

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CENTRO DE CIÊNCIAS EM GESTÃO E TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DO
CAMPUS SOROCABA

RUTE APARECIDA FIGUEIREDO

**INVESTIGAÇÃO DO USO DO SERVQUAL EM UMA BIBLIOTECA:
UM ESTUDO LONGITUDINAL**

Sorocaba

2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CENTRO DE CIÊNCIAS EM GESTÃO E TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DO
CAMPUS SOROCABA

RUTE APARECIDA FIGUEIREDO

**INVESTIGAÇÃO DO USO DO SERVQUAL EM UMA BIBLIOTECA:
UM ESTUDO LONGITUDINAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção do *Campus Sorocaba*, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Orientação: Prof. Dr. Ricardo Coser Mergulhão

Sorocaba

2018

Figueiredo, Rute Aparecida

Investigação do uso do SERVQUAL em uma biblioteca: um estudo longitudinal / Rute Aparecida Figueiredo. -- 2018.
69 f. : 30 cm.

Dissertação (mestrado)-Universidade Federal de São Carlos, campus Sorocaba, Sorocaba

Orientador: Ricardo Coser Mergulhão

Banca examinadora: Eduard Prancic, Glauco Henrique de Sousa Mendes
Bibliografia

1. Qualidade em serviços. 2. Bibliotecas universitárias. 3. Avaliação. I. Orientador. II. Universidade Federal de São Carlos. III. Título.

Ficha catalográfica elaborada pelo Programa de Geração Automática da Secretaria Geral de Informática (SIn).

DADOS FORNECIDOS PELO(A) AUTOR(A)

Bibliotecário(a) Responsável: Maria Aparecida de Lourdes Mariano – CRB/8 6979



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS


Centro de Ciências em Gestão e Tecnologia
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

Folha de Aprovação

Assinaturas dos membros da comissão examinadora que avaliou e aprovou a Defesa de Dissertação de Mestrado da candidata Rute Aparecida Figueiredo, realizada em 17/12/2018:



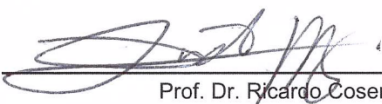
Prof. Dr. Ricardo Coser Mergulhão
UFSCar



Prof. Dr. Eduard Pranic
PUCCAMP

Prof. Dr. Glauco Henrique de Sousa Mendes
UFSCar

Certifico que a defesa realizou-se com a participação à distância do(s) membro(s) Glauco Henrique de Sousa Mendes e, depois das arguições e deliberações realizadas, o(s) participante(s) à distância está(ão) de acordo com o conteúdo do parecer da banca examinadora redigido neste relatório de defesa.



Prof. Dr. Ricardo Coser Mergulhão

DEDICO

Às minhas irmãs Roseli e Rosana, mulheres da ciência e de ciência!

AGRADECIMENTOS

A minha família - pais, irmãos, sobrinhos - por todo incentivo recebido durante esses dois anos de pesquisa.

Ao Prof. Ricardo Coser Mergulhão, que me orienta pelos caminhos da qualidade e me incentiva a perseguir a melhoria contínua sempre.

Aos meus colegas de mestrado Antonio C. Farrapo e Camila Favoretto pela parceria e amizade.

Aos professores Eduard Pranic e Glauco Henrique de Sousa Mendes, pelas contribuições durante as bancas de qualificação e defesa.

Ao Prof. Roniberto, Diretor do SIBi, por autorizar meu afastamento de 90 dias da Direção da B-So, tempo esse essencial para a execução dessa pesquisa.

A equipe da B-So (servidores e estagiários), em especial Milena, Lourdes, André, Gisele e Elza, exemplos de profissionais competentes, guerreiros, éticos e comprometidos na busca por uma biblioteca universitária de excelência, acessível, acolhedora e para todos!!!

RESUMO

FIGUEIREDO, R. A. **Investigação do uso do SERVQUAL em uma biblioteca:** um estudo longitudinal. 2018. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de São Carlos, *campus* Sorocaba, Sorocaba, 2018.

A qualidade em serviços prestados por uma biblioteca universitária é um importante fator na satisfação dos usuários, porém por ser um conceito multidimensional, existem dificuldades em relação à sua avaliação. Objetivou-se investigar longitudinalmente o uso do SERVQUAL em uma biblioteca universitária. Para isso, o estudo foi dividido em duas etapas. A primeira consistiu de uma revisão sistemática da literatura sobre a avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas, com a identificação do panorama das publicações sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas. A segunda etapa consistiu em investigar o impacto das intervenções realizadas entre 2013 e 2017 em uma biblioteca universitária sobre as dimensões da qualidade em serviços, com a aplicação do SERVQUAL em dois momentos, o levantamento das intervenções mediante um estudo de caso e uma análise interpretativa do impacto das intervenções. Os resultados apontaram que as intervenções impactaram reduzindo as lacunas negativas das dimensões da qualidade dos serviços da biblioteca em estudo. Esse estudo contribui para orientar os gestores de bibliotecas no direcionamento de intervenções relacionadas à melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Palavras-chave: Qualidade em serviços. Bibliotecas universitárias. Avaliação.

ABSTRACT

The service quality provided by a university library is an important factor in user satisfaction, however because it is a multidimensional concept there are difficulties in relation to how it is evaluated. The aim of this study was to investigate the use of SERVQUAL in a university library using a longitudinal design. Thus, the research was divided into two stages. The first consisted of a systematic review of the literature on the assessment of service quality in a library to identify an overview of publications on service quality in libraries. The second stage consisted of investigating the impact of the interventions carried out between 2013 and 2017 in a university library on the dimensions of service quality, through the application of SERVQUAL in two moments combined with identification of interventions through a case study and an interpretative analysis impact of interventions. The results showed that the interventions had an impact on reducing the negative gaps in the service quality dimensions of the library under investigation. This study contributes to guide librarians in directing interventions related to improving the service quality provided to users.

Keywords: Service quality. University libraries. Assessment.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Procedimento de filtragem dos artigos	24
Figura 2 - Distribuição das publicações no período de 2013 a 2018 (11/07/2018).....	26
Figura 3 - Distribuição das publicações por país do objeto de estudo	27
Figura 4 - Distribuição das publicações por tipo de biblioteca	27
Figura 5 - Publicações por instrumento de avaliação da qualidade em serviços.....	28
Figura 6 - Autores mais citados pela amostra e suas referências	29
Figura 7 - Temas e subtemas das contribuições dos artigos da amostra	30
Figura 8 - Dendograma da CHD das 31 conclusões.....	32
Figura 9 - Análise fatorial de correspondência feita a partir da CHD.....	33
Figura 10 - Delineamento da pesquisa	41

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Estrutura da pesquisa.....	19
Quadro 2 - Adaptação das expressões de busca aos locais de pesquisa.....	23
Quadro 3 - Itens do questionário	43
Quadro 4 - Consistência interna do questionário.....	52

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Periódicos que publicam sobre avaliação da QS em bibliotecas.....	25
Tabela 2 - Média das lacunas com IC de 95% por respostas cedo e tarde para T1 e T2.....	53
Tabela 3 - Uso da biblioteca pelos estudantes respondentes	54
Tabela 4 - Média das lacunas por frequência de uso da B-So para T1 e T2	55
Tabela 5 - Teste Tukey com 95% de confiança para T1 e T2	56
Tabela 6 - Comparação entre as médias das lacunas em T1 e T2	56
Tabela 7 - Comparação entre as médias das expectativas em T1 e T2	57

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO.....	14
1.2 PROBLEMÁTICA.....	16
1.3 JUSTIFICATIVA.....	17
1.4 OBJETIVOS	18
1.5 METODOLOGIA	18
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	19
2 REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA SOBRE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS.....	20
2.1 INTRODUÇÃO	20
2.2 METODOLOGIA	21
2.3 RESULTADOS E DISCUSSÕES	22
2.3.1 Planejamento	22
2.3.2 Condução	22
2.3.3 Divulgação.....	24
2.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36
3 IMPACTO DE INTERVENÇÕES NA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	38
3.1 INTRODUÇÃO	38
3.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS	40
3.3 METODOLOGIA	41
3.3.1 Condução da aplicação do SERVQUAL.....	42
3.3.1.1 População.....	42
3.3.1.2 Instrumento de coleta de dados.....	42
3.3.1.3 Teste piloto	42
3.3.1.4 Coleta de dados.....	44
3.3.1.5 Análise de dados	44
3.3.2 Condução do estudo de caso.....	44
3.4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	45
3.4.1 Estudo de caso	45

3.4.1.1 B-So	45
3.4.1.2 Intervenções na B-So realizadas entre 2013 e 2017	46
3.4.2 SERVQUAL	51
3.4.2.1 Tratamento dos dados	51
3.4.2.2 Análise de consistência interna.....	52
3.4.2.3 Análise das respostas cedo e tarde	53
3.4.2.4 Caracterização da amostra	54
3.4.2.5 Análise da desconfirmação por frequência de uso	54
3.4.2.6 Análise entre as desconfirmações por dimensão	55
3.4.2.7 Análise das desconfirmações das dimensões ao longo do tempo.....	56
3.4.2.8 Análise das expectativas das dimensões ao longo do tempo.....	57
3.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	58
4 CONCLUSÕES.....	59
REFERÊNCIAS	61
APÊNDICE A – Artigos da amostra: Autores e referências mais citadas.....	69

1 INTRODUÇÃO

Essa seção apresenta a contextualização do estudo, sua problemática, as justificativas para sua realização, seus objetivos, a metodologia de pesquisa utilizada e, por fim, a estrutura do trabalho.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

As bibliotecas universitárias têm um importante papel na difusão do conhecimento no âmbito das atividades de ensino, pesquisa e extensão, visando alcançar a excelência em serviços para atender seus usuários.

Tradicionalmente elas são avaliadas somente por aspectos quantitativos da sua infraestrutura física e do seu acervo (COOK; THOMPSON, 2000) o que, segundo Jackson (2015) e Kachwala, Dasgupta e Mukherjee (2017), é insuficiente e, segundo esses mesmos autores e Ahmed e Shoeb (2009), poderia ser compensado com o envolvimento dos usuários no processo de avaliação, segundo Mirghafoor, Izadi e Daei (2018), focalizando a qualidade em serviços, que é um dos fatores mais importantes na satisfação dos usuários.

Diversas iniciativas têm sido desenvolvidas para contribuir com a avaliação da qualidade em serviços, entre elas a norma ISO 11.620:2014 Informação e Documentação – Indicadores de Desempenho de Bibliotecas e instrumentos específicos de avaliação como o SERVQUAL e o LibQual, estes dois últimos baseados na teoria da desconfirmação das expectativas de usuários/clientes.

A ISO 11.620:2014 objetiva avaliar a qualidade dos serviços bibliotecários das bibliotecas e apresenta quatro categorias de indicadores de desempenho para esse fim: recursos, acesso e infraestrutura (funcionários, acervo e espaços de uso); uso (empréstimos, *downloads* e uso de instalações); eficiência (custos por empréstimo, acesso a recursos eletrônicos, tempo de aquisição e processamento de documentos, taxa de resposta a usuários); potencialidades e desenvolvimento (gastos em recursos eletrônicos, treinamentos para os funcionários) (ISO, 2014).

Entre os instrumentos de avaliação da qualidade em serviços mais utilizados, detectados em uma revisão sistemática da literatura apresentada posteriormente, estão o SERVQUAL e o LibQual.

O SERVQUAL foi desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988) e Parasuraman, Berry e Zeithaml (1991) e consiste na avaliação de cinco dimensões: confiabilidade, capacidade de resposta / presteza, segurança, empatia e tangibilidade. A

confiabilidade envolve a capacidade de prestar o serviço prometido de modo leal e preciso; a presteza relaciona-se à disposição de ajudar os clientes e de prover pronto atendimento; a segurança refere-se ao conhecimento e cortesia dos funcionários e a capacidade deles em transmitir confiança e segurança aos clientes; a empatia trata da atenção e do cuidado individualizados aos clientes; e a tangibilidade envolve a aparência das instalações físicas, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988). Esse instrumento é composto por 22 itens no formato de afirmações em escala *likert* distribuídos pelas cinco dimensões da qualidade e replicados em duas partes, uma para as expectativas dos usuários acerca dos serviços oferecidos e a outra para as percepções dos serviços prestados.

O LibQual, elaborado a partir do SERVQUAL, foi desenvolvido em 1999 pela ARL (Association of Research Libraries) com apoio da TAMU (Texas A&M University) para avaliar a qualidade dos serviços de bibliotecas (ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, 2018). Segundo Rehman, Kyrillidou e Hameed (2014) ele contém três dimensões de qualidade em serviços: serviço afetado, controle de informações e biblioteca como local representadas por 22 itens avaliados em três colunas: percepção, expectativa desejada e expectativa mínima. A dimensão serviço afetado consiste de itens relacionados à cortesia, conhecimento e utilidade da equipe da biblioteca na prestação de serviços ao usuário. A dimensão controle de informações aborda itens sobre adequação do acervo impresso e eletrônico, ferramentas de acesso fáceis de usar, disponibilidade de equipamentos modernos, utilidade do site da biblioteca e a autoconfiança no acesso às informações. Por último, a dimensão biblioteca como local envolve itens sobre a percepção do usuário sobre o silêncio, conforto, receptividade como local de estudo.

Das iniciativas apresentadas, tem-se que a ISO 11.620:2014 contribui para a melhoria da gestão da biblioteca o que pode impactar na percepção dos usuários sobre o serviço recebido, porém não apresenta como avaliar a qualidade dos serviços prestados na perspectiva do usuário. O LibQual, segundo Hossain e Ahmed (2014), tem seu uso mais restritivo por ser pago e requerer uma infraestrutura de tecnologia da informação à disposição. E o SERVQUAL, segundo uma pesquisa meta-analítica de Carrillat, Jaramillo e Mulki (2007) sobre 17 anos através de cinco continentes, é o instrumento de avaliação de qualidade em serviços mais adaptável e possui elevada capacidade de diagnóstico.

1.2 PROBLEMÁTICA

Somente a abordagem tradicional de avaliação de bibliotecas, baseada em indicadores qualitativos e quantitativos de acervo e instalações físicas, é insuficiente para captar as necessidades e expectativas dos seus usuários, pois não considera a qualidade dos serviços prestados (JACKSON, 2015; KACHWALA; DASGUPTA; MUKHERJEE, 2017), sendo este, segundo Hossain e Ahmed (2014), um dos fatores mais importantes na satisfação dos usuários e, por isso, de acordo com Mirghafoori, Izadi e Daei (2018), a qualidade dos serviços prestados aos usuários, incluindo estudantes e pesquisadores, deve ser considerada um aspecto-chave no desempenho das bibliotecas, o que é reforçado por Ahmed (2017) ao afirmar que uma biblioteca de excelência deve ser orientada primeiramente para fornecer serviços de qualidade aos seus usuários.

Existem alguns questionamentos necessários para atender esse contexto, entre eles está a necessidade de se identificar como está a literatura sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas. Isso porque esse assunto ainda carece de melhor entendimento nessa área, ao contrário de outras áreas que a partir de uma pesquisa irrestrita sobre publicações acadêmicas nas bases Web of Science (WOS) e Scopus usando a expressão (measuring and “service quality”) obteve-se mais de quatro mil artigos que exploram a avaliação da qualidade em serviços em inúmeras áreas, tais como turismo rural em Choi et al. (2018), hospitais em Ali, Basu e Ware (2018), bancos em Ghosh e Ghosh (2017), pós-venda de automóveis em Gencer e Akkucuk (2017), educação em Verma e Prasad (2017), no turismo religioso em Malodia e Singla (2017), no transporte público em Govender (2016). No entanto, foram raras as revisões sistemáticas e meta-análises, a exceção o trabalho de Roy et al. (2015) intitulado “Measuring service quality: a systematic review of literature”, que é muito amplo. Logo, um foco estreito que responda à questão de pesquisa - **Q1: Como está a literatura sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas?** - ilustrando um panorama envolvendo os principais periódicos, países, tipos de bibliotecas, instrumentos de avaliação e categorias das contribuições sobre a avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas, podendo assim aumentar a compreensão do tema avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas.

Outro questionamento é sobre a própria avaliação da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca na perspectiva dos usuários. O estudo de revisão sistemática, originário da resposta à Q1 apresentada anteriormente, indicou que a literatura sobre avaliação da qualidade em serviços é predominantemente caracterizada por estudos transversais, restritos a uma avaliação pontual da qualidade dos serviços em bibliotecas, a exemplo as pesquisas em

bibliotecas de Adam (2017), Rehman, Kyriallidou e Hameed (2014) e Malik e Malik (2015). Isso acontece, apesar de Dagger e Sweeney (2007) já terem ressaltado a importância de se investigar a evolução da qualidade dos serviços em diversos momentos. De fato, a revisão sistemática da literatura sobre o tema em bibliotecas encontrou apenas um trabalho nos últimos cinco anos, o de Harvey e Lindstrom (2013), que avalia usando o LibQual o impacto da introdução da iniciativa “information commons” na percepção da qualidade dos serviços de uma biblioteca. Desse modo, uma pesquisa longitudinal que avalie o impacto de ações de melhorias em uma biblioteca pode contribuir para entender a dinâmica da aplicação de instrumentos de avaliação da qualidade em serviços em momentos distintos no tempo, além de fornecer à gestão dos serviços de bibliotecas um norte para avaliação da qualidade dos serviços ao longo do tempo com a finalidade de aprimorar o atendimento aos usuários. Com isso, tem-se a segunda questão de pesquisa: **Q2: Qual o impacto de intervenções sobre a qualidade em serviços em uma biblioteca universitária na percepção do usuário?**

Como o propósito desse trabalho é a realização de uma investigação longitudinal da qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca universitária de uma universidade federal que apresenta restrições financeiras e considerando-se também a necessidade de adaptação de um instrumento de avaliação da qualidade em serviços para bibliotecas, a escolha do SERVQUAL se mostra mais adequada como instrumento de avaliação da qualidade em serviços.

1.3 JUSTIFICATIVA

Com foco na resposta da primeira questão de pesquisa Q1, esse trabalho procura aumentar o entendimento relacionado à disseminação das pesquisas sobre avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas, apresentando um panorama os periódicos, países, tipos de bibliotecas, instrumentos e categorias das contribuições sobre a avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas universitárias, o que fornece uma agenda de futuras pesquisas.

E, visando a resposta da segunda questão de pesquisa Q2, o uso do instrumento de avaliação SERVQUAL em uma aplicação longitudinal que retrate a mudança na qualidade dos serviços prestados após as intervenções sofridas em uma biblioteca pode servir de referência para direcionar melhoramentos futuros da própria biblioteca em investigação, além de propiciar que outras bibliotecas possam realizar diagnósticos longitudinais que contextualizem a eficácia de intervenções sobre a qualidade dos serviços na perspectiva dos usuários.

1.4 OBJETIVOS

A partir das questões de pesquisa apresentadas anteriormente, o objetivo geral dessa pesquisa é o investigar longitudinalmente o uso do SERVQUAL em uma biblioteca universitária.

Os objetivos secundários concentram-se em responder às questões de pesquisa apresentadas no contexto de uma biblioteca, resumindo-se em:

- Desenvolver uma revisão sistemática da literatura sobre a avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas;
- Realizar um estudo longitudinal em dois momentos em uma biblioteca universitária para a avaliação da qualidade em serviços na perspectiva dos usuários;
- Levantar as intervenções realizadas no período do estudo longitudinal em uma biblioteca universitária;
- Investigar o impacto das intervenções realizadas no período do estudo longitudinal em uma biblioteca universitária sobre as dimensões da qualidade em serviços.

1.5 METODOLOGIA

Em relação a sua finalidade, a pesquisa é caracterizada como pesquisa aplicada segundo Gil (2017), pois busca a aplicação de conhecimentos já existentes, no caso a teoria sobre a avaliação da qualidade em serviços, em contextos prático, que é na avaliação de uma biblioteca de uma universidade federal.

A presente pesquisa em relação ao seu nível é caracterizada como de natureza explicativa segundo Gil (2017), pois visa investigar se as intervenções realizadas em uma biblioteca contribuíram para a mudança na qualidade dos seus serviços percebidos pelos usuários, mediante a aplicação de um instrumento de avaliação da qualidade em serviços em dois momentos.

Em relação aos procedimentos metodológicos realizou-se uma revisão sistemática da literatura baseada em Tranfield, Denyer e Smart (2003) para a elaboração de um panorama das publicações sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas. Posteriormente, efetuou-se um estudo longitudinal com a aplicação do instrumento SERVQUAL nos anos de 2013 e de 2017, seguindo-se as recomendações de Forza (2002), na biblioteca do *campus* Sorocaba (B-So) da Universidade Federal de São Carlos com a finalidade de avaliar a qualidade dos serviços prestados nesses dois momentos. Além disso, no último ano, a partir das sugestões de Voss, Tsiriktsis e Frohlich (2002), foi também efetuado um estudo de caso para capturar as

intervenções que ocorreram na B-So entre os anos de 2013 e 2017 que foram feitas visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados na percepção dos usuários.

O Quadro 1 apresenta a estrutura da pesquisa concatenando os objetivos, métodos de pesquisa utilizados e a localização desses no trabalho.

Quadro 1 - Estrutura da pesquisa

Objetivos	Métodos	Seção
Desenvolver uma revisão sistemática da literatura sobre a avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas.	Revisão sistemática da literatura; Análise bibliométrica; Análise de conteúdo.	2 REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA SOBRE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS
Realizar um estudo longitudinal em dois momentos em uma biblioteca universitária para a avaliação da qualidade em serviços na perspectiva dos usuários.	Coleta de dados por meio do instrumento SERVQUAL.	3 IMPACTO DE INTERVENÇÕES NA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
Levantar as intervenções realizadas no período do estudo longitudinal em uma biblioteca universitária.	Estudo de caso retrospectivo.	
Investigar o impacto das intervenções realizadas no período do estudo longitudinal em uma biblioteca universitária sobre as dimensões da qualidade em serviços.	Análise interpretativa dos resultados.	

Fonte: Elaboração própria.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho está estruturado em quatro capítulos.

O primeiro apresenta a introdução contendo a contextualização, problemática, justificativa, objetivos e metodologia do trabalho e estrutura do trabalho.

O capítulo 2 apresenta a seção relacionada à aplicação da revisão sistemática da literatura sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas.

O capítulo 3 contém a investigação da avaliação da qualidade em serviços em uma biblioteca num estudo longitudinal. Esses dois capítulos estão estruturados conforme a estrutura da pesquisa apresentada no Quadro 1.

Finalmente, o capítulo 4 contempla as conclusões do trabalho.

2 REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA SOBRE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS

Resumo: As bibliotecas universitárias tradicionalmente são avaliadas pelo tamanho e variedade do seu acervo, contudo a avaliação da qualidade dos serviços prestados aos seus usuários carece de atenção. Este trabalho apresenta uma revisão sistemática da literatura sobre a avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas. A aquisição das evidências compreendeu buscas em bases de dados relevantes como Web of Science, Scopus, Scielo, além do Scholar Google, que ocorreram no período de 2013 até 2018, este incompleto. A síntese das evidências considerou um total de 31 artigos completos, que foram avaliados e caracterizados em termos descritivos por periódico, país, tipo de biblioteca, método de pesquisa e instrumento de avaliação da qualidade em serviços. Após isso, foi efetuada uma análise interpretativa para criação de temas que comportassem as contribuições dos artigos da amostra ao lado de uma análise das conclusões utilizando-se o método da classificação hierárquica descendente de Reinert. Por último, efetuou-se uma análise das referências utilizadas por esses artigos, resultando nos autores mais citados por eles. Conclui-se que o campo da avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas é promissor, visto que existe incipiência na pesquisa de temas relacionados a estudos longitudinais e comparativos.

Palavras-chave: Qualidade em serviços. Revisão sistemática. Bibliotecas.

2.1 INTRODUÇÃO

A qualidade em serviços de uma biblioteca universitária tem um importante papel na disseminação do conhecimento, que serve de alicerce para as atividades de ensino, pesquisa e extensão, que constituem os eixos fundamentais de uma universidade brasileira de acordo com o artigo 207 da Constituição Federal de 1988, que estabelece o princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

Tradicionalmente uma biblioteca com qualidade era associada a medidas como o tamanho e a variedade do seu acervo (COOK; THOMPSON, 2000), contudo o envolvimento dos usuários no processo de avaliação da qualidade em serviços de bibliotecas possibilitou uma avaliação mais ampla e aceitável (AHMED; SHOEB, 2009).

Uma pesquisa irrestrita sobre publicações acadêmicas nas bases Web of Science (WOS) e Scopus usando a expressão (measuring and “service quality”) resultou em mais de

quatro mil artigos que exploram a avaliação da qualidade em serviços em inúmeras áreas, tais como turismo rural em Choi et al. (2018), hospitais em Ali, Basu e Ware (2018), bancos em Ghosh e Ghosh (2017), pós-venda de automóveis em Gencer e Akkucuk (2017), educação em Verma e Prasad (2017), no turismo religioso em Malodia e Singla (2017), no transporte público em Govender (2016). No entanto, revisões sistemáticas e meta-análises foram raras, a exemplo o trabalho de Roy et al. (2015) intitulado “Measuring service quality: a systematic review of literature”, que é muito amplo. Logo, um foco estreito pode ajudar no aumento da compreensão do tema avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas, de forma a preencher a lacuna identificada nesse campo.

Assim, o presente estudo pretende responder à seguinte questão de pesquisa: **Como está a literatura sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas?** Com isso, o objetivo da pesquisa é desenvolver uma revisão sistemática da literatura sobre a avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas. O método de pesquisa a ser utilizado é o da revisão sistemática da literatura de acordo com Denyer e Tranfield (2009).

A revisão sistemática sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas segue compreendendo as seções de metodologia, planejamento, condução, divulgação e considerações finais.

2.2 METODOLOGIA

Para responder à questão de pesquisa "como está a avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas?", utilizou-se o método de pesquisa da revisão sistemática da literatura.

Segundo Denyer e Tranfield (2009), a revisão sistemática da literatura possibilita a localização de estudos existentes, seleção e avaliação das contribuições, análise e síntese dos dados, e a divulgação das evidências, fornecendo uma visão ampla sobre o campo conhecido do conhecimento. A revisão sistemática da literatura procura aumentar a transparência das pesquisas, aumentando sua replicabilidade e diminuindo o viés dos pesquisadores na construção da revisão da literatura.

O desenvolvimento de uma revisão sistemática da literatura consiste de três estágios, segundo Tranfield, Denyer e Smart (2003): planejamento, condução e divulgação. O estágio de planejamento compreende a definição da questão que se deseja responder, os locais e bases de dados a serem pesquisados, os termos de busca, as expressões de busca, o período de busca, os critérios de inclusão e exclusão dos trabalhos a serem considerados. O estágio de condução consiste em apresentar os quantitativos do estágio de planejamento, além da avaliação, da extração e da identificação de categoria dos artigos. Por último, o estágio de divulgação consiste

na realização de uma análise descritiva do campo usando as categorias identificadas no estágio de condução, além de uma análise temática e interpretativa das principais contribuições dos trabalhos.

2.3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

2.3.1 Planejamento

Na etapa de planejamento, a questão direcionadora do delineamento da pesquisa foi "Como está a literatura sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas?". Dessa questão, foram extraídos os termos de busca inseridos nas bases e locais de pesquisa, sendo eles: medição, qualidade em serviços e bibliotecas.

O período de abrangência da pesquisa focou a literatura recente de 2013 até 2018 (incompleto), sendo que as bases de dados escolhidas foram a Web of Science (WOS), Scopus, Scielo, além do Scholar Google. As três primeiras bases de dados foram escolhidas devido à sua abrangência, em termos internacionais nos dois primeiros casos e nacional no último caso. Já o Scholar Google foi escolhido devido à sua popularidade em termos de mecanismo de pesquisa.

A pesquisa utilizou como critérios de inclusão: artigos de periódicos completos revisados por pares nos idiomas português, inglês ou espanhol. A pesquisa abordou apenas periódicos completos revisados por pares, porque eles, segundo Podsakoff et al. (2005), são considerados conhecimento validado com provável maior impacto no campo de futuros conhecimentos.

Já os critérios de exclusão aplicados nos artigos a partir da leitura do título, resumo, metodologia e conclusões foram os seguintes: trabalhos que não tratam da avaliação da qualidade em serviços; trabalhos que não apresentam bibliotecas como objeto de estudo; trabalhos não empíricos, por não focarem aplicação de instrumentos de avaliação da qualidade; trabalhos sobre modelagem matemática, por terem como foco a explicação do relacionamento entre variáveis e não a avaliação da qualidade em serviços; e trabalhos que utilizam dados secundários, devido à falta de confiabilidade dos mesmos.

2.3.2 Condução

Inicialmente, desenvolveu-se a correspondência entre os termos de busca e as expressões de buscas adaptadas para os respectivos locais de pesquisa, conforme Quadro 2.

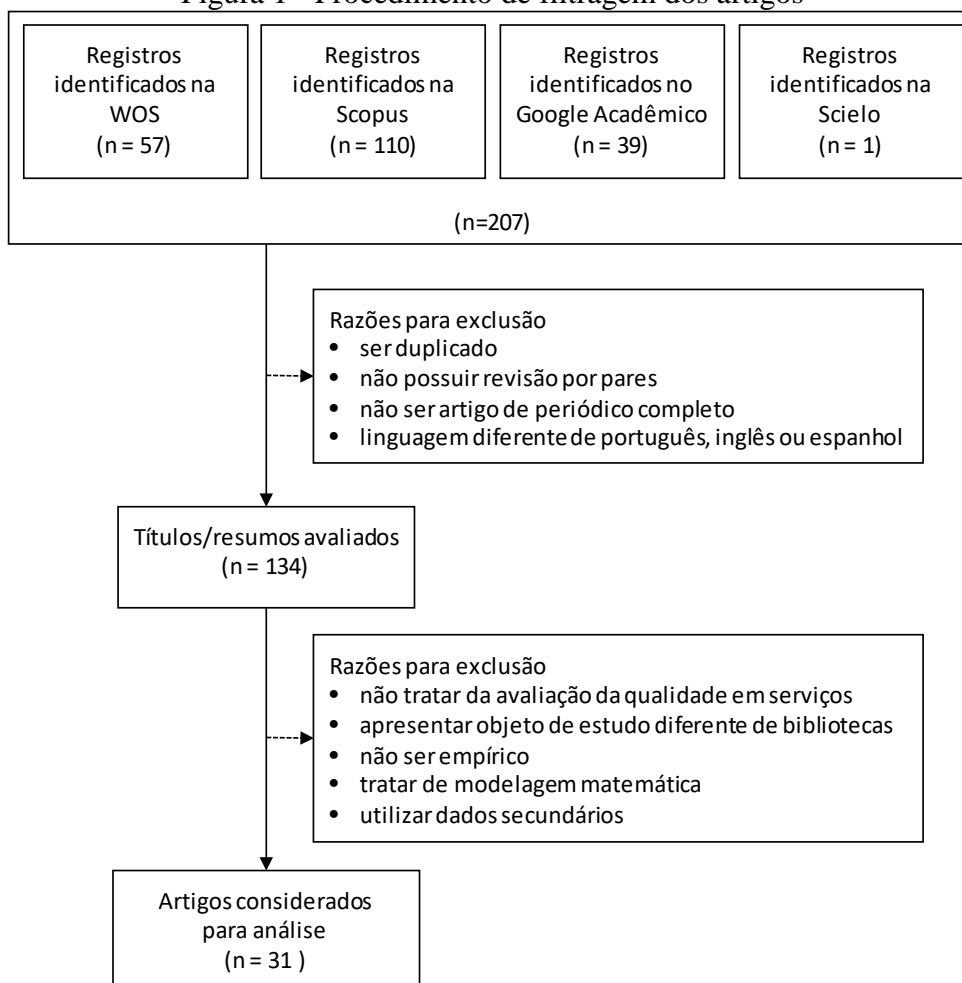
Quadro 2 - Adaptação das expressões de busca aos locais de pesquisa

Local de pesquisa	Expressão de busca	Artigos
Web of Science	TS=(measure OR measuring OR assessment OR appraisal OR evaluation) AND TS=(servqual OR LibQual OR "service quality") AND TS=(library OR libraries OR "information unit") TS= Topic Sentence em que as buscas são efetuadas no título, abstract e keyword.	57
Scopus	TITLE-ABS-KEY(measure OR measuring OR assessment OR appraisal OR evaluation) AND TITLE-ABS-KEY(servqual OR LibQual OR "service quality") AND TITLE-ABS-KEY(library OR libraries OR "information unit")	110
Scielo	(measure OR measuring OR assessment OR appraisal OR evaluation) AND (servqual OR LibQual OR "service quality") AND (library OR libraries OR "information unit")	1
	(medição OR medindo OR avaliando) AND (servqual OR LibQual OR "qualidade em serviço") AND (biblioteca OR bibliotecas OR "unidade de informação")	0
Scholar Google	Parâmetros: “where my words occur:” In the title of the article “with the exact phrase:” service quality Combinados com as seguintes variações em “with all of the words:” measure library measuring library appraisal library evaluation library assessment library	39

Fonte: Elaboração própria.

A busca inicial nas bases WOS, Scopus, Scielo e no Scholar Google resultou em 207 artigos relacionados à avaliação da qualidade em serviços. Após isso, procedeu-se com a remoção dos artigos duplicados, ou pertencentes a mais de uma base, ou que não possuíam revisão por pares, ou não completos ou com linguagem diferente de português, inglês ou espanhol, o que resultou em 134 artigos. A seguir, a partir da leitura do título, resumo, metodologia e conclusões, aplicou-se os critérios de exclusão definidos na etapa de planejamento. Para atenuar o viés da revisora na avaliação dos artigos, seguindo-se as recomendações de Bero et al. (1998), foi feita mais uma revisão por outro revisor com posterior avaliação da concordância sobre os artigos a serem excluídos, sendo que os desacordos foram superados mediante discussão até se chegar a um consenso entre os revisores. Dessa forma, 31 artigos atenderam aos critérios pré-determinados, fornecendo assim uma amostra da literatura existente para ser categorizada e interpretada. A Figura 1 sintetiza o procedimento de filtragem dos artigos descrito anteriormente.

Figura 1 - Procedimento de filtragem dos artigos



Fonte: Elaboração própria

Os artigos resultantes foram submetidos a uma leitura analítica aprofundada que procurou identificar categorias de assuntos relacionadas a aspectos da questão “como está a literatura sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas?”. Com isso, foram definidas as seguintes categorias título do periódico, ano, país, tipo de biblioteca, método de pesquisa, instrumento de avaliação e dimensões da qualidade utilizadas.

2.3.3 Divulgação

Os 31 artigos considerados estão distribuídos em 23 periódicos revisados por pares – Tabela 1. Dessa tabela observa-se que três periódicos concentram 35,5% (11 de 31) das publicações. O periódico de acesso aberto Library Philosophy and Practice é da Universidade de Nebraska dos EUA e tem como escopo pesquisas aplicadas na área da Biblioteconomia. O DESIDOC Journal of Library & Information Technology (DJLIT) é de acesso aberto e patrocinado pelo Ministério de Defesa da Índia, declarando em seu escopo, entre outros temas

de interesse, o enfoque na gestão de serviços de bibliotecas. Já o *International Information and Library Review* é da Taylor & Francis, sendo de acesso fechado, e apresenta em seu escopo o interesse na gestão de bibliotecas. Os demais 20 periódicos podem ter seus enfoques categorizados em estudos de bibliotecas (*Asian Journal of Information Science & Technology* até *Science and Technology Libraries*), de gestão (*Asian Journal of Research in Marketing* até *SMART-Journal of Business Management Studies*) e multidisciplinares (*Advances in Environmental Biology* até *Social Behavior and Personality*).

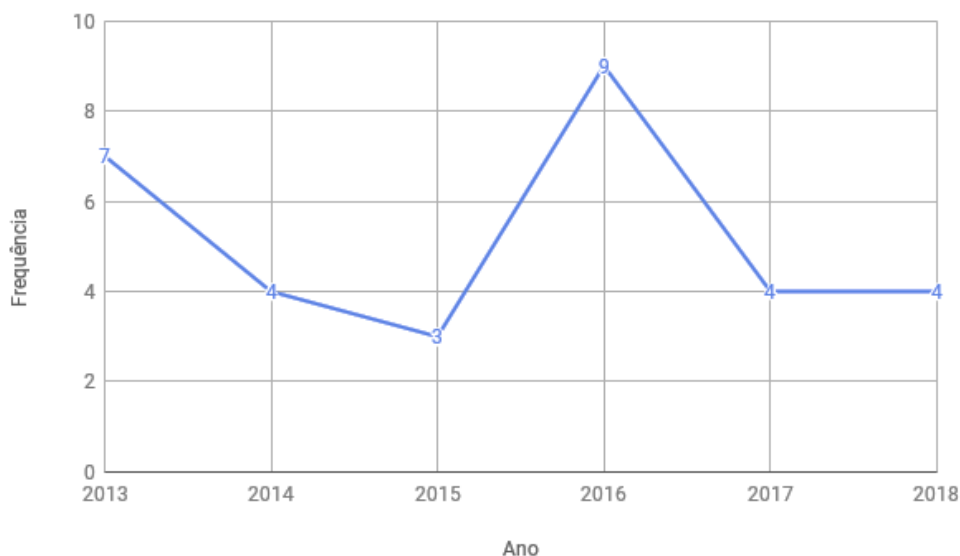
Tabela 1 - Periódicos que publicam sobre avaliação da QS em bibliotecas

Periódico	Frequência
Library Philosophy and Practice (e-journal)	5
DESIDOC Journal of Library and Information Technology	3
International Information and Library Review	3
Asian Journal of Information Science & Technology	1
Canadian Journal of Information and Library Science	1
The Electronic Library	1
Evidence Based Library and Information Practice	1
International Research: Journal of Library and Information Science	1
Journal of Academic Librarianship	1
Library Management	1
Library Philosophy and Practice (e-journal)	1
Science and Technology Libraries	1
Asian Journal of Research in Marketing	1
International Journal of Economic Research	1
Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan	1
Performance Measurement and Metrics	1
Quality and Quantity	1
SMART-Journal of Business Management Studies	1
Advances in Environmental Biology	1
European Journal of Multidisciplinary Studies	1
International Journal of Management in Education	1
Medical Reference Services Quarterly	1
Social Behavior and Personality	1

Fonte: Elaboração própria.

A evolução das publicações sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas no período de 2013 a 2018 (incompleto) pode ser observada na Figura 2, onde percebe-se que não há qualquer tendência em relação ao aumento ou diminuição da quantidade de artigos publicados sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas.

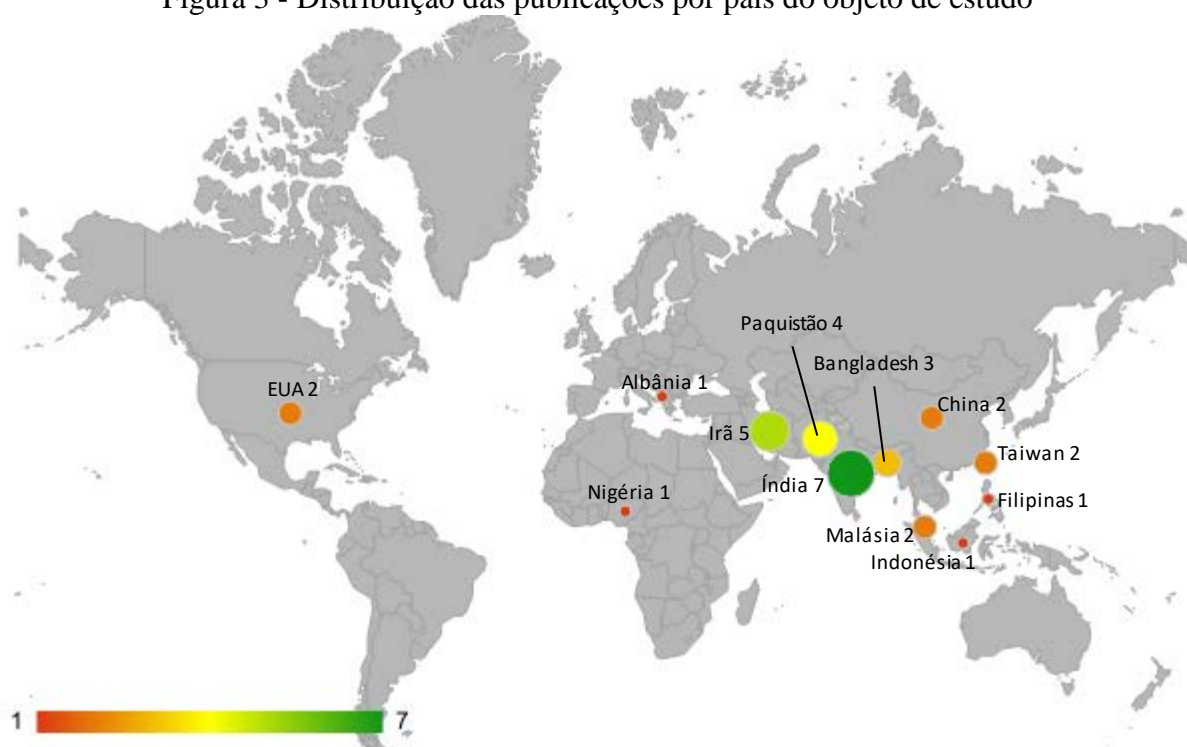
Figura 2 - Distribuição das publicações no período de 2013 a 2018 (11/07/2018)



Fonte: Elaboração própria.

A distribuição das publicações sobre avaliação da qualidade em bibliotecas por país do objeto de estudo é apresentada na Figura 3, em que o número na frente do nome do país indica a quantidade de trabalhos acerca do respectivo país. O Sul da Ásia concentra 45% (14) do total de publicações, composto pela Índia, Paquistão e Bangladesh, seguido pelo Oriente Médio, representado pelo Irã, com 16% (5) das publicações, com o Extremo Oriente (China e Taiwan) e Sudeste Asiático (Indonésia, Malásia e Filipinas), com 13% (4) dos trabalhos, América do Norte (EUA) com 2 trabalhos e África Ocidental (Nigéria) e Europa (Albânia) com uma publicação cada. Essa concentração de publicações no Continente Asiático pode estar relacionada ao fato de que países em desenvolvimento necessitam adaptar o SERVQUAL aos seus contextos, fato esse comprovado por Awan e Mahmood (2013) ao concluir que o SERVQUAL deve ser adaptado para o contexto organizacional, já que não há um conjunto universal de dimensões e itens, e que comumente as escalas existentes estão no contexto de países desenvolvidos.

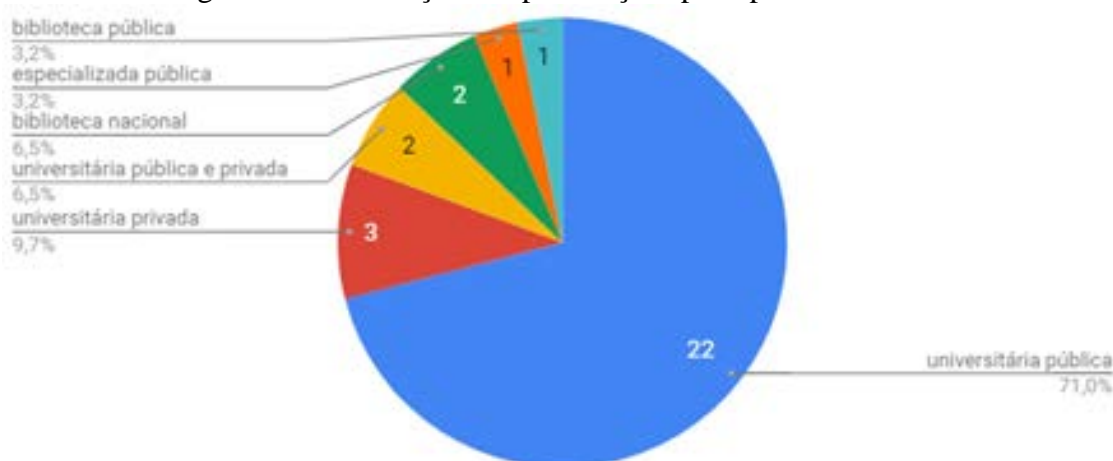
Figura 3 - Distribuição das publicações por país do objeto de estudo



Fonte: Elaboração própria.

Uma análise sobre o tipo de biblioteca, de acordo com a Figura 4, apontou que existe uma dominância das pesquisas em bibliotecas universitárias públicas correspondendo a 71,0% (22 de 31) do total de estudos. Esse domínio das pesquisas ocorrerem em bibliotecas de universidades públicas pode ser atribuído à facilidade de acesso a este tipo de objeto de estudo. As demais pesquisas ocorreram em bibliotecas universitárias privadas, bibliotecas universitárias públicas e privadas numa proposta comparativa, bibliotecas nacionais, biblioteca especializada pública e biblioteca pública.

Figura 4 - Distribuição das publicações por tipo de biblioteca

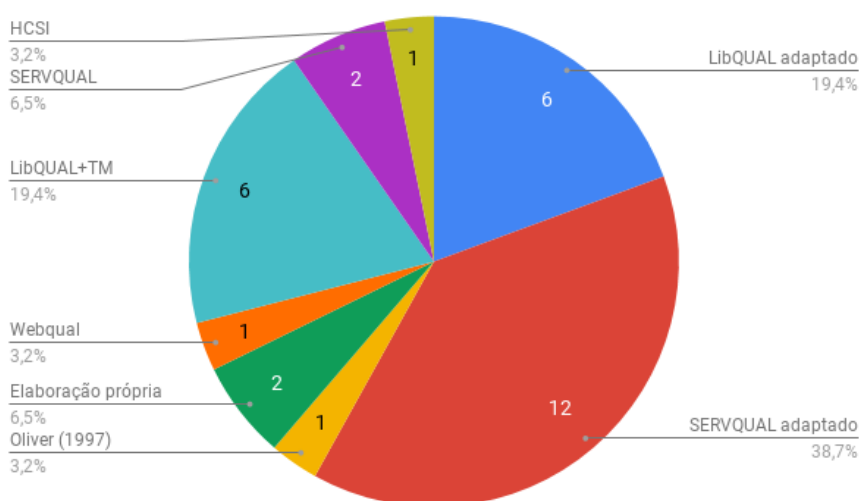


Fonte: Elaboração própria.

Em relação aos métodos de pesquisa empregados, o uso da *survey* transversal foi dominante em 30 dos 31 trabalhos, sendo que apenas o trabalho de Harvey e Lindstrom (2013) utilizou o desenho longitudinal. O domínio do método de pesquisa *survey* pode ser explicado, mediante uma interpretação de Forza (2002) sobre quando se deve usar *surveys*, pelo foco dessas pesquisas estarem sobre a compreensão da relevância da qualidade em serviços e da descrição de sua distribuição na população.

Já quando se trata dos instrumentos de avaliação da qualidade em serviços utilizados em bibliotecas - Figura 5, observa-se que o SERVQUAL é dominante representando 45,2% (14) das pesquisas, quando combinado com sua versão adaptada – em que há alguma alteração na composição das suas dimensões. Na sequência decrescente, tem-se o LibQual com 38,7% (12), também combinado com sua versão adaptada em relação às dimensões. Os demais instrumentos somam 16,1% (5) do total dos instrumentos utilizados.

Figura 5 - Publicações por instrumento de avaliação da qualidade em serviços



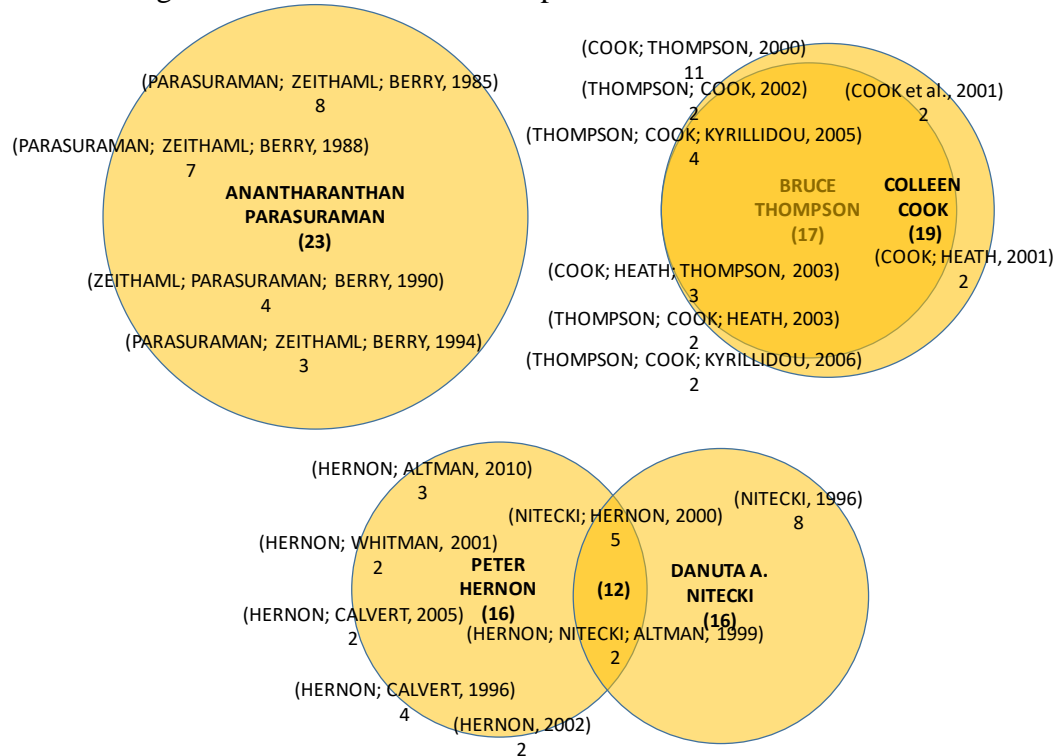
Fonte: Elaboração própria

Essa preferência das pesquisas pelo SERVQUAL pode estar ocorrendo em função de considerações como as de Carrillat, Jaramillo e Mulki (2007), que destacam a adaptabilidade e a capacidade de diagnóstico superior do SERVQUAL, em relação a outras alternativas como o SERVPERF e, também, a ele ser de uso gratuito, o que não ocorre com o LibQual, que para Hossain e Ahmed (2014) apresenta uso restritivo.

Também foi realizada uma análise das cerca de 1.000 referências dos 31 artigos da amostra para identificar os autores mais citados, bem como suas referências. Essa análise foi realizada com apoio dos softwares CiteSpace II e Adobe Acrobat, sendo o primeiro utilizado para levantar os autores mais citados e o último para identificar os trabalhos citados por esses

autores dentro dos artigos da amostra. Os resultados estão apresentados na Figura 6, que compreende os autores mais citados e seus trabalhos com ao menos duas citações. O Apêndice A contém todos os trabalhos desses autores.

Figura 6 - Autores mais citados pela amostra e suas referências



Fonte: Elaboração própria.

Pela Figura 6, tem-se que o autor mais citado entre os artigos da amostra é Anantharathan Parasuraman, sendo citado por 23 dos 31 artigos. Seus trabalhos mais citados na amostra são Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) – 8 citações, intitulado de “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, e Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) – 7 citações, intitulado “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”. Esse autor tem como grande contribuição a proposição do instrumento de avaliação da qualidade em serviços SERVQUAL.

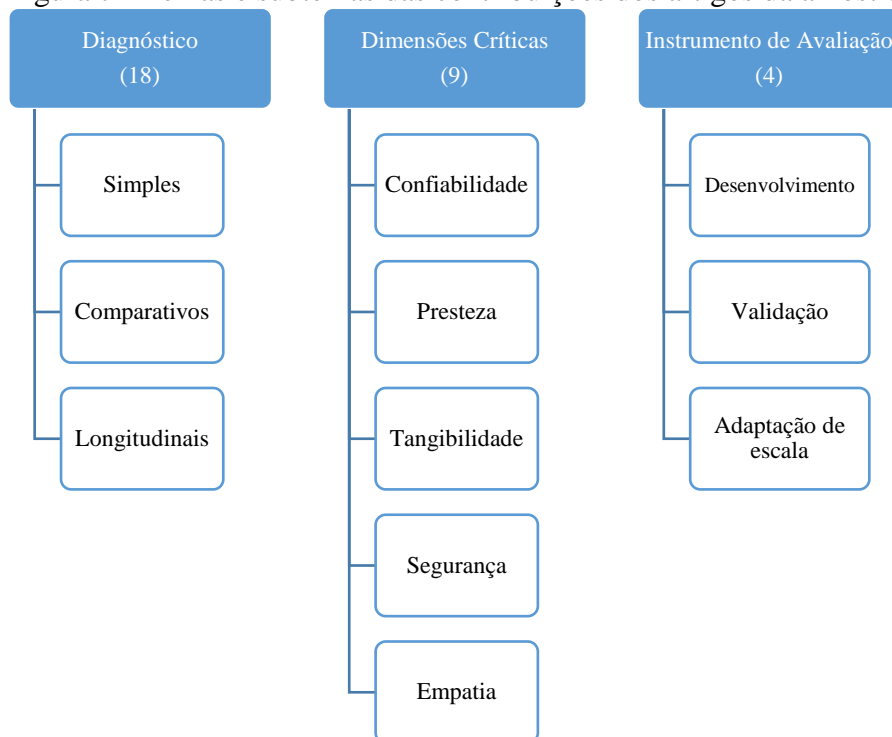
Collen Cook é o segundo autor mais citado com 19 de 31 artigos fazendo referência a algum de seus trabalhos. Ele tem Bruce Thompson como coautor e também é apontado pelo CiteSpace como um dos autores mais frequentes na amostra. Os dois trabalhos mais citados na amostra por esses autores são Cook; Thompson (2000) – 11 citações, intitulado “Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality” e Thompson, Cook e Kyrillidou (2005) – 4 citações, intitulado “Concurrent validity of

LibQual+™ scores: what do LibQual+™ scores measure?”. De um modo geral, esses autores são reconhecidos por estudar e avaliar criticamente os instrumentos SERVQUAL e LibQual.

Por último, os autores Peter Herson e Danuta A. Nitecki aparecem empatados na terceira e quarta posição como autores mais citados, apresentando os trabalhos (NITECKI, 1996) – 8 citações, intitulado “Changing the concept and measure of service quality in academic libraries” e, (NITECKI; HERNON, 2000) – 5 citações, intitulado “Measuring service quality at Yale University’s libraries”, como os mais citados. Esses autores trabalham na temática de satisfação de clientes, gestão e diagnóstico da qualidade em serviços em bibliotecas.

Na sequência, realizou-se uma leitura interpretativa com foco nas contribuições dos 31 artigos da amostra. A partir disso, foi proposto um agrupamento desses artigos em temas e subtemas, conforme Figura 7, onde a quantidade de referências para cada categoria aparece entre parêntesis.

Figura 7 - Temas e subtemas das contribuições dos artigos da amostra



Fonte: Elaboração própria.

O tema Diagnóstico envolve pesquisas que contribuem com estudos de avaliação Simples, Comparativos e Longitudinais. O subtema Simples trata da aplicação de instrumentos de avaliação da qualidade em serviços, contemplando os trabalhos de Adam (2017); Adhilla (2016); Cristobal (2018); Dahan et al. (2016); Ghalandari et al. (2014); Goud (2013); Ziaei e Korjan (2018); Karim (2018); Kola (2016); Liu (2013); Mohindra e Kumar (2015); Tan et al.

(2017); Kachwala et al. (2017) e Blevins, Deberg e Kiscaden (2016). O subtema Comparativos apresenta trabalhos comparando a qualidade em serviços entre bibliotecas (KHAN; TRIPATHI, 2016; MALIK; MALIK, 2015) e entre usuários e bibliotecários (MARDANI; ALAVI; ZARE, 2014). Já o subtema Longitudinais envolve a análise da evolução da qualidade dos serviços ao longo do tempo com o único trabalho de Harvey e Lindstrom (2013). Esses resultados indicam os estudos transversais simples como os mais recorrentes.

O tema Dimensões Críticas consiste de trabalhos que evidenciam as dimensões da qualidade consideradas críticas em bibliotecas. Rehman (2013) aponta a dimensão segurança como crítica. Ahmad (2014) constatou como críticas as dimensões que podem ser aproximadas para confiabilidade, presteza e tangibilidade. Já Hossain (2016) concluiu o mesmo para confiabilidade, segurança e tangibilidade. Os trabalhos de Sajna e Haneefa (2018); Bahrainizadeh (2013); Alhaderi et al. (2017); e Neshat e Dehghani (2013) apontam a dimensão tangibilidade como crítica. Chen (2016) evidencia a dimensão empatia como a mais importante e influenciadora das demais. Por fim, Waqar et al. (2015) apontam que existe diferença na criticidade das dimensões entre homens e mulheres, sendo que os homens priorizam presteza e confiabilidade, enquanto que as mulheres priorizam tangibilidade e empatia. Observa-se que a dimensão tangibilidade é a mais recorrente entre os trabalhos identificados.

Finalmente, o tema Instrumento de Avaliação engloba artigos que contribuem para o desenvolvimento de um novo instrumento de avaliação (DASH; PADHI, 2016); a validação de instrumento de avaliação (AWAN; MAHMOOD, 2013; XI et al., 2016); e adaptação da zona de tolerância (HOSSAIN; AHMED, 2014). Esse tema é o menos explorado dentre os três apresentados.

Uma outra análise mais refinada das conclusões dos artigos foi realizada com apoio do software Iramuteq versão 0.7 alpha 2, desenvolvido por IRAMUTEQ (2018), na aplicação do método da Classificação Hierárquica Descendente (CHD) de Reinert que permite, a partir de uma análise da proximidade léxica, criar classes de segmentos de texto que compartilham o mesmo vocabulário. Com isso, é possível inferir quais ideias o corpus textual deseja transmitir para cada classe (CAMARGO; JUSTO, 2013). O corpus textual analisado apresenta 31 conclusões que foram classificadas em 215 segmentos de texto agrupados em 4 clusters (classes) – Figura 8.

Figura 8 - Dendograma da CHD das 31 conclusões



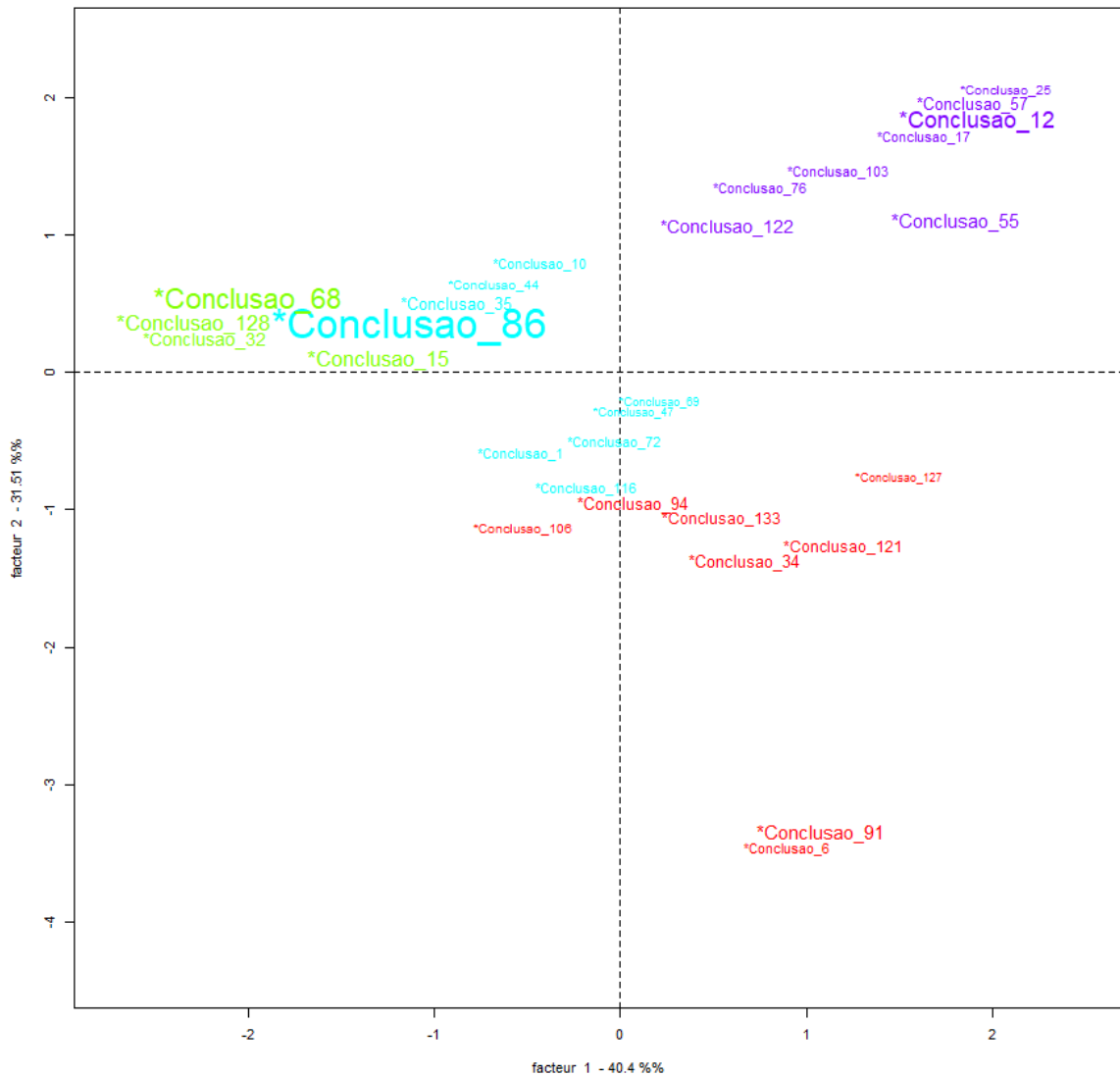
Fonte: Elaboração própria a partir do software Iramuteq.

Complementarmente, também com o software Iramuteq, efetuou-se uma análise fatorial de correspondência com o objetivo de mostrar a proximidade dos segmentos de texto das conclusões dentro de cada cluster – Figura 9.

O cluster 1 compreende os segmentos de texto das conclusões de oito artigos: o artigo 6 de Ahmad (2014) destaca que a biblioteca estudada não apresenta lacunas entre percepção e expectativa na qualidade dos seus serviços; o artigo 34 de Dahan et al. (2016) evidencia que a avaliação das lacunas entre percepção e expectativa de usuários sobre o nível de qualidade em serviços se mostrou útil para avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca estudada; o artigo 91 de Malik e Malik (2015) compara as lacunas entre percepção e expectativa na qualidade em serviços de duas bibliotecas universitárias; o artigo 94 de Mardani et al. (2014) conclui que quase todas as pesquisas feitas em bibliotecas universitárias do exterior apresentam lacunas negativas da qualidade em serviços sob a ótica dos usuários; o artigo 106 de Sajna e Haneefa (2018) enfatiza o estabelecimento de ações eficientes para se alcançar os desejos dos usuários; o artigo 121 Rehman (2013) conclui que a percepção da qualidade em serviços está aquém das expectativas dos usuários; o artigo 127 Waqar et al. (2015) indica que o estudo da diferença entre percepção e expectativa pode direcionar os esforços dos bibliotecários sobre áreas de serviços mais fracas de uma biblioteca; e, finalmente, o artigo 133 Ziaei e Korkan

(2018) conclui que as expectativas da qualidade dos serviços de bibliotecas podem ser diferentes. Esse cluster ainda compreende 20,0% (42/215) dos segmentos de texto das conclusões e contém como destaque os substantivos usuário, lacuna, expectativa e percepção e os verbos desejar, perceber e encontrar. A partir dessas evidências, pode-se inferir que a ideia principal desse cluster está sobre os elementos do paradigma da expectativa-desconfirmação usada na avaliação da qualidade em serviços.

Figura 9 - Análise fatorial de correspondência feita a partir da CHD



Fonte: Elaboração própria a partir do software Iramuteq.

O cluster 2 engloba os segmentos de textos das conclusões de quatro artigos: artigo 15 de Blevins; Deberg e Kiscaden (2016) recomenda o investimento em referências impressas e eletrônicas bem como equipamentos eletrônicos para acesso a elas; artigo 32 de Cristobal (2018) destaca que os usuários têm ampliado o interesse no uso das instalações das bibliotecas,

como computadores e salas de estudo, além dos recursos tradicionais utilizados; o artigo 68 de Kachwala, Dasgupta e Mukherjee (2017) enfatiza a necessidade de um espaço visualmente atraente, silencioso e seguro; e, por último, o artigo 128 conclui que devem ser oferecidos serviços de orientações de leituras para os visitantes de acordo com registros dos sistemas de informações para que a taxa de utilização do acervo da biblioteca seja aumentada, além do oferecimento de um ambiente limpo com impressoras, copiadoras e internet. Esse cluster engloba 23,7% (51/215) dos segmentos de texto das conclusões e tem como destaque os substantivos acervo, funcionários, instalações, referência, rede, consciência, visitante e espaço somados aos verbos oferecer, ler e acessar. Essas evidências conduzem à interpretação de que esse cluster de conclusões de artigos trata do uso dos aspectos estruturais e infraestruturais das bibliotecas.

O cluster 3 apresenta segmentos de textos de conclusões de nove artigos: artigo 1 de Adam (2017) argumenta que deve-se sempre incentivar os usuários a fazerem uso da biblioteca mediante a constante busca pela melhoria da gestão das bibliotecas universitárias; artigo 10 de Alhaderi et al. (2017) destaca que os estudos sobre as expectativas dos usuários deve ser regular para ajudar na gestão das bibliotecas para a melhoria dos seus serviços e que o monitoramento do número de usuários em uma biblioteca é adequado para avaliar os serviços de uma biblioteca; artigo 35 de Dash e Padhi (2016) reforça que os funcionários de uma biblioteca devem discutir as percepções e expectativas dos usuários, interpretando-as para sugerir como as deficiências podem ser abordadas; artigo 44 de Ghalandari, Salarzahi e Kamalian (2014) recomenda que os administradores das universidades busquem satisfazer os usuários da biblioteca; artigo 47 de Goud (2013) conclui que os funcionários das bibliotecas devem melhorar suas habilidades para identificar as expectativas dos usuários, envolvendo também propostas de novos serviços de valor agregado; artigo 69 de Karim (2018) reforça que devem ser feitas estratégias para se reduzir as lacunas entre as expectativas e a percepção dos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias; artigo 72 de Khan e Tripathi (2016) recomenda que os usuários devem ter um canal de feedback para opinar sobre os serviços da biblioteca e que serviços novos precisam ser desenvolvidos; artigo 86 de Liu (2013) aponta para a necessidade de um ambiente bilíngue real e virtual na sinalização da biblioteca; e, finalmente, artigo 116 de Sajna e Haneefa (2018) recomenda a condução de seminários de orientação aos usuários para apresentação dos serviços prestados, alertando para a necessidade de um monitoramento regular sobre o desempenho das bibliotecas. O cluster 3 tem 27,0% (58/215) dos segmentos de texto analisados das conclusões e contém os substantivos internacional, estudante, materiais, atividades, futuro, orientação, estratégia, equipe e os verbos precisar, pesquisar, projetar e

atualizar. O desenvolvimento apresentado aponta para o processo de gestão das bibliotecas, que contempla o planejamento, controle e melhoria de suas atividades.

O cluster 4 engloba segmentos de textos de conclusões de oito artigos: artigo 12 de Awan e Mahmood (2013) conclui que o SERVQUAL deve ser adaptado para o contexto organizacional, já que não há um conjunto universal de dimensões e itens, e que comumente as escalas existentes estão no contexto de países desenvolvidos; artigo 17 de Blevins, Deberg e Kiscaden (2016) recomenda que a avaliação da qualidade em serviços de bibliotecas universitárias precisa ser feita periodicamente entre três e cinco anos; artigo 25 de Chen (2016) aponta que a atenção na dimensão segurança levará a resultados significativamente melhorados na empatia, que por sua vez também afetará as demais dimensões; artigo 55 de Hossain (2016) destaca que a expectativa deve ser medida como o mínimo que o usuário espera e não o ideal para que se tenha uma imagem mais real dos serviços existentes de uma biblioteca; artigo 57 de Hossain e Ahmed (2014) sugere o uso de uma escala alternativa de itens que usa a expectativa real em vez da ideal para avaliar a qualidade dos serviços em bibliotecas; artigo 76 de Kola (2016) reforça que o prestador de serviços deve estar atento às necessidades dos usuários, pois estes influenciam dinamicamente o rumo da qualidade dos serviços prestados, o que exige que o prestador tenha recursos e competências para acompanhar essa demanda; artigo 103 de Mohindra e Kumar (2015) confirma a relação entre qualidade dos serviços de uma biblioteca e a satisfação dos seus usuários; artigo 122 de Tan, Chen e Yang (2017) encontrou que em bibliotecas universitárias públicas a qualidade do serviço não é o fator central que influencia a satisfação do cliente, que a experiência do usuários é mais importante. Cluster 4 com 29,3% (63/215) dos segmentos das conclusões compreende os substantivos escala, contexto, perspectiva, estudo, variáveis, relacionamento, efeitos e teoria e os verbos influenciar, medir, examinar, encontrar e adaptar. Essas evidências permitem nomear esse cluster como discussão de conceitos relacionados à qualidade em serviços.

2.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa investigou o panorama das publicações sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas nos últimos cinco anos, resumindo as principais características desse tema para que pesquisadores possam direcionar suas pesquisas de forma a contribuir com os gestores. A seguir são apresentados os principais achados deste trabalho.

O tema avaliação da qualidade em serviços tem sido pouco explorado no âmbito de bibliotecas quando comparado com as pesquisas sobre esse tema em outros setores.

Os periódicos que publicaram no tema foram: *Library Philosophy and Practice*, *DESIDOC Journal of Library and Information Technology* e *International Information and Library Review*. O escopo deles compreende também a publicação de assuntos relacionados à gestão de bibliotecas.

A distribuição das publicações por país do objeto de estudo está concentrada no Continente Asiático, sugerindo que essa região tem dado maior atenção às práticas de avaliação da qualidade em serviços no contexto de gestão de bibliotecas ao procurarem adaptar instrumentos e escalas de avaliação da qualidade em serviços.

Os tipos de objetos de estudo investigados são predominantemente bibliotecas universitárias públicas, que parecem ser escolhidas pela facilidade de acesso. Porém, fatores importantes para o aprofundamento no tema podem estar sendo negligenciados devido à dificuldade de acesso às bibliotecas de universidades privadas, por exemplo.

Os instrumentos de avaliação da qualidade em serviços mais empregados nas pesquisas são o SERVQUAL e o LibQual. O SERVQUAL é apontado como de maior adaptabilidade e capacidade de diagnóstico, enquanto o LibQual apresenta uso restritivo devido ao seu custo.

Foram identificadas três temáticas que congregam os artigos analisados, sendo elas: Diagnóstico, Dimensões Críticas e Instrumento de Avaliação. Elas refletem os estudos atuais sobre avaliação da qualidade em serviços. Ao lado delas, utilizando-se o método de Reinert pode-se também congrega as conclusões dos artigos analisados em quatro categorias, sendo elas: elementos do paradigma da desconfirmação usado na avaliação da qualidade em serviços; uso dos aspectos estruturais e infraestruturais das bibliotecas; processo de gestão das bibliotecas; e discussão dos conceitos relacionados à qualidade em serviços.

A partir das considerações apresentadas, observa-se que o campo da avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas é promissor, visto que existe incipiência na pesquisa de temas relacionados a estudos longitudinais e comparativos.

Em termos de limitação, tem-se a pequena quantidade de artigos analisados, pois o período de análise teve como foco artigos mais recentes. Dessa forma, outras revisões sistemáticas podem ampliar esse período de análise.

3 IMPACTO DE INTERVENÇÕES NA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Resumo: Os serviços prestados por uma biblioteca precisam ser geridos ao longo do tempo considerando a multidimensionalidade da qualidade em serviços. Este estudo longitudinal investiga o impacto das intervenções realizadas entre 2013 e 2017 em uma biblioteca universitária sobre as dimensões da qualidade em serviços. A metodologia do estudo compreende a aplicação do instrumento SERVQUAL em uma biblioteca universitária pública em 2013 (T1), n=355 usuários, e 2017 (T2), n=184 usuários, sendo que em 2017 foi conduzido um estudo de caso para o levantamento das intervenções realizadas e que foram classificadas em quatro categorias: Infraestrutura, Equipamentos, Processos/Sistemas e Pessoas. Como resultados, tem-se que as lacunas de todas as dimensões da qualidade em serviços foram negativas para os dois períodos avaliados. Conclui-se que as intervenções impactaram reduzindo as lacunas negativas das dimensões da qualidade dos serviços da biblioteca em estudo.

Palavras-chave: Qualidade em serviços. Bibliotecas. Estudo longitudinal.

3.1 INTRODUÇÃO

As instituições de ensino superior (IES) brasileiras e, por consequência, suas bibliotecas universitárias são avaliadas em relação à sua infraestrutura física e acervo por mecanismos externos como o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que fornece informações para subsidiar processos de credenciamento e de credenciamento dessas instituições (BRASIL, 2017)

Somente essa abordagem tradicional de avaliação, baseada em indicadores qualitativos e quantitativos de acervo e instalações físicas, é insuficiente para captar as necessidades e expectativas dos seus usuários, pois não considera a qualidade dos serviços prestados (JACKSON, 2015; KACHWALA; DASGUPTA; MUKHERJEE, 2017), sendo este, segundo Hossain e Ahmed (2014), um dos fatores mais importantes na satisfação dos usuários e, por isso, de acordo com Mirghafoori, Izadi e Daei (2018), a qualidade dos serviços prestados aos usuários, incluindo estudantes e pesquisadores, deve ser considerada um aspecto-chave no desempenho das bibliotecas.

Uma biblioteca de excelência deve ser orientada primeiramente para fornecer serviços de qualidade aos seus usuários (AHMED, 2017). Tais serviços podem ser avaliados constantemente e esse processo de avaliação pode ser considerado uma ferramenta de gestão aplicada propositalmente para determinar se a biblioteca está atendendo seus usuários, identificando as forças e fraquezas dos seus serviços, a fim de recomendar maneiras de sustentar e melhorar a qualidade da prestação dos serviços (ADAM, 2017).

A qualidade em serviços é um conceito multidimensional e um dos instrumentos mais utilizados para sua avaliação é o SERVQUAL, que é um questionário desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) para capturar a diferença entre as expectativas e a percepção dos usuários sobre os serviços prestados, fornecendo assim um diagnóstico da qualidade dos serviços prestados. Existem outros instrumentos baseados no próprio SERVQUAL que são concorrentes, como o SERVPERF, de Cronin e Taylor (1992), e o LibQual, que é uma adaptação do SERVQUAL para uso em bibliotecas, porém com algumas restrições de acordo com Hossain e Ahmed (2014).

A literatura sobre avaliação da qualidade em serviços é predominantemente caracterizada por estudos transversais que visam o diagnóstico de bibliotecas, a exemplo as pesquisas em bibliotecas de Adam (2017), Rehman, Kyrrillidou e Hameed (2014) e Malik e Malik (2015) e, apesar de Dagger e Sweeney (2007) já terem ressaltado a importância de se investigar a dinâmica da qualidade dos serviços temporalmente, uma revisão sistemática da literatura sobre o tema em bibliotecas encontrou um único trabalho nos últimos cinco anos, o de Harvey e Lindstrom (2013), que avalia o impacto da introdução da iniciativa “information commons” na percepção da qualidade dos serviços de uma biblioteca mediante a aplicação do LibQual.

Desse modo, uma pesquisa longitudinal que avalie o impacto de ações de melhorias em uma biblioteca pode contribuir para entender a dinâmica da aplicação de instrumentos de avaliação da qualidade em serviços, como o SERVQUAL, em momentos distintos no tempo, além de fornecer à gestão dos serviços de bibliotecas um norte para avaliação da qualidade dos serviços ao longo do tempo com a finalidade de aprimorar o atendimento aos usuários. A partir desse contexto, esse trabalho tem a seguinte questão de pesquisa: **Q2: Qual o impacto de intervenções sobre a qualidade em serviços em uma biblioteca na percepção do usuário?** Logo, o objetivo do trabalho é investigar o impacto das intervenções realizadas entre 2013 e 2017 em uma biblioteca universitária sobre as dimensões da qualidade em serviços. Sendo que o objeto de estudo foi a Biblioteca do *campus* Sorocaba (B-So) da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar).

3.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

As avaliações da qualidade em serviços são amplamente baseadas na teoria da desconfirmação da expectativa, que é a diferença entre o que o cliente espera e o que ele percebe do serviço - a desconfirmação positiva ocorre quando o desempenho é maior do que as expectativas, resultando em satisfação e a desconfirmação negativa ocorre quando o desempenho é menor que as expectativas, resultando em insatisfação. Esse conceito foi construído nos trabalhos de Oliver (1980), Grönroos (1984), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Porém, Cronin e Taylor (1992) criticaram essa conceituação, afirmando que a qualidade não deveria ser medida dessa maneira, mas como uma atitude na forma de apenas o que é percebido pelo cliente. Numa réplica, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994) afirmaram que a diferença entre a expectativa e a percepção fornece maior quantidade de informações para se focar áreas de melhorias.

A qualidade em serviços é amplamente considerada pela literatura como um construto formado de fatores ou dimensões e ao longo das últimas três décadas, foram propostos alguns instrumentos para a avaliação da qualidade em serviços a partir da discussão apresentada. Entre esses, tem-se que o SERVQUAL e o SERVPERF são amplamente difundidos, além do LibQual no contexto de bibliotecas.

Em uma pesquisa meta-analítica sobre 17 anos através de cinco continentes, Carrillat, Jaramillo e Mulki (2007) concluíram que o instrumento SERVQUAL é mais adaptável e possui uma capacidade de diagnóstico superior em relação ao SERVPERF, que tem como destaque o tamanho reduzido, possibilitando uma aplicação mais rápida. Já o LibQual, elaborado a partir do SERVQUAL, tem seu uso mais restritivo, segundo Hossain e Ahmed (2014), por ser pago e requerer uma infraestrutura de tecnologia da informação à disposição.

Como o propósito desse trabalho é a realização de um diagnóstico da qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca universitária de uma universidade federal que apresenta restrições financeiras, o uso do SERVQUAL se mostra mais adequado, considerando-se também a necessidade de adaptação de um instrumento de avaliação da qualidade em serviços.

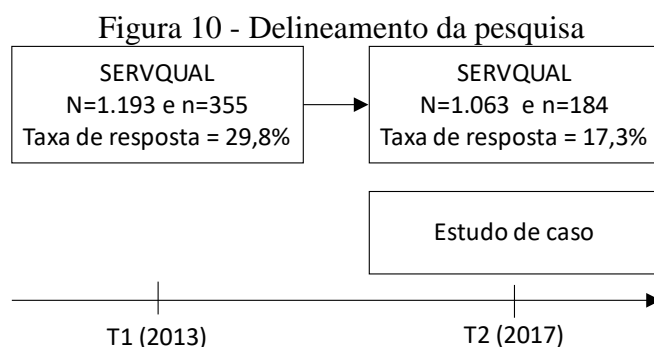
O SERVQUAL é um instrumento para avaliação da qualidade, que foi desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988) e Parasuraman, Berry e Zeithaml (1991) e consiste das dimensões confiabilidade, capacidade de resposta / presteza, segurança, empatia e tangibilidade. A confiabilidade envolve a capacidade de prestar o serviço prometido de modo leal e preciso; a presteza relaciona-se à disposição de ajudar os clientes e de prover pronto atendimento; a segurança refere-se ao conhecimento e cortesia dos funcionários e a capacidade

deles em transmitir confiança e segurança aos clientes; a empatia trata da atenção e do cuidado individualizados aos clientes; e a tangibilidade envolve a aparência das instalações físicas, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988). As quatro primeiras dimensões dizem respeito a propriedades humanas, enquanto que a última denota relação com a aparência dos funcionários e a atmosfera interna das instalações (ROY et al., 2015).

Em relação à sua estrutura, o SERVQUAL é composto por 22 itens distribuídos pelas cinco dimensões da qualidade e replicados em duas partes, uma para as expectativas dos clientes acerca dos serviços oferecidos e a outra para as percepções dos serviços prestados. Além disso, ele utiliza originalmente uma escala *likert* de 7 pontos variando de discordo fortemente (1) até concordo fortemente (7).

3.3 METODOLOGIA

Os dados desse estudo longitudinal foram obtidos mediante a aplicação do instrumento SERVQUAL nos anos de 2013 e de 2017 com o objetivo de medir a qualidade dos serviços da B-So nesses dois momentos – a aplicação desse questionário seguiu as recomendações de Forza (2002) sobre aplicação de surveys. Além disso, foi efetuado um estudo de caso retrospectivo, segundo as recomendações de Yin (2015), no ano de 2017 para o levantamento das intervenções com foco na melhoria da qualidade em serviços que ocorreram nesse período - Figura 10.



Fonte: Elaboração própria.

Os resultados da primeira aplicação do SERVQUAL em T1 foram usados pelos gestores da B-So para a realização de intervenções visando a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos aos usuários. A recuperação das informações dessa intervenção foi feita mediante um estudo de caso. Paralelamente ao estudo de caso, conduziu-se a segunda aplicação do SERVQUAL em T2.

3.3.1 Condução da aplicação do SERVQUAL

3.3.1.1 População

A população-alvo do estudo consistiu de estudantes que são usuários ativos da B-So, sendo de 1.193 em T1 e 1.063 em T2, conforme já apresentado na Figura 10. Os estudantes foram escolhidos por serem a principal categoria de usuários, representando cerca de 90% do total de usuários ativos, que englobam também docentes e técnicos administrativos. Já a B-So foi escolhida devido a ela ter passado por intervenções ao longo do período analisado – 2013 a 2017, tornando-se um objeto de estudo propício para uma pesquisa longitudinal que busca investigar o impacto das intervenções sobre as dimensões da qualidade em serviços.

3.3.1.2 Instrumento de coleta de dados

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário, preparado e disponibilizado pela ferramenta Formulários do Google com questões obrigatórias, composto por uma questão demográfica sobre a frequência de uso da biblioteca pelos entrevistados e outras 44 afirmações do tipo *likert* de cinco pontos, variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente), sobre as expectativas e as percepções da qualidade dos serviços recebidos, distribuídas nas cinco dimensões (tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia) do SERVQUAL, que foram adaptadas de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) para bibliotecas por (MERGULHÃO et al., 2016), seguindo-se a recomendação de Malhotra e Grover (1998), que afirmam que a adaptação de escalas previamente validadas deve ser adotada sempre que possível.

3.3.1.3 Teste piloto

O teste piloto foi realizado na primeira aplicação do SERVQUAL em 2013 e consistiu de algumas análises que resultaram em melhorias no questionário. Inicialmente, efetuou-se uma análise da validade de conteúdo, que é a extensão pela qual uma escala mede o conceito que ela pretende medir, baseada no conteúdo dos itens (FLYNN et al., 1990), que foi conduzida por dois pesquisadores relacionados à área de gestão. Após isso, o questionário foi aplicado a pesquisadores colegas para que erros grosseiros pudessem ser corrigidos. Por último, o questionário foi enviado a parte da população-alvo, para se verificar problemas no recebimento e preenchimento do questionário.

Essas etapas de teste do questionário resultaram em mudanças no texto das afirmações, tornando-as mais claras e precisas na perspectiva dos usuários. Os itens do questionário estão disponibilizados no Quadro 3.

Quadro 3 - Itens do questionário

Dimensão	Item
Tangibilidade	(TA1) A B-So (deve possuir/possui) equipamentos de informática, de segurança e mobiliário adequados e suficientes. (TA2) A sinalização e materiais de divulgação da B-So (murais, banners, folders) (devem ser/são) visualmente atrativos e esclarecedores. (TA3) Os funcionários da B-So (devem ser/são) identificados pelos usuários. (TA4) A B-So (deve apresentar/apresenta) boas condições de limpeza, acústica, iluminação e ventilação.
Confiabilidade	(CO1) O serviço de empréstimo entre bibliotecas (EEB São Carlos - Sorocaba) (deve ser/é) rápido e eficiente. (CO2) Os funcionários da B-So (devem auxiliar/auxiliam) seus usuários. (CO3) A B-So (deve ser/é) um ambiente seguro. (CO4) A B-So (deve informar/informa) o tempo de execução dos serviços que ela oferece. (CO5) As informações sobre as obras do acervo da B-So (devem ser/são) confiáveis.
Presteza	(PE1) A B-So (deve oferecer/oferece) serviços e informações online (via e-mail e website). (PE2) Os serviços no balcão de atendimento da B-So (empréstimo e devolução) (devem ser/são) feitos de forma rápida. (PE3) As dúvidas dos usuários (devem sempre ser/são) esclarecidas em tempo hábil. (PE4) Os funcionários da B-So (devem receber e aceitar/recebem e aceitam) sugestões de usuários.
Segurança	(SE1) Os funcionários do balcão de atendimento da B-So (devem ser/são) capacitados para prestar informações a você. (SE2) A B-So (deve permitir/permite) a flexibilização dos serviços oferecidos. (SE3) Os funcionários da B-So (devem sempre ser/são) educados e corteses. (SE4) A B-So (deve possuir/oferece) uma variedade suficiente de serviços.
Empatia	(EM1) O atendimento da B-So (deve ser/é) individualizado. (EM2) A B-So (deve oferecer/oferece) atendimento personalizado aos seus usuários. (EM3) Funcionários da B-So (devem perceber/percebem) as necessidades dos usuários. (EM4) A B-So (deve ser flexível/ é flexível) quanto a itens passíveis de empréstimo. (EM5) A B-So (deve possuir/possui) amplo horário de funcionamento.

Fonte: Elaboração própria

3.3.1.4 Coleta de dados

O link do questionário foi enviado através de e-mail para a população alvo em quatro rodadas em cada momento T1¹ e T2² do estudo com um intervalo de duas semanas entre cada rodada. Essa prática, segundo Dillman et al. (2009), aumenta a taxa de respondentes.

Os dados foram armazenados no próprio formulário do Google e, depois, exportados para o Excel para as análises preliminares.

3.3.1.5 Análise de dados

A análise dos dados iniciou-se com o cálculo da medida de desconformação, subtração entre percepção e expectativa $\rightarrow QS = P - E$, para as cinco dimensões da qualidade dos serviços prestados pela B-So nos períodos de 2013 e de 2017.

Após isso, procedeu-se com o tratamento dos dados; análise da consistência interna dos construtos; análise das respostas cedo e tarde; caracterização da amostra; análise das desconformações por frequência de uso; análise entre as desconformações por dimensão; e análise das desconformações das dimensões ao longo do tempo.

Essas análises foram realizadas com apoio do pacote estatístico SPSS® 22 a um nível de significância estatística de 5% para testes inferenciais como o teste p para duas populações, ANOVA, teste Tukey e teste t para duas populações independentes.

3.3.2 Condução do estudo de caso

O objetivo de se conduzir um estudo de caso associado às aplicações do SERVQUAL foi aumentar a validade interna, que segundo Yin (2015) se refere à garantia, mediante uma construção lógica, de que determinados resultados são realmente causados por determinadas condições – no caso, verificar se possíveis mudanças nos níveis de qualidade em serviços são realmente causadas pelas ações ou por outros agentes. Além disso, destaca-se que a combinação de pesquisas quantitativas com pesquisas qualitativas é complementar, o que fortalece os resultados (GABLE, 1994).

Dessa forma, desenvolveu-se um estudo de caso na B-So para se investigar quais intervenções foram realizadas para buscar melhorar a qualidade dos serviços prestados no período de 2013 a 2017.

¹ Dados brutos obtidos da pesquisa de Mergulhão et al. (2016).

² Agradecimento ao pesquisador André Moraes Nakashima pela contribuição em T2 com o processo de coleta de dados.

Os dados foram coletados mediante entrevistas semiestruturadas e análises documentais, que segundo Yin (2015) são instrumentos adequados para coleta de informações qualitativas e fornecem base para triangulação dos dados.

O estudo de caso foi realizado no final do segundo semestre de 2017 e direcionado pela questão “quais foram as intervenções realizadas na B-So entre 2013 e 2017?”. Os entrevistados foram quatro bibliotecários que atuaram durante esse período, por eles serem os responsáveis pela implementação das ações. As entrevistas foram realizadas em dois dias e o tempo total dispendido com elas foi de aproximadamente 06 horas. Os documentos analisados consistiram de relatórios anuais, atas de reuniões e o acervo interno de fotos da B-So.

3.4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

3.4.1 Estudo de caso

3.4.1.1 B-So

A Biblioteca do *campus* Sorocaba da UFSCar (B-So) iniciou suas atividades em 2006 juntamente com o início das atividades da própria Universidade Federal de São Carlos como um *campus* na cidade de Sorocaba-SP.

Apoiando o tripé ensino, pesquisa e extensão, a B-So tem por finalidade suprir as necessidades de informação da comunidade acadêmica, assegurando a difusão de informações técnico-científicas e culturais, bem como a guarda e preservação do patrimônio público reunido em seus acervos.

O prédio da B-So conta com espaço para acervo, sala de estudo em grupo e estudo individual, além do saguão de circulação que contempla espaço para exposições, sala de leitura de jornais e revistas, expositores de novas aquisições, balcão de empréstimo e devolução de obras e armários guarda-volumes.

A B-So integra o Sistema de Bibliotecas da UFSCar (SIBi) juntamente com a Biblioteca Comunitária do *campus* de São Carlos (BCo), Biblioteca *campus* Araras (BAr) e, a partir de 2014, a Biblioteca *campus* Lagoa do Sino (BLS). Os acervos das quatro Bibliotecas estão disponibilizados em um catálogo global que possibilita a consulta simultânea, ou em cada uma delas. O acesso e a consulta aos itens do acervo são livres e abertos ao público em geral, porém o empréstimo domiciliar é restrito à comunidade da UFSCar.

A B-So funciona ininterruptamente das 08 horas às 22 horas de segunda a sexta-feira, com uma equipe composta por 6 bibliotecários, 01 assistente administrativo, 01 auxiliar de

biblioteca (a partir de 2014) e 11 estagiários, e oferece os seguintes serviços para sua comunidade usuária: consulta e empréstimo de obras, renovação e reserva online, empréstimo entre bibliotecas (EEB), orientação ao usuário sobre o uso da biblioteca e dos recursos informacionais, capacitação de usuários (bases de dados online e normalização documentária) através de cursos e oficinas oferecidos periodicamente, levantamentos bibliográficos, elaboração online de fichas catalográficas e a programação de arte e cultura na B-So, esta a partir do primeiro semestre de 2017.

3.4.1.2 Intervenções na B-So realizadas entre 2013 e 2017

A partir de 2013, a B-So passou por mudanças planejadas inerentes ao estágio de uma biblioteca recém implantada e que pôde ser direcionada, ao menos em parte, pelo diagnóstico fornecido mediante a primeira aplicação em 2013 do SERVQUAL sobre avaliação da qualidade dos serviços prestados pela B-So nessa mesma época.

O estudo de caso realizado visou responder à seguinte questão: **Quais intervenções foram realizadas na B-So para melhorar a qualidade dos serviços prestados no período de 2013 a 2017?** Como resposta a essa questão, tem-se as ações executadas pelos gestores da B-So que foram agrupadas e discutidas nas categorias Infraestrutura, Equipamentos, Processos/Sistemas e Pessoas, extraídas originalmente de uma adaptação de Imai (1986) que apresenta Hardware, Software e Humanware, como blocos de construção de um negócio. A seguir apresenta-se um resumo dos principais destaques sobre as ações implementadas na biblioteca.

Infraestrutura

Entre os anos de 2013 e 2016 a B-So passou por várias mudanças em seus espaços, devido principalmente pelo prédio abrigar não só a biblioteca, mas também por ceder parte dele para salas de aula dos programas de pós-graduação do campus Sorocaba até o final de 2015. Em 2016 a B-So expandiu sua estrutura física dentro do seu próprio prédio, as salas de estudo em grupo e estudo individual no piso superior foram separadas por divisórias a fim de propiciar melhor conforto acústico para os estudos; criou-se a sala do Espaço HQ (sala da coleção especial de quadrinhos com mais de 5.000 exemplares) no piso superior próxima à sala de estudo individual; a área de acervo e setor administrativo que até 2015 dividiam o mesmo espaço no piso inferior do prédio foi separada ficando o piso inferior só para acervo. Nesse mesmo ano, e por conta dessa reestruturação, foram adquiridas e instaladas 46 estantes dupla face, passando de 54 para 100 estantes, um aumento de 85% na capacidade de armazenamento

do acervo físico da biblioteca. O setor administrativo foi alocado para o espaço onde ficavam as salas de aula da pós-graduação, agrupando as salas de trabalho da equipe de bibliotecários, sala de processamento técnico e físico das obras, sala de reuniões e salas de treinamento de usuários. O piso térreo manteve o uso destinado à circulação da Biblioteca, contando com armários guarda-volumes, balcão de empréstimo/devolução de livros e chaves dos guarda-volumes, expositores de jornais, estantes expositoras de periódicos e novas aquisições, bancos para leitura dos jornais e revistas semanais, além de espaço destinado à exposições e atividades artístico-culturais. Com a ampliação dos espaços de circulação para os usuários e visando maior conforto térmico foram adquiridos 15 ventiladores de parede que se juntaram a outros 15 ventiladores de pedestal distribuídos nas áreas de estudo, acervo e saguão de circulação. No início de 2017 após todas as mudanças implantadas a administração da biblioteca em um esforço conjunto com a Prefeitura Universitária do campus ampliou os pontos de tomada nas salas de estudo individual e em grupo que na concepção do projeto do prédio eram praticamente inexistentes no andar superior. Sendo assim, foram instaladas uma tomada em cada uma das 30 cabines na sala de estudo individual, e outras 5 tomadas foram instaladas na divisória da sala de estudo em grupo, possibilitando assim a permanência dos usuários nos ambientes de estudo devido à facilidade de suporte elétrico para seus notebooks e celulares. Com toda a reestruturação física realizada fez-se necessário um novo projeto de sinalização dos espaços e do acervo da B-So visando proporcionar melhor fluxo dos usuários.

Uma análise sobre as informações da categoria Infraestrutura permite destacar as seguintes intervenções: expansão da estrutura física, aumento do conforto acústico e térmico, instalação de mais estantes e mais pontos de tomada, além da sinalização dos espaços e do acervo. Considerando que a dimensão tangibilidade, segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), envolve a aparência das instalações físicas, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação, espera-se que essas intervenções impactem positivamente na dimensão tangibilidade, contribuindo para aumento da qualidade dos serviços percebidos. Essas ações estão alinhadas com Cristobal (2018) o qual destaca que os usuários têm ampliado o interesse no uso das instalações das bibliotecas, como computadores e salas de estudo, além dos recursos tradicionais utilizados e Kachwala, Dasgupta e Mukherjee (2017) que enfatizam a necessidade de um espaço visualmente atraente, silencioso e seguro.

Equipamentos

Até 2015 a B-So possuía apenas um terminal de consulta ao catálogo do acervo que ficava localizado no piso inferior próximo às estantes de livros. Devido à troca de computadores dos bibliotecários, através de processo de compra em 2016, foram remanejados os computadores do balcão de atendimento e também ampliado o número de terminais de consulta, ficando dois terminais no piso inferior junto ao acervo, um terminal no piso superior próximo às salas de estudo individual e de estudo em grupo, um terminal de consulta no saguão próximo às catracas da entrada da biblioteca, possibilitando que o usuário que queira renovar presencialmente os livros que estão em seu poder o faça sem precisar se submeter às regras de entrada na biblioteca.

A categoria Equipamentos tem como destaque as seguintes intervenções: remanejamento de computadores com consequente ampliação do número de terminais de consulta e agilização da renovação de empréstimo de livros pelo usuário. Como a dimensão tangibilidade se relaciona aos equipamentos e a dimensão presteza ao pronto atendimento, de acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), é possível inferir que tais intervenções tenham um impacto positivo nessas duas dimensões da qualidade em serviços.

Processos/Sistemas

Pergamum

As bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFSCar (SIBi) até 2015 utilizavam para o gerenciamento de suas coleções o software gratuito PHL que era voltado para pequenas e médias coleções e com poucos recursos de recuperação e controle da informação. Com a expansão das bibliotecas e de suas coleções e serviços formou-se uma comissão de bibliotecários de todas as bibliotecas do SIBi para avaliar a aquisição de um software de gerenciamento de bibliotecas que atendesse às novas demandas das unidades em integrar e otimizar o controle das coleções e de recursos de recuperação e disseminação de informação aos usuários. Como resultado foi adquirido o software Pergamum e implantado efetivamente em 2016. As várias funcionalidades do novo sistema permitiram às bibliotecas integrar e otimizar serviços oferecidos aos usuários, tais como: empréstimo de 5 livros por 10 dias; emissão de comprovantes de empréstimo e devolução por e-mail; empréstimo dos livros de “consulta” cujos exemplares podem ser retirados na sexta-feira e devolvidos na segunda-feira; possibilidade de empréstimo de 5 exemplares do mesmo título; empréstimo de chave do guarda-volumes pelo usuário e também pelo usuário com afastamento por livro atrasado; empréstimo de livros utilizando o atestado de matrícula no celular; uso da versão mobile do Pergamum para

pesquisa no catálogo online e renovação online dos livros na área denominada “Meu Pergamum”, área essa que também congrega as funcionalidades de consulta de afastamento (suspensão), histórico de empréstimos, acompanhamento de malote do livro solicitado na modalidade EEB, acompanhamento de reservas e atualização de dados cadastrais do usuário; na interface do catálogo a possibilidade de fazer reserva online de livros emprestados; solicitação online de empréstimo de livros entre as bibliotecas do SIBi (serviço de EEB); comentários sobre livros, envio de sugestões de aquisição de livros, envio de sugestões e críticas à biblioteca e obtenção de referência bibliográfica por QRCode. O Pergamum também proporcionou à administração da biblioteca uma gama de relatórios gerenciais e estatísticos que foram usados, por exemplo, na avaliação de obras mais demandadas no serviço de empréstimo entre bibliotecas (EEB), podendo assim atender à demanda dos usuários por obras não existentes no acervo da B-So. Devido às muitas mudanças oferecidas pelo Pergamum em relação ao software PHL, foram confeccionados folders com informações sobre suas novas funcionalidades e distribuídos a todos os usuários da biblioteca durante o ano de 2016.

A subcategoria Pergamum tem como destaque as intervenções: aquisição do software Pergamum, integração e ampliação dos serviços oferecidos aos usuários, utilização de relatórios gerenciais sobre o acervo e comunicação sobre o novo software. A partir dessas intervenções, é possível inferir, considerando a conceituação das dimensões da qualidade em serviços de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), que as seguintes dimensões da qualidade em serviços podem ser afetadas positivamente: confiabilidade, por contribuir para a prestação do serviço de forma mais precisa; presteza, por agilizar o atendimento; segurança, por ampliar a variedade de serviços oferecidos; empatia, por fornecer acesso a serviços individualizados aos usuários; e tangibilidade, por consolidar a utilização do novo software por meio de folders.

Treinamento

No ano de 2016 com a implantação do software Pergamum e o aumento do número de estagiários na equipe da biblioteca foi necessário criar uma rotina de reuniões de alinhamento com todos os envolvidos nas operações de atendimento e suporte aos usuários da biblioteca. As primeiras reuniões visaram apresentar e treinar a equipe (servidores e estagiários) para o uso de todas as funcionalidades dos módulos de empréstimo e consulta, bem como sanar dúvidas a respeito do uso do Pergamum. Como produto desse treinamento, foi elaborado um manual de serviço contendo descrição das funcionalidades e tutoriais em vídeo, disponibilizado nos computadores do balcão de atendimento de empréstimo e devolução para consulta pelos estagiários no momento do atendimento ao usuário. Esse manual é atualizado sempre que há

uma alteração nas funcionalidades do Pergamum. Outra rotina de reuniões foi implantada pela administração da biblioteca no início e fim de cada semestre envolvendo parte da equipe e os estagiários, com a finalidade de levantar as situações ocorridas na prestação dos serviços da biblioteca, para que em conjunto essas situações possam ser analisadas e propostas soluções ou melhorias de possíveis demandas.

A subcategoria Treinamento tem como destaque as intervenções: treinamento da equipe de trabalho no uso do Pergamum, elaboração de um manual de serviços sobre o uso do Pergamum, estabelecimento de reuniões periódicas para análise crítica dos serviços da biblioteca. Considerando-se a conceituação das dimensões da qualidade em serviços de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), as intervenções podem afetar positivamente as seguintes dimensões da qualidade em serviços: confiabilidade, por permitir prestar o serviço de forma mais precisa; presteza, por fornecer competências aos funcionários para auxiliarem os usuários; segurança, por aumentar o conhecimento dos funcionários; empatia, por aumentar a percepção dos funcionários sobre as necessidades dos usuários.

Comunicação

Logo no início de 2017 a B-So ampliou seus canais de comunicação com os usuários passando a integrar com perfil institucional as redes sociais Facebook e Instagram. Essa iniciativa complementou a gama de canais de comunicação já existentes como o site da biblioteca, uso do Inforede (canal de comunicação interna da UFSCar) para envio de notícias da biblioteca à toda comunidade acadêmica e os e-mails institucionais dos setores da B-So (bso@ufscar.br, bso.referencia@ufscar.br e bso.aquisicao@ufscar.br). Através dos perfis nas redes sociais a B-So divulga informações de eventos culturais, oficinas e cursos oferecidos pela biblioteca, notícias relacionadas às suas regras e normas de funcionamento e também se mantém como canal direto e disponível sete dias por semana para contato com seus usuários.

A subcategoria Comunicação tem como destaque a intervenção ampliação dos canais de comunicação em redes sociais. A partir da conceituação das dimensões da qualidade em serviços de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a intervenção realizada pode influenciar positivamente as seguintes dimensões: presteza, por promover pronto atendimento por ficar disponível on-line; empatia, pela atendimento individualizado; e tangibilidade, por propiciar mais um meio de comunicação dos usuários com a biblioteca. Tais ações estão alinhadas com Khan e Tripathi (2016) que recomendam que os usuários devem ter um canal de feedback para opinar sobre os serviços da biblioteca e que serviços novos precisam ser desenvolvidos.

Pessoas

Entre os anos de 2013 e 2015 a equipe da B-So era formada por 6 bibliotecários, 1 técnico administrativo e 1 auxiliar de biblioteca, além de possuir 8 vagas garantidas de estagiários para auxiliar nos serviços de processamento físico de livros e atendimento no balcão de empréstimo e devolução. No início de 2016 com a reestruturação e ampliação dos espaços da biblioteca e consequente aumento de demanda por estagiários, a administração da B-So em esforço conjunto com o setor de gestão de pessoas do campus e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UFSCar, ampliou o número de vagas de estágio destinadas à biblioteca, passando de 8 para 12 vagas, o que corresponde a 4 estagiários em cada turno de funcionamento (manhã, tarde e noite). A seleção de estagiários, sempre feita através de concurso gerenciado pelo setor de gestão de pessoas, era destinada tanto para estudantes de instituições externas quanto para estudantes dos cursos de Economia, Administração, Pedagogia e Engenharia de Produção do campus. Para o efetivo preenchimento das 12 vagas de estágio, foram necessárias novas reuniões entre a administração da biblioteca e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas para ampliar a participação de estudantes dos demais cursos do campus Sorocaba. Com essa ação houve um aumento no número de inscritos para o concurso e a biblioteca conseguiu preencher 11 vagas com contrato de trabalho de 1 ano, renovável por igual período. O estágio na biblioteca conta para os estudantes como estágio não obrigatório ocasionando rotatividade no preenchimento das vagas, isso faz com que a administração da biblioteca esteja em constante contato com o setor de gestão de pessoas para manter um controle de reposição de vagas e um calendário de abertura de concursos.

A categoria Pessoas tem como destaque a ampliação do quadro de estagiários. De acordo com as definições das dimensões da qualidade em serviços de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), é possível inferir que essa intervenção tenha um impacto positivo nas dimensões confiabilidade, por melhorar a capacidade de prestação de serviços aos usuários; presteza, por garantir um melhor pronto atendimento; empatia, por permitir maior atenção aos usuários; tangibilidade, pelo aumento no número de funcionários.

3.4.2 SERVQUAL

3.4.2.1 Tratamento dos dados

Para minimizar a possibilidade de que dados com baixa qualidade influenciem o estudo, foi aplicado, segundo a recomendação de Pestana e Gageiro (2014), o procedimento de identificação de possíveis respondentes displicentes, que considera que o caso é inadequado

quando o desvio-padrão de todas as respostas do tipo *likert* de um dado respondente é inferior a 0,50, o que indica a falta de discriminação entre as respostas.

Para o ano de 2013, foram descartados nove casos: 8, 18, 30, 52, 206, 218, 293, 298 e 346. E para o ano de 2017, foram descartados 17 casos: 18, 28, 37, 41, 65, 68, 77, 86, 97, 104, 113, 116, 135, 164, 167, 175 e 193. Em ambos os períodos, os respondentes não apresentaram um perfil específico de frequência de uso da biblioteca, que foi a variável demográfica coletada.

3.4.2.2 Análise de consistência interna

Seguindo-se com a análise, foi calculado o coeficiente alfa de Cronbach para cada uma das cinco dimensões da qualidade em serviços para os períodos T1 e T2 - Quadro 4.

Quadro 4 - Consistência interna do questionário

Dimensão	# itens	Alfa de Cronbach		Item
		T1	T2	
Tangibilidade	4	0,63	0,57	(TA1) A B-So (deve possuir/possui) equipamentos de informática, de segurança e mobiliário adequados e suficientes. (TA2) A sinalização e materiais de divulgação da B-So (murais, banners, folders) (devem ser/são) visualmente atrativos e esclarecedores. (TA3) Os funcionários da B-So (devem ser/são) identificados pelos usuários. (TA4) A B-So (deve apresentar/apresenta) boas condições de limpeza, acústica, iluminação e ventilação.
Confiabilidade	5	0,72	0,54	(CO1) O serviço de empréstimo entre bibliotecas (EEB São Carlos - Sorocaba) (deve ser/é) rápido e eficiente. (CO2) Os funcionários da B-So (devem auxiliar/auxiliam) seus usuários. (CO3) A B-So (deve ser/é) um ambiente seguro. (CO4) A B-So (deve informar/informa) o tempo de execução dos serviços que ela oferece. (CO5) As informações sobre as obras do acervo da B-So (devem ser/são) confiáveis.
Presteza	4	0,72	0,65	(PE1) A B-So (deve oferecer/oferece) serviços e informações online (via e-mail e website). (PE2) Os serviços no balcão de atendimento da B-So (empréstimo e devolução) (devem ser/são) feitos de forma rápida. (PE3) As dúvidas dos usuários (devem sempre ser/são) esclarecidas em tempo hábil. (PE4) Os funcionários da B-So (devem receber e aceitar/recebem e aceitam) sugestões de usuários.
Segurança	4	0,77	0,66	(SE1) Os funcionários do balcão de atendimento da B-So (devem ser/são) capacitados para prestar informações a você. (SE2) A B-So (deve permitir/permite) a flexibilização dos serviços oferecidos. (SE3) Os funcionários da B-So (devem sempre ser/são) educados e corteses. (SE4) A B-So (deve possuir/oferece) uma variedade suficiente de serviços.
Empatia	5	0,67	0,69	(EM1) O atendimento da B-So (deve ser/é) individualizado. (EM2) A B-So (deve oferecer/oferece) atendimento personalizado aos seus usuários. (EM3) Funcionários da B-So (devem perceber/percebem) as necessidades dos usuários. (EM4) A B-So (deve ser flexível/ é flexível) quanto a itens passíveis de empréstimo. (EM5) A B-So (deve possuir/possui) amplo horário de funcionamento.

Fonte: Elaboração própria

A partir do Quadro 4, tem-se que os construtos analisados se mostraram satisfatórios, segundo Hair et al. (2009), para um valor de 0,60, com exceção da dimensão confiabilidade no período de T2, que resultou um valor de 0,54. Para mitigar esse resultado, a remoção do item CO3 “A B-So deve/tem ser um ambiente seguro”, associado à dimensão Confiabilidade, resultou em um novo valor do alfa de Cronbach igual a 0,60. Com isso, esse item foi desconsiderado nas análises futuras para os períodos T1 e T2.

3.4.2.3 Análise das respostas cedo e tarde

Em pesquisas de aplicação de questionário com mais de uma rodada, é necessário verificar a presença de vieses comparando-se respostas cedo e tarde (KAYNAK, 2003). Baseando-se na evidência empírica, em achados de Ilieva, Baron e Healey (2006), de que o tempo médio para se responder um questionário online é de aproximadamente 6 dias, as respostas do questionário foram classificadas como cedo quando os respondentes completaram o questionário em até uma semana depois do envio e tarde quando os respondentes levaram 7 ou mais dias, sendo que o grupo tarde envolveu as rodadas posteriores para se aumentar a taxa de respondentes. Com isso, a Tabela 2 apresenta as médias das lacunas das dimensões para os respondentes cedo e tarde, considerando-se os períodos T1 e T2 das aplicações do SERVQUAL.

Tabela 2 - Média das lacunas com IC de 95% por respostas cedo e tarde para T1 e T2

	T1: 2013					T2: 2017				
	Cedo		Tarde		ANOVA P-value	Cedo		Tarde		ANOVA P-value
	Média	DePad.	Média	DePad.		Média	DePad.	Média	DePad.	
LAC_TA	-1,85	0,88	-1,87	0,88	0,836	-1,16	0,74	-1,24	0,75	0,383
LAC_CO	-1,49	0,88	-1,38	0,81	0,236	-0,75	0,61	-0,87	0,60	0,270
LAC_PE	-1,62	0,93	-1,43	0,90	0,054	-0,68	0,64	-0,75	0,58	0,760
LAC_SE	-1,76	1,06	-1,59	0,97	0,115	-0,73	0,63	-0,78	0,67	0,396
LAC_EM	-1,36	0,90	-1,23	0,80	0,140	-0,73	0,57	-0,87	0,85	0,178

Fonte: Elaboração própria.

A partir da Tabela 2, observa-se que tanto para o período T1 quanto para T2, as diferenças nas médias entre os respondentes cedo e tarde não foram significativas, devido a $p > 0,05$. Logo, não foi identificado qualquer viés entre essas duas categorias de respondentes para os períodos T1 e T2.

3.4.2.4 Caracterização da amostra

O perfil dos respondentes em relação à variável demográfica “uso da biblioteca” é apresentado na Tabela 3. Comparando-se, para um nível de 5% de significância, os períodos T1 e T2, pode-se afirmar que: a) ocorreu um aumento da proporção de estudantes que utilizam a biblioteca “Menos de 4 vezes por mês”; b) a proporção do uso da biblioteca “Entre 4 e 10 vezes por mês” não teve diferença significativa entre os períodos; e c) ocorreu uma diminuição na proporção de estudantes ao longo do tempo para o uso “Acima de 10 vezes por mês”.

Tabela 3 - Uso da biblioteca pelos estudantes respondentes

Frequência de uso da B-So	T1		T2	
	n	%	n	%
Menos de 4 vezes por mês**	114	32,1	79	43,9
Entre 4 e 10 vezes por mês	139	39,2	67	36,4
Acima de 10 vezes por mês**	102	29,7	38	21,7
Total	355	100,0	184	100,0

** teste de proporções significativo para $p < 0,05$

Fonte: Elaboração própria.

Pela Tabela 3 observa-se um deslocamento da frequência de uso da B-So de “Acima de 10 vezes por mês” para “Menos de 4 vezes por mês”. Esses resultados indicam que a maior oferta de serviços online implantados a partir da mudança do software gerencial da biblioteca, bem como a inserção e atuação constante da biblioteca nas redes sociais, como espaço de comunicação entre os usuários e a equipe de bibliotecários, podem ter contribuído para a diminuição da frequência física no espaço da biblioteca.

3.4.2.5 Análise da desconfirmação por frequência de uso

Para cada variável de frequência de uso da biblioteca foi calculada a média das lacunas para as cinco dimensões da qualidade dos serviços para os períodos T1 e T2 - Tabela 4.

Considerando os resultados das médias das lacunas em relação à frequência de uso da B-So – Tabela 4, que se referem a T1 e T2, observa-se que a dimensão segurança no ano de 2013 é a única dimensão que possui ao menos uma das categorias de frequência de uso que se difere das demais em relação à média da lacuna.

Tabela 4 - Média das lacunas por frequência de uso da B-So para T1 e T2

		LAC_TA		LAC_CO		LAC_PE		LAC_SE		LAC_EM	
		Média	DePad.	Média	DePad.	Média	DePad.	Média	DePad.	Média	DePad.
T1: 2013	Menos de 4 vezes por mês	-1,70	0,98	-1,30	0,86	-1,43	0,91	-1,48	0,98	-1,30	0,86
	Entre 4 e 10 vezes por mês	-1,90	0,81	-1,51	0,86	-1,63	0,91	-1,80	1,04	-1,26	0,87
	Acima de 10 vezes por mês	-1,97	0,82	-1,53	0,82	-1,55	0,95	-1,78	1,03	-1,36	0,85
	ANOVA P-value	0,053		0,076		0,229		0,030*		0,658	
T2: 2017	Menos de 4 vezes por mês	-1,14	0,70	-0,78	0,53	-0,72	0,53	-0,75	0,52	-0,78	0,58
	Entre 4 e 10 vezes por mês	-1,21	0,77	-0,82	0,74	-0,74	0,70	-0,77	0,75	-0,77	0,71
	Acima de 10 vezes por mês	-1,27	0,77	-0,76	0,48	-0,63	0,66	-0,69	0,67	-0,78	0,84
	ANOVA P-value	0,632		0,877		0,662		0,819		0,986	

Fonte: Elaboração própria.

Um teste Tukey adicional apontou que é a categoria de frequência “Menos de 4 vezes por mês” que difere da categoria “Entre 4 e 10 vezes por mês” a um nível de significância $p=0,040$. Isso indica que em 2013 os usuários que frequentavam menos a biblioteca percebiam a lacuna da dimensão segurança como menor do que os usuários que frequentavam entre “Entre 4 e 10 vezes por mês”. Uma análise das médias das expectativas e das percepções para cada questão dessa dimensão apontou que as percepções relacionadas à resolução dos problemas envolvendo o contato com os funcionários é maior para essa categoria de usuários, isso conduz à interpretação de que quem vai menos tem menos conhecimento sobre o funcionamento e, por isso, utiliza mais o suporte do pessoal de apoio da B-So. Já em relação às demais dimensões em para T1 e T2, a ANOVA indica que não existem evidências estatísticas com $p>0,05$ de que as médias das lacunas diferem em relação à frequência de uso.

3.4.2.6 Análise entre as desconfirmações por dimensão

A seguir realizou-se uma ANOVA para identificar se há diferença estatisticamente significativa entre a média das desconfirmações em cada uma das dimensões da qualidade em serviços para cada período de tempo T1 e T2.

O teste de ANOVA resultou em $p < 0,05$ para T1 e T2, indicando que ao menos uma das lacunas tem média diferente das demais. Logo, efetuou-se um teste Tukey para avaliar os pares de lacunas que diferem das demais - Tabela 5.

Tabela 5 - Teste Tukey com 95% de confiança para T1 e T2

	T1: 2013			T2: 2017		
	Média	DePad.	Grupo	Média	DePad.	Grupo
LAC_TA	-1,86	0,88	A	-1,19	0,74	E
LAC_SE	-1,69	0,85	A B	-0,75	0,64	F
LAC_PE	-1,54	0,92	B C	-0,71	0,62	F
LAC_CO	-1,45	1,02	C D	-0,79	0,61	F
LAC_EM	-1,30	0,86	D	-0,78	0,68	F

Fonte: Elaboração própria a partir do SPSS.

A partir da Tabela 5, tem-se que as médias que não compartilham uma letra são significativamente diferentes das demais. Para T1, tem-se como destaque que o maior valor de lacuna é LAC_TA que difere das demais, exceto de LAC_SE. Já LAC_EM se destaca como menor lacuna, exceto quando comparada a LAC_CO, se distanciando das demais lacunas. Já para T2, tem-se que LAC_TA é a dimensão que apresenta maior lacuna, se distanciando significativamente das demais.

3.4.2.7 Análise das desconfirmações das dimensões ao longo do tempo

Com o objetivo de avaliar se as intervenções que ocorreram no período de 2013 a 2017 implicaram em uma melhoria na qualidade dos serviços prestados na percepção dos usuários, efetuou-se um teste t para comparação das médias para duas populações independentes das dimensões da qualidade em serviços no período T1 e T2 - Tabela 6.

Tabela 6 - Comparação entre as médias das lacunas em T1 e T2

	T1: 2013		T2: 2017		P-value teste t
	Média	DePad.	Média	DePad.	
LAC_TA	-1,86	0,88	-1,19	0,74	0,002
LAC_SE	-1,69	0,85	-0,75	0,64	0,000
LAC_PE	-1,54	0,92	-0,71	0,62	0,000
LAC_CO	-1,45	1,02	-0,79	0,61	0,000
LAC_EM	-1,30	0,86	-0,78	0,68	0,000

Fonte: Elaboração própria.

A partir dos resultados da Tabela 6 tem-se que todas as comparações das médias diferiram estatisticamente ($p < 0,01$), indicando que todas as médias das lacunas diminuíram comparando-se os períodos de 2013 e 2017.

Os resultados do estudo longitudinal indicam que todas as lacunas dos anos de 2013 e 2017 foram negativas. Tais resultados corroboram o estudo de Mardani, Alavi e Zare (2014) o

qual conclui que quase todas as pesquisas feitas em bibliotecas universitárias no exterior apresentam lacunas negativas da qualidade em serviços sob a ótica dos usuários.

Além disso, os resultados indicam que os impactos das intervenções foram percebidos pelos usuários, resultando em uma diminuição significativa das lacunas, o que indica que as ações que visaram melhorar a qualidade em serviços foram efetivas, mas não suficientes para anular ou deixar as lacunas positivas. Portanto, os usuários em 2017 estão menos insatisfeitos com os serviços da B-So do que em 2013.

3.4.2.8 Análise das expectativas das dimensões ao longo do tempo

Com a finalidade de investigar se as expectativas dos usuários se alteraram ao longo do tempo, efetuou-se um teste t de comparação de médias para duas populações independentes das dimensões da qualidade em serviços no período T1 e T2 – Tabela 7.

Tabela 7 - Comparação entre as médias das expectativas em T1 e T2

	T1: 2013		T2: 2017		P-value teste t
	Média	DePad.	Média	DePad.	
EXP_TA	4,56	0,42	4,52	0,48	0,334
EXP_SE	4,60	0,47	4,45	0,50	0,001
EXP_PE	4,63	0,43	4,53	0,51	0,022
EXP_CO	4,61	0,41	4,54	0,47	0,057
EXP_EM	3,93	0,56	3,79	0,62	0,007

Fonte: Elaboração própria.

Os resultados da Tabela 7 indicam que as expectativas das dimensões Segurança, Presteza e Empatia diminuíram significativamente ao longo do período de tempo analisado, enquanto que as expectativas das dimensões Tangibilidade e Confiabilidade diminuíram, mas não significativamente nesse período. Essa mudança na magnitude das expectativas corrobora a afirmação de Kola (2016) sobre a existência de uma demanda dinâmica dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados. Uma possível explicação para essa diminuição das expectativas é o fato de que em 2013 os usuários expuseram suas expectativas considerando serviços que a B-So ainda tinha desenvolvido completamente, porém em 2017 os usuários descreveram suas expectativas sobre serviços já praticados pela B-So. Dessa forma, é plausível assumir que o estágio de implantação do serviço oferecido influencie a magnitude da expectativa, de forma que serviços em fase de implantação tendem a ter expectativas maiores dos que os já implantados.

3.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa investigou o impacto das intervenções realizadas entre 2013 e 2017 na B-So sobre as dimensões da qualidade em serviços.

O estudo longitudinal sobre a avaliação da qualidade em serviços na B-So usando o SERVQUAL permitiu concluir que lacunas de todas as dimensões da qualidade em serviços (tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia) são negativas nos dois anos analisados. Também foi observado que as lacunas das dimensões referentes ao ano de 2017 foram menores do que em 2013, indicando uma melhoria da qualidade dos serviços.

O estudo de caso retrospectivo permitiu identificar as intervenções que foram executadas na B-So entre 2013 e 2017. Essas ações foram categorizadas em Infraestrutura, Equipamentos, Processos/Sistemas (Pergamum, Treinamento e Comunicação) e Pessoas.

Com os resultados da avaliação da qualidade dos serviços em 2013 e 2017, que evidenciaram a redução das lacunas das dimensões da qualidade em serviços, somados à identificação das intervenções realizadas no mesmo período, foi possível verificar que as intervenções impactaram reduzindo as lacunas negativas das dimensões da qualidade dos serviços da B-So.

Outra observação, mas que precisa de mais estudos, é que a magnitude da expectativa dos serviços depende do estágio de implantação em que o serviço se encontra, sendo que serviços menos maduros tendem a ter expectativas maiores.

Do ponto de vista teórico, esse resultado aumenta a validade externa do SERVQUAL, expandindo analiticamente seu uso para ambientes organizacionais sob intervenções que visam mudanças na qualidade dos serviços.

Do ponto de vista gerencial, esse estudo contribui para orientar os gestores de bibliotecas no direcionamento de intervenções relacionadas à melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários, de forma que os recursos disponíveis sejam usados eficientemente.

Os resultados desse estudo podem ser apoiados e refinados por estudos futuros, que também podem fazer uso do método de pesquisa-ação para avaliar de forma mais próxima as decisões sobre as intervenções a serem implementadas visando a melhoria da qualidade dos serviços na percepção dos usuários.

4 CONCLUSÕES

O objetivo geral da dissertação foi o de investigar longitudinalmente o uso do SERVQUAL em uma biblioteca universitária, evidenciando que o SERVQUAL pode ser um instrumento útil para o processo de gestão na medida em que possibilita captar mudanças e ajudar no direcionamento de ações de melhorias. Esse objetivo foi desdobrado em quatro objetivos específicos, que foram estruturados em duas seções.

O primeiro objetivo específico, desenvolver uma revisão sistemática da literatura sobre a avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas, foi atingido na seção 2 com o desenvolvimento de um panorama dos principais periódicos, países, tipos de bibliotecas, instrumentos de avaliação e categorias das contribuições sobre a avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas universitárias. Conclui-se que o campo da avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas é promissor, visto que existe incipiência na pesquisa de temas relacionados a estudos longitudinais e comparativos.

O segundo objetivo específico, realizar um estudo longitudinal em dois momentos em uma biblioteca universitária para a avaliação da qualidade em serviços na perspectiva dos usuários, foi abordado na seção 3 ao avaliar em 2013 e 2017 a qualidade dos serviços prestados pela B-So mediante o SERVQUAL, indicando ainda que as lacunas das dimensões da qualidade em serviços foram reduzidas ao longo desse período.

O terceiro objetivo específico, levantar as intervenções realizadas no período do estudo longitudinal em uma biblioteca universitária, também desenvolvido na seção 3, permitiu a identificação e categorização das intervenções realizadas na B-So. As categorias das ações foram agrupadas em Infraestrutura, Equipamentos, Processos/Sistemas (Pergamum, Treinamento e Comunicação) e Pessoas.

O último objetivo, investigar o impacto das intervenções realizadas no período do estudo longitudinal em uma biblioteca universitária sobre as dimensões da qualidade em serviços, constatou que os usuários perceberam as mudanças na qualidade dos serviços promovidas pelas intervenções, resultando em uma diminuição significativa das lacunas, o que indica que as ações que visaram melhorar a qualidade em serviços foram efetivas, mas não suficientes para anular ou deixar as lacunas positivas. Portanto, os usuários em 2017 estão menos insatisfeitos com os serviços da B-So do que em 2013.

Destaca-se que as conclusões desse trabalho não podem ser generalizadas estatisticamente devido ao trabalho focar apenas um único caso. Porém, a contribuição relacionada ao uso do SERVQUAL em um diagnóstico longitudinal da qualidade em serviços

em uma biblioteca universitária pode ser expandida para outras bibliotecas por meio de generalização analítica.

Como sugestões para trabalhos futuros, recomenda-se que sejam feitos estudos de revisão da literatura abrangendo um período superior a cinco anos e que considerem também trabalhos nacionais sobre avaliação da qualidade em serviços em bibliotecas.

REFERÊNCIAS

- ADAM, R. Assessment of library service quality and user satisfaction among undergraduate students of Yusuf Maitama Sule University (YMSU) Library. **Library Philosophy and Practice**, [S. l.], v. 1, p. 1-20, 2017.
- ADHILLA, F. Measuring perceived service quality. **Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan**, [S. l.], v. 6, n. 2, p. 129-136, 2016.
- AHMAD, S. Measuring service quality in the Central Library of Jawaharlal Nehru University: a study. **International Resesarch: Journal of Library and Information Science**, [S. l.], v. 4, n. 3, p. 315-334, 2014.
- AHMED, S. Service quality satisfaction: a comparative cross-sectional study of public and private university librarians in Pakistan. **Libri**, [S. l.], v. 67, n. 4, p. 313-325, December 2017.
- AHMED, S. M. Z.; SHOEB, M. Z. H. Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL. **Performance Measurement and Metrics**, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 17-32, 2009.
- ALHADERI, S. *et al.* Library's resources and libraray's service qualit an important determinants for students' expectation towards students academic performance. **International Journal of Economic Research**, [S. l.], v. 14, n. 19, p. 13-32, 2017.
- ALI, S. S.; BASU, A.; WARE, N. Quality measurement of Indian commercial hospitals-using a SERVQUAL framework. **Benchmarking: an international journal**, [S. l.], v. 25, n. 3, p. 815-837, 2018.
- ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. **LibQual+**. Disponível em: www.libqual.org. Acesso em: 11 out. 2018.
- AWAN, M. U.; MAHMOOD, K. Development of a service quality model for academic libraries. **Quality & Quantity**, [S. l.], v. 47, n. 2, p. 1093-1103, 2013.
- BAHRAINIZADEH, M. Identification of service quality dimensions and measuring service quality of university library from users' point of view in Persian Gulf University. **Advances in Environmental Biology**, [S. l.], v. 7, n. 8, p. 1654-1662, 2013.
- BERO, L. A. *et al.* Getting research findings into practice: closing the gap between research and practice: an overview of systematic reviews of interventions to promote the implementation of research findings. **BMJ British Medical Journal**, London, v. 317, n. 7156, p. 465-468, 1998.
- BLEVINS, A. E.; DEBERG, J.; KISCADEN, E. Assessment of service desk quality at an academic health sciences library. **Medical Reference Services Quarterly**, [S. l.], v. 35, n. 3, p. 285-293, 2016.
- BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**: reconhecimento e renovação de conhecimento. Brasília: INEP/MEC, 2017.

- CAMARGO, B. V.; JUSTO, A. M. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. **Temas em psicologia**, Ribeirão Preto, v. 21, n. 2, p. 513-518, 2013.
- CARRILLAT, F. A.; JARAMILLO, F.; MULKI, J. P. The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: a meta-analytic view of 17 years of research across five continents. **International Journal of Service Industry Management**, Bradford, v. 18, n. 5, p. 472-490, 2007.
- CHEN, Y.-T. Applying the DEMATEL approach to identify the focus of library service quality: a case study of a Taiwanese academic library. **The Electronic Library**, Oxford, v. 34, n. 2, p. 315-331, 2016.
- CHOI, H. *et al.* Measuring service quality of rural accommodations. **Sustainability**, [S. l.], v. 10, n. 2, p. 443, 2018.
- COOK, C. *et al.* The search for new measures: the ARL LibQUAL+ Project: a preliminary report. **Portal: libraries and the academy**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 103-112, 2001.
- COOK, C.; HEATH, F. M. Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+ qualitative study. **Library Trends**, [S. l.], v. 9, n. 4, p. 548-584, 2001.
- COOK, C.; HEATH, F. M.; THOMPSON, B. Zones of tolerance in perceptions of library service quality: a LibQUAL+ Study. **Portal: libraries and the academy**, [S. l.], v. 3, n. 1, p. 113-123, 2003.
- COOK, C.; THOMPSON, B. Reliability and validity of servqual scores used to evaluate perceptions of library service quality. **Journal of Academic Librarianship**, [S. l.], v. 26, n. 4, p. 248-258, 2000.
- CRISTOBAL, A. S. Expectations on library services, library quality (LibQual) dimension and library customer satisfaction: relationship to customer loyalty. **Library Philosophy and Practice**, [S. l.], v. 1, p. 1-23, 2018.
- CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **The Journal of Marketing**, [S. l.], p. 55-68, 1992.
- DAGGER, T. S.; SWEENEY, J. C. Service quality attribute weights: how do novice and longer-term customers construct service quality perceptions? **Journal of Service Research**, Thousand Oaks, v. 10, n. 1, p. 22-42, 2007.
- DAHAN, S. M. *et al.* Surveying users' perception of academic library services quality: a case study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) library. **Journal of Academic Librarianship**, [S. l.], v. 42, n. 1, p. 38-43, 2016.
- DASH, N. K.; PADHI, P. LSQA scale: a tool for measuring users' perceptions of service quality in libraries. **DESIDOC Journal of Library and Information Technology**, [S. l.], v. 36, n. 4, p. 181-193, 2016.

DENYER, D.; TRANFIELD, D. Producing a systematic review. *In*: BUCHANAN, D. A.; BRYMAN, A. (ed.). **The Sage handbook of organizational research methods**. Thousand Oaks: Sage Publications, 2009. p. 671-689.

DILLMAN, D. A. *et al.* Response rate and measurement differences in mixed-mode surveys using mail, telephone, interactive voice response (IVR) and the Internet. **Social Science Research**, New York, v. 38, n. 1, p. 1-18, 2009.

FLYNN, B. B. *et al.* Empirical research methods in operations management. **Journal of Operations Management**, Amsterdam, v. 9, n. 2, p. 250-284, 1990.

FORZA, C. Survey research in operations management: a process-based perspective. **International Journal of Operations & Production Management**, [S. l.], v. 22, n. 2, p. 152-194, 2002.

GABLE, G. G. Integrating case study and survey research methods: an example in information systems. **European Journal of Information Systems**, Birmingham, v. 3, n. 2, p. 112-126, 1994.

GENCER, Y. G.; AKKUCUK, U. Measuring quality in automobile aftersales: AutoSERVQUAL Scale. **Amfiteatru Economic**, [S. l.], v. 19, n. 44, p. 110-123, 2017.

GHALANDARI, S.; SALARZEHI, H.; KAMALIAN, R. A. Assessment of service quality at University of Sistan and Baluchestan Digital library from the perspective of graduate students and its relationship with student satisfaction. **Asian Journal of Research in Marketing**, [S. l.], v. 3, n. 2, p. 57-66, 2014.

GHOSH, M.; GHOSH, R. Study on the effect of service quality on customer perception in private sector banks in West Bengal: a SERVQUAL based approach. **Pacific Business Review International**, [S. l.], v. 9, n. 10, p. 112-119, 2017.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GOUD, H. G. Measuring service quality at RYM Engineering College Library Bellary of Karnataka State: a LibQUAL + TM Approach. **Asian Journal of Information Science and Technology**, [S. l.], v. 3, n. 2, p. 1-7, 2013.

GOVENDER, K. K. Exploring public transport service quality: the case of mini-bus taxi service in South Africa. **Eurasian Business Review**, [S. l.], v. 6, n. 1, p. 101-116, 2016.

GRÖNROOS, C. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**, Bradford, v. 18, n. 4, p. 36-44, 1984.

HAIR, J. F. *et al.* **Multivariate data analysis**. 7th. ed. New York: Prentice Hall, 2009.

HARVEY, E. J.; LINDSTROM, M. LibQUAL+® and the information commons initiative at Buffalo State College: 2003 to 2009. **Evidence Based Library and Information Practice**, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 68-84, 2013.

HERNON, P. Quality: new directions in the research. **The Journal of Academic**

Librarianship, [S. l.], v. 28, n. 4, p. 224-231, 2002.

HERNON, P.; ALTMAN, E. **Assessing service quality**: satisfying the expectations of library customers. Chicago: American Library Association, 2010.

HERNON, P.; CALVERT, P. E-service quality in libraries: exploring its features and dimensions. **Library & Information Science Research**, Norwood, v. 27, n. 3, p. 377-404, 2005.

HERNON, P.; CALVERT, P. J. Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. **The Journal of Academic Librarianship**, [S. l.], v. 5, n. 22, p. 387-391, 1996.

HERNON, P.; MATTHEWS, J. R. **Listening to the Customer**. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2011.

HERNON, P.; MCCLURE, C. R. Unobtrusive reference testing: the 55 Percent Rule. **Library Journal**, [S. l.], v. 111, n. 7, p. 37-41, 1986.

HERNON, P.; MCCLURE, C. R. **Evaluation and library decision making**. [S. l.]: Ablex Publishing Corporation, 1990.

HERNON, P.; NITECKI, D. A. Service quality: a concept not fully explored. **Library Trends**, [S. l.], v. 49, p. 687-708, 2001.

HERNON, P.; NITECKI, D. A.; ALTMAN, E. Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions. **The Journal of Academic Librarianship**, [S. l.], v. 25, n. 1, p. 9-17, 1999.

HERNON, P.; WHITMAN, J. R. **Delivering satisfaction and service quality**: a customer-based approach for libraries. [S. l.]: American Library Association, 2001.

HOSSAIN, M. J. Determining the key dimensions for evaluating service quality and satisfaction in academic libraries. **International Information & Library Review**, London, v. 48, n. 3, p. 176-189, 2016.

HOSSAIN, M. J.; AHMED, S. M. Z. An investigation of service expectations: developing and validating an alternative scale for service quality assessment in academic libraries. **International Information & Library Review**, London, v. 46, n. 1/2, p. 21-30, 2014.

ILIEVA, J.; BARON, S.; HEALEY, N. M. On-line surveys in international marketing research: pros and cons. **International Journal of Market Research**, [S. l.], v. 44, n. 3, p. 361-376, 2006.

IMAI, M. **Kaizen**. New York: Random House Business, 1986.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 11620**: Information and documentation: library performance indicators. [S. l.]: ISO, 2014.

IRAMUTEQ. Disponível em: <http://www.iramuteq.org>. Acesso em: 11 out. 2018.

JACKSON, B. University rankings: how well do they measure library service quality? **Portal: libraries and the academy**, [S. l.], v. 15, n. 2, p. 315-330, 2015.

KACHWALA, T.; DASGUPTA, C.; MUKHERJEE, P. N. Service quality in library from customers' point of view. **SMART Journal of Business Management Studies**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 11-18, 2017.

KARIM, S. Library Performance measurement: a study of Dhaka University Residential Hall Libraries, Bangladesh. **Library Philosophy and Practice**, [S. l.], v. 1, p. 1-18, 2018.

KAYNAK, H. The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. **Journal of Operations Management**, Amsterdam, v. 21, n. 4, p. 405-435, 2003.

KHAN, B.; TRIPATHI, T. Performance audit through LibQUAL+ technique: the experience of Burdwan University and Visva-Bharati library users. **Library Philosophy and Practice** [S. l.], v. 1, p. 1-43, 2016.

KOLA, B. An Albanian case study on measuring the service quality in an academic library. **European Journal of Multidisciplinary Studies**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 52-57, 2016.

LIU, J. International students and the Chinese academic library: a user survey at Beijing Normal University Library. **The International Information & Library Review**, London, v. 45, n. 1-2, p. 20-27, 2013.

MALHOTRA, M. K.; GROVER, V. An assessment of survey research in POM: from constructs to theory. **Journal of Operations Management**, Amsterdam, v. 16, n. 4, p. 407-425, 1998.

MALIK, S. A.; MALIK, S. A. SERVQUAL to measure perceptions and expectations of library users: a case study of a public university library of Pakistan. **International Journal of Management in Education**, [S. l.], v. 9, n. 3, p. 303-322, 2015.

MALODIA, S.; SINGLA, H. Using HOLSAT to evaluate satisfaction of religious tourist at sacred destinations: the case of religious travelers visiting sacred destinations in the Himalayas, India. **International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. 255-270, 2017.

MARDANI, A. H.; ALAVI, S.; ZARE, M. N. Measuring service quality at Tehran University of Medical Sciences' Libraries. **Library Philosophy and Practice**, [S. l.], v. 1, p. 1-14, 2014.

MERGULHÃO, R. C. *et al.* Avaliação da qualidade em serviços em uma biblioteca universitária brasileira. **Revista Sodebras**, [S. l.], v. 11, n. 126, p. 11-22, 2016.

MIRGHAFORI, S. H.; IZADI, M. R.; DAEI, A. Analysis of the barriers affecting the quality of electronic services of libraries by VIKOR, FMEA and entropy combined approach in an intuitionistic-fuzzy environment. **Journal of Intelligent & Fuzzy Systems**, [S. l.], v. 34, n. 4, p. 2441-2451, 2018.

- MOHINDRA, R.; KUMAR, A. User satisfaction regarding quality of library services of A.C. Joshi Library, Panjab University, Chandigarh. **DESIDOC Journal of Library and Information Technology**, [S. l.], v. 35, n. 1, p. 54-60, 2015.
- NESHAT, N.; DEGHANI, M. Review of the current gap between clients' expectations and perceptions of received service in national library by using gap analysis model. **Performance Measurement and Metrics**, [S. l.], v. 14, n. 1, p. 45-60, 2013.
- NITECKI, D. A. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, [S. l.], v. 22, n. 3, p. 181-190, 1996.
- NITECKI, D. A.; HERNON, P. Measuring service quality at Yale University's libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, [S. l.], v. 26, n. 4, p. 259-273, 2000.
- OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, Chicago, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980.
- PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Retailing**, New York, v. 67, n. 4, p. 420-450, 1991.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **The Journal of Marketing**, [S. l.], v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, A. V.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **The Journal of Marketing**, [S. l.], v. 58, n. 1, p. 111-124, 1994.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; MALHOTRA, A. ES-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. **Journal of Service Research**, Thousand Oaks, v. 7, n. 3, p. 213-233, 2005.
- PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. **Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS**. 6. ed. Lisboa: Sílabo Lisboa, 2014.
- PODSAKOFF, P. M. *et al.* The influence of management journals in the 1980s and 1990s. **Strategic Management Journal**, Sussex, v. 26, n. 5, p. 473-488, 2005.
- REHMAN, S. U. Service quality assessment in university libraries of Pakistan. **Canadian Journal of Information and Library Science**, Ontario, v. 37, n. 1, p. 59-80, 2013.
- REHMAN, S. U.; KYRILLIDOU, M.; HAMEED, I. Reliability and validity of a questionnaire survey in Pakistan: an Urdu language experience. **Malaysian Journal of Library & Information Science**, [S. l.], v. 19, n. 2, p. 83-102, 2014.
- ROY, S. K. *et al.* Measuring service quality: a systematic review of literature. **International**

Journal of Services, Economics and Management, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 24-52, 2015.

SAJNA, K. P.; HANEEFA, M. K. Service quality of libraries of Indian Council of Agricultural Research Institutes of Kerala, India. **DESIDOC Journal of Library & Information Technology**, [S. l.], v. 38, n. 3, p. 156-161, 2018.

TAN, T.-S.; CHEN, T.-L.; YANG, P. H. User satisfaction and loyalty in a public library setting. **Social Behavior and Personality: an international journal**, Palmerston North, v. 45, n. 5, p. 741-756, 2017.

THOMPSON, B.; COOK, C. Stability of the Reliability of LibQual+ Scores a reliability generalization meta-analysis study. **Educational and Psychological Measurement**, Durham, v. 62, n. 4, p. 735-743, 2002.

THOMPSON, B.; COOK, C.; HEATH, F. Two short forms of the LibQUAL+ survey: Assessing users' perceptions of library service quality. **The Library Quarterly**, Chicago, v. 73, n. 4, p. 453-465, 2003.

THOMPSON, B.; COOK, C.; KYRILLIDOU, M. Concurrent validity of LibQUAL+scores: what do LibQUAL+ scores measure? **The Journal of Academic Librarianship**, [S. l.], v. 31, n. 6, p. 517-522, 2005.

THOMPSON, B.; COOK, C.; KYRILLIDOU, M. Stability of library service quality benchmarking norms across time and cohorts: a LibQUAL+ TM study. *In: ASIA-PACIFIC CONFERENCE OF LIBRARY AND INFORMATION EDUCATION AND PRACTICE (A-LIEP)*, 1., 2006, Singapore. **Proceedings [...]**. [S. l.: s. n.], 2006. p. 52-60.

THOMPSON, B.; KYRILLIDOU, M.; COOK, C. How you can evaluate the integrity of your library service quality assessment data: intercontinental LibQUAL+®analyses used as concrete heuristic examples. **Performance Measurement and Metrics**, [S. l.], v. 9, n. 3, p. 202-215, 2008.

TRANFIELD, D.; DENYER, D.; SMART, P. Towards a methodology for developing evidence: informed management knowledge by means of systematic review. **British Journal of Management**, Chichester, v. 14, n. 3, p. 207-222, 2003.

VERMA, S.; PRASAD, R. K. The MEQUAL scale: measure of service quality in management education. **International Journal of Comparative Education and Development**, [S. l.], v. 19, n. 4, p. 193-206, 2017.

VOSS, C.; TSIKRIKTSIS, N.; FROHLICH, M. Case research in operations management. **International Journal of Operations & Production Management**, [S. l.], v. 22, n. 2, p. 195-219, 2002.

WAQAR, A.; SOROYA, M. S.; MALIK, G. F. Service quality of library front desk staff in medical colleges of Lahore. **Library Management**, Bradford, v. 36, n. 1/2, p. 12-22, 2015.

XI, Q. *et al.* Service quality assessment at the Nanjing Agricultural University based on LibQUAL. **Science and Technology Libraries**, New York, v. 35, n. 4, p. 338-349, 2016.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. The nature and determinants of customer expectations of service. **Journal of the Academy of Marketing Science**, Greenvale, v. 21, n. 1, p. 1-12, 1993.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations**. [S. l.]: Simon and Schuster, 1990.

ZIAEI, S.; KORJAN, F. R. Assessment of services quality in Tabriz Central Library from the users point of view based on LibQual model. **Library Philosophy and Practice**, [S. l.], v. 1, p. 1-15, 2018.

APÊNDICE A – Artigos da amostra: Autores e referências mais citadas

Autor	Trabalhos	Citações
Anantharathan Parasuraman 23	A conceptual model of service quality and its implications for future research (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985)	8
	SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988)	7
	Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1990)	4
	Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1994)	3
	The nature and determinants of customer expectations of service (ZEITHAML; BERRY; PARASURAMAN, 1993)	1
	Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1991)	1
	ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality (PARASURAMAN; ZEITHAML; MALHOTRA, 2005)	1
Colleen Cook 19	Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality (COOK; THOMPSON, 2000)	11
	Concurrent validity of LibQual+™ scores: what do LibQual+™ scores measure? (THOMPSON; COOK; KYRILLIDOU, 2005)	4
	Users' perceptions of library service quality: A LibQual+ qualitative study (COOK; HEATH, 2001)	2
	Stability of the Reliability of LibQual+™ Scores a Reliability Generalization Meta-Analysis Study (THOMPSON; COOK, 2002)	2
	Two short forms of the LibQual+ survey: Assessing users' perceptions of library service quality (THOMPSON; COOK; HEATH, 2003)	2
	Stability of library service quality benchmarking norms across time and cohorts: A LibQual+™ study (THOMPSON; COOK; KYRILLIDOU, 2006)	2
	How you can evaluate the integrity of your library service quality assessment data (THOMPSON; KYRILLIDOU; COOK, 2008)	1
Bruce Thompson 17	Zones of Tolerance in Perceptions of Library Service Quality: A LibQual+ Study (COOK; HEATH; THOMPSON, 2003)	3
	The Search for New Measures: The ARL LibQual+ Project--A Preliminary Report (COOK et al., 2001)	2
Danuta A. Nitecki 16	Changing the concept and measure of service quality in academic libraries (NITECKI, 1996)	8
	Measuring service quality at Yale University's libraries (NITECKI; HERNON, 2000)	5
	Service quality and customer satisfaction: An assessment and future directions (HERNON; NITECKI; ALTMAN, 1999)	2
	Service quality: A concept not fully explored (HERNON; NITECKI, 2001)	1
Peter Hernon 16	Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand (HERNON; CALVERT, 1996)	4
	Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers (HERNON; ALTMAN, 2010)	3
	Quality: new directions in the research (HERNON, 2002)	2
	Delivering satisfaction and service quality: A customer-based approach for libraries (HERNON; WHITMAN, 2001)	2
	E-service quality in libraries: Exploring its features and dimensions (HERNON; CALVERT, 2005)	2
	Evaluation and library decision making (HERNON; MCCLURE, 1990)	1
	Unobtrusive Reference Testing: The 55 Percent Rule (HERNON; MCCLURE, 1986)	1
	Listening to the Customer (HERNON; MATTHEWS, 2011)	1