

# Avaliação da Qualidade do Serviço de Referência: um estudo sob a ótica dos usuários

Evaluation of the Quality of Reference Service: a study from the users' perspective

**Levi Antonio Faneco Rabelo**

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-4734-3302>

Graduado em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Brasil.

E-mail: levyfaneco@gmail.com

**Danielly Oliveira Inomata**

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5657-2137>

Doutora em Documentación e Información Científica pela Universidad de Granada (UGR), Espanha. Pós-doutorado na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Brasil.

Docente da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Brasil.

E-mail: nancy.sanchez@ufrn.br

**RESUMO:** Esta pesquisa tem como objetivo verificar a qualidade de uma biblioteca, a partir da avaliação da satisfação dos usuários, visando à melhoria contínua. Para tal, foi realizada a identificação da qualidade dos serviços, por meio da percepção e da experiência de seus usuários. A análise utilizou a escala de avaliação de bibliotecas, LibQUAL+®, para o diagnóstico. A pesquisa demonstra que, embora o grau de satisfação apresente um quadro adequado, são necessárias melhorias nas falhas apontadas pelos usuários. O compromisso com a qualidade é um processo contínuo. A identificação dessas lacunas, abre caminho para o processo de avaliação e supervisão rigorosa, focando na otimização e na melhoria contínua, buscando soluções inovadoras e construindo uma experiência satisfatória.

**PALAVRAS-CHAVE:** serviço de referência; qualidade; avaliação de serviços.

**ABSTRACT:** This research aims to verify the quality of a library, based on the evaluation of user satisfaction, aiming at continuous improvement. To this end, the quality of services was identified through the perception and experience of its users. The analysis used the library evaluation scale, LibQUAL+®, for diagnosis. The research shows that, although the level of satisfaction presents an adequate picture, improvements are needed in the flaws pointed out by users. Commitment to quality is an ongoing process; identifying these gaps paves the way for a process of evaluation and rigorous supervision, focusing on optimization and continuous improvement, seeking innovative solutions and building a satisfactory experience.

**KEYWORDS:** reference service; quality; service evaluation.

## 1 INTRODUÇÃO

Historicamente, a qualidade das bibliotecas era considerada por critérios quantitativos, como o tamanho de sua coleção, a amplitude de sua cobertura, sua variedade de formatos, a frequência de uso pelos usuários, a quantidade de bibliotecários e os produtos e serviços ofertados. Embora esses indicadores ainda sejam importantes, essa perspectiva limita a compreensão das necessidades reais e expectativas dos usuários, negligenciando a experiência individual.

Para superar essa lacuna, propõe-se uma mudança de paradigma: a abordagem centrada no usuário para a medição da qualidade em bibliotecas. Essa abordagem reconhece a importância de dar voz aos usuários e considerar suas percepções, opiniões e experiências ao avaliar a qualidade dos serviços.

A esse respeito, Costa (2018) afirma que as mudanças têm comprovado a importância das organizações dedicarem maior atenção à qualidade dos seus serviços ofertados, tornando-se um fator crucial para o sucesso delas. Sendo assim, organizações prestadoras de serviços, como as bibliotecas, devem ter o usuário como foco principal de todo o processo de gestão.

Do exposto, esta pesquisa buscou questionar: a percepção dos usuários em relação à qualidade dos produtos e serviços ofertados por uma biblioteca escolar-técnica, e de que forma esses serviços estão sendo ofertados em consonância com suas competências informacionais, atendendo diretamente suas necessidades informacionais.

## 2 DESENVOLVIMENTO

A qualidade em serviços de bibliotecas se configura como um aspecto crucial para garantir a efetividade e relevância dessas instituições no cenário informational atual. Mais do que a simples oferta de acesso à informação, as bibliotecas modernas buscam se destacar pela excelência no atendimento às demandas dos seus usuários,

promovendo um ambiente propício ao aprendizado, à pesquisa e ao desenvolvimento da comunidade.

A esse respeito, Barbalho (1995) comenta que a qualidade em unidades de informação é determinada pelo usuário. Ela acrescenta que os sistemas de gestão da qualidade só conseguirão ser implantados se os bibliotecários forem capazes de compreender o valor percebido pelos usuários dos serviços.

Contudo, quando os usuários são ouvidos nas bibliotecas, geralmente respondem a questões fechadas, previamente elaboradas pelos próprios bibliotecários, com base no que estes consideram relevante para a avaliação dos serviços. No entanto:

[...] Quando estes utilizadores avaliam um serviço de informação, será em termos da medida em que, o que é fornecido os ajudou a entender uma situação ou a resolver um problema. Por outras palavras, os utilizadores têm quadros de referência diferentes dos fornecedores de informação e, por conseguinte, podem avaliar a qualidade de um serviço de biblioteca utilizando critérios de expectativas bastante diferentes (Hebert, 1994, *apud* Edwards; Browne, 1995, p. ).

A participação dos usuários é crucial no processo de avaliação dos serviços e produtos ofertados, pois garante que a usabilidade esteja alinhada às suas necessidades, promovendo a satisfação e a excelência nos serviços

Para isso devem ser empregadas ferramentas da qualidade, instrumentos de avaliação e normas técnicas, cuja aplicação é de grande importância para os sistemas de gestão. Esses recursos auxiliam o gerenciamento e a implantação de políticas de melhoria, permitindo a identificação de lacunas, a definição de soluções eficazes e a avaliação das mudanças propostas.

As ferramentas da qualidade são técnicas utilizadas para melhoria de produtos, serviços e processos, sendo empregadas na identificação e resolução de problemas, apoio às tomadas de decisões e estímulo à inovação.

O Quadro abaixo apresenta algumas das ferramentas da qualidade, bem como sua aplicabilidade.

Quadro 1 – Ferramentas da Qualidade

NOME	Descrição
CICLO PDCA	O ciclo PDCA consiste em um método gerencial de tomada de decisões que visa garantir o funcionamento dos processos. Ele representa um processo cíclico direcionado à melhoria (Araújo, 2009).
BRAINSTROMING	A palavra brainstorming significa tempestade cerebral ou de tempestade de idéias e é empregada em várias organizações, que a utilizam como um plano de ação participativo. Com o enfoque a estimular a utilização do potencial criativo dos envolvidos, para que as pessoas criem o maior número de ideias acerca de um tema previamente selecionado (Meireles, 2001).
ESTUDO DE TEMPOS	Cronometragem é uma técnica que utiliza o cronômetro como principal medidor, obtendo-se o tempo de duração da operação com a medição de cada um dos elementos da operação que está sendo cronometrado. A cronometragem é o método mais empregado na indústria para medir o trabalho (Martins e Laugeni, 2003).
DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO	Também conhecido como diagrama de espinha de peixe ou diagrama de Ishikawa, consiste em uma forma gráfica usada como metodologia de análise para representar a relação de fatores de influência do problema ou processo (causas) sobre um determinado problema ou resultado de um processo (efeito) que possam afetar o resultado considerado (Miguel, 2001).
GRÁFICO DE PARETO	É um gráfico de barras verticais que identifica a informação sobre um determinado tema, de maneira que indique visualmente a prioridade dos mesmos. Neste gráfico é possível levantar as causas de um problema ou seu efeito, levando em consideração a situação em que o problema pode ser atribuído a um número pequeno de causas. A informação organizada através desta ferramenta pode auxiliar no estabelecimento de metas viáveis e cabíveis a serem alcançadas dentro de um planejamento mais eficiente. (Vasconcelos e Queiros, 2010)
PADRONIZAÇÃO	É uma metodologia que visa reduzir a variabilidade dos processos de trabalho sem prejudicar sua flexibilidade. Utilizando essa técnica é possível definir os produtos ou serviços, os métodos para produzi-los, as maneiras de atestar sua conformidade e se os mesmos atendem às necessidades dos clientes. A padronização é o melhor modo de alcançar os resultados esperados, garantir qualidade, reduzir desperdícios e aprimorar produtos e processos (Fonseca et al, s/ano).
FOLHA DE VERIFICAÇÃO	É um formulário no qual os itens a serem examinados já estão impressos, com o objetivo de facilitar a coleta dos dados. Ela é utilizada para armazenagem e registro de dados ou falhas, sendo especificados quais os tipos de dados estão sendo coletados, preferencialmente de modo estratificado, para que se possa identificar o problema de acordo com o processo e partes envolvidas. (Werkema, 1995)
5W2H	É uma ferramenta que possui o objetivo identificar todas as variáveis de um processo de maneira clara e simplificada através da elaboração de uma tabela, onde em cada coluna estará disposta uma variável e em cada linha um problema a ser solucionado. Por meios do 5W2H é possível programar as ações de forma precisa e padronizada, evitando divagações e direcionando para os resultados esperados (Martins, 2006).

Fonte: Chiroli e Vieira (2013).

A aplicabilidade destas ferramentas abrange desde a necessidade de inspeção e avaliação da qualidade das unidades até a produção de conhecimentos institucionais. Elas tornam-se imprescindíveis em todos os processos, produtos e serviços, contribuindo para a otimização na distribuição de recursos, para a previsão das vantagens dos serviços prestados e o acompanhamento de seus usos, com o objetivo de corrigir possíveis falhas e promover melhorias contínuas.

Os modelos de avaliação apresentam-se como ferramentas flexíveis e adaptáveis, tendo como principal função servir como base para o aprimoramento contínuo, permitindo que sejam moldados de acordo com as necessidades específicas, promovendo soluções eficazes.

Nesse contexto, Silva (2019) destaca que, na década de 1980, Grönroos foi um dos pioneiros no desenvolvimento de modelos para a mensuração da qualidade em serviços. Já Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram um modelo de avaliação da qualidade do serviço, baseado na teoria da satisfação do consumidor de Oliver (1980). Outro aspecto levantado por Silva (2019) é que:

[...] durante várias décadas, a forma mais comum da avaliação das bibliotecas consistia numa abordagem quantitativa, com o foco da avaliação em ‘quanto’ a biblioteca havia, seja em relação ao tamanho de seu acervo, seja no que se refere à quantidade de materiais empregados/consultados (Silva, 2019, p. 32).

Ainda nessa linha de reflexão, Silva (2019, p. 33) afirma que se fez necessário repensar as técnicas e métricas tradicionais utilizadas, tendo em vista as demandas cada vez mais crescentes e dinâmicas nos processos de avaliação. No quadro 2, são apresentados os Modelos de Avaliação.

**Quadro 2** – Modelos de Avaliação da Qualidade

NOME	DESCRIÇÃO
<b>SERVQUAL</b>	O modelo SERVQUAL identifica-se como uma escala de 22 itens que mensuram a qualidade do serviço em cinco dimensões: 1) Confiabilidade: capacidade de realizar um serviço prometido de forma confiável e precisa; 2) Presteza: capacidade de resposta ou de ajudar o cliente e prover pronto atendimento; 3) Segurança: habilidade em transmitir confiança e segurança, com cortesia e conhecimento; 4) Empatia: cuidados e atenção individualizados aos clientes; e 5) Aspectos tangíveis: referência e instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação.
<b>SERVPREF</b>	Sendo composto por 22 itens de percepção, mas ao contrário do modelo SERVQUAL, são excluídos quaisquer a respeito de expectativas, se baseando unicamente na performance do serviço e, a ordem da relação causal entre qualidade de serviço e satisfação de consumidor, além do impacto da qualidade de serviço e satisfação do consumidor nas intenções de compra (Nejati, Nejati, 2008; Silva, 2019; Souto, Correa-Neto, 2017).
<b>LibQUAL+</b>	Sendo desenvolvido a partir do modelo SERVQUAL para aplicação especificamente em bibliotecas, possui apenas três dimensões, para atender a avaliação de serviços das bibliotecas: 1) Valor Afetivo do Serviço: referindo-se à interação dos usuários com a equipe da biblioteca, principalmente no que tange aos aspectos de assistência e competência. 2) Controle da Informação: Os usuários encontram na biblioteca a informação que necessitam no formato escolhido, de forma fácil ou autônoma? 3) Biblioteca como Lugar: Avalia características físicas da biblioteca em relação à conveniência e seus espaços são convidativos para estudo individual e trabalhos em grupo (Brito, 2013, p. 56).

**Fonte:** elaborado pelo autor (2024).

Em relação a esse tema, tais modelos têm como finalidade mensurar, por meio de dados quantitativos, a percepção dos usuários sobre produtos e serviços, visando à realização de levantamentos sistemáticos de dados e de informações. Para isso, devem ser utilizados indicadores de desempenho como ferramentas para medir o grau de satisfação dos usuários e a qualidade dos serviços prestados.

A gestão da qualidade em bibliotecas deve ser gerida com foco no atendimento das necessidades informacionais e na satisfação de seus usuários, que deve ser atingida por meio de serviços eficientes e eficazes. Para tanto, deve ser estabelecido um planejamento que defina os padrões que a unidade pretende alcançar, com vistas às melhoria contínua de seus serviços e à busca pela excelência institucional.

As normas técnicas assumem um papel crucial para obtenção do grau de qua-

lidade em unidades de informação. A aplicação dessas normas têm como objetivo a padronização e otimização dos processos, garantindo a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.

A normalização consiste na utilização de normas e padrões que estabeleçam princípios para a qualificação de diversos produtos, processos, serviços e atividades, oferecendo meios confiáveis para a aferição da qualidade e para a padronização de regulamentos em diferentes países (ABNT, 2006). O quadro abaixo descreve as normas aplicáveis às unidades de informação.

**Quadro 3** – Normas Técnicas para Unidades de Informação

NOME	DESCRIÇÃO
<b>ABNT ISO 9001</b>	Tem como foco a adoção de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), o qual é um sistema de decisão estratégica para uma organização que auxilia na melhoria do desempenho.
<b>ABNT ISO 9004</b>	Estabelece diretrizes de autoavaliação, com foco na melhoria contínua, através de requisitos de qualidade de produtos e serviços, com foco na satisfação de usuários, colaboradores, investidores, fornecedores e a sociedade em geral.
<b>ISO 2789</b>	Estabelece regras para os serviços de bibliotecas e informação, no que se refere ao acervo e a apresentação de estatísticas, objetivando promover boas práticas no uso de estatísticas para gestão de serviços informacionais.
<b>ISO 11620</b>	Estabelece indicadores de desempenho aos serviços prestados pelas bibliotecas, sendo estabelecidos seis critérios a serem utilizados para medir a qualidade de um indicador: 1) Conteúdo Informativo; 2) Confiabilidade; 3) Validade; 4) Adequação; 5) Praticidade; 6) Comparabilidade.

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2024).

O propósito dessas normas é estabelecer ferramentas para determinar a qualidade e a eficácia dos recursos que são alocados para cada serviço ofertado e outras atividades realizadas pelas bibliotecas. Ao que se refere ao assunto, Pimenta e Coelho Junior (2016) dizem que:

Os indicadores de satisfação em uma unidade informação muitas vezes diz respeito a aspectos como horários de abertura, número de lugares disponíveis para a leitura, pesquisa, consulta a terminais de

computador, disponibilidade de documentos, serviços de empréstimo, serviço de empréstimo entre bibliotecas, serviço de referência, comportamento de pessoal, ergonomia dos catálogos on-line, sinalização do acervo ou refere-se a uma apreciação mais global (Pimenta; Coelho Júnior, 2016, p. 5).

Outro aspecto levantado mencionado por Freitas, Bolsanella e Viana (2008, p. 92) é que, atualmente, a qualidade dos serviços ofertados nas bibliotecas não está somente atrelada ao desempenho dos bibliotecários ou à estrutura física, mas também à forma com são alocados, de maneira eficiente, os recursos computacionais disponíveis que compõem o sistema de informação.

## **2.1 BIBLIOTECA DA ESCOLA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL ENF<sup>a</sup> SANITARISTA FRANCISCA SAAVEDRA**

A Escola de Educação Profissional Enf<sup>a</sup> Sanitarista Francisca Saavedra, ou Escola Técnica do SUS (ETSUS), é uma das unidades descentralizadas do Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (CETAM), localizada na Av. Desembargador Felismino Soares, s/n, bairro Colônia Oliveira Machado. Foi criado por meio do Decreto nº 23.637, de 11 de agosto de 2003, como órgão formador de educação profissional no Estado do Amazonas.

Sua tipologia de biblioteca é considerada escolar-técnica, sendo responsável por apoiar as atividades de formação profissional, estimulando o gosto pela pesquisa e a construção e reconstrução de conhecimentos especializados na área da saúde. Tem como função primordial oferecer suporte informacional para a formação técnica dos cursos ofertados.

O acervo é composto majoritariamente de livros, mas também inclui folhetos, maquetes e periódicos de acesso aberto para todos. Ele abrange as seguintes coleções: obras de referência, metodologia, psicologia, física, química, biologia, ciências médicas, farmacologia, língua estrangeira.

Os principais serviços ofertados pela unidade são: a) Empréstimo domiciliar; b) Consulta a relatórios técnicos; c) Levantamento sistematizado de informação na área da saúde; d) Capacitação em normalização; e) Capacitação sobre fontes de informação; f) Serviço de disseminação seletiva de informação; g) Reserva de espaço da biblioteca.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa se caracteriza como aplicada, por se tratar de uma investigação voltada a um contexto específico. Quanto aos objetivos, classifica-se como exploratória e descritiva, pois buscará compreender e descrever a satisfação dos usuários. De acordo com Gil (2009, p. 41), a pesquisa exploratória tem como objetivo “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito [...]”.

Dessa maneira, a metodologia empregada baseia-se em um estudo de caso, realizado no setor de Serviço de Referência da biblioteca, com uma amostra de 25 usuários selecionados aleatoriamente, com a colaboração dos responsáveis pela biblioteca.

A coleta de dados utilizou dois instrumentos distintos: O primeiro consistiu em uma entrevista com a bibliotecária e sua equipe, com o objetivo de caracterizar os produtos, os serviços e o funcionamento da unidade. O segundo consistiu na aplicação do questionário adaptado do modelo LibQUAL+®, contendo 10 questões fechadas. A pesquisa adotou a abordagem quantitativa.

### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Para avaliar a satisfação e apresentar os resultados que visam atingir o objetivo geral e os específicos por meio dos determinantes, foram utilizados questionários com a escala Likert de 1 a 9. Entre 1 e 4, estão as escalas de discordância,

sinalizando um cenário desfavorável; entre 6 a 9, estão as escalas mais inclinadas à concordância, indicando um cenário positivo. O número 5 quatro na escala representa uma posição intermediária do usuário quanto à qualidade percebida em relação ao serviço prestado.

Os gráficos e tabelas a seguir apresentam a medida de satisfação dos usuários quanto aos serviços oferecidos, com o objetivo de diagnosticar o grau de contentamento. Buscou-se utilizar nesta pesquisa gráficos para facilitar a visualização dos dados coletados, de modo a evidenciar as informações obtidas junto aos usuários.

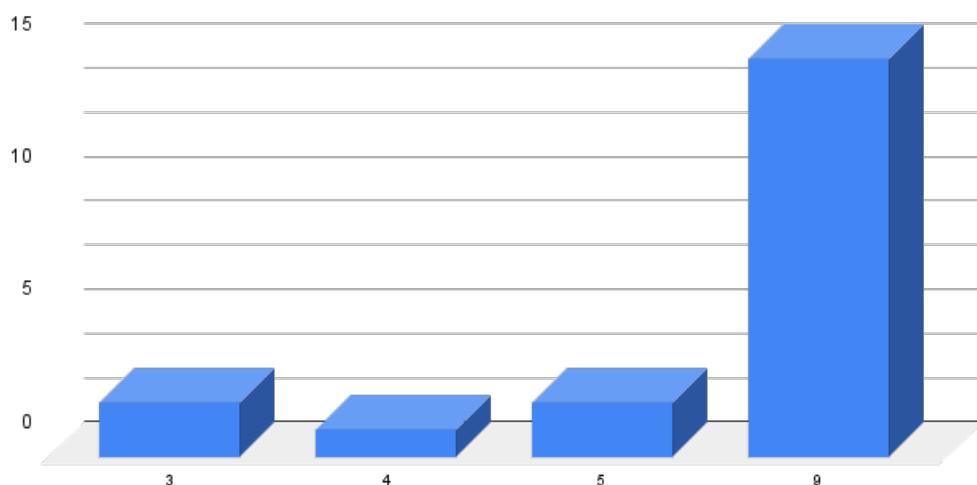
Para apurar o nível de satisfação dos usuários, foram realizadas perguntas baseadas no modelo LibQUAL+®, que permitiram a coleta de informações sobre a qualidade percebida com base nos determinantes da qualidade. Os resultados podem ser observados logo abaixo:

As quatro primeiras questões do questionário, estão dimensionadas no **Valor Afetivo do Serviço, segundo** o LibQUAL+®, e dizem respeito ao aspecto humano, abordando a interação entre o usuário e a equipe da biblioteca. Nota-se como determinante da qualidade em bibliotecas a relação do usuário com o colaborador presente no balcão de referência.

O bibliotecário de referência passou a ter novas responsabilidades com a incorporação de novas tecnologias no setor de referência, assumindo o papel de profissional educador no uso de recursos informacionais *online*, desenvolvendo treinamentos, cursos e palestras com o intuito de atrair os usuários, tanto para o espaço físico quanto para o virtual, tornando a biblioteca um local de aprendizagem no desenvolvimento de competências informacionais (Pintro, 2012; Felício, 2014).

Esse profissional precisa demonstrar interesse em prestar assistência, além de compreender as necessidades e demandas dos usuários que não possuem o hábito de utilizar esse espaço, sendo necessário adotar uma postura mais atenciosa e cortês durante o atendimento.

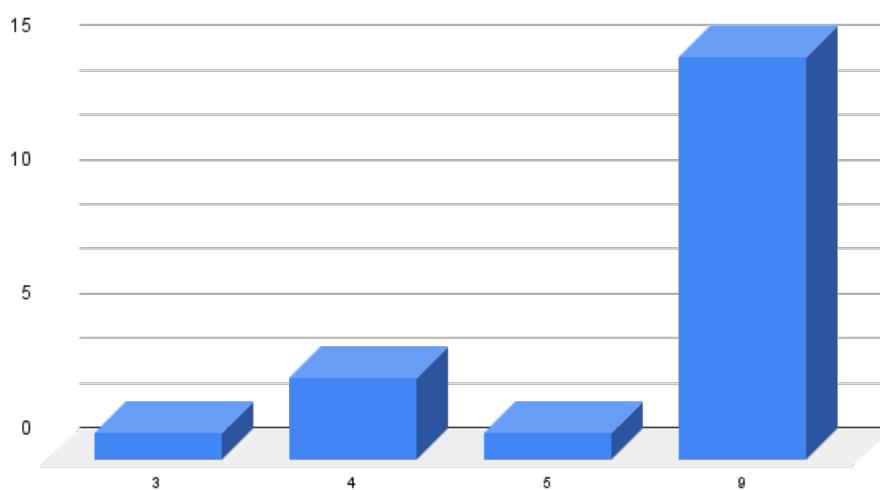
Gráfico 1 - O Atendimento



**Fonte:** Elaborado pelos autores, com base nos dados coletados (2023).

No Gráfico 1, observa-se que, em relação ao atendimento e à comunicação na biblioteca, 75% atribuíram a nota 9 ao nível de satisfação dos usuários. A escala de 6 a 9 representa um cenário favorável para a biblioteca, sendo possível identificar um alto nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento recebido. Também foram obtidas notas 3 (10%), 4 (5%) e 5 (10%); sendo que, de 1 a 4, o cenário é considerado desfavorável, enquanto a nota 5 indica uma posição mediana em relação ao atendimento da biblioteca.

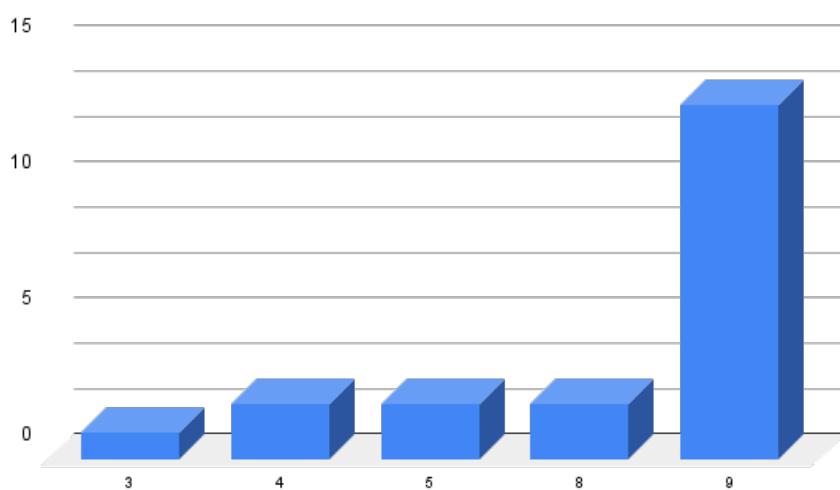
Gráfico 2 - Gentileza dos funcionários



Fonte: Elaborado pelos autores, com base nos dados coletados (2023).

No Gráfico 2, no que se refere à gentileza e à cortesia efetivamente demonstradas durante o atendimento no serviço de referência, destaca-se que 75% dos respondentes atribuíram nota 9. Isso significa que tiveram uma percepção positiva dos colaboradores durante o período em que realizaram o atendimento.

No entanto, há discordância em relação a essa percepção, tendo usuários que atribuíram a nota 3 (5%) e a nota 4 (15%), o que indica uma perspectiva negativa do atendimento que é realizado pelos colaboradores. Apenas 5% dos respondentes se posicionaram de forma neutra em relação à cortesia recebida.

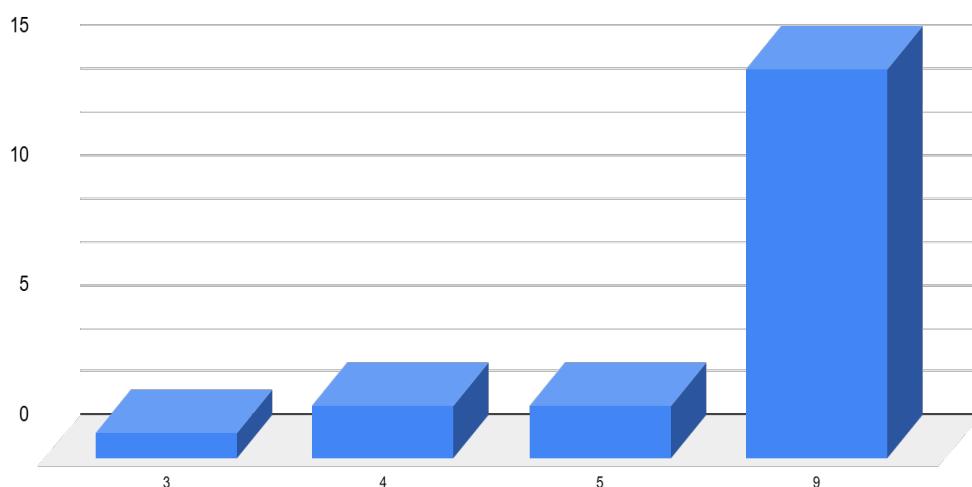
**Gráfico 3** - Competências dos funcionários

**Fonte:** Elaborado pelos autores, com base nos dados coletados (2023).

No Gráfico 3, são apresentadas as competências durante a prestação de serviços ofertados pela biblioteca, tendo como resultado 65% dos usuários atribuindo nota 9 e 10% atribuindo nota 8 para a aptidão dos colaboradores no atendimento realizadono balcão de referência e durante a oferta dos serviços solicitados pelos usuários.

Para outros, os colaboradores não demonstraram eficiência durante o atendimento ou na prestação de serviços, sendo que 10% atribuíram nota 4 e 5% nota 3, o que indica uma experiência negativa durante a utilização da biblioteca. Os 10% restantes atribuíram uma nota 5, demonstrando neutralidade em relação ao atendimento ou à interação em busca de serviços.

Gráfico 4 - Interesse dos funcionários



**Fonte:** Elaborado pelos autores, com base nos dados coletados (2023).

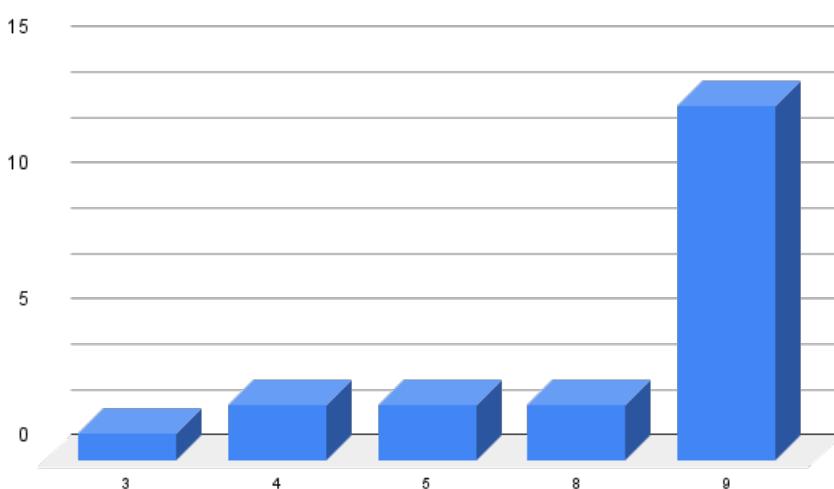
No Gráfico 4, observa-se o questionamento em relação ao interesse dos colaboradores em auxiliar os usuários da biblioteca a sanar seus problemas de pesquisa, sendo que 75% dos usuários atribuíram nota 9, o que demonstra uma percepção de proatividade e prontidão dos funcionários da biblioteca em auxiliar os usuários em suas busca.

O gráfico mostra também que 5% atribuíram nota 3, 10% atribuíram nota 4 e outros 10% atribuíram nota 5, refletindo uma visão insatisfatória em relação à experiência durante alguma solicitação de suporte para resolução de problemas em pesquisas de informação.

O bibliotecário de referência possui o papel de educador, utilizando os recursos informacionais para o desenvolvimento de treinamentos que contribuem na assistência e orientação quanto às informações disponíveis tanto no acervo para consulta local e empréstimos quanto nos ambientes virtuais, além de realizar capacitações para o acesso a base de dados, fontes de informação especializadas e normalização de trabalhos acadêmicos.

As questões 5 a 7 do questionário estão dimensionadas no eixo **Controle da Informação** da LibQUAL+®, que está diretamente relacionado à busca do usuário pela informação necessária na biblioteca, no formato escolhido, de forma fácil e autônoma.

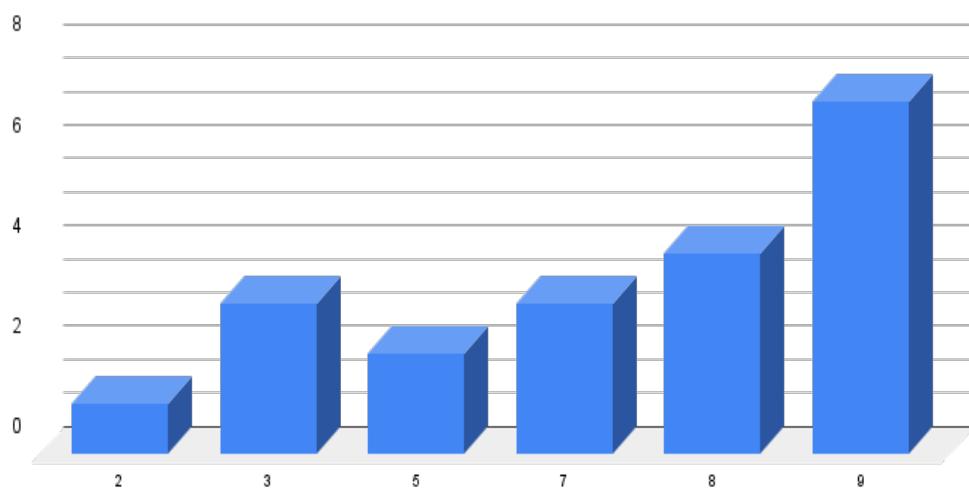
**Gráfico 5 - O Acervo**



**Fonte:** Elaborado pelos autores, com base nos dados coletados (2023).

No Gráfico 5, apresenta-se a satisfação do usuário em relação ao acervo disponibilizado pela biblioteca, constatando se o mesmo atende às suas demandas e necessidades de pesquisa. Observa-se que 55% atribuíram nota 9, 15% atribuíram nota 8 e 15% atribuíram nota 5, revelando uma percepção positiva de que o acervo contempla suas demandas temáticas e auxilia em suas buscas.

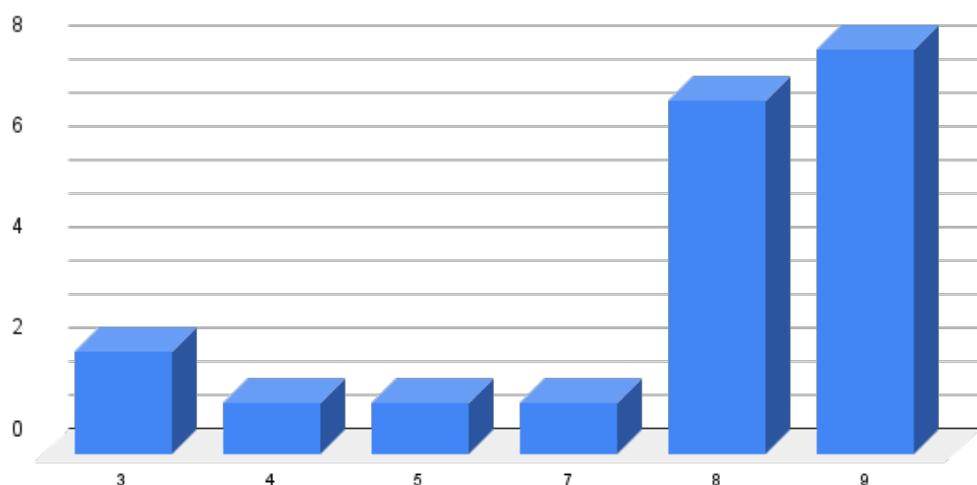
Observou-se ainda que 10% atribuíram nota 4 e 5% atribuíram nota 3, revelando uma percepção negativa em relação ao acervo, relacionada à cobertura de assuntos específicos da área da saúde ou à temporalidade do conteúdo dos materiais incorporados ao acervo.

**Gráfico 6 - Quantidade do Acervo**

**Fonte:** Elaborado pelos autores, com base nos dados coletados (2023).

Como observado no Gráfico 6, ocorreram muitas variações na resposta, expondo uma percepção diversa em relação à quantidade de obras disponíveis no acervo e se estas são suficientes para os usuários que as utilizam. Os usuários que participaram da coleta eram de cursos variáveis, sendo que 72,7% eram de cursos técnicos de nível médio, em sua maioria dos cursos de Enfermagem (22,7%) e Saúde Bucal (22,7%). Considerando isso, os resultados demonstram que 15% atribuíram nota 7, 20% atribuíram nota 8 e 35% atribuíram nota 9, totalizando 70% com uma perspectiva positiva do acervo.

Em contrapartida, 5% atribuíram nota 2 e 15% atribuíram nota 3, resultando em 20% com uma percepção negativa quanto à quantidade de obras no acervo, o que pode estar relacionado à falta de exemplares ou à presença de apenas uma quantidade mínima, insuficiente para atender toda a comunidade usuária. Os 10% restantes atribuíram nota 5.

**Gráfico 7** - Recursos Informacionais

**Fonte:** Elaborado pelos autores, com base nos dados coletados (2023).

No Gráfico 7, apresentam-se os recursos informacionais disponibilizados no serviço de referência: obras de referências, livros, periódicos e demais materiais informativos que estão sendo providenciados pela biblioteca visando atender adequadamente às demandas informacionais dos usuários.

É possível verificar que 40%, 35% e 5% dos respondentes atribuíram, respectivamente, as notas 9, 8 e 7, indicando que a unidade oferece materiais que atendem plenamente às demandas, correspondendo a uma percepção positiva de 80%. Outros 5% atribuíram nota 5 aos recursos disponibilizados pela biblioteca.

Quanto aos demais, 10% atribuíram uma nota 3 e 5% atribuíram nota 4, totalizando 15% o que corresponde a uma percepção desfavorável em relação aos recursos disponibilizados para atender às demandas solicitadas durante o atendimento.

Observou-se que, em relação ao acervo e aos recursos informacionais disponibilizados, a biblioteca atende às demandas informacionais de uma parcela significativa dos usuários. No entanto, o fato de o acervo ser fechado aponta um aspecto fortemente negativo em relação à autonomia na busca e recuperação da

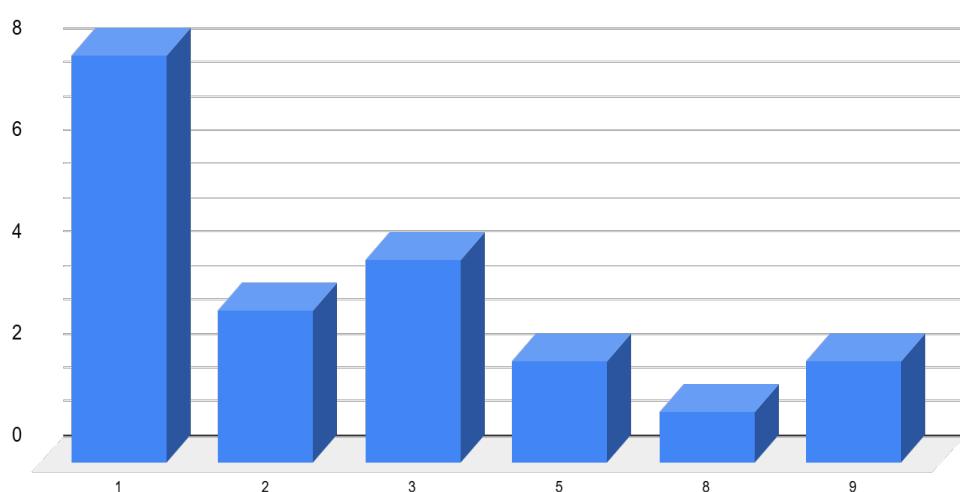
informação, impossibilitando que os usuários possam selecionar novas informações além daquelas entregues a eles no balcão de referência.

Outro aspecto observado diz respeito à cobertura das coleções do acervo, que apresenta títulos com uma média de duplicação inferior ao necessário para atender à demanda dos usuários da unidade. Torna-se necessária, portanto, a análise do *status* das coleções existentes, bem como a elaboração e formalização de uma proposta de política de formação e desenvolvimento das coleções.

As últimas questões do questionário estão dimensionadas no eixo **Biblioteca como Lugar** da LibQUAL+®, que está diretamente ligado à avaliação das características físicas da biblioteca especialmente quanto à adequação do espaço físico e do mobiliário.

Segundo Galbinski e Miranda (1993, p. 27), estudos especializados sobre conforto ambiental devem ser realizados durante a elaboração do projeto arquitetônico do prédio. Para que um ambiente seja confortável, é necessário que o mobiliário e os equipamentos sejam ergonomicamente projetados, oferecendo conforto, boa postura e mobilidade.

**Gráfico 8 - Terminais de Acesso à Internet**



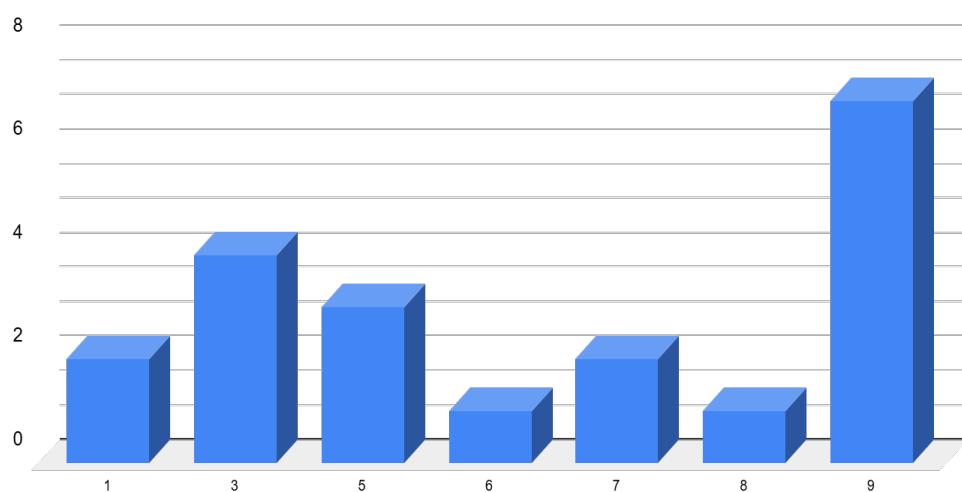
**Fonte:** Elaborado pelos autores, com base nos dados coletados (2023).

No Gráfico 8, busca-se verificar se a quantidade de terminais de acesso à internet é suficiente para atender à comunidade acadêmica que utiliza a biblioteca para a realização de pesquisas online, sendo esses terminais utilizados também para consultas ao acervo por meio do catálogo automatizado do sistema Biblivre.

Por meio do gráfico, é possível observar que 75% dos respondentes atribuíram notas de 1 a 4, evidenciando uma percepção negativa quanto à quantidade de terminais de acesso disponibilizados pela biblioteca para navegação na internet, sendo apenas 2.

Outros 10% atribuíram nota 5, demonstrando neutralidade em relação à quantidade de computadores disponíveis. Apenas 15% atribuíram notas de 6 a 9, revelando uma perspectiva positiva quanto à quantidade de computadores disponibilizados.

**Gráfico 9** - Catálogo automatizado



**Fonte:** Elaborado pelos autores, com base nos dados coletados (2023).

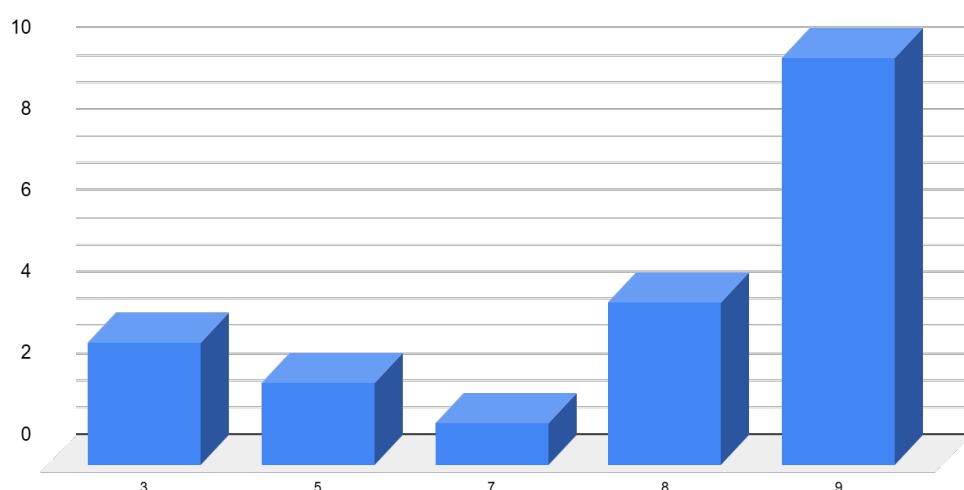
No Gráfico 9, observa-se a satisfação dos usuários com a usabilidade do sistema Biblivre, que é um *software* utilizado para a catalogação e difusão de acervos de bibliotecas públicas ou privadas, de variados portes, tendo um catálogo automa-

tizado que permite o acesso e a recuperação de informação pelos usuários.

Conforme o gráfico, a satisfação dos usuários apresentou-se em 55% dos respondentes que atribuíram nota de 6 a 9, totalizando uma percepção positiva da usabilidade do Biblivre nas buscas por títulos disponibilizados no acervo da biblioteca. Outros 15% atribuíram nota 5 ao sistema, demonstrando uma visão neutra quanto ao uso da ferramenta em suas pesquisas na biblioteca.

Notas de 1 a 4 foram atribuídas por 30% dos usuários, revelando insatisfação com o uso do sistema Biblivre, por considerá-lo um software rústico e um tanto desatualizado, além de apontarem a ausência de uma versão que permite a consulta remota de títulos ou assuntos de interesse.

**Gráfico 10 - Localização dos recursos**



**Fonte:** Elaborado pelos autores, com base nos dados coletados (2023).

O Gráfico 10, apresenta o grau de satisfação dos usuários em relação aos recursos informacionais disponibilizados pela biblioteca, avaliando se estão facilmente localizados no serviço de referência e considerando também a localização das instalações físicas da biblioteca dentro da Escola Profissionalizante Enf. Sanitarista Francisca Saavedra.

O gráfico demonstra que 75% dos usuários estão satisfeitos com a localização tanto dos recursos quanto da biblioteca, que se encontra próxima aos laboratórios de práticas dos cursos técnicos. O fluxo de uso do espaço é constantemente movimentado nos turnos matutino e noturno, além de parte do período da tarde.

Cerca de 10% atribuíram nota 5, demonstrando uma visão neutra em relação à localização; e 15% atribuíram nota 3, considerando negativo esse aspecto, uma vez que a biblioteca é afastada das salas de aula e acessada majoritariamente por usuários em disciplinas específicas de práticas laboratoriais. Além disso, não há sinalização adequada na escola que indique sua localidade.

As características do espaço físico da biblioteca constituem um dos seus pontos fracos: trata-se de um espaço pequeno, com poucos terminais de acesso, o que limita a realização de pesquisas informacionais em um ambiente confortável. Soma-se a isso a restrição de circulação dos usuários pelo acervo, que é acessado somente pelos funcionários da biblioteca.

A qualidade em bibliotecas é um tema que há tempos vem sendo desenvolvido na área de gestão, com o objetivo de analisar as lacunas informacionais entre os serviços oferecidos e as necessidades dos usuários. Ao mensurar a qualidade percebida pelos usuários em relação ao uso da biblioteca e dos recursos disponíveis, os resultados dessa coleta fornecem um diagnóstico que sintetiza os percentuais positivos e negativos, possibilitando a identificação de falhas, conforme os seguintes eixos:

**Valor Afetivo do Serviço:** observa-se que é um dos pontos fortes da biblioteca, tendo em vista a postura receptiva e comunicativa dos colaboradores durante o atendimento no balcão de referência, bem como suas competências profissionais na prestação de assistência informacional.

**Controle da Informação:** nota-se a necessidade de melhorias, especialmente quanto à média de duplicação de títulos disponíveis para empréstimo domiciliar e à atualização dos conteúdos presentes no acervo. Assim, é necessário solicitar novos materiais atualizados, em sintonia com as demandas informacionais dos usuários.

**Biblioteca como Lugar:** é necessário que haja melhoria em relação aos termi-

nais de acesso e a sinalização que indica sua localização . Também se faz necessário investir em recursos que tornem o ambiente da biblioteca mais atrativo e utilizável pelos discentes dos cursos. A infraestrutura interna é limitada a um salão de estudo, com o acervo de acesso restrito, o que compromete a autonomia dos usuários na circulação e na busca por informação.

Por meio do diagnóstico das lacunas, torna-se possível identificar os pontos fracos e promover melhorias contínuas que revertam o cenário atual. Os dados coletados na biblioteca permitiram evidenciar os pontos/fatores que afetam a qualidade percebida pelos usuários e que precisam ser observados pela gestão da biblioteca, a fim de encontrar soluções viáveis.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa questionou a percepção dos usuários em relação à qualidade dos produtos e serviços ofertados por uma biblioteca especializada, e como os mesmos estão sendo ofertados de forma alinhada às suas competências informacionais, atendendo diretamente às suas necessidades.

Por meio da coleta de dados realizada durante a pesquisa, foi perceptível que os serviços que estão sendo ofertados pela Biblioteca da Escola de Saúde Enfa. Francisca Saavedra, atendem às necessidades de seus usuários no que se refere às solicitações feitas durante o atendimento no Serviço de Referência e Informação, sendo estes orientados pelos colaboradores na elaboração de estratégias de buscas em bases de dados ou na identificação de suas dúvidas reais, possibilitando o empréstimo de materiais adequados à demanda.

Dessa forma, o objetivo geral desta pesquisa – verificar a qualidade do Serviço de Referência e Informação de uma biblioteca especializada em saúde, a partir da avaliação da satisfação dos usuários, visando à melhoria contínua – foi alcançado. Observa-se que, por meio do diagnóstico institucional, foi possível identificar determinantes de qualidade no Serviço de Referência da biblioteca.

Outro aspecto perceptível diz respeito aos recursos informacionais e ao ambiente, que apresentam os aspectos negativos. Alguns temas do acervo não possuem uma média de duplicação adequada para atender à demanda dos usuários da instituição, além da existência de poucos terminais de acesso à internet – apenas dois computadores, com tempo limitado de uso, o que se torna insuficiente em períodos de alta demanda.

De modo geral, pode-se afirmar que os objetivos específicos da pesquisa foram consolidados com sucesso. Por meio desta investigação, foi possível compreender sobre a qualidade de um serviço a partir de determinantes avaliativos, sendo que os itens que apresentarem algum déficit poderão ser aperfeiçoados com base em processos contínuos de avaliação e supervisão.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT. **Normalização**. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <https://abnt.org.br/normalizacao/>. Acesso em: 11 jun. 2024.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Qualidade e unidades de informação: referenciais para ambientes universitários. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 1995, São Paulo. **Anais** [...]. ENEBCI: São Paulo, 1995.

BRITO, Gisele Ferreira. **Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da percepção de seus clientes**: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

CHIROLI, Daiane Maria de Genaro; VIEIRA, Andréa Almeida. Melhoria de processo utilizando de ferramentas da engenharia da qualidade. **Revista Tecnológica**, Maringá, v.1, n. 24, p. 35-48, 2013. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/RevTecnol/article/view/24093>. Acesso em: 11 jun. 2024.

COSTA, Tiago. **O mundo da qualidade**: um compêndio da padronização e normalização pelo mundo. Joinville: Clube de Autores, 2018.

EDWARDS, Susan; BROWNE, Mairéad. Quality in information service: do users and librarians differ in their expectations?. **Library & Information Science Research**, [S.I.], v. 7, n. 2, p. 163-182, 1995. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0740818895900209>. Acesso em: 08 abr. 2023.

FELICIO, Joana Carla de Souza Matta. **Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias**: análise crítica voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/129180>. Acesso em: 08 abr. 2023.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo servqual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, 2008. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1206>. Acesso em: 23 abr. 2023.

GALBINSKI, J; MIRANDA, A. L. C. **Planejamento físico de bibliotecas universitárias.** Brasília: PROBIB, 1993.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisas.** São Paulo: Atlas, 2009.

NEJATI, Mehran; NEJATI, Mostafa. Service quality at university of Tehran central library. **Library Management**, [S.I.], v. 29, n. 6/7. p. 571-582, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/01435120810894563>. Acesso em: 23 abr. 2023.

PIMENTA, Elaine Cristina Tomás; COELHO JUNIOR, Thalmo de Paiva. O uso de indicadores de desempenho da ISO 11620 para avaliar bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. 19., 2016, Manaus, AM. **Anais** [...] Manaus, AM: SNBU, 2016. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4481>. Acesso em: 19 abr. 2023.

PINTRO, Sirlene. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias:** um estudo de competências e qualidade. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/99482>. Acesso em: 10 abr. 2023.

SILVA, Vinicius da Rosa da. **Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias.** 2019. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2019. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/197445>. Acesso em: 10 maio 2023.

SOUTO, Christiane de Melo Régo; CORREA-NETO, Jorge da Silva. Qualidade de serviços: uma análise comparativa entre servqual e servperf. **Journal of Perspectives in Management**, [S.I.], v. 1, n. 1, p. 63-73, 2017. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/353935690\\_Qualidade\\_de\\_Servicos\\_Uma\\_analise\\_comparativa\\_entre\\_SERVQUAL\\_e\\_SERVPERF/fulltext/611b5777169a1a010307de15/Qualidade-de-Servicos-uma-analise-comparativa-entre-SERVQUAL-e-SERVPERF.pdf](https://www.researchgate.net/publication/353935690_Qualidade_de_Servicos_Uma_analise_comparativa_entre_SERVQUAL_e_SERVPERF/fulltext/611b5777169a1a010307de15/Qualidade-de-Servicos-uma-analise-comparativa-entre-SERVQUAL-e-SERVPERF.pdf). Acesso em: 10 maio 2023.