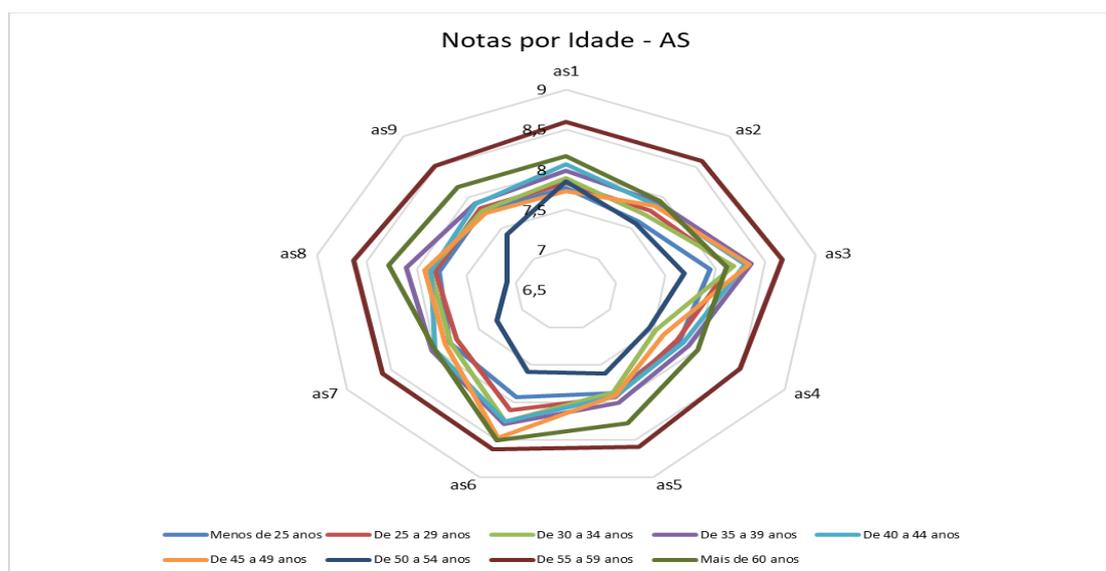


Fonte: Dados da pesquisa.

No Gráfico 7 também se observou que as mulheres atribuíram notas mais elevadas do que os homens, mas a categoria que mais uma vez deu notas mais altas entre a maioria das questões foi novamente a categoria outros. Os maiores interstícios verificados foram entre as questões LP3 “O espaço da biblioteca é um local confortável e convidativo”; LP4 “As bibliotecas da UFPel são um refúgio para estudo, aprendizagem e pesquisa”, ou seja, nessas questões a média geral de nota teve uma diferença mais significativa se levado em consideração o gênero.

Os gráficos de radar na continuação dessas análises apresentam a média para resposta de acordo com a faixa etária do participante, o mesmo foi segregado por dimensão para que haja um melhor entendimento. O Gráfico 8 mostrará as notas dadas pelos respondentes levando em consideração a idade na dimensão Valor afetivo do serviço – AS.

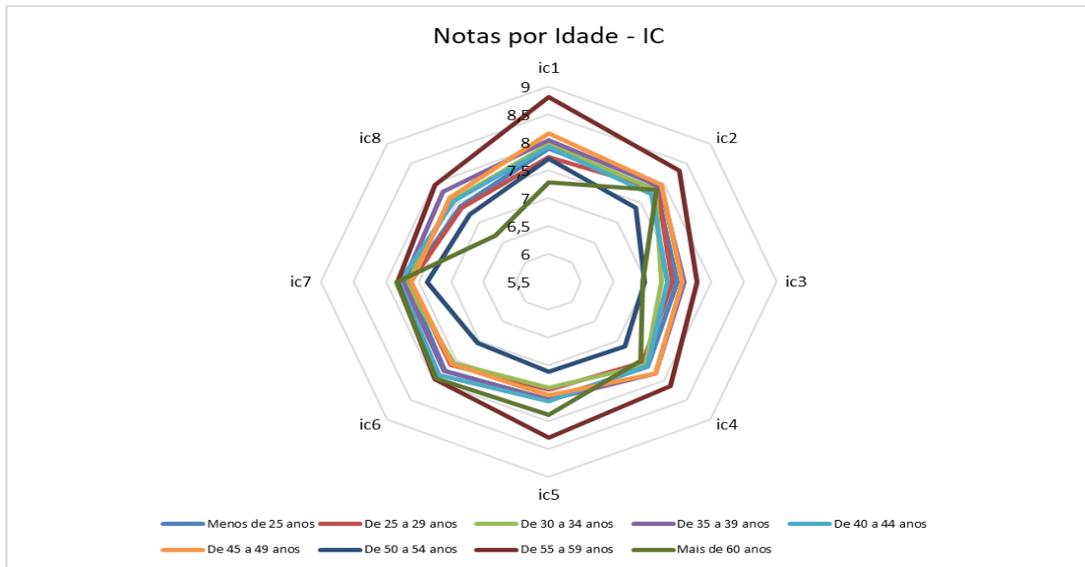
Gráfico 8 – Notas por idade da dimensão Valor afetivo do serviço – AS



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o Gráfico 8 é possível evidenciar que as pessoas com idade entre 55 a 59 anos, seguidas das de mais de 60 anos foram as que atribuíram as maiores notas no valor afetivo do serviço para a maioria das questões. Esse público, muitas vezes recebe um tratamento mais específico principalmente para lidar com recursos eletrônicos, o que pode ser uma das explicações para as notas mais elevadas. O Gráfico 9 mostra as notas atribuídas por idade na dimensão IC – Controle da informação.

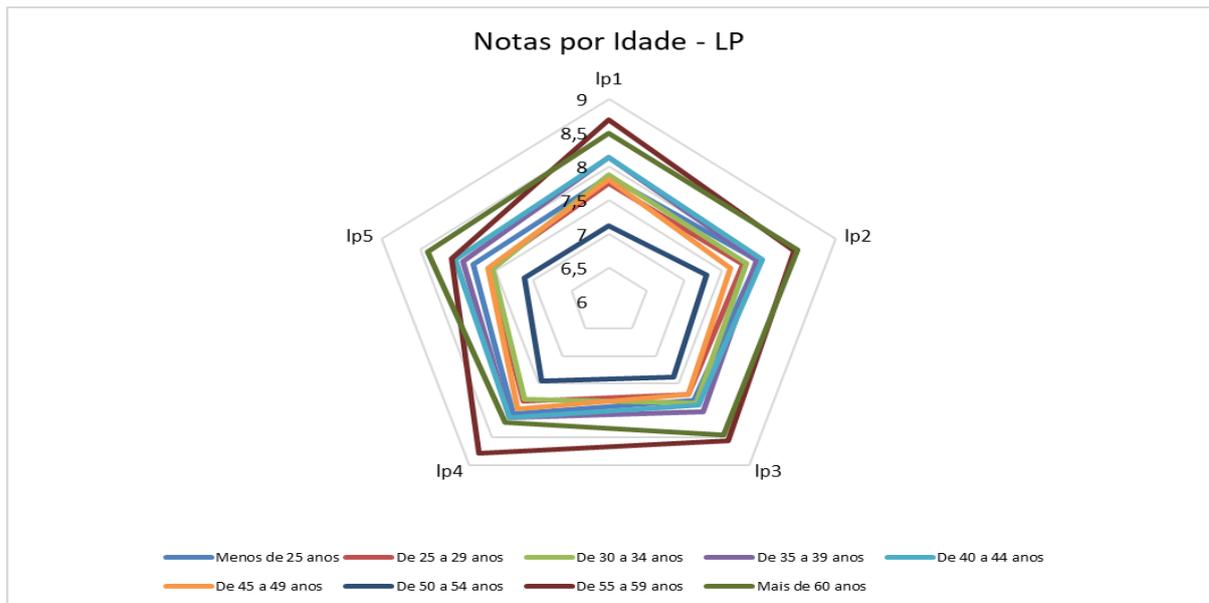
Gráfico 9 – Notas por idade da dimensão Controle da informação – IC



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 9 evidencia que as pessoas na faixa etária entre 55 a 59 foram as que atribuíram notas mais elevadas na dimensão Controle da informação - IC. As que atribuíram notas menores foram as pessoas entre 50 a 54 anos. O Gráfico 10 apresenta a disposição das notas dadas distribuídas por idade na dimensão Biblioteca como lugar – LP.

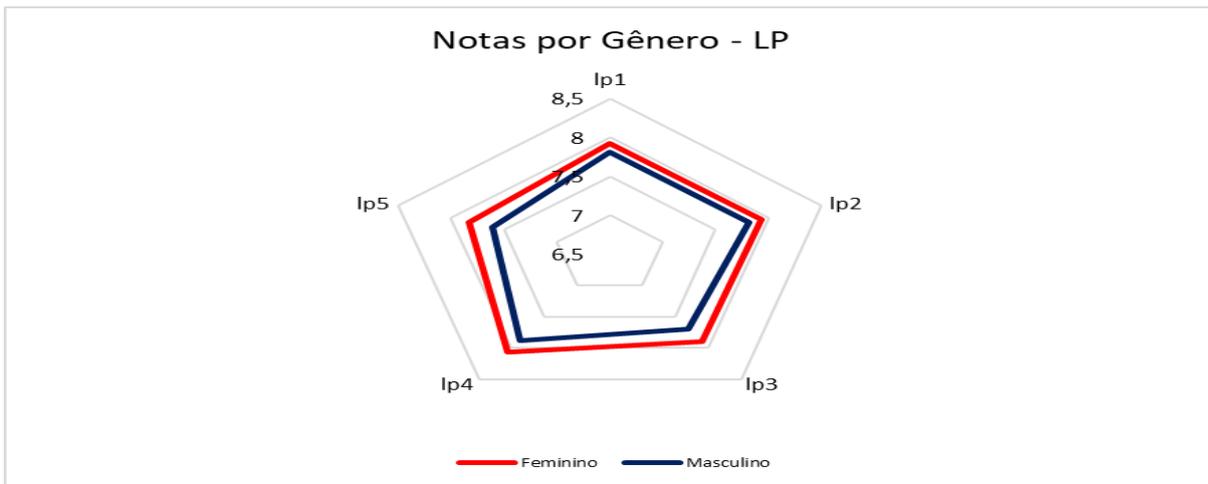
Gráfico 10 – Notas por idade da dimensão Biblioteca como lugar – LP



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 10 demonstra que as pessoas entre 55 a 59 anos foram as que atribuíram notas mais altas para a maioria das questões da dimensão Biblioteca como lugar – LP, já as notas mais baixas foram atribuídas pelas pessoas entre 50 a 54 anos. O Gráfico 11 mostrará a disposição das notas por gênero, desconsiderando a categoria de usuários outros que obteve apenas 13 respondentes.

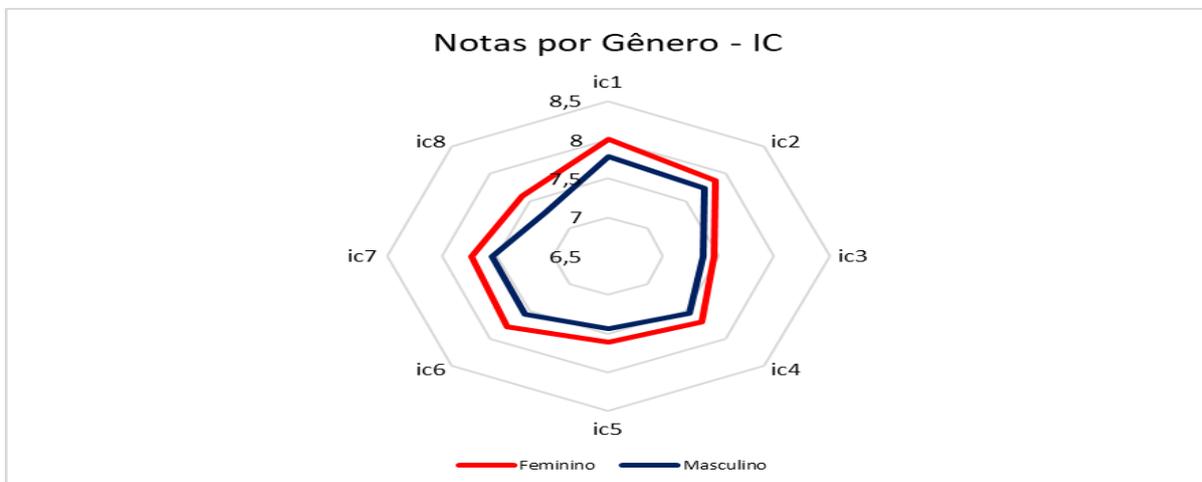
Gráfico 11 – Notas por gênero da dimensão Biblioteca como lugar – LP



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 11 mostra que, de maneira geral, as pessoas do sexo feminino deram notas maiores em relação às pessoas do sexo masculino na dimensão Biblioteca como lugar – LP. Já o Gráfico 12 mostra as notas por gênero da dimensão Controle da informação – IC.

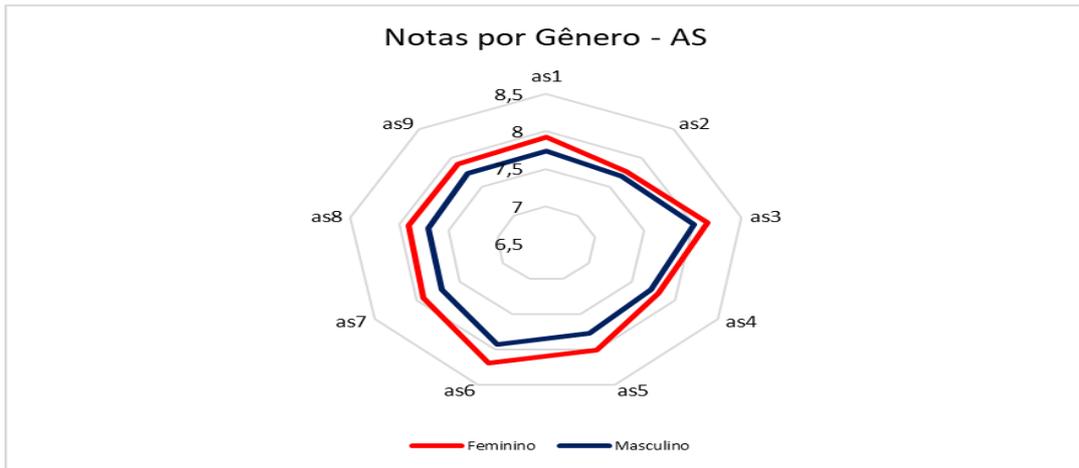
Gráfico 12 – Notas por gênero da dimensão Controle da informação – IC



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 12 apresenta opiniões muito semelhantes entre os participantes do sexo masculino e feminino, no entanto, percebeu-se que as pessoas do sexo feminino estão ligeiramente mais satisfeitas em relação as questões dessa dimensão. O Gráfico 13 irá demonstrar a opinião por gênero em relação a dimensão a Valor afetivo do serviço – AS.

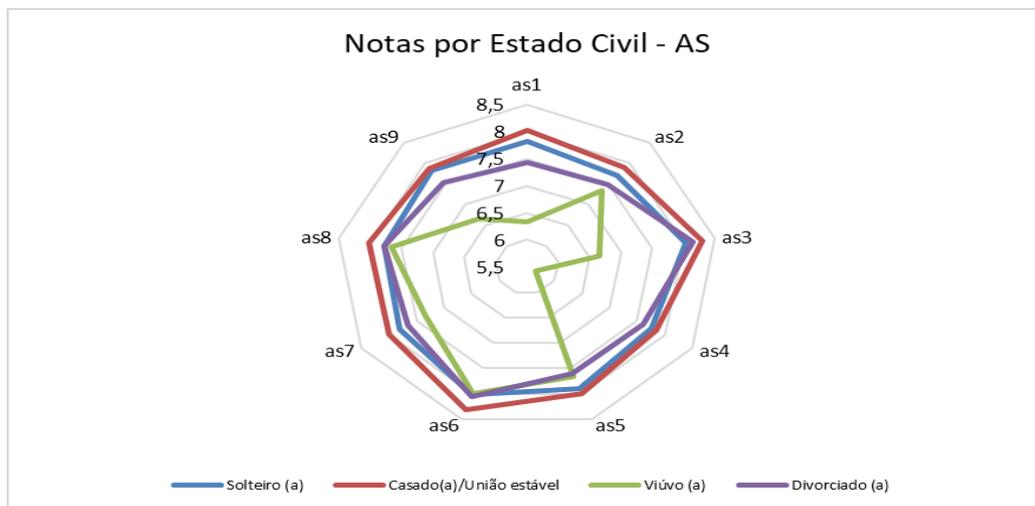
Gráfico 13 – Notas por gênero da dimensão Valor afetivo do serviço – AS



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 13 também mostrou que as mulheres estão mais satisfeitas do que os homens em relação a dimensão Valor afetivo do serviço – AS. A seguir no Gráfico 14 são apresentados os resultados das dimensões da pesquisa com a variável qualitativa de estado civil.

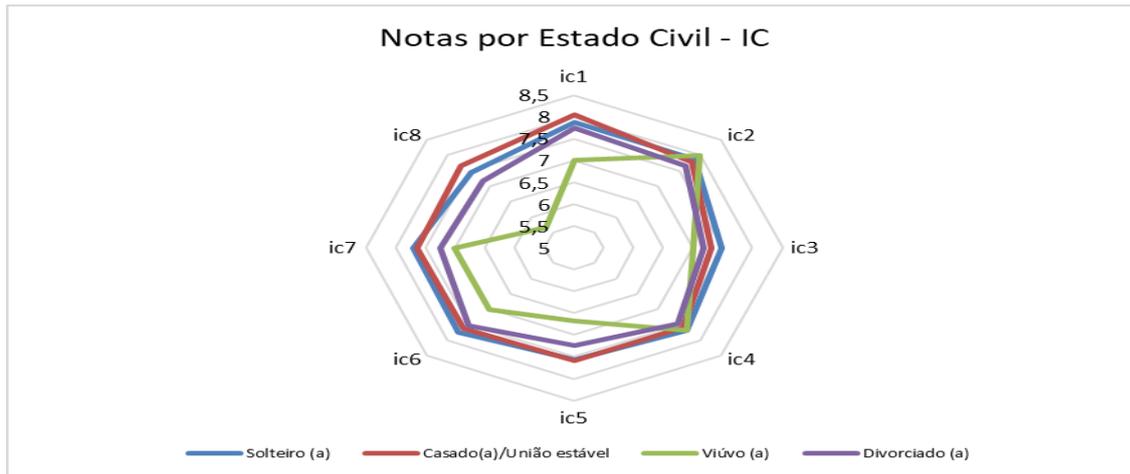
Gráfico 14 – Notas por estado civil da dimensão Valor afetivo do serviço – AS



Fonte: Dados da pesquisa.

Ao observar o Gráfico 14 percebeu-se que as pessoas que se disseram casadas (os) deram notas de satisfação maiores do que as outras categorias na dimensão Valor afetivo do serviço – AS. No Gráfico 15 são apresentados os resultados para a dimensão Controle da Informação – IC.

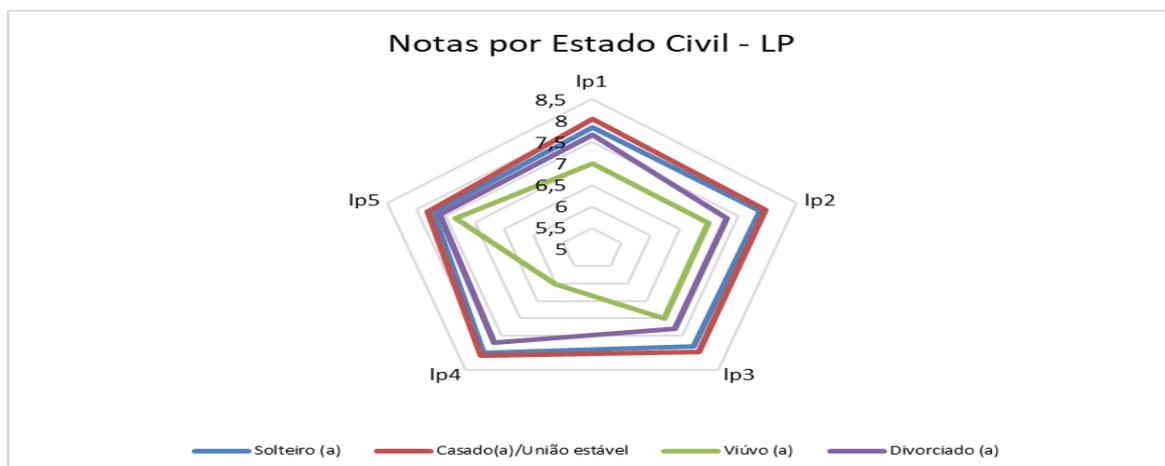
Gráfico 15 – Notas por estado civil da dimensão Controle da informação – IC



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 15 apresentou uma oscilação entre solteiros (as) e casados (as) nas médias de notas mais altas, ou seja, para algumas questões como (IC1, IC8) os casados deram notas mais elevadas. Para as questões (IC4, IC3 E IC6) os solteiros deram notas mais altas. Logo em seguida o Gráfico 16 contextualiza a situação das notas dadas por estado civil na dimensão Biblioteca como lugar – LP.

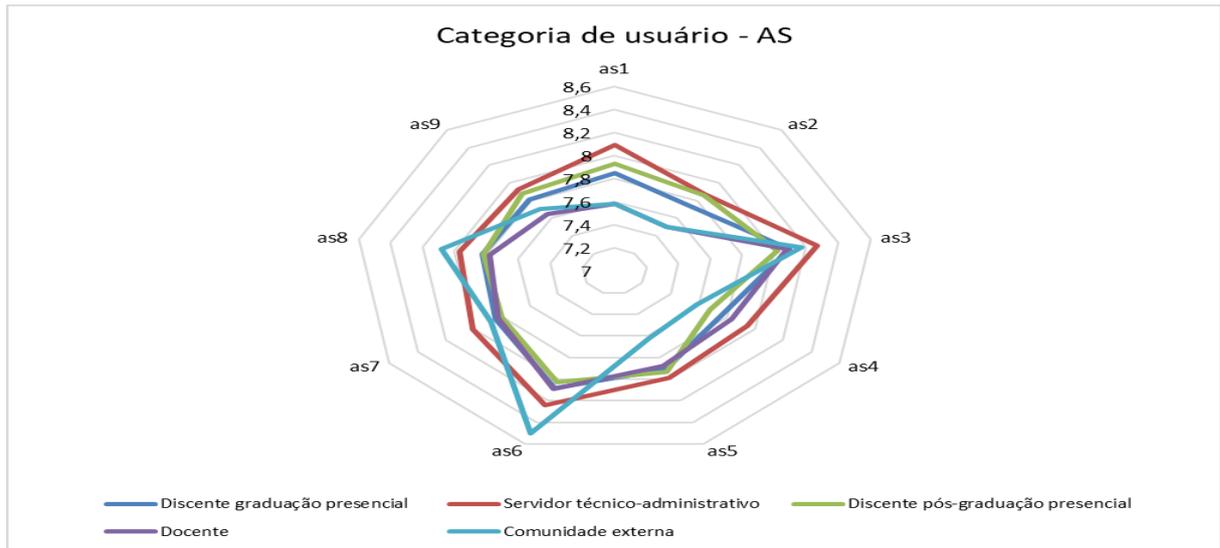
Gráfico 16 – Notas por estado civil da dimensão Biblioteca como lugar – LP



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 16 reafirma que os casados deram maiores notas para todas as questões dessa dimensão. E as menores notas foram dadas por divorciados e viúvos. O Gráfico 17 faz o agrupamento das questões por categoria de usuários para a dimensão Valor afetivo do serviço – AS.

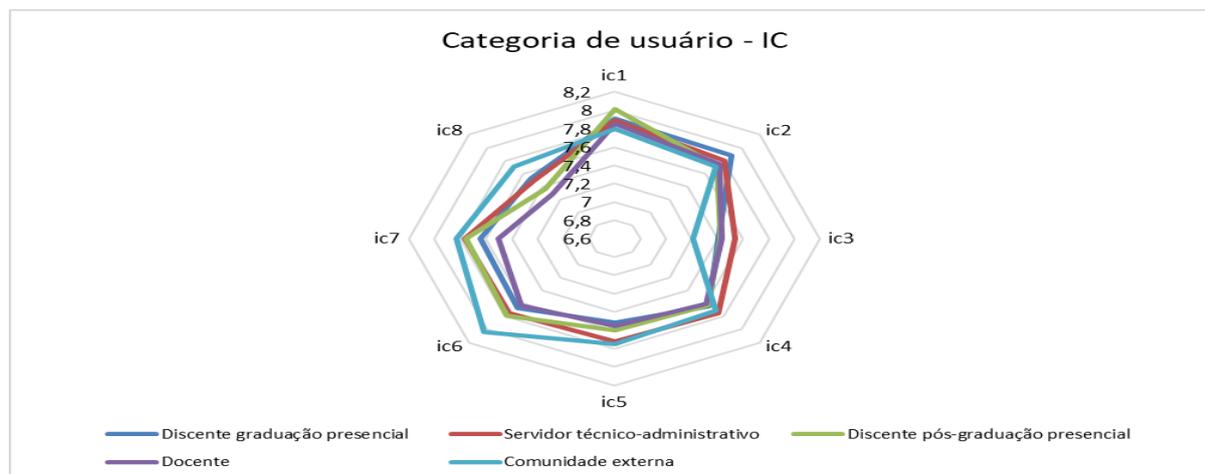
Gráfico 17 – Notas por categorias de usuários da dimensão Valor afetivo do serviço – AS



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o Gráfico 17 é possível notar que os servidores técnicos administrativos foram os que atribuíram notas mais elevadas nessa dimensão. Uma hipótese para isso pode ser o fato de conseguirem com mais facilidade se colocar no lugar do atendente de bibliotecas. Já os docentes atribuíram notas mais baixas na maioria das questões dessa dimensão. Outro resultado que é possível extrair por meio desse gráfico é que os discentes de pós-graduação presencial ainda possuem uma percepção dos serviços um pouco mais otimista, dando notas um pouco mais elevadas em relação aos alunos de graduação presencial. O Gráfico 18 irá demonstrar os resultados da dimensão Controle da informação – IC.

Gráfico 18 – Notas por categorias de usuários da dimensão Controle da informação – IC

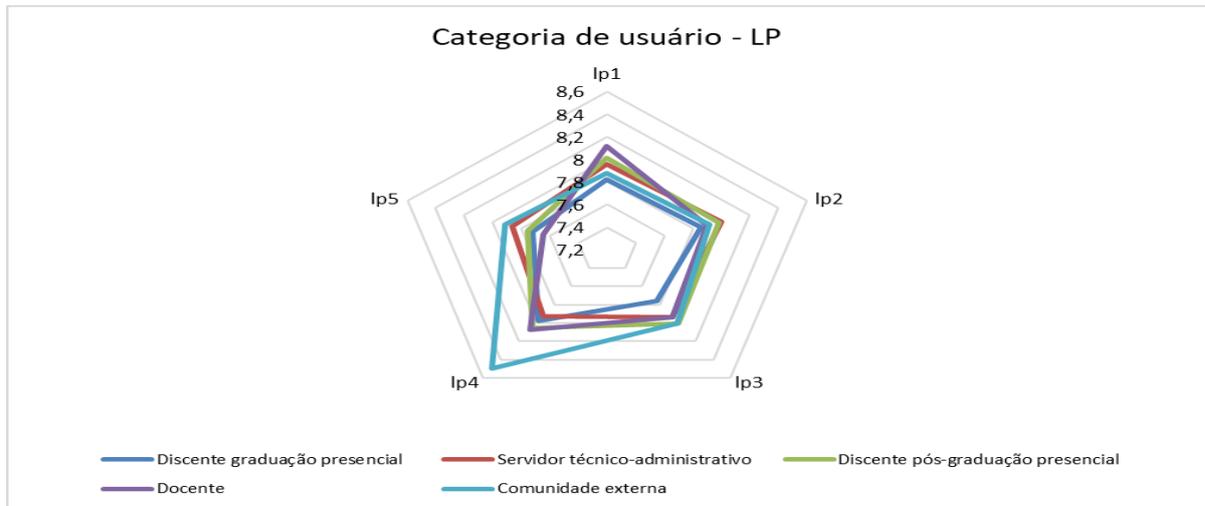


Fonte: Dados da pesquisa.

No Gráfico 18 se evidenciou uma alternância de notas mais altas entre as categorias. Para pelo menos três questões a comunidade externa atribuiu notas ligeiramente superiores as demais categorias, as questões de maiores médias para a comunidade externa então foram: IC8 “as bibliotecas possuem coleções de periódicos impressos e / ou eletrônico para o meu trabalho/pesquisa; IC7 “as bibliotecas tornam a informação mais facilmente acessível para uso independente e IC6 “as bibliotecas possuem ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar informações por minha conta/sozinho. Por outro lado, os menores índices de satisfação para essas mesmas questões foi dado pelos docentes.

Já os servidores técnicos administrativos, entre todas as categorias de usuários, se mostraram mais satisfeitos com as questões: IC3 “as bibliotecas possuem os materiais bibliográficos impressos que eu preciso” e IC4 “as bibliotecas possuem os recursos de informação que eu preciso”. O último Gráfico por categoria de usuário será o Gráfico 19 abordando a dimensão Biblioteca como lugar – LP.

Gráfico 19 – Notas por categorias de usuários da dimensão LP – Biblioteca como lugar

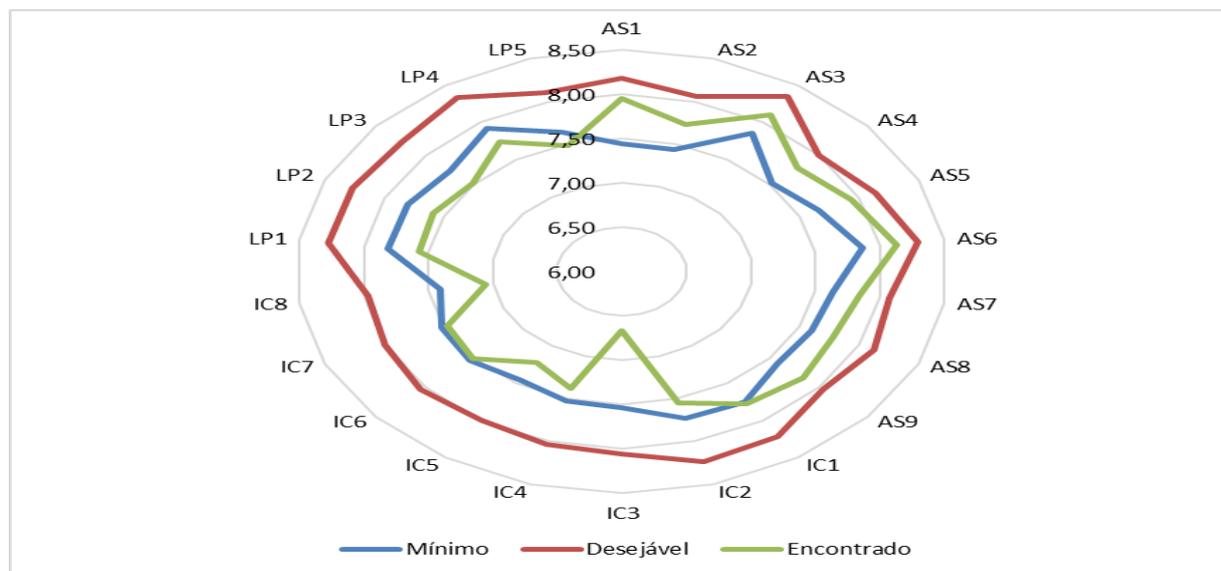


Fonte: Dados da pesquisa.

Na observação do Gráfico 19 é possível constatar que os docentes se mostraram mais satisfeitos com a questão LP1 “o espaço da biblioteca inspira estudo e aprendizagem” já a comunidade externa atribuiu notas mais elevadas para LP4 “as bibliotecas são um refúgio para estudo, aprendizagem e pesquisa e para LP5 “as bibliotecas possuem um espaço comunitário para a aprendizagem e estudo em grupo. É possível que o desconhecimento da comunidade externa da realidade de todas as bibliotecas tenha feito a atribuição de notas mais elevadas para essas questões. De maneira geral as notas dos estudantes de pós-graduação foram superiores em relação aos discentes de graduação presencial.

O último gráfico a ser apresentado é o Gráfico 20 e o mesmo foi inspirado na forma de apresentação do instrumento original em inglês, assim como a maioria dos gráficos apresentados neste estudo. Este gráfico de radar mostrará os resultados agregados para as perguntas principais da pesquisa. Cada código em volta do círculo representa uma pergunta, levando em consideração as três dimensões propostas na presente pesquisa. Já as cores dentro do círculo representam as respostas dadas de acordo com os três níveis do serviço.

Gráfico 20 – Médias gerais da pesquisa por Nível do serviço



Fonte: Dados da pesquisa.

No Gráfico 20 constatou-se que para a dimensão Controle da Informação – IC e Biblioteca como lugar – LP, quase todas as notas no nível encontrado foram inferiores ao mínimo. Para a dimensão Valor afetivo do serviço – AS, as notas no nível encontrado ficaram entre o mínimo e o desejável. Em todas as questões da pesquisa o aspecto desejável obteve maiores médias de avaliação. Logo em seguida são apresentados os comentários e sugestões dos usuários da pesquisa.

Quadro 9 – Principais comentários e sugestões dos usuários por biblioteca

Biblioteca de Ciência e Tecnologia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentar o número de funcionários do atendimento.</li> <li>- Melhorar o salão de leitura.</li> <li>- Solicitar mais silêncio no ambiente da biblioteca. (citado 2 vezes)</li> <li>- Bom atendimento. (elogio)</li> <li>- Melhorar o <i>site</i> da biblioteca.</li> <li>- Facilitar o pagamento de multas.</li> <li>- Preocupação dos usuários com o término da obra da nova biblioteca do Capão.</li> <li>- Criação de um lugar para atividades em grupo.</li> <li>- Aumentar o número de renovações.</li> <li>- A Biblioteca de Ciência e Tecnologia do Campus Capão do Leão tem uma estrutura muito precária.</li> </ul>
Biblioteca de Ciências Agrárias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualizar o acervo. (citado 6 vezes)</li> <li>- Criar um <i>site</i> da Biblioteca (citado 4 vezes)</li> <li>- Bibliotecas com áreas afins serem mais próximas.</li> <li>- Rigor na entrada de materiais (o que está no regulamento das Bibliotecas do Sisbi / UFPel).</li> <li>- Aumentar o número de computadores para os usuários.</li> <li>- Melhorar as informações passadas para os usuários em relação aos cursos que as Bibliotecas atendem.</li> </ul>
Biblioteca de Ciências Sociais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualizar o acervo</li> <li>- Espaço físico maravilhoso (citado 5 vezes) (elogio)</li> <li>- Equipe de trabalho muito competente (citado 23 vezes) (elogio)</li> <li>- Cadeiras devem ser mais confortáveis</li> <li>- Aumentar o número de funcionários para o atendimento</li> <li>- Trocar o sistema operacional dos computadores de Linux para Windows.</li> <li>- Ar condicionado não funciona</li> <li>- Necessita de mais material em Braille</li> <li>- Diminuir o barulho vindo da parte de cima da Biblioteca (citado 2 vezes)</li> </ul>
Biblioteca de Educação Física	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe de trabalho muito competente. (citado 3 vezes) (elogio)</li> <li>- Ausência de um <i>site</i> da Biblioteca. (citado 2 vezes)</li> <li>- Atualizar o acervo.</li> </ul>
Biblioteca de Medicina	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta ar condicionado.</li> <li>- Ter mais armários para guardar os pertences.</li> <li>- Ter menos barulho e menos conversa. (citado 2 vezes)</li> <li>- Ter mais salas de estudos.</li> <li>- Melhorar a internet por <i>wi-fi</i>.</li> <li>- Ampliar a quantidade de livros do curso de Terapia ocupacional.</li> <li>- Falta mais espaço para estudo.</li> </ul>
Biblioteca de Odontologia / Lyceu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melhorar a infraestrutura.</li> <li>- Melhorar os espaços para trabalhos em grupo e individuais. (citado 12 vezes)</li> <li>- Atualizar o acervo.</li> <li>- Atendimento bom. (elogio)</li> <li>- Aumentar a quantidade de livros recomendados nas bibliografias dos cursos.</li> <li>- Alerta de devolução de livros.</li> <li>- Diminuir o barulho.</li> </ul>
Biblioteca do Campus Porto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boa estrutura.</li> <li>- Colocar os TCCs disponíveis no Sistema.</li> <li>- Mais espaços para estudo em grupo. (citado 3 vezes).</li> <li>- Disponibilizar computadores mais modernos. (citado 2 vezes)</li> <li>- Aumentar o número de funcionários. (citado 2 vezes)</li> <li>- Melhorar a rede de internet. (citado 3 vezes)</li> <li>- Pouco material na área de Biologia.</li> <li>- Investir em mais <i>Ebooks</i>.</li> <li>- Empréstimo entre Bibliotecas da UFPel.</li> <li>- Melhorar a qualidade do atendimento. (citado 2 vezes)</li> <li>- Aumentar o n° de tomadas para carregar notebooks e assemelhados.</li> </ul>
Biblioteca do Direito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentar o n° de tomadas para carregar notebook e assemelhados.</li> <li>- Atualizar o acervo. (citado 6 vezes)</li> <li>- Melhorar a limpeza da Biblioteca.</li> <li>- Facilitar o pagamento de multas.</li> <li>- Ampliar os espaços de estudos individuais.</li> <li>- Modernizar o espaço físico da Biblioteca. (citado 4 vezes)</li> <li>- Orientar os alunos novos no acervo.</li> </ul>

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o Quadro 9 é possível evidenciar os itens mais comumente citados pelos usuários de todas as bibliotecas que responderam a presente pesquisa. As principais reclamações foram em relação a infraestrutura oferecida pelas bibliotecas e também quanto a atualização dos materiais disponibilizados no acervo.

No próximo capítulo será abordada importância do planejamento institucional das universidades com foco nas questões das bibliotecas.

## **5 PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI)**

A Constituição Federal determina que a autonomia seja uma condição para que a universidade possa cumprir a função que a sociedade lhe atribui, tendo a legitimidade para o exercício desse papel. Dessa maneira, a universidade assume a responsabilidade de formar cidadãos e de produzir conhecimentos que devem estar comprometidos com a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva. Compromissos esses que exigem uma intencionalidade expressa em um projeto institucional e coletivo que defina valores, compromissos, objetivos e ações.

Nesse contexto a UFPel foi criada pelo Decreto-Lei nº 750, de 8 de agosto de 1969 e a sua natureza social foi anunciada em seu Estatuto. Na década de 1980, alinhadas com a luta pela redemocratização do país, as comunidades acadêmicas das universidades federais fizeram um intenso debate sobre a universidade pública e seus compromissos. Estes movimentos motivaram a comunidade da UFPel, no final da década de 1980 e início da década de 1990, a desencadear um processo de reflexão coletiva com o objetivo de reconhecer a universidade que se tinha e anunciar a que se sonhava construir. Dessa maneira, em 1991, discentes, docentes e técnico-administrativos em educação produziram o primeiro Projeto Pedagógico da UFPel.

Na década seguinte institui-se um novo movimento com o objetivo de atualizar o Projeto Pedagógico Institucional da UFPel (PPI) tendo em vista as mudanças em curso na sociedade e na educação. O PPI traz em sua justificativa assegurar a necessária flexibilidade e diversidade em seus cursos e programas aos quais são oferecidos, de forma a melhor atender as diferentes necessidades e seus alunos, as demandas da própria sociedade e ainda as peculiaridades regionais.

A partir da criação do PPI nasceu posteriormente o Plano de Desenvolvimento Institucional da Universidade Federal de Pelotas que pode ser definido como os objetivos estratégicos gerais da instituição e suas ações, tendo validade por cinco anos. Após cada cinco anos, o mesmo deve passar por uma reconstrução e atualização. Esse plano teve como base para a sua primeira elaboração o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) da UFPel elaborado em 1991 e atualizado em 2003 e também o Plano Nacional de Educação (PNE), aprovado em junho de 2014.

O PDI atual da UFPel vai do período de 2015 até 2020 e traça 19 objetivos principais. Dentre eles vale destacar: o fortalecimento do planejamento e a avaliação como práticas

institucionais, tornar mais eficiente a gestão institucional, monitorar a qualidade dos cursos por meio de pesquisas e garantir espaços institucionais adequados ao trabalho, ao estudo e à convivência.

Na introdução do PDI são mencionados vários aspectos da Universidade como a indissociabilidade do ensino, pesquisa e extensão e a permanente atenção com os interesses da coletividade da região a qual a instituição pertence. A UFPel deve, no que tange a concepção acadêmica, atender aos interesses do coletivo assegurando um processo de ensino-aprendizagem interativo considerando a aplicação de novas tecnologias dentro desse processo.

Ao analisar mais detalhadamente o documento da UFPel é possível constatar que as informações constantes no mesmo são muito genéricas se comparadas a PDIs de outras instituições. O PDI foi dividido em cinco grandes temas, a saber: Gestão Institucional, Gestão acadêmica: ensino; pesquisa e extensão, Assistência estudantil, Gestão de pessoas e Infraestrutura. É importante salientar que diferentemente de outras Universidades públicas do mesmo Estado, o Plano em nenhum momento aborda estratégias específicas para as bibliotecas do Sisbi/UFPel e nem para outras unidades da universidade, não trazendo um plano de ação específico para vários setores importantes.

## 5.1 OUTRAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO RIO GRANDE DO SUL E A PRESENÇA DAS BIBLIOTECAS EM SEU PDI

A Universidade Federal do Rio Grande (FURG), em seu PDI atual, com validade de 2019 até 2022, menciona no eixo Gestão da informação a preocupação em qualificar a gestão da informação nos seus acervos bibliográficos e não bibliográficos e para isso utiliza alguns indicadores para que possam mensurar se tal objetivo foi atingido. Dentre os indicadores estão números de documentos catalogados, usuários treinados e servidores capacitados.

A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) traz em seu PDI atual, 2016-2016, a descrição dos seus principais serviços oferecidos à comunidade acadêmica pelas treze bibliotecas, bem como, o quantitativo de materiais que possuía no momento de elaboração do documento. Aborda ainda as diretrizes da política de gestão do acervo bibliográfico, integração com outras bibliotecas e acervos, segurança e acessibilidade do acervo.

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), em seu PDI compreendido pelo período de 2016-2026, menciona a importância das bibliotecas na infraestrutura dessa universidade. Destaca a importância de seu Repositório Institucional (Lume) sendo

considerado o melhor da América Latina e o 21º no *Ranking* mundial de repositórios segundo dados do *Ranking Web of World Repositories – Webometrics*.

O PDI da Universidade Federal do Pampa (Unipampa) tem a validade de 2019-2023 e demonstra um cuidado com suas bibliotecas no que diz respeito a atualização e expansão de sua infraestrutura institucional, ou seja, percebe-se uma forte preocupação com o crescimento do espaço físico. Acrescenta-se a isso, o protagonismo das mesmas para o bom funcionamento dos serviços oferecidos por essa universidade. É citado ainda a importância da segurança do acervo bibliográfico (sistemas de antifurto) e fatores limitadores como o orçamento para atingir tais objetivos.

Todos os PDIs das universidades aqui citadas demonstraram a importância de se inserir as bibliotecas em seus planejamentos institucionais, exceto a UFPel, que em nenhum momento as mencionam nos documentos analisados. É importante salientar, que as bibliotecas são espaços indispensáveis ao aprendizado e fazem parte de uma infraestrutura básica da Universidade, assim como laboratórios e salas de aula. Portanto é fundamental que todos estes espaços estejam incluídos no planejamento da administração superior, para que se possam prever avanços futuros como, por exemplo: novas construções, ampliação de áreas já existentes; implementação de novas tecnologias; aumento do número de servidores e novos cursos de capacitações em relação aos serviços oferecidos.

Infelizmente no caso da UFPel, as pessoas que participaram da construção e elaboração do documento (alunos, técnico-administrativos e professores) ainda não destacaram as bibliotecas do Sisbi/UFPel em seu PDI. Entretanto, por meio da revisão de vários PDIs institucionais de outras universidades federais do Rio Grande do Sul e buscando a presença das bibliotecas em seus PDIs, evidenciou-se a preocupação dessas universidades no que diz respeito a inclusão das bibliotecas em seu planejamento institucional.

Outra questão que também deve ser lembrada na construção do PDI e que se refere as bibliotecas é o percentual do orçamento da universidade que deve ser destinado para a aquisição de materiais bibliográficos, mobiliário e equipamentos de informática, sendo esse um “divisor de águas” na qualidade dos serviços disponibilizados à comunidade acadêmica. Em suma, em relação ao PDI da UFPel, sugere-se além dos itens citados anteriormente, a destinação de um percentual total da universidade para a coordenação de bibliotecas para que se possa planejar e gerir melhor todas as bibliotecas do Sisbi/UFPel.



## 6 CONCLUSÕES E LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Esse estudo procurou trazer uma alternativa de avaliação dos serviços oferecidos em bibliotecas, principalmente para as universidades públicas, levando-se em consideração a opinião dos usuários. Para tanto, procurou-se dar ênfase a satisfação dos mesmos em relação aos serviços prestados pelas bibliotecas da UFPel, 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.

A ausência de publicações científicas no Brasil com o uso do método *Libqual* original, se deve aos elevados custos de sua aplicação, conforme Brito (2013). Essa dissertação teve o objetivo de utilizar a adaptação traduzida para o português dessa metodologia e aplicá-la por meio de um estudo de caso na Universidade Federal de Pelotas, buscando com isso também encorajar outros pesquisadores a fazerem trabalhos semelhantes para traçar comparativos e experiências absorvidas desta aplicação.

O presente trabalho não teve a pretensão de descartar os métodos de avaliação de bibliotecas já existentes, mas sim propor uma forma alternativa complementar de reunir dados e informações relevantes sobre os serviços. Dessa maneira, foi possível vislumbrar pontos fortes e fracos com a finalidade de dar aos gestores das bibliotecas os melhores subsídios para assim se pautarem para tomar as melhores decisões sobre o emprego dos recursos financeiros e humanos. Para se chegar a algumas conclusões, foi necessário utilizar diversas técnicas estatísticas de análises de dados para demonstrar a confiabilidade das informações coletadas.

A revisão de literatura da área de qualidade em serviços de informação mostrou uma significativa evolução nas últimas décadas em vários aspectos, tais como: diversidade de métodos de avaliação empregados, consciência da importância de novos estudos por parte dos gestores de bibliotecas e também de seus usuários. Porém, Cook e Thompson A. (2000) recomendam cautela no uso da metodologia *Servqual* em bibliotecas.

Quanto a validade e confiabilidade do método *Servqual* Cook e Thompson A. ao realizarem uma pesquisa de três anos com os usuários de uma biblioteca universitária seus resultados indicaram que os *scores* obtidos são altamente confiáveis, entretanto, as cinco dimensões do *Servqual* não foram totalmente atendidas, conforme esse estudo e como consequência, a validade do modelo tradicional pode ser questionada quando aplicada em pesquisas em bibliotecas.

Dessa forma, os autores concluíram que haveria três dimensões em bibliotecas (aspectos tangíveis, confiabilidade ou eficiência do serviço, e influência do serviço) e recomendaram pesquisas mais aprofundadas que precisariam ser conduzidas para confirmar esta suposição. Anos mais tarde, esses mesmos autores acabaram desenvolvendo a metodologia *Libqual*, que pode ser entendida como uma evolução do método *Servqual*.

## 6.1 LIMITAÇÕES DA APLICAÇÃO DO MÉTODO E PERCEPÇÕES DO PESQUISADOR

A maioria dos respondentes da pesquisa foram abordados dentro das bibliotecas do Sisbi/UFPel após a utilização de algum serviço. A percepção do pesquisador foi de que houve uma dificuldade inicial em compreender a metodologia empregada. Ao responderem o questionário, os usuários se deparavam com uma escala tripla de respostas, ou seja, as 22 questões do modelo *Libqual* deveriam ser respondidas em três perspectivas: valor mínimo, valor desejado e valor percebido. Essa mesma situação foi relatada no artigo de Furnival e Pinto escrito em 2016.

Sugere-se em trabalhos futuros confeccionar o questionário de forma que cada questão apareça apenas uma vez, sendo possível marcar um valor de 1 a 9 em cada uma das opções das três perspectivas do método (valor mínimo, valor observado e valor encontrado). Em diversas situações o usuário pediu auxílio para interpretar o que estava sendo pedido, pois a mesma questão se repetia três vezes nas três escalas. No entanto, após uma breve explicação do pesquisador, o usuário acabava preenchendo sozinho sem nenhum problema.

Houve críticas dos usuários quanto ao tamanho do questionário, por se tratar inicialmente de 22 questões, mas quando utilizada a escala tripla, as mesmas acabavam se tornando 66 questões a serem analisadas. Na parte inicial do questionário ainda havia mais seis questões de perfil e os mesmos acabavam tendo que preencher ao total 72 espaços. Em média o tempo de resposta de cada questionário não passava de 15 minutos, o que dá um tempo de resposta de 12 segundos por questão.

É importante ressaltar que a complexidade das questões não sofreu críticas. Quando questionados sobre o entendimento do que estava sendo pedido, todos os usuários questionados informavam que estava claro e que não precisavam de nenhum auxílio para responder. Sugere-se em aplicações futuras, reduzir o número de questões de acordo com os objetivos do pesquisador, para que se poupe o tempo do usuário (conforme Ranganathan

sugere “poupar o tempo do leitor”), neste caso poupar o tempo do usuário que está auxiliando a imprimir sua opinião.

Outra sugestão que pode ser acrescentada a fim de que outros pesquisadores melhorem seus dados coletados e conseqüentemente suas análises é colocação de mais variáveis qualitativas, pois isso dará uma maior margem de cruzamentos de dados gerando mais possibilidades de análises dessas informações.

## 6.2 PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Ao analisar o perfil dos respondentes, ficou evidenciado que a maioria é de pessoas do sexo feminino, 251 mulheres, sendo que do percentual total de participantes, 71,1 % se declararam solteiros (as), 67 % são discentes de algum curso de graduação presencial e 43,3% possuem menos de 25 anos. Nesse contexto Cunha et al. (2015) ressalta a importância de se realizar estudos de usuários com a finalidade de entender quais são suas necessidades, como irão satisfazer as mesmas e que as bibliotecas universitárias precisam identificar principalmente a faixa etária em que se situam seus usuários, caso contrário esses podem se transformar em não usuários.

Do total de pessoas que responderam a pesquisa, 27,29 % afirmaram utilizar mais a biblioteca das Ciências Sociais e os dois serviços mais utilizados foram o Sistema de Gerenciamento de bibliotecas (*Pergamum*) com 61,2 % do total e, em segundo lugar, destaque para as salas de estudo individual e/ou em grupo com 20,4 % do total da amostra e o serviço menos utilizado foi a plataforma de periódicos eletrônicos da UFPel com 0,2 % do total. Uma hipótese para não utilização desse serviço pode ser o desconhecimento da comunidade usuária de sua existência. Estela e Cunha (2017) ressaltam que muitas vezes a não satisfação dos usuários-alvos pode estar atrelado a muitos fatores, dentre eles o desconhecimento dos serviços, infraestrutura inadequada ou bibliografia desatualizada.

É 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 por escrito conforme os comentários no Quadro 8 mencionado anteriormente. Isso se confirma também se observando as notas atribuídas na dimensão Controle da informação – IC que ficaram entre as mais baixas dessa pesquisa.

Por fim cabe destacar que 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.

Percebeu-se com 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

- ANDALEEB, S. S.; SIMMONDS, P. L. Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications. **College & Research Libraries**, n. 59, p. 156-167, 1998.
- ALARCÓN ECHENIQUE, M. et al. Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. **ACIMED**, v. 15, n. 4, Apr. 2007.
- ALENTEJO, Eduardo Silva; BAPTISTA, Sofia Galvão; ZATTAR, Marianna. Estratégias de gestão do serviço de aquisição de periódicos em bibliotecas: estudo de caso. **Ponto de Acesso**, v.7, n.2, 2013.
- ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev.ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005. 144 p.
- ALMEIDA, Patrícia. Avaliação de bibliotecas escolares: a qualidade está nos olhos de quem a vê. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 10, n. 2, p. 256-274, 2017.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 2, p. 98-116, abr. 2014. ISSN 1981-8920. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>>. Acesso em: 22 dez. 2019.
- ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ANDRADE, Vania Coutinho Gomes. **A abordagem do design thinking e o reprojeto de serviços bibliotecários**: explorações no caso CEFET/RJ. 2017.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.
- \_\_\_\_\_. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.
- \_\_\_\_\_. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2011.
- BERNARDO, Marcella; RODRIGUES, Lásara Fabrícia. Análise envoltória de dados: aplicação do modelo CCR e do modelo BCC para a avaliação do desempenho de bibliotecas universitárias de uma IFES. **RACEF – Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace**. v. 6, n. 2, p. 80-96, 2015.
- BRASIL, **LEI 13460** de 26 de junho de 2017. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm)> Acesso em: 20 set. 2018.

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia libqual+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 17, p. 25-44, 2013.

\_\_\_\_\_. **Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da percepção de seus clientes: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil**. 2013. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

CHANG, P. L.; HSIEH, P. N. Customer involvement with services in public libraries. **Asian Libraries**, v. 6, n. 3/4, p. 242-249, 1997.

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

CÓQUERO, Suelen de Mendonça Soares. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, v. 10, n. 2, 2014.

DASH, N. K.; PADHI, P. LSQA Scale: A tool for measuring users' perceptions of service quality in libraries. **DESIDOC Journal of Library & Information Technology**, v.36, n.4, 2016.

DE CAMPOS, Cirlei Oraci Dias; DA SILVA, Emanuel Quartiero; DE SOUZA PINTO, Marli Dias. A satisfação de usuários da informação jurídica: estudo na biblioteca da OAB/SC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n. 3, p. 200-217, 2015.

DE CARVALHO, Sandra Maria Souza; MIGUEL, Marcelo Calderari; SOBRINHO, Patrícia Nogueira Rodrigues. Era uma vez... uma biblioteca de muitos destinos: uma análise do BibTranscol de Vila Velha à luz da qualificação Servqual. **Revista de tecnologia aplicada**, v. 7, n. 1, 2018.

DOS PASSOS, Ketry Gorete Farias et al. Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. **Informação & Informação**, v. 18, n. 3, p. 154-174, 2013.

ESTELA, Flor de María Silvestre; DA CUNHA, Murilo Bastos. Biblioteca universitária e os indicadores do SINAES: estudo do caso da Universidade de Brasília. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 27, n. 1, 2017.

FERNANDES, Alice Munz et al. Qualidade em serviços: percepção discente baseada no modelo SERVQUAL. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 8, n. 2, p. 2005-2020, 2017.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, v. 37, n. 3, 2008.

FURNIVAL, Ariadne Chloe; PINTO, Euzébio Luiz. Avaliação de serviços de bibliotecas públicas e escolares: um estudo de caso com utilização do método LIBQUAL+. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 10, n.1, 20-27, 2016.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992, 357 p.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

Guia dos usuários de Bibliotecas da UFPel. Disponível em:  
<<http://wp.ufpel.edu.br/bibliodonto/pt/guia-do-usuario/>> Acesso em: 12 out. 2017.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patrícia. La importancia de La satisfacción del usuario. **Documentación de las Ciencias de la Información**, v. 34, 349-368, 2011.

HERRERA-VIEDMA, Enrique; LÓPEZ-GIJÓN, Javier; ÁVILA, Belén. Satisfacción de usuarios y calidad: El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. **Coloquio ALCI**, 2008.

HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G. **Princípios de marketing de serviços**: conceitos, estratégias e casos. São Paulo: Thomson, 2003.

HUBNER, Marcos Leandro Freitas; ANDRETTA, Pedro Ivo Silveira. A relação entre sucesso acadêmico e biblioteca universitária. uma análise a partir dos empréstimos domiciliares em uma universidade brasileira. **Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas**, n. 34, p. 45-62, 2016.

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

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

\_\_\_\_\_. The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. **Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información**, v.9, n.18, p. 25-37, 1995.

LIBQUAL. **History of LibQual**. c2012a. Disponível em:  
<[http://www.libqual.org/about/about\\_lq/history\\_lq](http://www.libqual.org/about/about_lq/history_lq)>. Acesso em: 18 ago 2018.

LOURENÇO, C. D. S.; KNOP, M. F. T. Ensino superior em administração e a percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios, São Paulo**, v. 13, n. 39, p. 219-233, 2011.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e resultados**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2001.

\_\_\_\_\_. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. 2011.

MARQUES, Daniel; PIERRE, Fernanda Cristina. Aplicação do modelo servqual para avaliar a qualidade do serviço da biblioteca de uma instituição de ensino superior na região de Botucatu. **Tekhne e Logos**, v. 5, n. 2, p. 106-123, 2014.

MELO, Fabiano Menezes; MUNIZ, Emerson Cleister Lima. Aplicação de modelo servqual na análise da qualidade de serviços contábeis. **Brazilian Journal of Production Engineering-BJPE**, v.3, n.2, p. 01-17, 2017.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo = Between past and present: views about library in contemporary world. **Revista ACB**, v. 10, n. 2, p. 189-206, 2005.

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

NOVAES, Cristina; LASSO, Sarah; MAINARDES, Emerson Wagner. Percepções de qualidade do serviço público. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 9, n. 1, p. 107-123, 2015.

PARASURAMAN, Anantharanthan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **The Journal of Marketing**, p. 41-50, 1985.

PENA, Mileide Morais et al. O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 47, n. 5, p. 1227-1232, 2013.

PORTAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS. Disponível em:  
<<https://portal.ufpel.edu.br/historico/>> Acesso em: 03 set. 2018.

RAMOS, M. P., & SCHABBACH, L. M. O estado da arte da avaliação de políticas públicas: conceituação e exemplos de avaliação no Brasil. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 46, n.5, 1271-1294, 2012.

RENNE POUGET, Natacha Irene; SABER CAMPOS, Anderson Luis; DE PAULO, Wanderlei Lima. Análise do Nível de Satisfação de Usuários de Serviços Públicos. **Revista de Tecnologia Aplicada**, v. 3, n. 3, 2014.

ROCHA, Ednéia Silva Santos; SILVA, Márcia Regina da; MAIA, Margareth Barros. Estratégia de marketing em unidades de informação: o uso de ferramentas da web 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.17, n.2, p.349-364, jul./dez., 2012.

ROSEMBERG, Dulcinéa Sarmiento; MIGUEL, Marcelo Calderari; DE CARVALHO, Sandra Maria Souza. Qualidade percebida na ótica do usuário: emprego da abordagem teórico-metodológica servqual em um serviço de referência. **PontodeAcesso**, v. 12, n. 2, p. 40-57, 2018.

SANTA ANNA, Jorge. A biblioteca universitária no presente: de labirinto à encruzilhada em busca da biblioteca híbrida = University library in the present: from labyrinth to the crossroads

in search of hybrid library. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 20, n. 1, p. 6-18, 2015.

SANTA ANNA, Jorge; COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira. A redefinição da biblioteca universitária à luz dos paradigmas da biblioteconomia e ciência da informação: um estudo de caso. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v.4, n.3, p. 40-57, set./dez. 2017.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. **Cálculo amostral**: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 25 nov. 2018.

SANTOS, Josiel Machado. O processo evolutivo das bibliotecas da antiguidade ao renascimento. RBB. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 8, n. 2, p. 175-189, 2012.

SATOH, Y. et al. Evaluation of the university library service quality: analysis through focus group interviews. **Performance Measurement and Metrics**, v. 6, n. 3, p. 183-193, 2005.

SILVA, Hernandes Andrade; LEITE, Francisca das Chagas Dias. Avaliação dos serviços em biblioteca universitária: o caso da biblioteca setorial prof. candidato athayde da UFPI. **PontodeAcesso**, v.9, n.2: 84-97, 2015.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de Informação e Satisfação: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. InCID: **Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 3, n. 2, p. 102-123, 2012.

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

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 69-76, 2014.

SOARES, Luciana Matias Felício et al. 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.

TARANGO, Javier; HERNÁNDEZ-OROZCO, Guillermo. Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 32, n. 2, p. 147-175, Jul.-Dic.

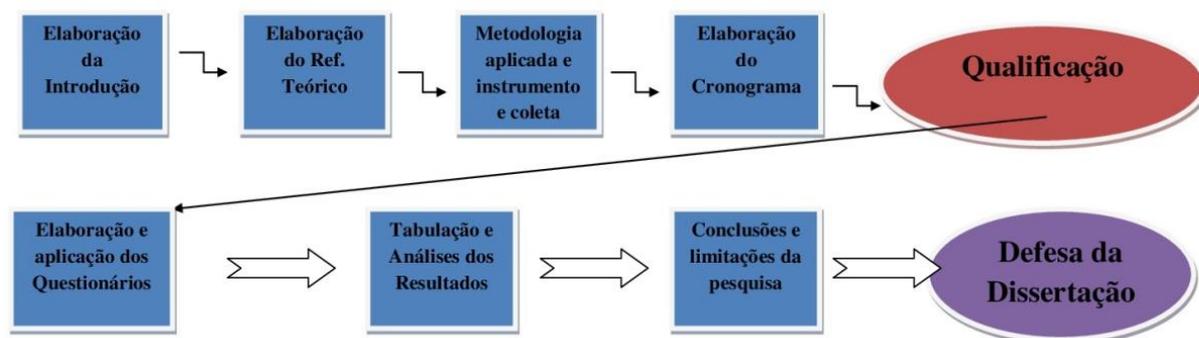
VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte e Ciência, 2002.

ZANINELLI, T. B.; NOGUEIRA, C. A.; PERES, A. L. M. Bibliotecas universitárias. RDBCI: **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, p. 12, 24 jan. 2019.







**APÊNDICE B – FLUXOGRAMA DAS ETAPAS DO PROJETO****Fluxograma das etapas do Projeto:**



## APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE PESQUISA CUSTOMIZADO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Este instrumento de pesquisa tem como finalidade avaliar o grau de satisfação dos usuários das Bibliotecas da Universidade Federal de Pelotas e faz parte de uma pesquisa do Mestrado em Gestão de Organizações Públicas do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) de autoria do mestrando Fabiano Domingues Malheiro com orientação da professora Fernanda Kieling Pedrazzi. Inicialmente, no Bloco I, solicitamos que você marque uma única resposta em cada uma das seis questões referentes ao seu perfil para que possamos lhe conhecer melhor. Posteriormente, no Bloco II, você deverá ler 22 afirmações relativas ao tema da pesquisa. Solicitamos que, ao final da leitura de cada uma das afirmações, você se posicione em cada uma delas nas três escalas (colunas), marcando um X em cima do valor escolhido.

### BLOCO I – Perfil

<p><b>1. Gênero</b> ( ) Feminino ( ) Masculino ( ) Outro</p> <p><b>2. Estado civil</b> ( ) Solteiro (a) ( ) Casado(a)/União estável ( ) Viúvo (a) ( ) Divorciado (a)</p> <p><b>3. Idade</b> Menos de 25 anos ( ) De 25-29 anos ( ) De 30-34 anos ( ) De 35-39 anos ( ) De 40-44 anos ( ) De 45-49 anos ( ) De 50-54 anos ( ) De 55-59 anos ( ) Mais de 60 ( )</p> <p><b>4. Em qual categoria de usuário de biblioteca você se enquadra?</b> ( ) Discente graduação presencial ( ) Discente EAD ( ) Discente pós-graduação presencial ( ) Servidor Técnico-Administrativo ( ) Docente ( ) Comunidade externa</p>	<p><b>5. Qual biblioteca da UFPEL você costuma usar com mais frequência? (Marque apenas 1)</b> ( ) Biblioteca de Ciências agrárias ( ) Biblioteca de Ciência e Tecnologia ( ) Biblioteca do Campus Porto ( ) Biblioteca de Ciências Sociais ( ) Biblioteca do Direito ( ) Biblioteca de Odontologia ( ) Biblioteca de Educação Física ( ) Biblioteca de Medicina</p> <p><b>6. Qual serviço oferecido pelas bibliotecas que você mais utiliza? (Marque apenas 1)</b> ( ) Repositório Institucional (Guaiaca) ( ) Orientação quanto à normalização de TCCs ( ) Ficha catalográfica ( ) Portal de Periódicos Capes ( ) Acesso a internet (Wi-Fi) ( ) Salas de Estudo individual e/ou em grupo ( ) Comutação bibliográfica (COMUT) ( ) Sistema de Editoração de revistas (SEER) ( ) Plataforma de ebooks (Minha Biblioteca e/ou Ebsco) ( ) Empréstimo, renovações e reservas de materiais bibliográficos (pergamum)</p>
---	---

## BLOCO II – Informações sobre o tema da pesquisa

Afirmações: Em relação as Bibliotecas da UFPel ...		Nível mínimo aceitável do serviço	Nível desejado do serviço	Nível encontrado
AS1	Os funcionários inspiram confiança nos usuários	123456789	123456789	123456789
AS2	Os funcionários dão atenção individualizada aos usuários	123456789	123456789	123456789
AS3	Os funcionários são corteses	123456789	123456789	123456789
AS4	Os funcionários ficam de prontidão para responder as perguntas dos usuários	123456789	123456789	123456789
AS5	Os funcionários têm conhecimento para responder as perguntas dos usuários	123456789	123456789	123456789
AS6	Os funcionários lidam com os usuários de forma cordial	123456789	123456789	123456789
AS7	Os funcionários entendem as necessidades de seus usuários	123456789	123456789	123456789
AS8	Os funcionários têm vontade de ajudar os outros	123456789	123456789	123456789
AS9	Os funcionários têm confiança em lidar com os problemas de atendimento dos usuários	123456789	123456789	123456789
IC1	Os recursos eletrônicos disponibilizados pelas bibliotecas da UFPel são acessíveis a partir da minha casa	123456789	123456789	123456789
IC2	O site da Biblioteca me permite localizar informações de forma independente	123456789	123456789	123456789
IC3	As bibliotecas possuem os materiais bibliográficos impressos que eu preciso	123456789	123456789	123456789
IC4	As bibliotecas possuem os recursos eletrônicos de informação que eu preciso	123456789	123456789	123456789
IC5	As bibliotecas possuem equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações que Necessito	123456789	123456789	123456789
IC6	As bibliotecas possuem ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar informações por minha conta / sozinho	123456789	123456789	123456789
IC7	As bibliotecas tornam a informação facilmente acessível para uso independente	123456789	123456789	123456789
IC8	As bibliotecas possuem coleções de periódicos impressos e / ou eletrônicos que eu preciso para o meu trabalho/pesquisa	123456789	123456789	123456789
LP1	O espaço da biblioteca inspira estudo e aprendizagem	123456789	123456789	123456789
LP2	O espaço da biblioteca é tranquilo para atividades individuais	123456789	123456789	123456789
LP3	O espaço da biblioteca é um local confortável e convidativo	123456789	123456789	123456789
LP4	As bibliotecas são um refúgio para estudo, aprendizagem e pesquisa	123456789	123456789	123456789
LP5	As bibliotecas possuem um espaço comunitário para a aprendizagem e estudo em grupo	123456789	123456789	123456789

Comentários e sugestões em relação às Bibliotecas:

---



---



---



---



---

## **APÊNDICE D – CARTA DE ACEITE DA COORDENAÇÃO DE BIBLIOTECAS DA UFPEL**

### **UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS**

#### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Você está sendo convidado para participar da pesquisa do Mestrado em Gestão de Organizações Públicas do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) de autoria do mestrando Fabiano Domingues Malheiro com orientação da professora Fernanda Kieling Pedrazzi. A pesquisa é sobre a **Satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados pelas bibliotecas da Universidade Federal de Pelotas.**

A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição. O objetivo deste estudo é avaliar o grau de satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pelotas - UFPel.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em informar características de seu perfil, bem como, sua opinião sobre 22 afirmações relacionadas aos serviços das bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pelotas.

A sua participação é importante para que sejam sugeridas futuras melhorias e identificadas possíveis falhas na prestação dos serviços.

As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar sua identificação.

Uma cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido ficará com o (a) senhor (a), podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento com o pesquisador responsável Fabiano Domingues Malheiro (e-mail: fabianomalheiro22@hotmail.com).

---

Pesquisador Responsável

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

---

Participante



**APÊNDICE E – BIBLIOTECA DE ODONTOLOGIA**

Foto: Biblioteca de Odontologia/Lyceu com ausência de salas de estudos individual e em grupo



## ANEXO A – QUESTÕES DA 1ª DIMENSÃO *LIBQUAL*

### (VALOR AFETIVO DO SERVIÇO)

**Instrumento principal**

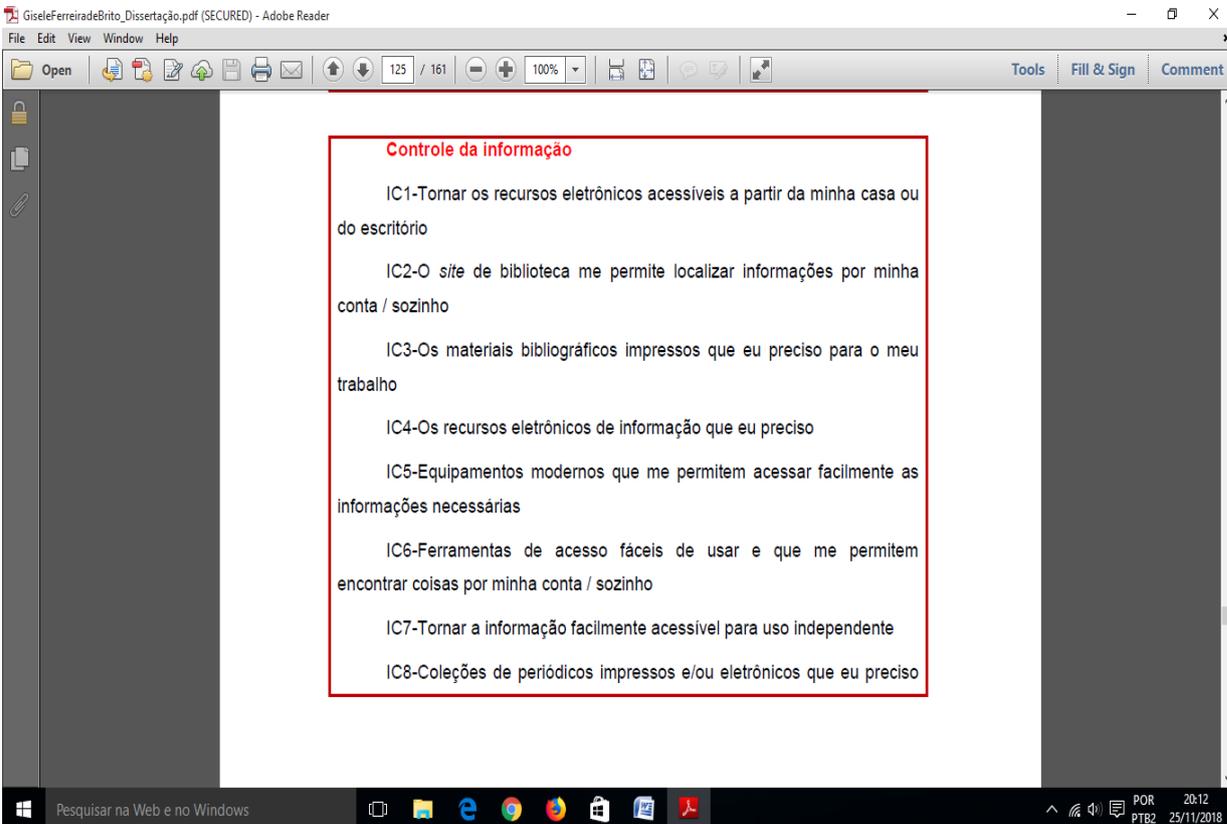
**Valor Afetivo do Serviço**

- AS1-Funcionários que inspiram confiança nos usuários
- AS2-Dar aos usuários atenção individualizada
- AS3-Funcionários que são consistentemente corteses
- AS4-Prontidão para responder às perguntas do usuário
- AS5-Funcionários que têm conhecimento para responder as perguntas do usuário
- AS6-Funcionários que lidam com usuários de forma carinhosa
- AS7-Funcionários que entendem as necessidades de seus usuários
- AS8-Vontade de ajudar os usuários
- AS9-Confiança em lidar com problemas de atendimento dos usuários



## ANEXO B – QUESTÕES DA 2ª DIMENSÃO *LIBQUAL*

### (CONTROLE DA INFORMAÇÃO)



GiseleFerreiradeBrito\_Dissertação.pdf (SECURED) - Adobe Reader

File Edit View Window Help

Open 125 / 161 100% Tools Fill & Sign Comment

**Controle da informação**

- IC1-Tornar os recursos eletrônicos acessíveis a partir da minha casa ou do escritório
- IC2-O site de biblioteca me permite localizar informações por minha conta / sozinho
- IC3-Os materiais bibliográficos impressos que eu preciso para o meu trabalho
- IC4-Os recursos eletrônicos de informação que eu preciso
- IC5-Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias
- IC6-Ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar coisas por minha conta / sozinho
- IC7-Tornar a informação facilmente acessível para uso independente
- IC8-Coleções de periódicos impressos e/ou eletrônicos que eu preciso

Pesquisar na Web e no Windows

POR PTR2 20:12 25/11/2018



## ANEXO C – QUESTÕES DA 3ª DIMENSÃO *LIBQUAL*

### (BIBLIOTECA COMO LUGAR)

The image shows a screenshot of a PDF document titled "GiselaFerreiraDeBrito\_Dissertação.pdf (SECURED) - Adobe Reader". The document content is as follows:

**Biblioteca como lugar**

- LP1-Espaço da biblioteca que inspira estudo e aprendizagem
- LP2-Espaço tranquilo para atividades individuais
- LP3-Um local confortável e convidativo
- LP4-Um refúgio para estudo, aprendizagem, ou pesquisa
- LP5-Espaço comunitário para a aprendizagem e estudo em grupo

**Síntese das Perguntas Locais**

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

The screenshot also shows the Adobe Reader interface with a toolbar at the top and a Windows taskbar at the bottom. The taskbar includes the search bar, task view, and several application icons (Edge, Chrome, File Explorer, etc.). The system tray shows the date and time as 20:14 on 25/11/2018.