

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS: APLICAÇÃO DO MODELO LIBQUAL+ NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

Caroline Silva Alves Pereira¹
Prof. Dr. Lucas Ambrósio Bezerra de Oliveira²

RESUMO

O presente estudo tem o objetivo de mostrar os níveis de satisfação dos usuários das bibliotecas de acordo com os serviços prestados. Caracteriza-se como uma pesquisa aplicada de análise exploratória e descritiva, possuindo uma abordagem quantitativa e o método utilizado foi o questionário LibQUAL+ Lite dentro da Escala de Likert. A pesquisa contou com 9 requisitos e apresentou 371 respostas de usuários dos campi da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). A aplicação verificou os níveis de satisfação com base no mínimo que os usuários aceitam, em que o horário de atendimento atingiu uma satisfação considerável. No nível de desempenho desejado o local que inspira o estudo e o horário de atendimento foram considerados como os maiores interesses dos usuários, na percepção, o horário de atendimento foi o que teve o melhor desempenho. Desta forma, foi concluído que os servidores precisam proporcionar grandes melhorias nos requisitos que foram considerados não satisfatórios aos usuários, buscando novas estratégias para que haja uma entrega de serviço de qualidade de acordo com as necessidades encontradas.

Palavras-chave: Qualidade. Indicadores de Desempenho. Biblioteca. LibQUAL+ Lite. Prestação de Serviço.

ABSTRACT

The present study aims to show the levels of satisfaction of library users according to the services provided. It is characterized as an applied research of exploratory and descriptive analysis, having a quantitative approach and the method used was the LibQUAL+ Lite questionnaire within the Likert Scale. The survey had 9 requirements and presented 371 responses from users of the campuses of the Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). The application verified satisfaction levels based on the minimum that users accept, in which the opening hours reached considerable satisfaction. At the desired performance level, the location that inspires the study and the opening hours were considered as the greatest interests of the users, in the perception, the service hours were the ones that had the best performance. In this way, it was concluded that servers need to provide great improvements in the requirements that were considered unsatisfactory to users, seeking new strategies so that there is a delivery of quality service according to the needs found.

Key words: Quality. Performance indicators. Library. LibQUAL+ Lite. Service Provision

Data de submissão: ____/____/____

Data de aprovação: ____/____/____

¹ Discente do curso de Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA, Centro Multidisciplinar de Angicos

² Orientado e Professor Doutor na Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA, Centro Multidisciplinar de Angicos.

1 INTRODUÇÃO

A origem das bibliotecas no Ocidente, estão associadas ao surgimento das primeiras universidades da Europa no século XII. No entanto, o embrião das bibliotecas universitárias surge antes disso, com as bibliotecas dos mosteiros e ordens religiosas entre os séculos V e X. O contato com os primeiros manuscritos, todavia, foi restrito; primeiro aos religiosos e, mais tarde, a um pequeno grupo de intelectuais que tinham acesso ao conhecimento universitário (COELHO, 2014).

Segundo Vianna (2013, *apud* SILVEIRA, 2014), a essência da biblioteca é ser uma instituição capaz de oferecer acesso à informação para apoiar professores, alunos e pesquisadores no ensino, aprendizado e na pesquisa científica. Com o advento da tecnologia, vê-se a necessidade de informatização das bibliotecas para que mais pessoas tenham acesso a mais conteúdos, de forma que se consiga manter a essência delas.

O ambiente acadêmico vive em constante transformação tendo que adaptar-se às novas realidades do mundo tecnológico e informatizado. As bibliotecas universitárias, por sua vez, devem acompanhar esse ritmo de mudanças, para que possam não só fornecer serviços de elevada excelência, mas também mais abrangentes.

Todos os anos, diversos alunos ingressam na educação superior e as bibliotecas não podem se encontrar acomodadas nos seus serviços. É indispensável que elas se moldem às necessidades que surgem e se alterem de acordo com o passar do tempo, entregando serviços atualizados e com uma excelente qualidade, pois é a biblioteca universitária o lugar mais democrático de acesso à informação, onde as classes sociais e condições econômicas deixam de ser o diferencial, já que todos têm acesso aos mesmos conteúdos.

As bibliotecas universitárias dão suporte ao ensino, a pesquisa e a extensão, e são projetadas para atender às necessidades de conhecimento e informação acadêmica dos alunos, sendo necessária a modernização do acervo e a formação de profissionais para o avanço da tecnologia.

Diante disso, como local de informação acadêmica, a biblioteca precisa ser constantemente avaliada por profissionais para encontrar erros e corrigi-los, sempre visando a melhoria contínua, para que o serviço tenha permanentemente uma excelente qualidade.

Portanto, o presente artigo tem como objetivo entender a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelas Bibliotecas dos campi da Universidade Federal Rural do Semiárido – UFERSA. Através da aplicação do questionário LibQUAL+ Lite foi coletado resultados que contribuem para avaliação dos problemas existentes e quais os pontos negativos precisam ser melhorados quanto a esses serviços.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico aborda os assuntos como, qualidade, no sentido de entrega de serviço e/ou produto dentro das especificações certas; indicadores de desempenho, que são métodos de acompanhamento de melhoria; biblioteca e; LibQUAL+ Lite, um questionário para avaliar a satisfação de seus usuários com as bibliotecas da UFERSA (todos os *campi* da instituição).

Os temas utilizados como base para esta pesquisa serão divididos em: Qualidade, Indicadores de Desempenho, Biblioteca, e LibQUAL+ Lite.

2.1 Qualidade

O dicionário Michaelis (2009) define qualidade como o grau de perfeição, de precisão ou de conformidade a certo padrão. Nesse sentido, empresas e serviços públicos e privados, entendem a qualidade como ponto de partida para atender todas as conformidades exigidas pelas normas e principalmente pelas necessidades dos clientes. Por essa razão, atingir esse indicador é sinônimo de excelência, mostrando que a organização busca entregar um produto e/ou serviço atendendo as diferentes demandas.

A “ISO 11620 (2014), no tópico 2.42”, relata que a qualidade é o grau em que um conjunto de características inerentes atende aos requisitos e o termo “qualidade” pode ser usado com adjetivos como ruim, bom ou excelente.

Mesmo sabendo que a percepção de qualidade é subjetiva para cada usuário, é necessário que a empresa busque sempre seguir as normas da ISO e estar em constante atualização, visando atender as expectativas e satisfazer os seus clientes finais.

Para alguns autores, a qualidade é vista como requisito prioritário para todas as empresas e organizações, por exemplo, Juran (1993) narra que ao analisar todo esse tempo de existência da qualidade, percebe-se como ela tem mudado desde os seus primeiros processos de gerenciamento e que a nossa perspectiva pode aumentar em relação a isso. Do mesmo modo, Crosby (1979) que visa a qualidade como a forma que o produto e/ou serviço é entregue, atendendo não só às especificações de qualidade como suprimindo as necessidades dos clientes.

Tendo em vista que a qualidade é composta por características e que, a cada evolução, o seu padrão vem sendo alterado, quando analisamos as bibliotecas, é possível perceber que a qualidade delas é notada nos atendimentos, nos serviços prestados, como também na sua estrutura, sendo capaz de proporcionar um ambiente acolhedor.

2.2 Indicadores de Desempenho

Indicador de desempenho é um método de utilização criado para verificar as métricas de melhorias de uma organização, analisando se as metas foram alcançadas, se estão satisfazendo os usuários e quais pontos precisam ser melhorados. Existem indicadores para cada tipo de necessidade encontrada. Após a coleta desses dados, pode-se planejar novas estratégias de qualidade, executá-las e estar constantemente avaliando se estão conseguindo entregar um serviço e/ou produto de qualidade.

Com o planejamento estratégico criado, é justificável analisar e decidir quais indicadores são apropriados para direcionar na empresa, visto que para a escolha do método mais apropriado se dá através de quais objetivos visam ser alcançados, para em seguida aplicá-los, garantindo resultado na tomada de decisão das metas. Para que haja a melhoria, é de suma importância que os indicadores estejam alinhados com as estratégias, pois somente desta forma será possível manter o controle dos objetivos descritos.

A “ISO 11620 (2014)”, menciona que os indicadores de desempenho são expressões numéricas, simbólicas ou verbais derivadas de estatísticas de biblioteca e dados usados para caracterizar o desempenho desta.

2.3 Biblioteca

Na década de 1950, surgiram as bibliotecas universitárias no Brasil. No final da década de 60, há uma expansão das bibliotecas universitárias com a criação de muitas

universidades a partir da junção de faculdades isoladas. E ao longo dos anos seguintes, as bibliotecas foram evoluindo e adaptando-se às mudanças as quais estabeleceram suas características e seu papel social atual.

Os profissionais dessa organização têm o dever de entregar informações e atender todas as necessidades dos seus usuários, sejam eles discentes ou docentes. Segundo Pereira (2018) a biblioteca precisa criar objetivos para desenvolver os seus serviços e produtos, tomando como base o ensino, extensão e pesquisa, como também seguir a política da Universidade e estar em constante atualização dos objetivos decididos, buscando novas estratégias de melhoria.

De acordo com a “ISO 11620 (2014), o tópico 2.29” declara que a Biblioteca é uma organização, ou parte de uma organização, que visa construir e manter uma coleção e facilitar o uso de tais recursos e instalações de informação conforme necessário para atender às necessidades informativas e de pesquisas educacionais, culturais ou recreativas de seus usuários.

A Biblioteca tem como função principal disponibilizar diversos meios para que haja o acesso fácil ao conteúdo, com intuito de auxiliar os discentes e docentes na sua trajetória acadêmica. Aliado a isso, para garantir a qualidade da experiência do usuário desse serviço, a sua infraestrutura deve manter-se em condições adequadas tanto para acomodá-los quanto para estimulá-los ao uso do serviço.

Em contrapartida, os servidores precisam estar em constante treinamento em relação a novos métodos de conhecimento, atualização de tecnologia, suporte para tirar dúvidas acerca dos serviços e rapidez na entrega de respostas. Essas atividades são primordiais para aperfeiçoar os atendimentos e satisfazer todos os usuários que o utilizam.

O indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan, no ano de 1931, aborda as Cinco Leis de Ranganathan, as quais são vistas como fundamentais dentro da biblioteca e elas estão descritas como “Os livros são para serem usados”, “A cada leitor, o seu livro”, “Para cada livro, o seu leitor”, “Poupe o tempo do leitor” e “A biblioteca é um organismo em crescimento”. Vale salientar que elas continuam em vigor e devem ter andamento constante, prezando pelo cuidado ao usuário e qualidade em todos os seus serviços.

Segundo Lancaster (1996, p. 11-14, *apud* BRITO, 2013), foi visto alguns aspectos dentro das Leis de Ranganathan que devem ser seguidas durante as avaliações de satisfação, são elas:

1ª Lei: foco na acessibilidade: [...] pode o serviço tornar um item acessível a um solicitante, na hora que necessita dele, independentemente da fonte que o forneça e em qualquer formato aceitável?

2ª Lei: foco na disponibilidade: [...] não basta que a biblioteca possua o livro procurado por um usuário, é preciso também que ele esteja disponível quando é necessário;

3ª Lei: foco na disseminação: [...] uma biblioteca deveria, assim, ser avaliada em função de sua capacidade de informar as pessoas acerca do material que lhes seja potencialmente útil;

4ª Lei: foco na eficiência: deve-se considerar o valor do tempo despendido pelo cliente, ou seja, [...] na análise de custo-eficiência de um serviço de informação, todos os custos, inclusive todos os custos para o usuário, geralmente devem ser considerados;

5ª Lei: foco na adaptação às novas condições: mudanças nas condições sociais e desenvolvimentos tecnológicos, mas comumente confundido com acúmulo de materiais de informação – [...] as bibliotecas deveriam ser avaliadas em função da medida em que são capazes de aproveitar as possibilidades oferecidas pela tecnologia.

Logo, entende-se que a biblioteca tem como foco principal entregar informações acadêmicas para agregar valor aos conhecimentos dos usuários e tem que esta adapta a novas mudanças, planejando novas estratégias de melhoria de acordo com as necessidades verificadas, sabendo que atualmente existe a disponibilidade da biblioteca física e digital.

2.4 LibQUAL+ Lite

O primeiro modelo conceitual de pesquisa para identificar aspectos da qualidade dos serviços foi a escala SERVQUAL composta por 44 questões fechadas desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). O intuito era avaliar as expectativas dos usuários das bibliotecas e entender com resultados qualitativos e quantitativos qual o grau de satisfação deles.

No ano de 1999 o questionário sofreu uma modificação para a LibQUAL+ sendo essencial para a avaliação da descoberta das necessidades que as bibliotecas tinham em atender aos requisitos de qualidade. Esse instrumento de pesquisa foi constatado como

útil para avaliação das bibliotecas, pois conteve resultados assertivos. Visto que o questionário era uma ferramenta sem fins lucrativos entre os anos de 2000 e 2003, em seguida ele passou a cobrar taxas para sua utilização.

A princípio foi escolhido o método LibQUAL+ Lite pela maximização estrita de sua taxa de valor e otimização do tempo de resposta da pesquisa. O LibQUAL+ inicialmente contava com 5 dimensões de perguntas e no ano de 2004 foi alterado para 4. Mais tarde teve sua alteração final, chegando a 3 dimensões.

No ano de 2008 um grupo de pesquisadores inquietou-se com a extensão da pesquisa e optou por criar uma alternativa de avaliação. Em 2010, durante conferência, discutiu-se a criação do modelo LibQUAL+ Lite que continha as 3 dimensões de perguntas, com um questionário menor que passava a conter apenas 8 questões a despeito das 22 do modelo anterior. Pôde-se perceber a otimização do tempo de pesquisa e maior exatidão na taxa de resposta.

A partir das informações coletadas de seus usuários sobre os serviços que a biblioteca executa, dentro dos setores que a dimensão pede, é possível analisar os resultados e criar estratégias para atender as necessidades relacionadas à qualidade do serviço.

O modelo de pesquisa apura os níveis (mínimos, percebidos e desejados) de cada usuário em relação a biblioteca, dentro das 3 dimensões, sendo: a primeira dimensão sobre o “Valor Afetivo do Serviço”, em seguida a segunda dimensão sobre “A Biblioteca como Espaço” e por último a terceira dimensão que fala sobre o “Controle de Informações”. Para calcular os resultados foi utilizado a escala de Likert com cinco pontos constatando entre “muito ruim (1)”, “indiferente (3)” e “muito bom (5)” o desempenho mínimo esperado, desempenho desejado e desempenho percebido do serviço prestado pelas bibliotecas da UFERSA.

A partir das respostas obtidas, são geradas planilhas dentro do software utilizado para que seja possível averiguar dentro de cada dimensão a satisfação dos usuários com os serviços.

3 METODOLOGIA

O presente artigo foi desenvolvido tendo como objeto de estudo as bibliotecas dos *campi* da Universidade Federal Rural do Semiárido – UFERSA. Caracteriza-se como pesquisa aplicada, tendo como método de estudo a análise exploratória e descritiva, sendo

utilizada uma abordagem quantitativa e utilizando-se como ferramenta, o questionário LibQUAL+ Lite.

A pesquisa é de natureza aplicada, sendo de uso prático, pois com a aplicação do questionário proposto, foi possível analisar os resultados e ter conhecimento dos níveis de satisfação dos usuários com os serviços.

O método da análise é classificado como exploratório e descritivo, pois tem por finalidade investigar quais os problemas existentes e os pontos que necessitam de melhorias, como também foi percebida a caracterização do perfil de cada respondente do questionário aplicado.

Quanto à abordagem, é considerada quantitativa, ou seja, por intermédio da pesquisa foi possível examinar os dados coletados dentro de planilhas e gráficos, identificando os níveis de satisfação dos usuários com os serviços prestados, as dimensões que necessitam ser melhoradas e como as bibliotecas da UFERSA podem aperfeiçoar os atendimentos, entregando-os com uma excelente qualidade.

Para levantamento e análise dos dados, foram feitas perguntas para caracterização de perfil dos usuários e o conhecimento que eles possuem em relação aos serviços que as bibliotecas dispõem.

Primeiramente, foi estudado o questionário LibQUAL+, que continha 22 questões que foram desenvolvidas baseando-se em três dimensões (Tabela 1). Foi separado as perguntas do questionário LibQUAL+ de acordo com as suas dimensões, totalizando em 9 questões na dimensão valor afetivo, 5 questões na dimensão de biblioteca como espaço e 8 questões na dimensão de controle de informações.

Tabela 1 – As 3 dimensões do LIBQUAL+

DIMENSÕES	OBJETIVO
Valor Afetivo do Serviço (AS)	Avalia a qualidade dos serviços que a biblioteca entrega, como também se os servidores interagem com os usuários e dão assistências necessárias.
A Biblioteca como Espaço (LP)	Avalia os espaços físicos da biblioteca e se eles são convidativos aos estudos individuais e aos estudos em grupo.
Controle de Informações (IC)	Avalia se a biblioteca contém informações em diversos formatos para atender as necessidades dos usuários.

Fonte: Adaptada de Brito (2013).

Com as dimensões separadas foi estudado o questionário LibQUAL+ Lite para compreender como ocorria a escolha de suas 8 questões para serem aplicadas. Sendo percebido que as 3 primeiras questões são fixas e obrigatórias, justamente por ser uma pergunta de cada dimensão e elas são tituladas em IC10 (Controle de Informação), LP03 (Biblioteca como Espaço) e AS13 (Valor Afetivo). O número que acompanha as siglas indica qual a questão deve ser utilizada do questionário LibQUAL+, como indicado na Tabela 2.

Tabela 2 – Estrutura dos questionários LIBQUAL+LITE e LIBQUAL+

LibQUAL+Lite	LibQUAL+
IC10	AS01
LP03	IC02
AS13	LP03
IC (aleatória)	AS04
AS (aleatória)	IC05
IC (aleatória)	AS06
LP (aleatória)	IC07
AS (aleatória)	LP08
	AS09
	IC10
	AS11
	LP12
	AS13
	IC14
	AS15
	IC16
	LP17
	AS18
	IC19
	IC20
	LP21
	AS22

Fonte: Adaptada de Kyrillidou (2009).

O sistema de aplicação do LibQUAL+ Lite encontrado na web, é programado para que a cada usuário que acesse o questionário já visualize as 3 questões fixas e obrigatórias e, automaticamente, realize uma escolha randômica nas suas últimas 5 (cinco) questões envolvendo as três dimensões abordadas. Entretanto, o presente questionário foi adaptado para uma plataforma diferente (Google Forms), então foi fundamental o estudo para descoberta de como era a escolha das questões, chegando à conclusão de que as 5 (cinco) questões são divididas em 2 (dois) itens da Dimensão Afeto de Serviço, 2 (dois) de

Dimensão Controle de Informação e 1 (um) item da Dimensão Biblioteca como Lugar. Todavia, ainda dentro da adaptação, foram estudados quais itens seriam necessidades prioritárias para a aplicação, já que o questionário se tornaria único para todos os usuários, por isso, foi adicionado mais uma pergunta que seria de extrema importância para a avaliação dos serviços, totalizando em 9 questões.

Conforme mostrado na Tabela 3, observou-se a estrutura do questionário LibQUAL+ Lite original. Em seguida, foram adicionadas as afirmativas selecionadas dentro das dimensões, sendo utilizada a Escala de Likert para avaliar o nível mínimo, o nível desejado e o nível percebido por cada usuário de acordo com as indagações apresentadas.

Tabela 3 – questionário LIBQUAL+ LITE (original)

IC10	Afirmativa 10 da dimensão Controle de Informações
LP03	Afirmativa 03 da dimensão A Biblioteca como Espaço
AS13	Afirmativa 13 da dimensão Valor Afetivo do Serviço
IC (aleatória)	Afirmativa escolhida randomicamente na dimensão Controle de Informações
AS (aleatória)	Afirmativa escolhida randomicamente na dimensão Valor Afetivo do Serviço
IC (aleatória)	Afirmativa escolhida randomicamente na dimensão Controle de Informações
LP (aleatória)	Afirmativa escolhida randomicamente na dimensão A Biblioteca como Espaço
AS (aleatória)	Afirmativa escolhida randomicamente na dimensão Valor Afetivo do Serviço

Fonte: Adaptada de Kyrillidou (2009).

Após a seletiva das afirmativas dentro das dimensões da estrutura do questionário LibQUAL + Lite original utilizando a escala de Likert, segue abaixo, na Tabela 4, as afirmativas usadas no questionário do presente trabalho, enquadradas em suas devidas dimensões.

Tabela 4 – Questionário usado na pesquisa

Dimensões	Afirmativas
IC	Recursos de informação eletrônica que preciso
	Recursos eletrônicos acessíveis de minha casa ou escritório
	Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias
LP	Espaços que inspiram estudo e aprendizagem
	Um local confortável e convidativo
AS	Prontidão, dos Servidores/Atendentes, para responder às perguntas dos usuários
	Servidores/Atendentes que lidam com os usuários (da biblioteca) de maneira atenciosa
	Servidores/Atendentes que têm conhecimento para responder às perguntas dos usuários
	Horário de atendimento conveniente

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

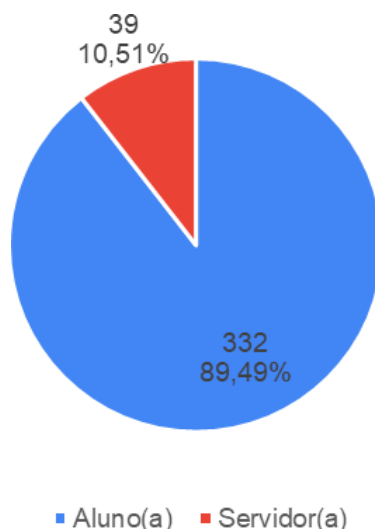
A coleta de dados foi realizada durante os meses de agosto a outubro no ano de 2021, contudo, devido à pandemia, o questionário foi enviado aos discentes e docentes por meio de redes sociais (como WhatsApp e E-mail institucional). Contendo uma amostragem por conveniência, foi finalizado com 371 (trezentos e setenta e um) respostas válidas.

A pesquisa contou com quatro momentos, no primeiro, foi feita a análise das características dos respondentes. No segundo, foi visto os níveis mínimos de satisfação com os serviços, no terceiro momento, quais eram os níveis desejados dos serviços e no quarto momento, analisou-se o nível percebido pelos usuários.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

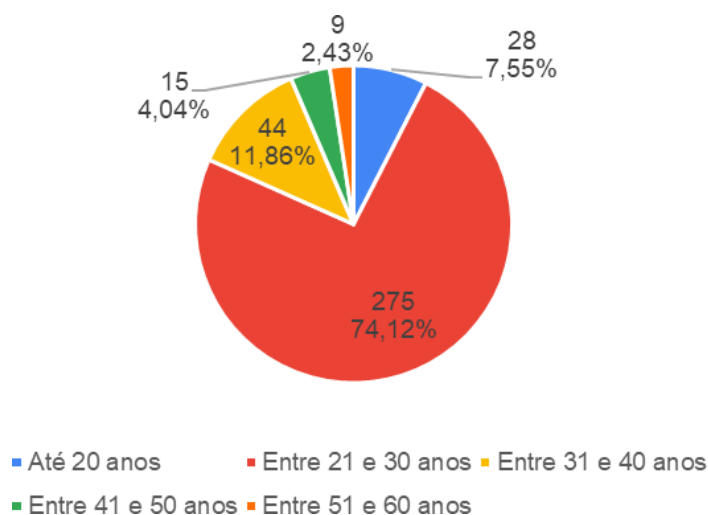
4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES E USO DA BIBLIOTECA

Por conseguinte, a coleta de dados resultou em 371 respostas válidas e a seguir mostra a caracterização dos respondentes, de acordo com o cargo ou função exercida (Gráfico 1), em seguida, a faixa etária (Gráfico 2) e o campus dos usuários (Gráfico 3).

Gráfico 1 – Função exercida pelos respondentes da pesquisa

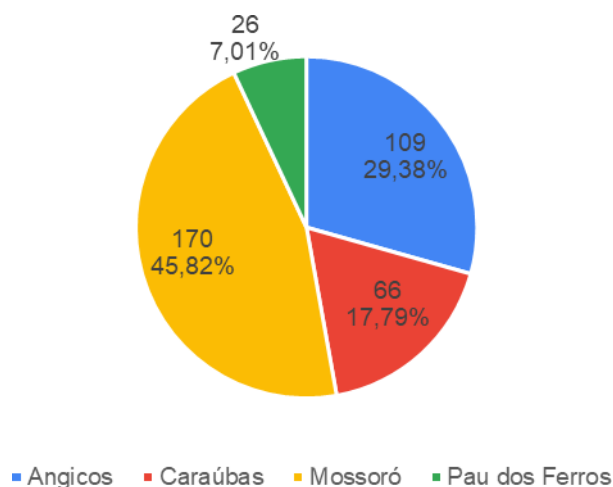
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em relação ao cargo ou função exercida, conclui-se que 89,49% (332) são alunos de graduação e 10,51% (39) são servidores, nesse último grupo, por sua vez, estão incluídos os docentes e técnicos.

Gráfico 2 – Faixa etária dos respondentes da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

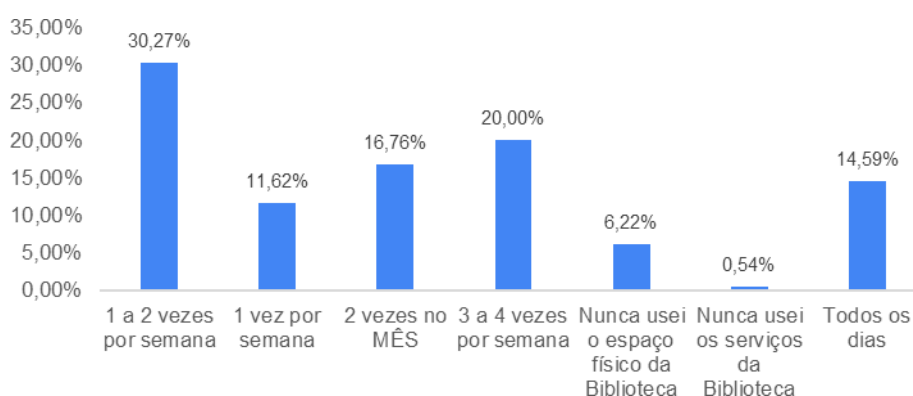
Sobre a faixa etária dos usuários foi visto que a maioria (74,12%; 275) possui entre 21 e 30 anos, logo após tem, 11,86% (44) que possuem entre 31 a 40 anos, 7,55% (28) possuem até 20 anos, 4,04% (15) entre 41 e 50 anos e 2,43% (9) possuem entre 51 e 60 anos.

Gráfico 3 – Campus dos usuários da biblioteca

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Sobre o campus em que cada usuário da Biblioteca está inserido, observa-se que 29,38% (109) são do campus da cidade de Angicos, 17,79% (66) são do campus da cidade de Caraúbas, 45,82% (170) são do campus da cidade de Mossoró e 7,01% (26) são do campus da cidade de Pau dos Ferros.

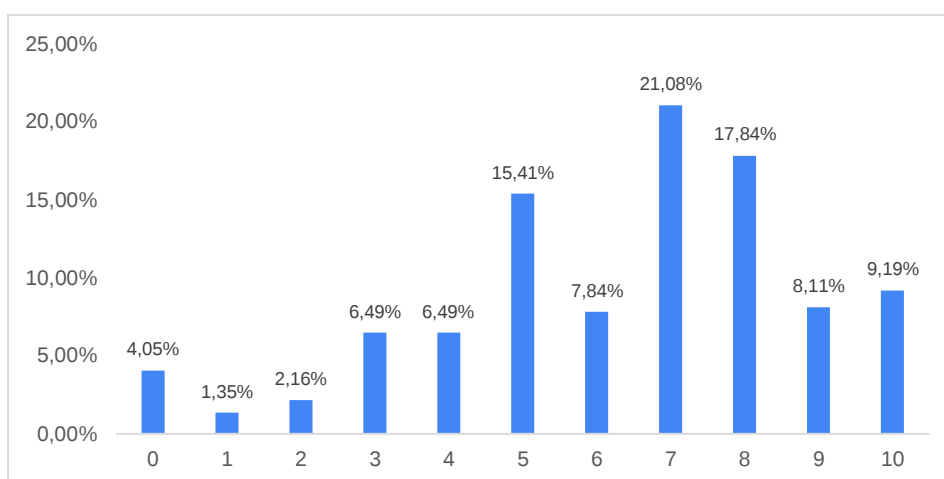
Após as análises iniciais, que tinha por intuito caracterizar o perfil dos respondentes da presente pesquisa, foi averiguado sobre a frequência com que estes usam os serviços da Biblioteca (Gráfico 4), quanto conhecem sobre os serviços e produtos da Biblioteca (Gráfico 5) e com que frequência usavam o espaço físico da Biblioteca antes da pandemia (Gráfico 6).

Gráfico 4 – Frequência de uso dos serviços da biblioteca

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Percebe-se, com base nos dados apresentados, que existe uma certa frequência durante a semana quanto ao uso dos serviços da biblioteca, pois a grande maioria (30,27%) dos respondentes utilizam-na 1 a 2 vezes por semana, tendo ainda 20% que utiliza 3 a 4 vezes por semana.

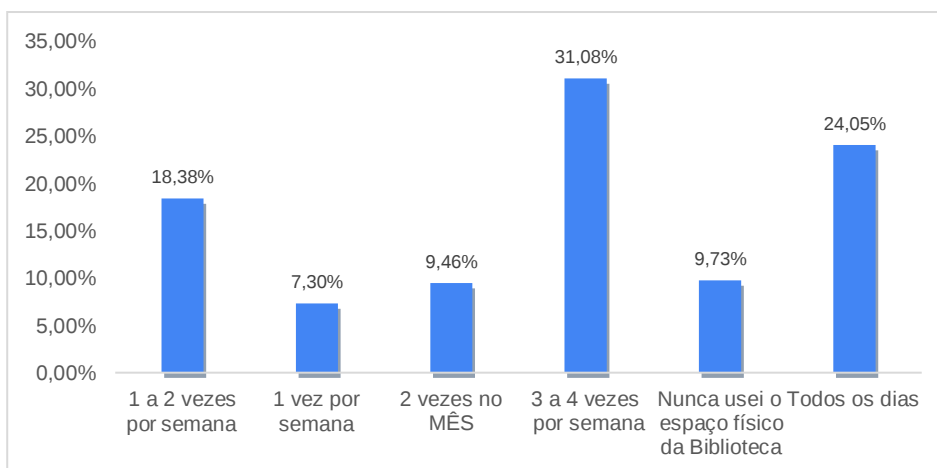
Gráfico 5 – Quanto os usuários conhecem dos serviços e produtos prestados pela biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Posteriormente, sobre os serviços e produtos prestados pela biblioteca, dentro de uma escala de 0 a 10, nota-se que os maiores índices estão entre a nota 5 e 10, ou seja, boa parte dos que responderam à pesquisa conhecem, mesmo que não em sua totalidade, sobre serviços e produtos prestados pela biblioteca. Todavia, é possível perceber que ainda existem respondentes que conhecem pouco ou quase nada de tais serviços e produtos ofertados pela mesma.

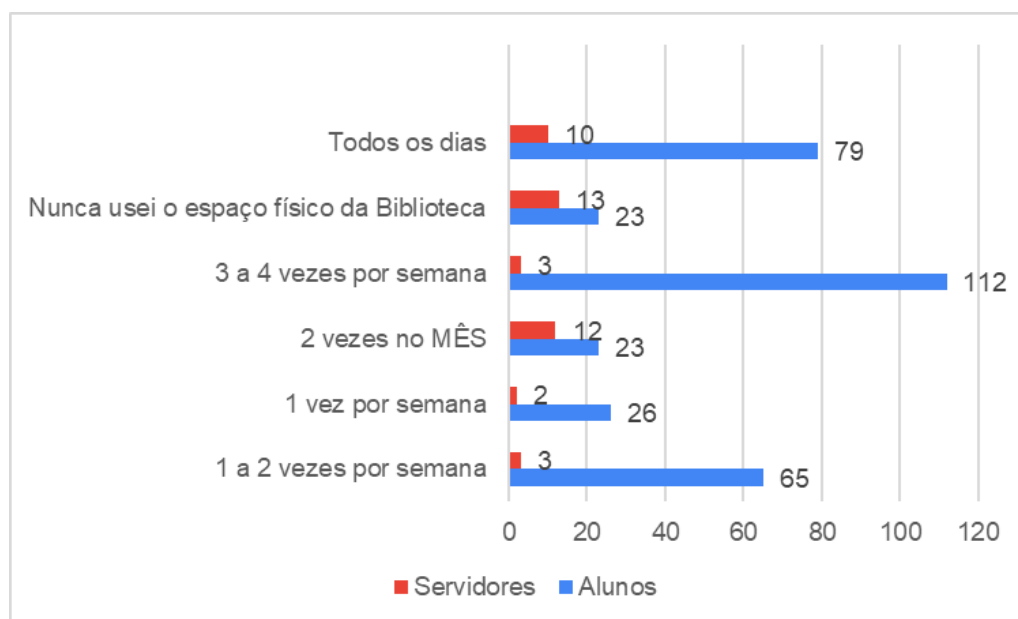
Gráfico 6 – Frequência de uso do espaço físico da biblioteca antes da pandemia



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Foi ainda computado, observando os resultados acima, que a maioria dos usuários (31,08%) frequentam os espaços físicos da UFERSA entre 3 e 4 vezes por semana, ainda mais, 24,05% usam-na todos os dias. Dos usuários assíduos da biblioteca, a maior parte são alunos, como mostra o gráfico 7 abaixo.

Gráfico 7 – Comparativo entre alunos e servidores quanto ao uso do espaço físico da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Ainda sobre esses últimos dados expostos, identifica-se que a maioria dos servidores nunca usaram o espaço físico da biblioteca ou, quando usam, chega a ser no máximo duas vezes ao mês.

Em função da pandemia, o espaço físico da biblioteca deixou de ser usado, no entanto, foi analisado que 51,89% das pessoas utilizam agora as Bibliotecas Digitais, no qual, antes da pandemia, tinha mais da metade dos respondentes (66,76%) que não utilizavam o serviço digital.

4.2 ANÁLISE DESCRITIVA

A seguir está apresentado os dados da pesquisa de acordo com as dimensões utilizadas durante o questionário, contendo os resultados da Média ($\bar{X}$), Desvio Padrão (DP) e Moda (Mo) da satisfação dos usuários com os serviços da biblioteca, dentro dos

níveis exigidos, assim sendo abordado a Escala de Likert onde indica, “muito ruim (1)” e “muito bom (5)”.

Tabela 5 – Resultados da Média ($\bar{X}$), Desvio Padrão (DP) e Moda (Mo) nos níveis mínimo, desejado e percebido

Dimensões	Afirmativas	Desempenho								
		Mínimo			Desejado			Percebido		
		$\bar{X}$	DP	Mo	$\bar{X}$	DP	Mo	$\bar{X}$	DP	Mo
IC	Recursos de informação eletrônica que preciso	3,33	1,08	3,00	3,71	1,11	4,00	3,12	1,01	3,00
	Recursos eletrônicos acessíveis de minha casa ou escritório	3,37	1,10	3,00	3,71	1,12	4,00	3,24	1,03	3,00
	Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias	3,23	1,17	3,00	3,75	1,13	5,00	3,02	1,05	3,00
LP	Espaços que inspiram estudo e aprendizagem	3,38	1,14	4,00	3,78	1,15	5,00	3,11	1,10	3,00
	Um local confortável e convidativo	3,45	1,19	3,00	3,82	1,17	5,00	3,11	1,09	3,00
AS	Prontidão, dos Servidores/Atendentes, para responder às perguntas dos usuários	3,42	1,17	3,00	3,80	1,13	5,00	3,28	1,08	3,00
	Servidores/Atendentes que lidam com os usuários (da biblioteca) de maneira atenciosa	3,47	1,16	3,00	3,80	1,13	5,00	3,29	1,07	3,00
	Servidores/Atendentes que têm conhecimento para responder às perguntas dos usuários	3,52	1,15	3,00	3,82	1,10	5,00	3,33	1,07	3,00
	Horário de atendimento conveniente	3,59	1,18	4,00	3,86	1,12	5,00	3,38	1,10	4,00

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A partir da Tabela 5, pode-se observar que o primeiro bloco de perguntas foi relacionado ao nível mínimo de serviço, que seria o desempenho mínimo que o usuário espera. O segundo bloco de perguntas foi sobre o nível desejado, isto é, qual a sua expectativa antes de utilizar os serviços da biblioteca. Já o terceiro bloco foi associado ao nível percebido, ou seja, qual é a percepção depois de ter utilizado os serviços da biblioteca.

Com relação ao desempenho mínimo esperado, observa-se que as médias das afirmativas “Horário de atendimento conveniente”, “Servidores/Atendentes que têm conhecimento para responder às perguntas dos usuários” e “Servidores/Atendentes que lidam com os usuários (da biblioteca) de maneira atenciosa” são as mais elevadas, demonstrando um maior interesse dos respondentes dentro da dimensão do valor afetivo do serviço (AS).

Todavia, com relação a moda, dentro do primeiro bloco de perguntas, vemos que a grande maioria deu nota 4 (bom) para os “Espaços que inspiram estudo e aprendizagem”, demonstrando que por mais que a média de todo o conjunto tenha sido 3,38, ainda assim, grande parte dos usuários desejam que o espaço da biblioteca inspire o aprendizado. O “Horário de atendimento conveniente” também teve a moda igual a 4 (bom) revelando a importância de horários acessíveis aos usuários da biblioteca.

Para o desempenho mínimo desejado, analisou-se que as médias foram mais elevadas, sendo as de maiores índices as afirmativas “Horário de atendimento conveniente”, “Servidores/Atendentes que têm conhecimento para responder às perguntas dos usuários” e “Um local confortável e convidativo”. Isso quer dizer que para os respondentes da pesquisa, é relevante que haja um bom ambiente para estudos, com horários adequados e com uma equipe capacitada de atendentes que possam sanar quaisquer dúvidas.

Por outro lado, a moda se mantém alta, com nota 5 (muito bom), para todas as afirmativas, com exceção dos “Recursos de informação eletrônica que preciso” e “Recursos eletrônicos acessíveis de minha casa ou escritório” que tiveram nota 4 (bom). Percebe-se, desta forma, que a maioria dos questionados desejam excelência nas afirmativas enquadradas na dimensão que expressa valor afetivo do serviço, assim como nos questionamentos dentro da dimensão que trata a biblioteca como espaço.

Por fim, para o desempenho percebido, identifica-se que as médias foram mais baixas comparadas aos outros desempenhos analisados, sendo as de pior percepção as afirmativas “Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias”, “Espaços que inspiram estudo e aprendizagem” e “Um local confortável e convidativo”. Entende-se esses resultados como uma demonstração da insatisfação dos usuários em relação a esses aspectos, pois desejavam ótima performance e não tiveram suas expectativas atendidas ao usufruírem do que foi mencionado.

Foi possível averiguar que a moda em todas as afirmativas foi de nota 3 (neutro), com exceção da afirmativa “Horário de atendimento conveniente”. Isso corrobora para demonstrar a insatisfação dos respondentes da pesquisa após utilizar dos serviços prestados pela biblioteca.

Dentro dos desempenhos mínimo, desejado e percebido obteve-se um desvio padrão relativamente baixo e constante (Aproximadamente 1), o que nos permite concluir

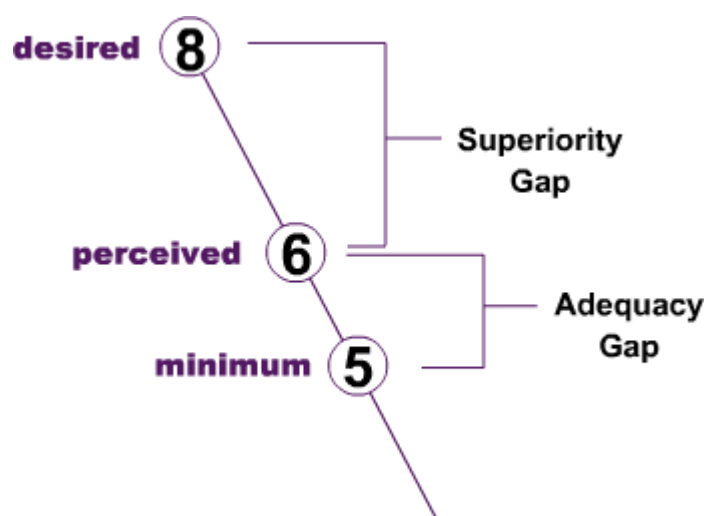
que a dispersão dos dados é baixa, sendo a amostra homogênea e com os resultados próximos ao valor da média obtida.

4.3 ANÁLISE DOS GAPS MÉTODO LIBQUAL+LITE

Para uma análise mais ampla dos resultados, são utilizados os *gaps* que é onde os usuários atribuem pontos dentro do nível mínimo, nível desejado e nível percebido. De acordo com o Quadro 1 existe uma zona de tolerância que é dada entre os níveis mínimos de serviço e os níveis desejado de serviço.

Ao realizar o cálculo de *gap*, o resultado final vai definir qual a sua medida de qualidade referente a um certo serviço da dimensão, sendo analisada a perspectiva junto da expectativa do usuário.

Quadro 1– Método dos Gaps LIBQUAL+LITE



Fonte: Brito (2013).

Para cada alternativa sugerida, foi realizado o cálculo de modo a entender a diferença dos níveis. No Quadro 2, observa-se que o desempenho contém o valor médio da qualidade do serviço de acordo com as dimensões utilizadas, no entanto, a superioridade se dá pela subtração do resultado de desejado e o resultado de percebido, já o resultado de adequação, se deu pela subtração do resultado de percebido e o resultado de mínimo.

Quadro 2 – Resultado dos GAP's

Dimensões	Questionário aplicado	Desempenho			GAP de superioridade	GAP de adequação
		Mínimo	Desejado	Percebido		
IC	Recursos de informação eletrônica que preciso	3,33	3,71	3,12	0,59	-0,21
	Recursos eletrônicos acessíveis de minha casa ou escritório	3,37	3,71	3,24	0,47	-0,13
	Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias	3,23	3,75	3,02	0,73	-0,21
LP	Espaços que inspiram estudo e aprendizagem	3,38	3,78	3,11	0,67	-0,27
	Um local confortável e convidativo	3,45	3,82	3,11	0,71	-0,34
AS	Prontidão, dos Servidores/Atendentes, para responder às perguntas dos usuários	3,42	3,8	3,28	0,52	-0,14
	Servidores/Atendentes que lidam com os usuários (da biblioteca) de maneira atenciosa	3,47	3,8	3,29	0,51	-0,18
	Servidores/Atendentes que têm conhecimento para responder às perguntas dos usuários	3,52	3,82	3,33	0,49	-0,19
	Horário de atendimento conveniente	3,59	3,86	3,38	0,48	-0,21

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Com os resultados dos *gaps* é possível notar que, os valores finais ditos como positivos, representam a satisfação com os serviços da biblioteca, por outro lado, os valores ditos como negativos, representam a total insatisfação dos usuários com os serviços prestados.

Na coluna de superioridade podemos verificar que todas as alternativas foram finalizadas como satisfatórias aos usuários, isto é, os mesmos esperavam que os serviços fossem entregues atendendo as necessidades primárias, já na coluna de adequação foram

todas tidas como insatisfatórias, representando que as expectativas não foram atendidas, tendo uma falta na qualidade dos serviços prestados pela biblioteca.

Segundo Anjos e Abreu (2009, *apud* SOARES, 2017) existem margens de médias de valores entre os resultados do desempenho mínimo, desejado e percebido, sendo elas 3,5 e 4,5. Entende-se que em caso de valores menores que 3,5 significa que o desempenho é baixo, entre 3,5 e 4,5 é médio e, por fim, se o valor for maior que 4,5, significa que o desempenho é alto. Observe o quadro 3 abaixo:

Quadro 3 – Resultado dos GAP's por média

Questionário aplicado	Desempenho		
	Mínimo	Desejado	Percebido
Recursos de informação eletrônica que preciso	Baixo	Médio	Baixo
Recursos eletrônicos acessíveis de minha casa ou escritório	Baixo	Médio	Baixo
Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias	Baixo	Médio	Baixo
Espaços que inspiram estudo e aprendizagem	Baixo	Médio	Baixo
Um local confortável e convidativo	Baixo	Médio	Baixo
Prontidão, dos Servidores/Atendentes, para responder às perguntas dos usuários	Baixo	Médio	Baixo
Servidores/Atendentes que lidam com os usuários (da biblioteca) de maneira atenciosa	Baixo	Médio	Baixo
Servidores/Atendentes que têm conhecimento para responder às perguntas dos usuários	Médio	Médio	Baixo
Horário de atendimento conveniente	Médio	Médio	Baixo

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Avaliando o quadro 3, conclui-se que a maior parte dos serviços que a biblioteca executa estão abaixo da qualidade exigida pelos usuários. Nota-se que no desempenho mínimo apenas as duas últimas afirmativas tiveram o resultado “Médio” e em comparação

com o desempenho percebido, eles resultaram em “Baixo”, significando que esses serviços não estão sendo entregues com a qualidade esperada.

Por outro lado, temos o desempenho desejado que teve os valores de todas as afirmativas como “Médio”, em contrapartida, os valores de desempenho percebido mostram com clareza que todos os serviços entregues não atenderam as necessidades desejadas e a qualidade dessa entrega não é satisfatória.

Com base no que fora mencionado, torna-se necessário traçar novas estratégias, baseadas na satisfação dos usuários que resultaram como “Médio” e “Baixo”, e com isso criar planejamentos para que haja uma busca constante pela melhoria dos serviços, sabendo que mesmo com os serviços atingindo o nível “Alto” continua sendo prescindível ter estratégias para que ele continue entregando uma excelente qualidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho pretendeu avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas dos *campi* da Universidade Federal Rural do Semiárido – UFERSA, buscando entender a satisfação dos usuários diante dos serviços entregues pela biblioteca. Ao aplicar o questionário LibQUAL+ Lite foi possível coletar resultados que auxiliaram na investigação dos problemas existentes e os pontos que necessitam de melhorias quanto a esses serviços.

Ao empregar o método LibQUAL+ Lite na presente pesquisa nos foi possível entender a satisfação dos usuários, entendendo os pontos fortes e fracos dos serviços que a biblioteca desenvolve. Primeiramente, observou-se o desempenho mínimo esperado pelos usuários, em que ficou evidente, pelas notas atribuídas, que não havia grandes expectativas dos respondentes quanto aos serviços prestados pela biblioteca, pois a maior parte das afirmativas tiveram a moda igual a 3 (neutro), sendo apenas os “espaços que inspiram estudo e aprendizagem” e “horário de atendimento conveniente” com moda igual a 4 (bom).

Em seguida, averiguou-se os critérios mais almejados pelos usuários dentro do desempenho desejado, percebendo-se que a afirmativa “equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias” e todas as afirmativas da dimensão que trata a biblioteca como espaço e a dimensão que a trata com relação ao valor afetivo do serviço tiveram moda igual a 5 (muito bom). Isso nos permite entender a importância de um plano de ação da equipe bibliotecária que privilegie ter

equipamentos modernos, ambiente de estudo adequado, inspirador e confortável, horário de atendimento conveniente e o atendimento feito pelos servidores/atendentes de forma eficaz e que sane todas as dúvidas, em detrimento dos “recursos de informação eletrônica que preciso” e “recursos eletrônicos acessíveis de minha casa ou escritório”, pois tiveram moda igual a 4 (bom), demonstrando menor grau de importância para os usuários.

Por último, o questionário mostrou de forma clara e ampla que todos os serviços, sejam relacionados ao valor afetivo do serviço, a biblioteca como espaço ou o controle de informações, necessitam de novas estratégias de melhoria, pois a maioria dos usuários votaram 3 (neutro) nas afirmativas dentro das perspectivas percebidas, com exceção do “horário de atendimento conveniente”, que teve a maior parte dos respondentes dando nota 4 (bom).

Essa insatisfação ficou ainda mais clara quando foi analisado os Gaps, em que todos os resultados de adequação foram negativos, tidos como insatisfatórios e sem as expectativas serem atendidas, revelando uma falta na qualidade dos serviços prestados pela biblioteca. E por fim, os resultados por média, em que foi possível notar que todos foram baixos no desempenho percebido, pois não atenderam as necessidades desejadas.

Portanto, com base no questionário aplicado e os resultados obtidos, foi possível identificar os níveis de exigência dos usuários dentro do que eles almejam e do que eles estão recebendo atualmente. Concluindo, desta forma, a importância de os servidores verificarem e gerarem novas estratégias para que seja criado melhorias dos locais de estudos, tanto individuais quanto em grupos, que foram notados como algo não satisfatório. Além disso, são necessárias melhorias nos equipamentos disponíveis, tornando-os mais modernos e informativos e; treinamentos com os servidores/atendentes para melhor capacitação em atender com maestria a necessidade dos usuários da biblioteca.

REFERÊNCIAS

As cinco leis de Ranganathan. **FGV**. Disponível em: <<https://sistema.bibliotecas-df.fgv.br/noticias/cinco-leis-de-ranganathan>>. Acesso em: 08 out. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 11620**: information and documentation: library performance indicators. UK, 2014.

BRITO, Gisele Ferreira de. **Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia libqual+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil**. 2009. 21 f.

Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo (Usp), São Paulo, 2013.

HILLER, Steve; JUSTH, Kristina; KYRILLIDOU, Martha; SELF, Jim (ed.). **Proceedings of the 2010 library assessment conference: building effective, sustainable, practical assessment**. Baltimore: Association Of Research Libraries, 2011. 808 p.

KYRILLIDOU, Martha. **Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: the “libqual+® lite” randomized control trial (rct)**. 2009. 302 f. **Dissertação** (Mestrado) - Curso de Doctor Of Philosophy In Library And Information Science, University Of Illinois At Urbana- Champaign, Urbana, Illinois, 2009.

KYRILLIDOU, Martha; COOK, Colleen; THOMPSON, Bruce. Does Using Item Sampling Methods in Library Service Quality Assessment Affect Zone of Tolerance Boundaries?: A LibQUAL+ Lite Study. In: QUALITATIVE AND QUANTITATIVE METHODS IN LIBRARIES INTERNATIONAL CONFERENCE, 2., 2010, Chania. **Anais [...]**. Chania: Association Of Research Libraries, 2010. p. 1-24.

KYRILLIDOU, Martha; COOK, Colleen; THOMPSON, Bruce. Does Using Item Sampling Methods in Library Service Quality Assessment Affect Score Norms?: A LibQUAL+ Lite Study. In: QUALITATIVE AND QUANTITATIVE METHODS IN LIBRARIES INTERNATIONAL CONFERENCE, 2., 2010, Chania. **Anais [...]**. Chania: Association Of Research Libraries, 2010. p. 1-24.

MARTINS, Roberto Antonio; COSTA NETO, Pedro Luiz de Oliveira. **Indicadores de desempenho para a gestão pela qualidade total: uma proposta de sistematização**. Gestão & Produção. 1998, v. 5, n. 3, pp. 298-311.

MORALES, M., Ladhari, R., Reynoso, J., Toro, R. and Sepulveda, C. (2011), "Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL+™", **Performance measurement and metrics**, Vol. 12 No. 1, pp. 23-37.

PEREIRA, Carla Purcina de Campos; VARVAKIS, Gregorio. Evaluation and decision making in a university library from performance indicators. **Transinformação**. 2018, v. 30, n. 2, pp. 219-235.

SOARES, Luciana Matias Felício; SOUSA, Caissa Veloso e. Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário. **Perspectivas em ciência da informação**. 2015, v. 20, n. 2, pp. 79-99.

SOARES, Julio Cesar Valandro; OLIVEIRA, Amanda Mendonca de; SOUZA, Mayara Alves de; SANTOS NETO, Agenor Sousa; PAULA, Vinicius de Faria. **Identificação e análise de gap`s (expectativa/percepção) de usuários do transporte público de Aparecida de Goiânia (GO)**. 2017. 21 f. TCC (Graduação) - Curso de Engenharia de Produção, (Ufg, Aparecida de Goiânia, 2017.

THOMPSON, Bruce; KYRILLIDOU, Martha. **LibQUAL lite**. Disponível em: <https://www.libqual.org/about/LQ_lite>. Acesso em: 20 set. 2021.