

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

**Fabiano Domingues Malheiro**

Mestre em Gestão de Organizações Públicas.  
Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. fabiano.malheiro@ufpel.edu.br.  
<https://orcid.org/0000-0002-3330-7151>

**Fernanda Kieling Pedrazzi**

Doutora em Letras.  
Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. fernanda.pedrazzil@gmail.com.  
<https://orcid.org/0000-0001-6242-8764>

### RESUMO

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 à satisfação em relação aos serviços prestados. Para coletar os dados, foi utilizada uma adaptação do método *libqual* que ainda é pouco explorado no Brasil. 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 no sul do Brasil. 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 podem ser destacados: 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. Bibliotecas universitárias. Estudo de usuário.

### USER SATISFACTION WITH REGARD TO THE SERVICES OF THE UFPEL LIBRARIES

#### ABSTRACT

This study sought to provide an alternative for evaluating the services offered in libraries, especially for public universities. Taking into account the opinion of users, we sought to emphasize satisfaction with the services provided. To collect the data, an adaptation of the *libqual* method was used, which is still little explored in Brazil. 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 carried out in the libraries of a public university in southern Brazil. Given the absence of an internal evaluation system in relation to 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 sought to evaluate the satisfaction of them through an online questionnaire. Based on the results of this research, statistical techniques were used to assess the reliability of the information collected. The main results found can be highlighted: the most used services, the profile of the public that frequents libraries, 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 were suggested in the Library System of this University and new research is proposed, applying the same evaluation system for future comparisons and advances.

**Keywords:** User Satisfaction. Libqual. University Libraries. User study.

Recebido em: 13/11/2021

Aceito em: 15/07/2022

Publicado em: 09/09/2022

## 1 INTRODUÇÃO



Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande  
v. 36, n. 01, p. 264-279, jan./jun. 2022. ISSN 2236-7594. DOI: <https://doi.org/10.14295/biblos.v36i1.12322>.

Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



De maneira geral, os serviços públicos destinam-se a satisfazer as necessidades de uma coletividade e têm como uma das suas 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 do que se entende por serviço. Para fins desse estudo utilizou-se o conceito de serviço de 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 entanto, há certa dificuldade em se avaliar serviços em comparação a produtos, pois o serviço possui a característica de ser intangível, por isso é tão difícil que os clientes 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 um serviço é contratado, o usuário só consegue avaliá-lo depois de utilizá-lo.

Com um público cada vez mais exigente, surge a necessidade de se investigar as percepções dos usuários (terminologia para clientes de bibliotecas) em quaisquer ambientes e organizações com a finalidade de melhorar a qualidade na prestação dos serviços. 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.”

Contudo, a satisfação dos clientes e a qualidade dos serviços não devem ser confundidas. Segundo Lovelock e Wirtz (2001), quando se referem a qualidade de serviços a define 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.

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, pois eles também são usuários dos mesmos serviços nas Bibliotecas Universitárias.

As BUs 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. Servem de apoio para a pesquisa, ensino e a extensão. Sendo assim, é possível constatar que no ambiente universitário, mais precisamente em Bibliotecas de Universidades públicas, ao longo dos anos busca-se melhoria contínua na prestação de serviços.

É por meio da percepção de seus usuários 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, espera-se que sejam realizadas constantes pesquisas com os frequentadores de biblioteca. Geralmente, esse diagnóstico é executado pelo setor de referência, sendo este uma seção que aparece quase sempre próximo ao balcão de atendimento nas bibliotecas. 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.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

De maneira mais ampla, diversos estudos foram realizados em busca de melhorias na qualidade dos serviços oferecidos. Os primeiros estudos com abordagem sobre qualidade remetem ao final da década de 1970. Já os primeiros ensaios sobre qualidade em serviços conforme Pena et. al., (2013) surgiram a partir de comparações entre o que os usuários consideravam que deveria ser oferecido e o que realmente era oferecido. Dessa forma, foi possível afirmar que “um serviço de alta qualidade é aquele que consegue que a qualidade percebida supere as expectativas dos clientes, oferecendo um tipo de serviço diferenciado” (CÓQUERO, 2014, p.126).

Ao longo das últimas décadas, foram criados alguns instrumentos que visavam medir a satisfação dos usuários, com a finalidade de mensurar a qualidade dos serviços, oportunizando aos envolvidos nesse processo a atribuição de uma nota para as várias dimensões de um determinado serviço. Um dos instrumentos que se tornou mais conhecido para realizar essa medição ficou conhecido como Servqual.

Esse instrumento de medição da satisfação, tem sido por muitas vezes adotado, em muitas bibliotecas, para medir o grau de satisfação de seus usuários com os serviços prestados, porém apresenta muitas limitações. A proposta para esse estudo é aplicar um instrumento de coleta de dados baseado no modelo servqual, porém voltado especificamente para ser utilizado 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.

Portanto, para esse trabalho foi utilizada uma adaptação da versão inglesa traduzida do método americano denominado Libqual (*Library + Quality*). 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, o método Servqual 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 espanhola 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 essa experimentação foi escrito em 2016 por Furnival e Pinto. A pesquisa teve como objetivo avaliar o desempenho das bibliotecas envolvidas por meio da mescla do Libqual+ e técnicas de entrevista. Foram descritas limitações do método libqual nesse trabalho tais como: adequação ao público pesquisado. Os autores afirmaram que por o público ser bastante variado, houve dificuldade de compreensão dos questionados quanto ao uso da escala tripla (valor observado, valor mínimo e valor desejado)

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

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 tiveram 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 o tempo dos pesquisadores e, ainda, deu a confiabilidade de praticamente zerar 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.

O instrumento de coleta de dados 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 foram 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.

O público-alvo desta pesquisa foram os usuários das bibliotecas da Universidade Federal de Pelotas. A amostra contemplou quatro categorias existentes de consulentes: Servidores técnico-administrativos, Docentes, Alunos e a comunidade externa. Em números de recursos humanos a UFPel conta, com as seguintes informações conforme o site da Universidade:

**TABELA 1** – Categorias de usuários das Bibliotecas da UFPel

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

FONTE: Site da Universidade Federal de Pelotas, (2018).

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 essa categoria 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. Ainda foram somados os professores substitutos com os docentes obtendo-se o total de 1455 docentes.

**TABELA 2** – Categorias condensadas de usuários

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

FONTE: Elaborado pelos Autores

A Tabela 3 apresenta o número mínimo de questionários para validar a pesquisa de acordo com o total de possíveis usuários.



**TABELA 3** – Amostra da pesquisa

Categorias da pesquisa	Total
Servidores Técnico Administrativos	1332
Docentes	1455
Discentes	19064
<b>Total de usuários (População)</b>	<b>21851</b>
<b>Total de usuários (Amostra)</b>	<b>378 questionários</b>

FONTE: Universidade Federal em Pelotas, (2018).

## 4 RESULTADOS

A amostra desse estudo foi composta por 444 respondentes, nos quais cinco participantes não concluíram o preenchimento total do questionário e por isso foram desconsiderados das análises. Outras três pessoas se enquadraram na categoria de usuários EAD, por ser uma quantidade pouco significativa 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%. A Tabela 4 apresenta os números gerais da pesquisa.

**TABELA 4** - Análise descritiva das variáveis sociodemográficas

Variáveis	Categorias	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

A Tabela 4 apresenta os dados gerais da pesquisa para melhor compreensão do perfil do público participante. Quando levado em consideração o gênero os questionários foram 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). A Tabela 5 apresenta as respostas dos usuários por categoria, por biblioteca e 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	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 (Guaiaica)	6	1,38
	Salas de Estudo individual e/ou em grupo	89	20,41
	Sistema de Editoração de revistas (SEER)	1	0,23

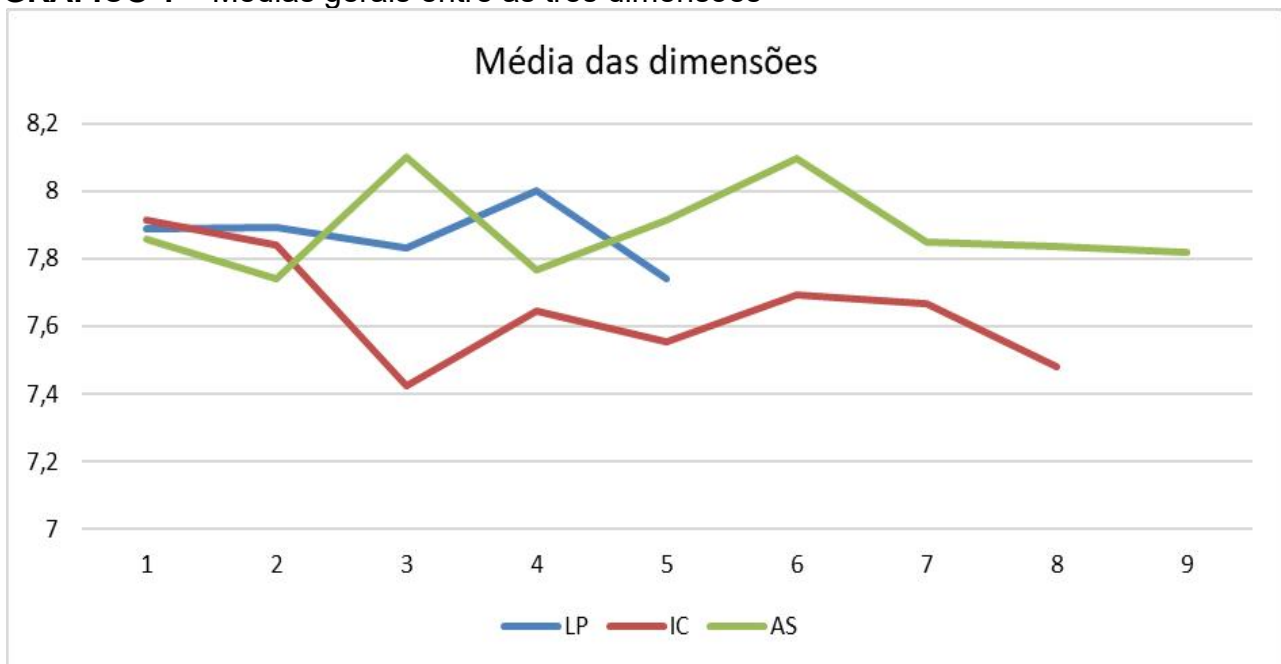
**FONTE:** Dados da pesquisa

A Tabela 5 evidencia 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%.

O Gráfico 1 apresenta a diferença de média entre as três dimensões da pesquisa.

**GRÁFICO 1** – Médias gerais entre as três dimensões



**FONTE:** Dados da pesquisa

De acordo com o Gráfico 1 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, é perceptível que o atendimento de maneira geral obteve melhores notas quando comparado a qualidade dos recursos informacionais.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 pesquisa 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.

Em suma, 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. Por fim, 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

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, abr. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/33565>. Acesso em: 22 dez. 2019.

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. Quality evaluation of academic library: the LIBQUAL+® methodology and its perspectives of implementation in Brazil. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília, v. 17, p. 25-44, 2013. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/download/3117/2402/10505>. Acesso em: 22 dez. 2019.

COOK, C.; THOMPSON, B. Reliability and validity of Servqual scores used to evaluate perceptions of library service quality. **The Journal of Academic Librarianship**, Ann Arborv. 26, n. 4, p. 248-258, 2000. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133300001142>. Acesso em: 12 jul. 2022.

CÓQUERO, Suelen de Mendonça Soares. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 123-137, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/15631>. Acesso em: 12 jul. 2022.

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**, João Pessoa, v. 27, n. 1, p. 175-186, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/32416>. Acesso em: 12 jul. 2022.

FERNANDES, Alice Munz *et al.* Qualidade em serviços: percepção discente baseada no modelo SERVQUAL. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, São Bernardo do Campo, v. 8, n. 2, p. 2005-2020, 2017. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/REGS/article/view/7755>. Acesso em: 12 jul. 2022.

FURNIVAL, Ariadne Chloe; PINTO, Euzébio Luiz. Avaliação de serviços de bibliotecaspúblicas e escolares: um estudo de caso com utilização do método LIBQUAL+. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília, v. 10, n. 1, 20-27, 2016. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/5355>. Acesso em: 12 jul. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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

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: 12 jul. 2022.

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. Disponível em: <https://doi.org/10.7819/rbgn.v13i39.854>. Acesso em: 12 jul. 2022.

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

MORALES, Miguel *et al.* Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL+™. **Performance Measurement and Metrics**, Bradford, v. 12, n. 1, p. 23-37, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/14678041111124270>. Acesso em: 12 jul. 2022.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos *et al.* Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de

informação: proposição de uma metodologia. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 3, p. 154-174, set. 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.5433/1981>. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/10236>. Acesso em: 12 jul. 2022.

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**, São Paulo, v. 47, n. 5, p. 1227-1232, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>. Acesso em: 12 jul. 2022.

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. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/849>. Acesso em: 12 jul. 2022.

ROSEMBERG, D. S.; MIGUEL, M. C.; CARVALHO, S. M. S. D. Qualidade percebida na ótica do usuário: emprego da abordagem teórico-metodológica servqual em um serviço de referência. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 12, n. 2, p. 40-57, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/16740>. Acesso em: 12 jul. 2022.

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**, Belo Horizonte, v. 20, n. 2, p. 79-99, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2050>. Acesso em: 12 jul. 2022.



## Apêndice A – Instrumento de coleta de dados

**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>  <input type="checkbox"/> Feminino   <input type="checkbox"/> Masculino   <input type="checkbox"/> Outro</p> <p><b>2. Estado civil</b>  <input type="checkbox"/> Solteiro (a)   <input type="checkbox"/> Casado(a)/União estável  <input type="checkbox"/> Viúvo (a)   <input type="checkbox"/> 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>  <input type="checkbox"/> Discente graduação presencial  <input type="checkbox"/> Discente EAD  <input type="checkbox"/> Discente pós-graduação presencial  <input type="checkbox"/> Servidor Técnico-Administrativo  <input type="checkbox"/> Docente  <input type="checkbox"/> Comunidade externa</p>	<p><b>5. Qual biblioteca da UFPel você costuma usar com mais frequência? (Marque apenas 1)</b>  <input type="checkbox"/> Biblioteca de Ciências agrárias      <input type="checkbox"/> Biblioteca de Ciência e Tecnologia  <input type="checkbox"/> Biblioteca do Campus Porto      <input type="checkbox"/> Biblioteca de Ciências Sociais  <input type="checkbox"/> Biblioteca do Direito      <input type="checkbox"/> Biblioteca de Odontologia  <input type="checkbox"/> Biblioteca de Medicina</p> <p><b>6. Qual serviço oferecido pelas bibliotecas que você mais utiliza? (Marque apenas 1)</b>  <input type="checkbox"/> Repositório Institucional (Guaiaça)  <input type="checkbox"/> Orientação quanto à normalização de TCCs  <input type="checkbox"/> Ficha catalográfica  <input type="checkbox"/> Portal de Periódicos Capes  <input type="checkbox"/> Acesso a internet (Wi-Fi)  <input type="checkbox"/> Salas de Estudo individual e/ou em grupo  <input type="checkbox"/> Comutação bibliográfica (COMUT)  <input type="checkbox"/> Sistema de Editoração de revistas (SEER)  <input type="checkbox"/> Plataforma de ebooks (Minha Biblioteca e/ou Ebsco)  <input type="checkbox"/> 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:

---



---



---



---



---