

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES – UCAM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PESQUISA OPERACIONAL E
INTELIGÊNCIA COMPUTACIONAL
CURSO DE MESTRADO EM PESQUISA OPERACIONAL E INTELIGÊNCIA
COMPUTACIONAL

MAURICIO MACHADO GONÇALVES

**REVISÃO SISTEMATIZADA E VALIDAÇÃO DE ITENS DE
QUESTIONÁRIO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE
BIBLIOTECA EM UM INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR**

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ

Março de 2020

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES – UCAM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PESQUISA OPERACIONAL E
INTELIGÊNCIA COMPUTACIONAL
CURSO DE MESTRADO EM PESQUISA OPERACIONAL E INTELIGÊNCIA
COMPUTACIONAL

Mauricio Machado Gonçalves

**REVISÃO SISTEMATIZADA E VALIDAÇÃO DE ITENS DE
QUESTIONÁRIO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE
BIBLIOTECA EM UM INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR**

Dissertação apresentada ao Programa de
Mestrado em Pesquisa Operacional e
inteligência Computacional da
Universidade Candido Mendes –
Campos/RJ, para obtenção do grau de
MESTRE EM PESQUISA OPERACIONAL
E INTELIGÊNCIA COMPUTACIONAL

Orientador: Prof. Aldo Shimoya, D.Sc.

Coorientador: Prof. Fábio Freitas da Silva, M.Sc.

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ
Março de 2020

Catálogo na Fonte

Preparada pela Biblioteca da UCAM – CAMPOS 033/2020

Gonçalves, Maurício Machado.

Revisão sistematizada e validação de itens de questionário sobre a satisfação dos usuários de biblioteca em um Instituto de Ensino Superior. / Maurício Machado Gonçalves. – 2020.

98 f.

Orientador: Aldo Shimoya.

Coorientador: Fábio Freitas da Silva.

Dissertação de Mestrado em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional – Universidade Candido Mendes – Campos. Campos dos Goytacazes, RJ, 2020.

Referências: f. 87-96.

1. Biblioteca. 2. Qualidade de Serviços. 3. Usuários I. Shimoya, Aldo, orient. II. Silva, Fábio Freitas da Silva, coorient. III. Universidade Candido Mendes – Campos. IV. Título.

CDU – 027.7:65.012.124

Bibliotecária Responsável: Flávia Mastrogirolamo CRB 7ª-6723

MAURICIO MACHADO GONÇALVES

**REVISÃO SISTEMATIZADA E VALIDAÇÃO DE ITENS DE
QUESTIONÁRIO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE
BIBLIOTECA EM UM INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR**

Dissertação apresentada ao Programa de
Mestrado em Pesquisa Operacional e
inteligência Computacional da
Universidade Candido Mendes –
Campos/RJ, para obtenção do grau de
MESTRE EM PESQUISA OPERACIONAL
E INTELIGÊNCIA COMPUTACIONAL

Aprovado em 23 de março de 2020.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Aldo Shimoya, D.Sc. – orientador
UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES - CAMPOS

Prof. Fábio Freitas da Silva, M.Sc. – coorientador
UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES - CAMPOS

Prof. Eduardo Shimoda, D.Sc.
UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES - CAMPOS

Prof. Fabio Machado de Oliveira, D.Sc.
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE FLUMINENSE DARCY RIBEIRO

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ
2020

Dedicatória

Aos meus pais, Amaro Viana Gonçalves *in memoriam* e Creusa Machado Gonçalves *in memoriam*, os dois maiores incentivadores das realizações dos meus sonhos. Pessoas raras, que, dignamente conduziram minha vida.

Ao meu irmão José Renato Machado Gonçalves *in memoriam* e minha irmã Sandra Machado Gonçalves.

A minha esposa Ana Karla, por não ter desistido e por seu apoio durante essa jornada.

Dedico, também, à minha filha Helena, que deu um sentido especial à minha existência e me tem proporcionado grandes momentos de alegria. Te amo, minha filha!

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu orientador, Prof. Dr. Aldo Shimoya, a oportunidade de tê-lo como orientador de Mestrado. Tenho muito orgulho de citá-lo como um dos responsáveis pela minha formação profissional. Agradeço pela confiança, pela amizade, conselhos e dicas de pesquisa, pelas horas de leituras gastas e as várias correções no meu trabalho e a enorme paciência. O senhor é um exemplo de simplicidade, compreensão e competência. Meu agradecimento e profundo respeito.

Ao professor Prof. Dr. Eduardo Shimoda, competente, carismático e inspirador.

Ao Jovem e competente professor Fábio Freitas da Silva, sempre disposto a dividir seus conhecimentos e sua competência técnica.

Aos professores do MPOIC, pelos ensinamentos e aos colegas de curso, principalmente, aos amigos Plínio Rodrigues, Carlos Eduardo e Aluisio Lima pelo incentivo e colaboração.

Ao Instituto Federal Fluminense por incentivar e criar as condições para capacitação do servidor.

*“A persistência é o menor caminho do
êxito”*

(Charles Chaplin)

RESUMO

REVISÃO SISTEMATIZADA E VALIDAÇÃO DE ITENS DE QUESTIONÁRIO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE BIBLIOTECA EM UM INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR

Introdução: A biblioteca que no passado poderia ser definida simplesmente como local de armazenamento de coleção de acervos/documentos, ampliou seu escopo tornando-se mais dinâmica e contemporânea, deixando seu papel, antes passivo, para tornar uma instituição atuante nas áreas cultural, recreativa, educacional e informacional. **Objetivo:** Realizar uma revisão sistematizada sobre itens de satisfação dos usuários de uma biblioteca, em um instituto superior de ensino, e validar itens de questionário sobre a satisfação segundo a percepção dos usuários. **Metodologia:** Para verificar o estado da arte sobre o tema foi realizada uma pesquisa na base Scopus, em 25 de abril de 2019. Foram utilizadas as palavras chave: *library, quality of services, questionnaire, satisfaction* sendo encontrados 6.622 documentos. Restringindo-se a artigos publicados em periódicos, o conteúdo de 36 artigos foi analisado, e desses artigos foram obtidos 38 itens, distribuídos em seis dimensões, que foram avaliados pelo método de Lawshe. **Resultados:** A análise bibliométrica possibilitou verificar o aumento de publicações relacionadas ao tema. No mundo, o primeiro artigo sobre o tema foi publicado no ano de 1926 e, no Brasil, em 2001. O ano de 2018 apresentou o maior número de publicações. As áreas de ciências sociais, medicina e ciências da computação foram as que sobressaíram em número de publicações, e os autores com maior destaque no mundo, em número de publicações, foram Ameen, K., Mahmood, K. e Baro, E.E. e no Brasil foram Damian, I.P.M., Fujita, M.S.L. e Porto C.C.. Os países com maior número de publicações foram os Estados Unidos, seguido do Reino Unido e o Brasil, ocupou o 16º lugar. A instituição Islamic Azad University foi a que mais publicou artigos, seguida da University of Ibadan e University of the Punjab, Lahore, e, no Brasil, a USP e a UFMG. **Conclusão:** A pesquisa de satisfação é uma poderosa ferramenta de gestão, capaz de apontar lacunas existentes e correções necessárias, para um direcionamento mais eficiente em investimentos nas melhorias tanto físicas quanto tecnológicas da instituição de ensino. Empregando o método de Lawshe, 34 itens, que correspondem a 89,47% do questionário, foram mantidos; quatro itens,

que correspondem a 10,53%, foram excluídos: “layout da biblioteca, organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico” e “guarda-volumes (armários na biblioteca), espaço físico interno da biblioteca (aglomeração), na dimensão “infraestrutura/ espaço físico e instalações”. O método apresenta a vantagem de reduzir o tempo de aplicação do questionário, tempo de análise estatística e redução de custo da pesquisa.

Palavras-chave: Biblioteca. Qualidade de Serviços. Questionário. Satisfação. Usuário. Lawshe.

ABSTRACT

SYSTEMATIC REVIEW AND VALIDATION OF QUESTIONNAIRE ITEMS ON LIBRARY USER SATISFACTION AT AN INSTITUTE OF HIGHER EDUCATION

Introduction: In the past, a library would be simply defined as a collection storage place for collections/documents, but it has broadened its scope, becoming more dynamic and contemporary, leaving its role, previously passive, to be an institution active in the cultural, recreational, educational and informational areas. **Objective:** To perform a systematic review of user satisfaction items in a library at an institute of higher education and validate questionnaire items on satisfaction as perceived by users. **Methodology:** To check the state of the art on the subject, a survey was conducted at Scopus database on April 25, 2019. The keywords used were library; quality of services; questionnaire; satisfaction; and 6,622 documents were found. By restricting itself to articles published in journals, the content of 36 articles was analyzed. From these articles, 38 items were found and distributed into six dimensions, and evaluated by the Lawshe method. **Results:** The bibliometric analysis allowed verifying the increase of publications regarding the theme. The first article on the subject was published worldwide in 1926, and, in Brazil, in 2001. The year 2018 presented the largest number of publications. The areas of social sciences, medicine, and computer science were those that distinguished themselves in number of publications, and the authors with the greatest prominence worldwide in number of publications were Ameen, K., Mahmood, K. and Baro, E.E., and in Brazil were Damian, I.P.M., Fujita, M.S.L., and Porto C.C.. The countries with the most publications were the United States, followed by the United Kingdom; Brazil ranked the 16th. Islamic Azad University was the institution that published the most articles, followed by the University of Ibadan and the University of the Punjab, Lahore, and, in Brazil, USP, and UFMG. **Conclusion:** The satisfaction survey is a valuable management tool, which points out existing gaps and necessary corrections for a more efficient targeting of investments in both physical and technological improvements of an educational institution. Employing the Lawshe method, 34 items, which correspond to 89.47% of the questionnaire, were maintained; four items, corresponding to 10.53%, were excluded: "library layout"; "organization"; " signaling

and visual communication for access to areas and bibliographic collection"; and "lockers [closets in the library, internal physical space of the library (agglomeration)], in the dimension "infrastructure/ physical space and facilities". The method has the advantage of reducing the questionnaire application time, statistical analysis time and research cost reduction.

Keywords: Library. Quality of Services. Questionnaire. Satisfaction. User. Lawshe.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Número de artigos publicados no mundo e no Brasil.....	31
Figura 2- Autores com maior número de publicações sobre o tema "Bibliotecas"	32
Figura 3- Principais áreas de concentração de publicações relacionadas ao tema "Bibliotecas"	33
Figura 4- Instituições com mais publicações sobre o tema "Bibliotecas"	36
Figura 5- Principais países com maior número de publicações sobre o tema "Bibliotecas"	37
Figura 6- Nuvem de palavras baseada nos resumos dos artigos publicados na base Scopus no mundo	38
Figura 7- Nuvem de palavras baseada nos resumos dos artigos publicados na base Scopus no Brasil	38

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Itens do questionário de satisfação de usuário de uma biblioteca com os respectivos autores (continua)	67
Tabela 2- Dimensão “1. Infraestrutura/Espaço Físico e Instalações” e itens de satisfação de usuários de biblioteca com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do CVRcalculado (CVRcalc), valor do CVRcrítico (CVRcrit), e a decisão de manter ou excluir o item	73
Tabela 3- Dimensão “2. Localização” e itens de satisfação de usuários de biblioteca com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do CVRcalculado (CVRcalc), valor do CVRcrítico (CVRcrit), e a decisão de manter ou excluir o item	74
Tabela 4- Dimensão “3. Acervo” e itens de satisfação de usuários de biblioteca com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do CVRcalculado (CVRcalc), valor do CVRcrítico (CVRcrit), e a decisão de manter ou excluir o item	75
Tabela 5- Dimensão “4. Atendimento/Serviço” e itens de satisfação de usuários de biblioteca com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do CVRcalculado (CVRcalc), valor do CVRcrítico (CVRcrit), e a decisão de manter ou excluir o item	76
Tabela 6- Dimensão “5. Recursos Eletrônicos (informacionais) /Site da biblioteca” e itens de satisfação de usuários de biblioteca com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do	

CVRcalculado (CVRcalc), valor do CVRcrítico (CVRcrit), e a decisão de manter ou excluir o item77

Tabela 7- Dimensão “6. Acessibilidade” e itens de satisfação de usuários de biblioteca com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do CVRcalculado (CVRcalc), valor do CVRcrítico (CVRcrit), e a decisão de manter ou excluir o item78

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Periódicos com mais publicações sobre o tema "Bibliotecas"	34
----------------------------------------------------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

BDTA	Biblioteca Digital de Trabalhos Acadêmicos
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEFET	Centro Federal de Educação Tecnológica
CRM	Customer Relationship Management
CVR	Content Validity Ratio (Razão da Validade de Conteúdo)
ETF	Escolas Técnicas Federais
ETFC	Escola Técnica Federal de Campos
IES	Instituição de Ensino Superior
IFFluminense	Instituto Federal Fluminense
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UEL	Universidade Estadual de Londrina
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFG	Universidade Federal de Goiás
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNESP	Universidade Estadual Paulista
UNIFESP	Universidade Federal de São Paulo
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	18
1.2 OBJETIVOS.....	20
1.2.1 Objetivo geral	20
1.2.2 Objetivos específicos	20
1.3 ESTRUTURAÇÃO DO TRABALHO.....	21
2 REVISÃO SISTEMATIZADA SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM UMA BIBLIOTECA	22
2.1 RESUMO	22
2.1.2 Resumo	22
2.1.2 Abstract	23
2.2 INTRODUÇÃO	24
2.3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	26
2.4 METODOLOGIA	29
2.5 RESULTADOS E DISCUSSÃO	30
2.5.1 Cronologia da produção	31
2.5.2 Principais autores	32
2.5.3 Áreas de Concentração	33
2.5.4 Principais veículos de publicação	34
2.5.5 Principais Instituições	35
2.5.6 Principais países	36
2.5.7 Palavras destacadas nos artigos analisados	37
2.5.8 Trabalhos mais relevantes	38
2.5.9 Análise dos artigos selecionados na base Scopus: Mundo.....	39
2.5.10 Análise dos artigos selecionados na base Scopus: Brasil	44
2.6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49

2.7	CONCLUSÕES.....	50
2.8	REFERÊNCIAS	51
3	APLICAÇÃO DO MÉTODO DE LAWSHE PARA VALIDAÇÃO DE ITENS DE QUESTIONÁRIO SOBRE A SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE BIBLIOTECA DE UM INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR	57
3.1	RESUMO.....	57
3.1.1	Resumo.....	57
3.1.2	Abstract	58
3.2	INTRODUÇÃO.....	59
3.3	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	61
3.3.1	Biblioteca do Instituto Ensino Superior.....	61
3.3.2	IFFluminense - Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Norte Fluminense.....	62
3.3.3	O Campus Campos Centro do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense	63
3.3.4	Satisfação	63
3.4	METODOLOGIA	65
3.4.1	Local onde foi realizada a pesquisa.....	65
3.4.2	Elaboração do Questionário	65
3.4.3	Aplicação do pré-teste	71
3.4.4	Aplicação do questionário definitivo (anexo).....	71
3.4.5	O Método de Lawshe	71
3.5	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	73
3.6	CONCLUSÃO	79
3.7	REFERÊNCIAS	79
4	CONCLUSÕES	85
4.1	TRABALHOS FUTUROS.....	86
	REFERÊNCIAS.....	87
	APÊNDICE A.....	97

1 INTRODUÇÃO

A procura incessante por novos conhecimentos é um dos fatores que direcionam o homem a empreender na busca de informações das atividades científicas nas mais diversas áreas. Uma ferramenta muito eficiente e capaz de conduzi-lo nesse processo e que também possibilita mensurar a produção científica é denominada de bibliometria (SILVA, 2011).

Nesse sentido Arantes e Santos (2016), indicam a bibliometria para análise de portfólios muito extensos, onde a seleção de maneira qualitativa torna-se demasiadamente demorada.

Os indicadores quantitativos desempenham função importante, servindo de referência para pesquisadores, estudantes, professores e demais pessoas interessadas em adquirir e ampliar seu domínio por conteúdos, ampliar seu acervo literário e ter embasamento teórico em suas pesquisas (LIMA, 2015).

Os estudos sobre a produção científica favorecem a compreensão da construção do conhecimento científico. As pesquisas bibliométricas envolvem distintas maneiras de abordar as principais características e informações relevantes ao assunto pesquisado e têm como propósito revelar ao pesquisador uma direção e colocá-lo em contato com o que já foi produzido e publicado anteriormente a respeito do assunto a ser elaborado (FERREIRA, 2019).

A bibliometria pode ser aplicada em diversas áreas do conhecimento, como forma de avaliar, adequar e analisar a informação produzida e armazenada de um determinado campo temático; ela está geralmente associada à medida quantitativa de documentos. Constitui uma ferramenta essencial na exploração, mensuração, operacionalização do estudo da produção e uso da informação (FERNANDES *et al.*, 2017).

Para Santos (2019) é uma técnica quantitativa que deve ser utilizada, pois se inicialmente a necessidade de verificar e registrar a medida de produção focava somente em livros, hoje estamos diante de uma produção impressionante de artigos de periódicos e outros tipos de documentos, isso impôs o uso de técnicas

bibliométricas para a mensuração da produtividade de autores e o estudo de citações.

A leitura completa dos textos se torna inviável para os pesquisadores, portanto, pode-se utilizar algumas técnicas estatísticas no sentido de facilitar a busca de informações. A bibliometria é uma importante ferramenta neste processo, porque permite a filtragem de grandes quantidades de informação (DANTIER *et al.*, 2018).

O método de Lawshe (1975) foi utilizado para validação dos itens do questionário sobre a satisfação segundo a percepção dos usuários da biblioteca de uma instituição de ensino superior em Campos dos Goytacazes-RJ. Esse método passou a ser amplamente utilizado em diversas áreas, tais como: Economia (SHROTRYIA; DHANDA, 2019); Ciências da informação (HUANG; LIN; CHIU; YEN, 2016); Nutrição (KENNEDY *et al.*, 2019); Indústria aeronáutica (ADABAVAZAEH; NIKBAKHT, 2019); Serviços sociais (JOSEPH; MACGOWAN, 2018); Recursos Humanos (SHROTRYIA; DHANDA, 2019); Medicina (CASTILLO-SIERRA; GONZÁLEZ-CONSUEGRA; OLAYA-SÁNCHEZ, 2018); e comércio varejista (SOUZA *et al.*, 2020).

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Segundo Duarte e Costa (2017), as bibliotecas são espaços físicos apropriados e reservados para guardar e proteger o conhecimento e o desenvolvimento científico e cultural dos povos ao longo do tempo. Já para Andrade (2002, p. 15) a biblioteca é uma “Instituição milenar que durante séculos garantiu a sobrevivência dos registros do conhecimento humano”, portanto, é fundamental que esses espaços sejam preservados e valorizados, por se tratar de uma instituição que contribui para o desenvolvimento científico e cultural dos povos.

As bibliotecas podem ser de diversos tipos, de acordo com sua função e vínculo institucional, podendo ser classificadas como: Biblioteca Pública, Biblioteca Pública Temática, Biblioteca Comunitária, Ponto de Leitura, Biblioteca Escolar, Biblioteca Nacional, Biblioteca Universitária, Biblioteca especializada, Biblioteca

/Centro de Referência (SNBP, 2020). Todas desenvolvem um trabalho importantíssimo no desenvolvimento da humanidade, através do incentivo a leitura e disseminação da informação, pois, ela como organização social e pública, exerce papel fundamental no tocante ao desenvolvimento educacional, científico e cultural, promovendo ações que possibilitem aos seus usuários adquirir o conhecimento necessário para o seu desenvolvimento intelectual.

De acordo com Marques *et al.* (2013) as bibliotecas das universidades são importantes fontes de consultas para direcionar os estudos e as pesquisas dos discentes, dos docentes ou qualquer indivíduo que está buscando informações de um determinado assunto.

As bibliotecas precisam estar sempre se transformando e atualizando-se, para que possam atender as demandas contemporâneas de seus usuários. O processo de adequação e aprendizagem exige um constante monitoramento dos anseios do seu público, pois, assim, seus esforços são direcionados de forma mais adequada, já que nem sempre os recursos necessários estão disponíveis.

Avaliar os serviços prestados é fundamental para que sejam alcançados os melhores índices de qualidade e satisfação dos usuários e, neste sentido, Marques *et al.* (2013) relatam a importância de avaliar a satisfação dos usuários da biblioteca, corroborando com Stokić *et al.* (2019), que consideram as pesquisas de satisfação de usuários capazes de detectar as lacunas entre os benefícios esperados e percebidos pelos usuários em relação aos diferentes serviços da biblioteca. A medição de desempenho não deve ser negligenciada em nenhum caso. A qualidade deve ser sempre avaliada, pois assim pode-se ter uma visão clara se os serviços da biblioteca estão de acordo com o esperado pelos usuários.

A pesquisa de satisfação de clientes constitui uma ferramenta fundamental para elaboração de novas políticas e estratégias de marketing e direcionamento de recursos. De acordo com Bartolazzi, Shimoda e Shimoya (2018 p. 3) as informações dos níveis de satisfação dos clientes são uma das mais relevantes prioridades das gestões empresariais, que buscam um crescimento de produção e consumo de produtos e serviços com qualidade superior; elas colaboram na correção de rumos e resgate de possíveis perdas. Para os autores “satisfação é a percepção positiva ou negativa derivada da comparação entre o desempenho e as expectativas do consumidor face ao produto ou serviço”.

A biblioteca de uma instituição de ensino superior oferece os mais diversos tipos de serviços aos seus usuários, seja presencial ou virtualmente, através de ferramentas tecnológicas oferecidos em seu site. Nesse aspecto é essencial que esses produtos sejam avaliados para que os coordenadores e/ou administradores possam identificar as lacunas existentes nessa relação, pois a informação sobre os níveis de satisfação dos clientes com produtos e serviços é fundamental para manutenção, ampliação e identificação de oportunidades que possam melhorar cada vez mais as experiências dos usuários.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

O trabalho tem como objetivo realizar uma revisão sistematizada sobre a satisfação dos usuários de bibliotecas e a validação dos itens (critérios) do questionário utilizando o método proposto por Lawshe.

1.2.2 Objetivos específicos

- Realizar uma revisão sistematizada em artigos científicos que abordam a satisfação dos usuários de bibliotecas, utilizando indicadores bibliométricos como países, autores, instituições que mais publicam e contribuem para o estado da arte;
- Obter itens (critérios), por meio de uma revisão sistematizada da literatura, para a elaboração de um questionário, que possa ser utilizado para avaliar o nível de satisfação, segundo a percepção dos usuários da biblioteca.
- Verificar a validação dos itens do questionário, sob a percepção dos usuários de biblioteca, para avaliação da satisfação utilizando o método de Lawshe;

- Identificar itens de satisfação a serem mantidos ou excluídos do questionário segundo a percepção dos usuários de biblioteca em uma Instituição de ensino superior;

1.3 ESTRUTURAÇÃO DO TRABALHO

O trabalho está estruturado em 4 capítulos,

O Capítulo 1 apresenta a Introdução, além de detalhar o objetivo geral, os objetivos específicos e a estruturação do trabalho. Os capítulos 2 e 3 serão apresentados em forma de artigos.

O capítulo 2 apresenta uma “Revisão sistematizada sobre a satisfação dos usuários em uma biblioteca”.

O capítulo 3 apresenta a “Determinação dos itens do questionário para avaliar a satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços prestados pela biblioteca”.

No capítulo 4 serão apresentadas as conclusões e a proposta de trabalhos futuros.

2 REVISÃO SISTEMATIZADA SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM UMA BIBLIOTECA

2.1 RESUMO

2.1.2 Resumo

A biblioteca tem como finalidade preservar a produção intelectual, além de prover informações de âmbito pessoal, profissional ou em qualquer área de interesse. O objetivo desse trabalho é realizar uma revisão sistematizada sobre a satisfação dos usuários de uma biblioteca, em um instituto superior de ensino, tornando assim possível identificar quais os principais fatores que impactam na satisfação dos usuários e na qualidade dos serviços prestados. Foi realizada uma pesquisa na base de dados Scopus, disponível no portal de periódicos da CAPES/MEC, em 25 de abril de 2019, utilizando as seguintes palavras chave: *Library, Quality of Services, Questionnaire, Satisfaction*. Foram encontrados 6.622 documentos. O resultado inicial da pesquisa gerou resultados no mundo, posteriormente foi aplicado um filtro para que fosse gerado somente no Brasil, onde foram encontrados 97 documentos. O resultado da pesquisa mostrou que o início das publicações no mundo foi no ano de 1926 e no Brasil em 2001, sendo que o ano de 2018 apresentou o maior número de publicações. Mostra ainda que as ciências sociais, a medicina e a ciências da computação foram as áreas que concentraram o maior número de publicações, com expressivo destaque para a primeira. Os autores com maior destaque no mundo foram “Ameen, K. (24 publicações), Mahmood, K. (23 publicações) e Baro, E.E. (18 publicações) e no Brasil foram Damian, I.P.M., Fujita, M.S.L. e Porto C.C., todos com duas publicações. Quanto aos países com maior número de publicações, destacaram-se os Estados Unidos (1.680) e Reino Unido (693) e o Brasil ocupando o 16º lugar com 97 publicações. A instituição “Islamic Azad University” foi a que mais publicou artigos (70), seguida da “University of Ibadan” e “University of the Punjab, Lahore”, ambas com 69 publicações, e, no Brasil, a USP e a UFMG foram as que mais publicaram, com 17 e 13 publicações, respectivamente. Na nuvem de palavras

foi utilizado o resumo dos 12 artigos selecionados, com destaque para as palavras: Libraries, Library, Satisfaction, Quality, Study e Contries, no mundo, e com destaque para as palavras: bibliotecas, usuários, indexação, questionário, dados e pesquisa, no Brasil.

Palavras-chave: Biblioteca. Qualidade de Serviços. Questionário. Satisfação.

2.1.3 Abstract

The purpose of the library is to preserve intellectual production, in addition to providing information of a personal, professional or any area of interest. The objective of this work is to carry out a systematic review on the satisfaction of users of a library, in a higher education institute, thus making it possible to identify which are the main factors that impact user satisfaction and the quality of services provided. A search was conducted in the Scopus database, available on the CAPES / MEC journals portal, on April 25, 2019, using the following keywords: *Library, Quality of Services, Questionnaire, Satisfaction*. 6,622 documents were found. The initial result of the research generated results in the world, later a filter was applied to be generated only in Brazil, where 97 documents were found. The result of the research showed that the beginning of publications in the world was in the year 1926 and in Brazil in 2001, with 2018 having the highest number of publications. It also shows that the social sciences, medicine and computer sciences were the areas that concentrated the largest number of publications, with an expressive emphasis on the first. The most prominent authors in the world were “Ameen, K. (24 publications), Mahmood, K. (23 publications) and Baro, E.E. (18 publications) and in Brazil were Damian, I.P.M., Fujita, M.S.L. and Porto C.C., all with two publications. As for the countries with the largest number of publications, the United States (1,680) and the United Kingdom (693) stood out, and Brazil ranked 16th with 97 publications. The institution “Islamic Azad University” was the one that most published articles (70), followed by “University of Ibadan” and “University of the Punjab, Lahore”, both with 69 publications, and, in Brazil, USP and UFMG were the most published, with 17 and 13 publications, respectively. In the word cloud the summary of the 12 selected

articles was used, with emphasis on the words: Libraries, Library, Satisfaction, Quality, Study and Countries, in the world, and with emphasis on the words: libraries, users, indexing, questionnaire, data and research, in Brazil.

Keywords: Library. Quality of Services. Questionnaire. Satisfaction.

2.2 INTRODUÇÃO

Bibliotecas são espaços físicos apropriados e reservados para guardar e proteger o conhecimento e o desenvolvimento científico e cultural dos povos ao longo do tempo (DUARTE; COSTA, 2017).

Para Zamberlan (2010), a biblioteca tem como missão fundamental a interação entre a comunidade e a instituição, promovendo a disseminação do conhecimento, o resgate e a valorização cultural da região onde está inserida, além de contribuir de maneira relevante com o ensino, pesquisa e extensão.

Segundo Damasceno e Mesquita (2014), sob o aspecto social, sua finalidade é a de preservar a produção intelectual, somando-se a isso o provimento de informações às atividades das pessoas em âmbito pessoal, profissional ou em qualquer área de interesse, agregando valor aos produtos e provocando alterações positivas em sua área de influência.

De acordo com Andrade (2002, p. 15) a biblioteca é uma “Instituição milenar que durante séculos garantiu a sobrevivência dos registros do conhecimento humano”.

Segundo Santos (2012) a biblioteca deve ser vista como uma instituição complexa e primordial no sistema de comunicação da humanidade, capaz de preservar e transmitir cultura. Nesse sentido, Damian (2017) relatou que é de fundamental importância que esses espaços sejam valorizados como forma de fomentar o desenvolvimento científico e cultural dos povos.

Marques *et al.* (2013) consideraram as bibliotecas das universidades importantes como fontes de consultas para direcionar os estudos e as pesquisas dos discentes, dos docentes ou qualquer indivíduo que está buscando informações de

um determinado assunto. Ainda, os autores relatam a importância de avaliar a satisfação dos usuários da biblioteca, principalmente dos acadêmicos, cuja função é garantir um acesso fácil às informações necessárias.

Segundo Stokić *et al.* (2019), as pesquisas de satisfação ajudam a detectar as lacunas entre os benefícios esperados e percebidos pelos usuários em relação aos diferentes serviços da biblioteca. A medição de desempenho não deve ser negligenciada em nenhum caso. A qualidade deve ser sempre avaliada, pois assim pode-se ter uma visão clara se os serviços da biblioteca estão de acordo com o esperado pelos usuários.

De acordo com Rossi e Slongo (1998), a pesquisa de satisfação de clientes constitui uma ferramenta fundamental para elaboração de novas políticas e estratégias de marketing e direcionamento de recursos, que poderão colaborar para correção de rumos e resgate de possíveis perdas. Nesse sentido, Bartolazzi, Shimoda e Shimoya (2018 p. 3) apontam que as informações dos níveis de satisfação dos clientes são uma das mais relevantes prioridades das gestões empresariais, que buscam um crescimento de produção e consumo de produtos e serviços com qualidade superior. Para os autores “satisfação é a percepção positiva ou negativa derivada da comparação entre o desempenho e as expectativas do consumidor face ao produto ou serviço”.

O presente trabalho tem como objetivo realizar uma revisão sistematizada sobre a satisfação dos usuários de bibliotecas, em instituições de ensino superior.

2.3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Existem inúmeras definições para biblioteca, dentre tantas, Melhoramentos (2019) em seu dicionário Michaelis afirma que é uma coleção de livros, pública ou privada, classificada segundo algum critério, com o objetivo de conservá-los e de facilitar a consulta e o estudo. O mesmo dicionário também define como sendo, Coleção de obras sobre um povo, uma época etc.

De acordo com Mey (2004), a biblioteca de Alexandria é sem dúvida a mais famosa da antiguidade, não só por reunir um acervo fabuloso estimado em aproximadamente 700.000 volumes, mas também por ter sido frequentada por estudiosos, sábios, artistas que se encaminhavam para lá ou lá estudavam. Diversos avanços foram alcançados naquele centro de excelência, com destaque para: astronomia, gramática, matemática, mecânica e medicina.

As mentes mais brilhantes daquele período, por lá passaram e trabalharam, com destaque, para:

Eratóstenes, Aristarco, Hiparco de Bitínia, Euclides, Apolônio, Arquimedes, Heron, Herófilo, Erístrato, Hipácia - mulher sábia, astrônoma e matemática, cujo assassinato em 415 d.C. marca o fim da era científica de Alexandria, na Antiguidade. Diz-se que o evangelista Lucas (Lucano), antes de sua conversão, morou em Alexandria, onde estudou medicina. (MEY, 2004, p. 5).

Para Canfora (1989), o acervo de 700.000 volumes não corresponde a 700.000 obras, esse número seria bem menor, em torno de 400.000 rolos que corresponderiam a 90.000 obras. Essa monumental biblioteca era dividida em duas: a maior que ficava localizada no museu, e a outra, localizada no templo de Serápis, no distrito sul da cidade, onde eram guardados 40.000 rolos. Os números não são conclusivos, pois as fontes divergem, porém, é inegável que essa é sem dúvida a mais importante biblioteca da antiguidade, tendo sido responsável por garantir a transferência de conhecimentos às mais variadas pessoas, que puderam ali estudar, pesquisar e desenvolver o conhecimento. Segundo Mey (2004) a diversidade é uma característica marcante de Alexandria, pois vários sábios de diferentes origens

raciais, étnicas, pátrias, religiosas e filosóficas, puderam reunir e viver em paz, conviver e crescer.

As bibliotecas, acompanhando as modificações ocorridas na sociedade, evoluíram e se modernizaram, e desde a imponente Alexandria houve uma grande necessidade de adequação.

Elas estão sempre evoluindo, quebrando seus paradigmas e adaptando-se às novas realidades, passando de depósitos - quase cofres - do conhecimento para se tornarem espaços do saber, de compartilhamento e de disseminação da informação (SILVEIRA, 2014, p. 3).

Segundo o autor, no século XX, aconteceu uma grande modificação na estrutura das bibliotecas, causada pela grande evolução tecnológica.

Para Anzolin e Corrêa (2008), as bibliotecas passaram a ter que atender as novas demandas de seus usuários, oferecendo produtos e serviços especializados para facilitar o acesso a um acervo cada vez mais amplo. O uso das tecnologias de informação e comunicação, TICs, nos dias atuais, aliadas às bibliotecas é uma realidade indiscutível e indissociável.

Segundo Morigi e Souto (2005), as bibliotecas contam com recursos tecnológicos que proporcionam uma comunicação instantânea com os usuários, dando celeridade ao processamento técnico, disponibilizando documentos em formato eletrônico, que podem ser acessados por inúmeros usuários simultaneamente, em qualquer lugar do mundo, pois as fontes de informação atuais ultrapassam as paredes das bibliotecas.

Para Furnival e Gracioso (2011, p. 4) “a ideia é a de se vincular o conceito de biblioteca ao de portal de acesso de construção de informação e conhecimento, sendo os profissionais da informação os seus promotores e divulgadores”. Para os autores esse novo espaço, denominado “Information Commons”, não é uma revolução e sim uma adaptação ou uma evolução aos dias atuais.

Segundo Gottschalg-duque (2016), as bibliotecas, desde a sua criação, tinham como principal característica guardar e preservar os registros. Por ter um número muito reduzido de exemplares, e fatores técnicos que impediam a divulgação e disseminação do conhecimento, o enfoque principal era o da preservação e conservação do acervo. Com a evolução tecnológica e a busca cada vez maior por informação, o perfil das bibliotecas foi se modificando e adequando-se

as novas exigências. Neste contexto, Morigi e Souto (2005) consideram que o objetivo é disponibilizar a informação de maneira rápida e eficiente, além de manter seus registros de maneira confiável e duradoura, o que é possível através do meio eletrônico.

As mudanças ocorreram e continuarão ocorrendo e o desenvolvimento da tecnologia trouxe transformações para a biblioteca em vários aspectos, na relação com seu público, seus profissionais e seu acervo, tornando-a bastante diferente da pomposa biblioteca antiga de Alexandria. (MORIGI; SOUTO, 2005, p. 3).

Em uma biblioteca universitária, Marques *et al.* (2013) consideram como principais usuários os discentes e docentes, que embora não sejam considerados clientes, é válido avaliar a satisfação dos mesmos.

Segundo Marques *et al.* (2013), a satisfação é um item obrigatório para se avaliar como uma empresa está sob o ponto de vista dos clientes. Para Molinaroli *et al.* (2016), o custo para manter um cliente é menor que o investimento gasto para atrair um novo cliente. Diante desse cenário, a empresa precisa direcionar seus esforços para que possa manter seus clientes satisfeitos, criando um ciclo de confiança e relacionamentos mais longos, podendo inclusive gerar fidelidade, fator imprescindível no desenvolvimento de uma empresa.

A satisfação com produtos e serviços é fundamental para manutenção e ampliação das relações entre fornecedores e clientes. De acordo com Silva e Araújo (2015) é fundamental identificar as lacunas existentes nessa relação, pois a informação sobre os níveis de satisfação dos clientes é uma ferramenta fundamental para identificar oportunidades que possam melhorar cada vez mais as experiências dos clientes. “A satisfação pode ser vista como uma combinação do nível de expectativa com a desconfirmação resultante” (SILVA; ARAUJO, 2015, p. 3).

Para Marchetti e Prado (2001) a satisfação dos clientes deve ser constantemente monitorada, pois isso contribui de forma decisiva com informações que irão definir estratégias de controle e direcionamento das instituições sob a ótica dos clientes. Nesse sentido os autores entendem que a satisfação das necessidades dos consumidores deve ser o foco central das organizações que pretendem sobreviver em mercados cada vez mais competitivos e dinâmicos, onde os consumidores estão muito mais informados e exigentes (MARCHETTI; PRADO, 2004).

Segundo Alves *et al.* (2015), considerando a intensa concorrência, a satisfação dos clientes tornou-se indispensável e fundamental para sobrevivência, é necessário manter os clientes extremamente satisfeitos, para que isso possa gerar uma fidelização à marca e um relacionamento de longo prazo. Para Tinoco e Ribeiro (2007) vários estudos têm sido realizados por pesquisadores sobre a repercussão da satisfação dos clientes e o impacto gerado sobre o desempenho das empresas e das economias nacionais. Como resultado disso, estão sendo desenvolvidos diversos modelos que relacionam as condutas e comportamentos dos clientes com a satisfação.

2.4 METODOLOGIA

Foi realizada uma pesquisa na base de dados Scopus, disponível no portal de periódicos da CAPES/MEC, em 25 de abril de 2019.

A Scopus é a maior base de dados de resumos e citações de literatura científica revisada por pares, conta com ferramentas inteligentes para acompanhar, analisar e apoio à pesquisa (apoio à Bibliometria). O Scopus também integra, em resultados de busca: 545 milhões de resultados científicos da web; 25,2 milhões de patentes de 5 escritórios de patentes. É multidisciplinar, abrange as áreas de ciência, tecnologia, medicina, ciências sociais e Artes e Humanidades. Possui mais de 85.000 títulos de livros; 22.000 títulos de periódicos revisados por pares de 5.000 editoras internacionais (incluindo 2.600 periódicos de acesso aberto); 370 publicações comerciais; 420 séries de livros; 6,5 milhões de documentos de conferências (ELSEVIER, 2019).

O algoritmo de busca continha as palavras: Library, Quality of service, questionnaire, Satisfaction, A busca gerou como resultado da pesquisa os respectivos filtros: (TITLE-ABS-KEY (“Library” AND (“Quality of Services” OR “Questionnaire” OR “Satisfaction”)) AND DOCTYPE (ar))

Posteriormente, utilizou-se um filtro limitando a busca pelo país Brasil:

TITLE-ABS-KEY (“Library” AND (“Quality of Services” OR “Questionnaire” OR “Satisfaction”)) AND DOCTYPE (ar) AND (LIMIT-TO (AFFILCOUNTRY, “Brazil”)) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE, “ar”))

Na pesquisa, utilizando as palavras *Library*, *Quality of service*, *Questionnaire*, *Satisfaction*, na base Scopus foram obtidas as seguintes variáveis no mundo e no Brasil: número de publicações por ano; autores que mais publicaram limitando-se aos nove primeiros no mundo e aos dez primeiros no Brasil; área de concentração que mais publicaram no mundo foi limitada a 21 publicações, sendo as áreas restantes agrupadas e, no Brasil, foram limitadas a 2 publicações; periódicos que mais publicaram no mundo foram limitados a 92 publicações e, no Brasil, foram limitados a 2 publicações; as palavras-chave mais citadas nas publicações no mundo foram limitadas a 488 publicações e no Brasil foram limitadas a 11 publicações; instituições que mais publicaram no mundo foram limitadas a 39 publicações e no Brasil foram limitadas a 4 publicações; e os países em que mais publicaram foram limitados a 97 publicações.

Foi realizada a nuvem de palavras baseada no título e palavras-chave dos artigos publicados na base Scopus (2019). No mundo, as palavras "Library", "Quality of Services", "Questionnaire" e "Satisfaction" aparecem com maior destaque, associando ao tema. O mesmo procedimento foi realizado no Brasil. As nuvens foram realizadas utilizando o programa Wordle net (2019).

Foi realizado um comentário sobre o primeiro trabalho publicado no mundo e no Brasil, para se ter uma visão do início da pesquisa sobre o tema, assim como também foram comentados os 12 artigos mais recentes com aderência sobre o tema para se ter uma visão mais atualizada no mundo e no Brasil.

2.5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

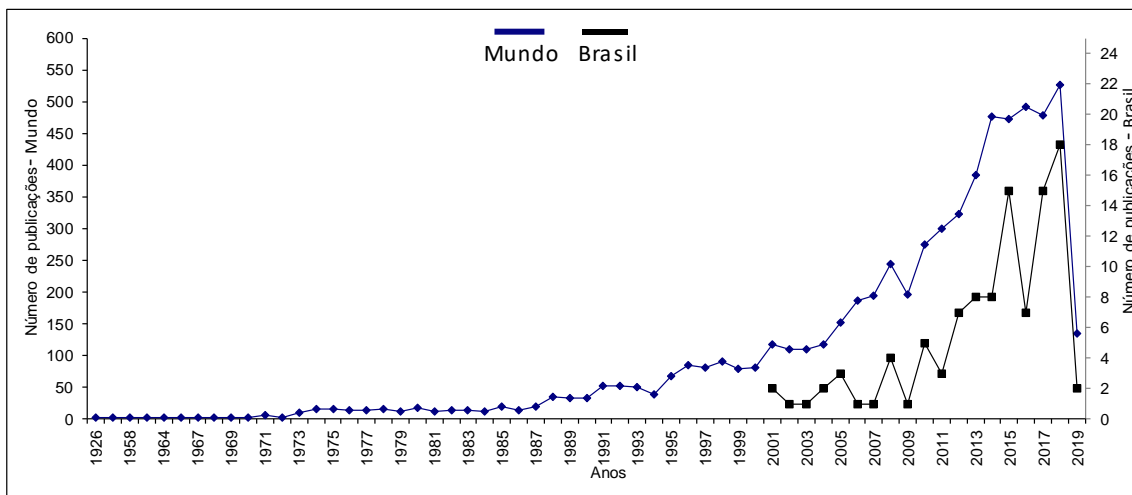
A pesquisa inicial realizada na base Scopus (2019), utilizando as palavras: *Library*, *Quality of service*, *Questionnaire*, *Satisfaction*, obteve o resultado de 6.622

documentos. Na segunda pesquisa optou-se por filtrar e selecionar somente artigos publicados no Brasil, onde foram encontrados 97 documentos.

2.5.1 Cronologia da produção

Na Figura 1 encontra-se o resultado do número de publicações sobre o tema e sua evolução ao longo dos anos, evidenciando o grande interesse dos pesquisadores sobre o tema no mundo e no Brasil.

Figura 1- Número de artigos publicados sobre o tema no mundo e no Brasil



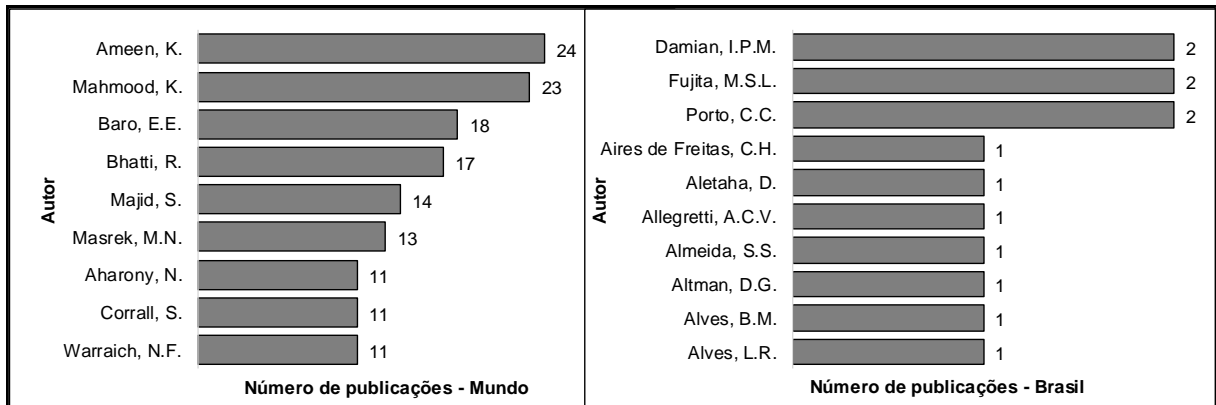
Fonte: Adaptado da Base Scopus (2019).

Pode-se observar um crescimento no número de publicações sobre o tema. O ano de 2018 foi o que houve o maior número de publicações no mundo (527) e no Brasil (18). O primeiro artigo encontrado na base Scopus, no mundo, foi publicado por Peterson e Dunkle (1926). No Brasil os dois primeiros artigos publicados foram publicados por Krzyzanowski e Taruhn (2001) e Baldor *et al.* (2001).

2.5.2 principais autores

Na Figura 2 nota-se que os autores com mais publicações sobre o tema na base Scopus, no mundo, foram Ameen (2019), Mahmood (2019) e Baro (2019), com 24, 23 e 18 publicações, respectivamente. No Brasil, os autores que mais se destacaram foram: Damian (2017) e Tartarotti, Dal'evedove e Fujita (2018) e Ribeiro, Porto e Vandenberghe (2013), todos com duas publicações.

Figura 2- Autores com maior número de publicações sobre o tema "Bibliotecas"

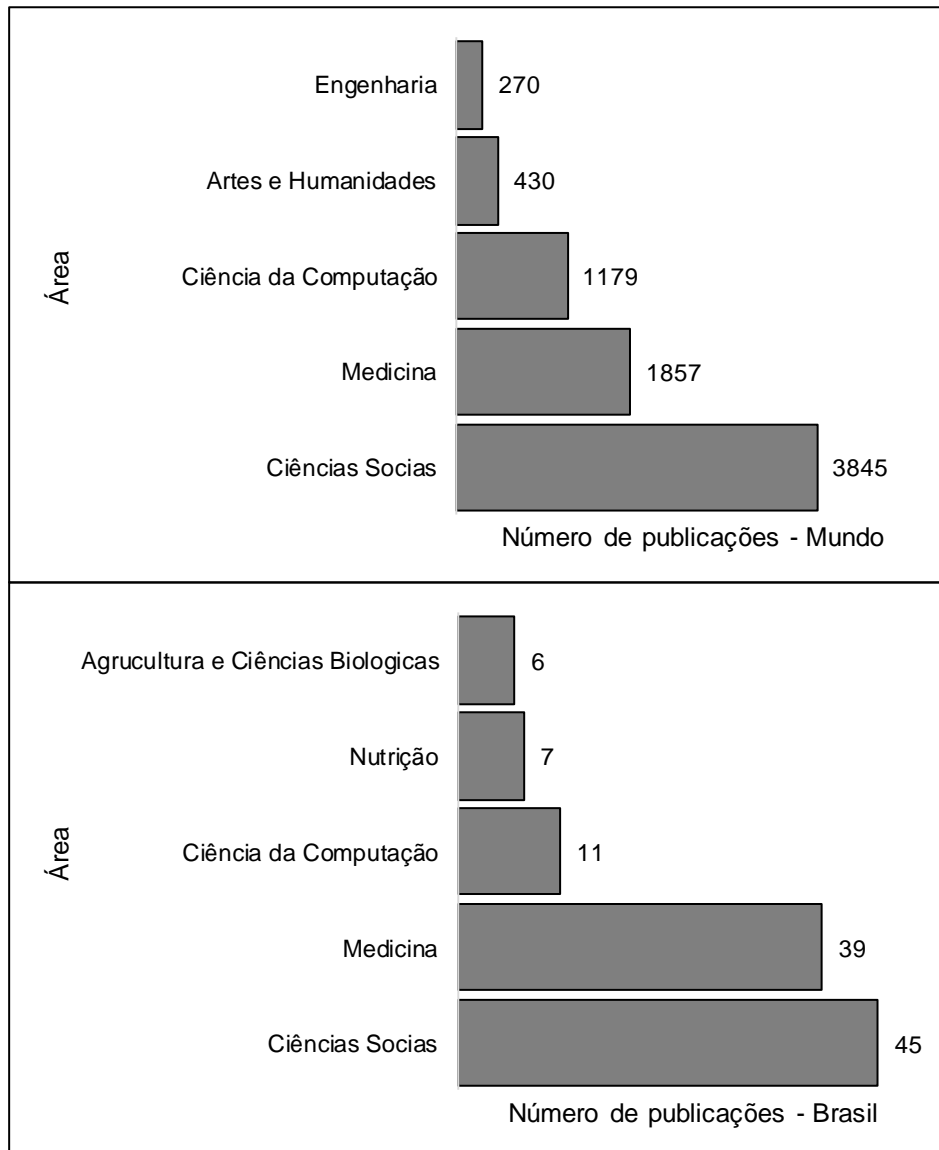


Fonte: Adaptado da Base Scopus (2019).

2.5.3 Áreas de Concentração

Na Figura 3 encontram-se as principais áreas de concentração de publicações relacionadas ao tema "Biblioteca" na base Scopus (2019). Entre as áreas destacam-se as ciências sociais, medicina e ciência da computação com um número superior a 1000 publicações no mundo e nas mesmas áreas no Brasil com um número superior a 10 publicações.

Figura 3 – Principais áreas de concentração de publicações relacionadas ao tema "Bibliotecas"



Fonte: Adaptado da Base Scopus (2019).

2.5.4 principais veículos de publicação

Pode-se observar, no Quadro 1, os periódicos com maior número de publicações sobre o tema "Biblioteca" na base Scopus (2019) no mundo e no Brasil.

Quadro 1- Periódicos com mais publicações sobre o tema "Bibliotecas"

Mundo	
Periódico	Número de Publicações
Library Philosophy And Practice	293
Electronic Library	175
Health Information And Libraries Journal	151
Library Management	148
Library Review	126
Journal Of Librarianship And Information Science	121
Bulletin Of The Medical Library Association	110
International Information And Library Review	107
New Library World	96
Journal Of The Medical Library Association	94
Plos One	92
Brasil	
Periódico	Número de Publicações
Perspectivas em Ciência Da Informação	13
Informação E Sociedade	6
Ciência Da Informação	3
Ciência e Saúde coletiva	3
Transinformação	3
Arquivos Brasileiros De Oftalmologia	2
Einstein São Paulo Brasil	2
IEEE Latin America Transactions	2
Iberian Conference On Information Systems And Technologies Cisti	2
Jornal Brasileiro De Psiquiatria	2
Psicologia Escolar E Educacional	2

Fonte: Adaptado da Base Scopus (2019).

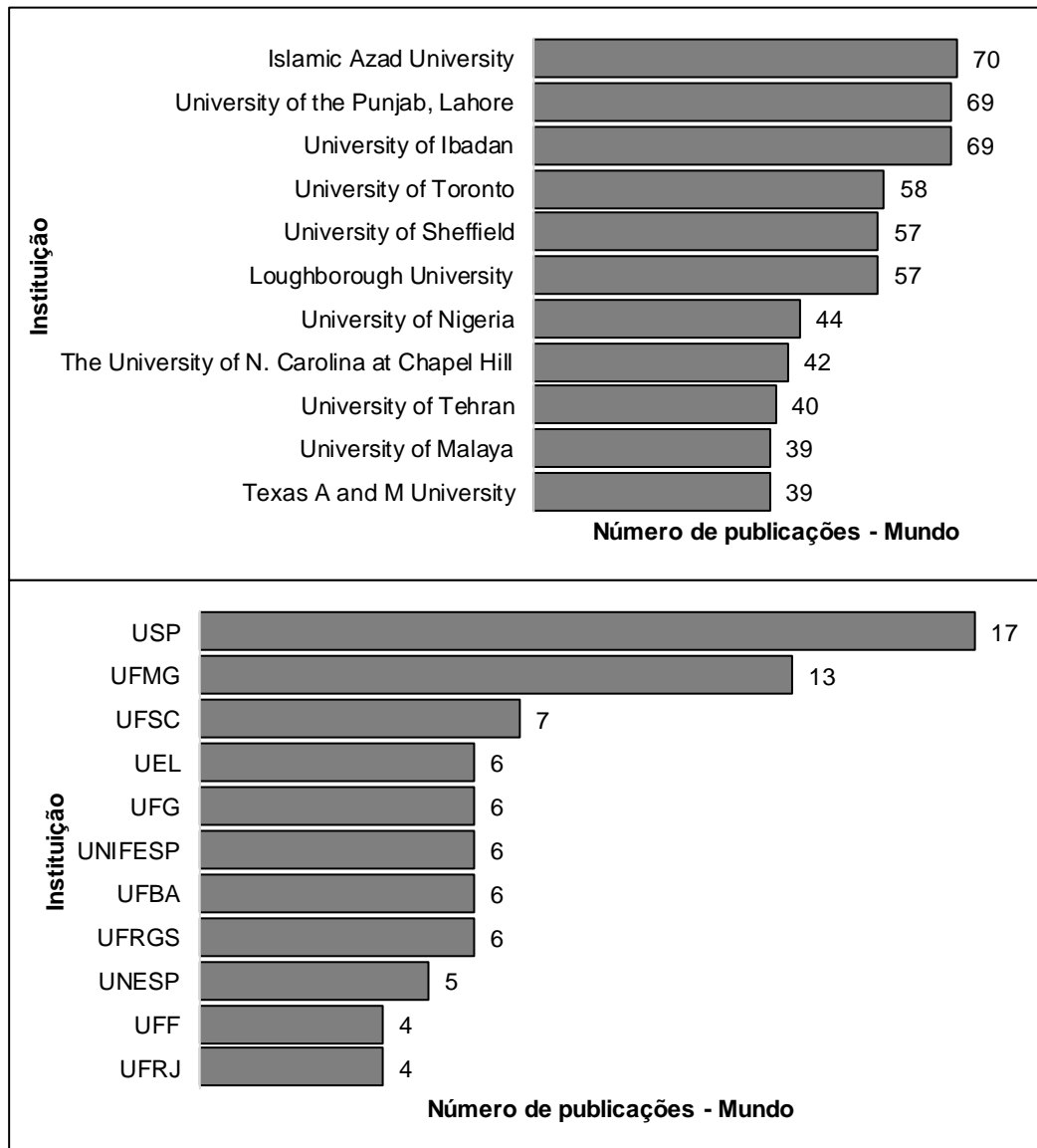
Pode-se observar que os periódicos "Library Philosophy And Practice" e "Electronic Library" foram os que mais se destacaram no mundo em número de publicações, respectivamente 293 e 175 publicações. No Brasil os periódicos que

mais publicaram foram “Perspectivas em Ciência da Informação” e “Informação e Sociedade” com 13 e 6 publicações, respectivamente.

2.5.5 Principais Instituições

Na Figura 4 encontram-se as instituições no mundo e no Brasil com maior número de publicações na base Scopus (2019) sobre o tema pesquisado. Percebe-se que as instituições com mais publicações sobre o tema "Bibliotecas" na base Scopus (2019), no mundo, foram “Islamic Azad University” (70), trata-se de uma universidade privada, localizada em Teerã, Irã, “University of Ibadan” é uma instituição privada localizada na cidade principal de Ibadan na Nigéria Ocidental e “University of the Punjab, Lahore, a mais antiga universidade pública do país localizada em Lahore, Punjab, Paquistão, com, 69 publicações. No Brasil, as instituições que mais publicaram foram “Universidade de São Paulo - USP” e “Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG”, com 17 e 13 publicações, respectivamente. Pode-se observar que existe uma dispersão por países nas publicações mundiais, onde podemos destacar o Iran, a Nigéria, Inglaterra e Estados Unidos, com 2 universidades em cada país, enquanto que no Brasil existe uma concentração de publicações por região, com destaque para região sudeste com 6 universidades (USP, UFMG, UNIFESP, UNESP, UFF e UFRJ), na região sul com 3 universidades (UFSC, UEL e UFRGS) e 1 universidade no nordeste (UFBA) e no centro oeste (UFG). As universidades que publicaram sobre o tema no Brasil são instituições públicas.

Figura 4- Instituições com mais publicações sobre o tema "Bibliotecas"

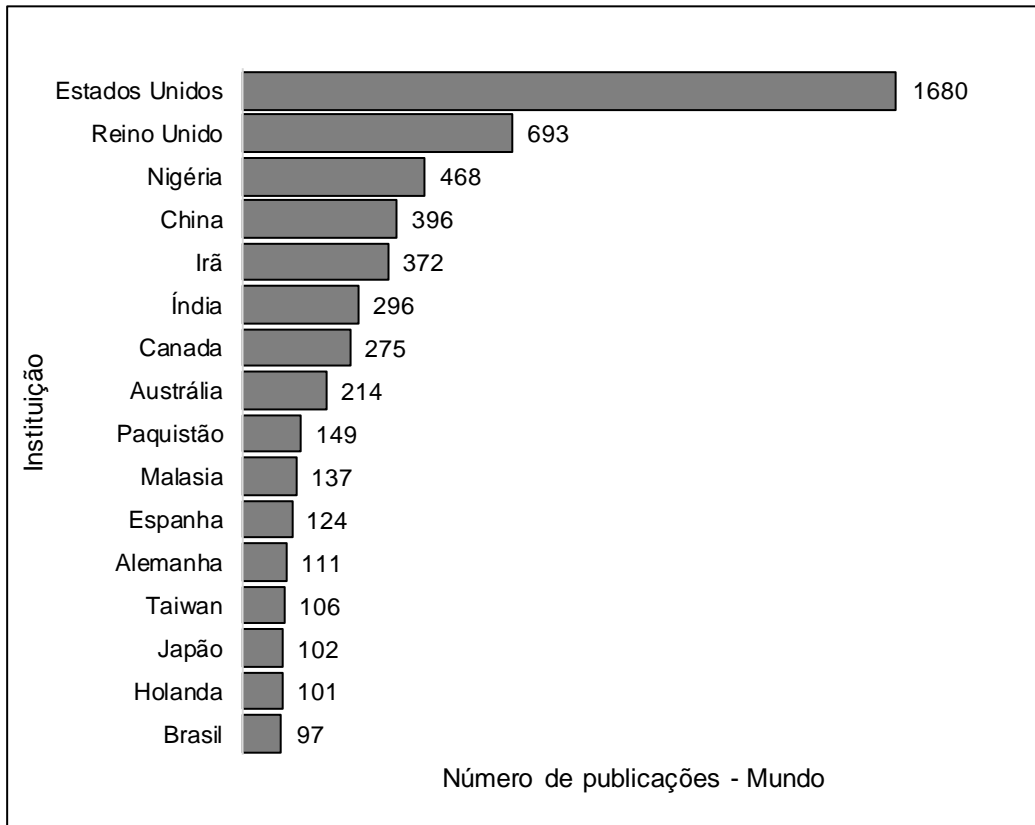


Fonte: Adaptado da Base Scopus (2019).

2.5.6 Principais países

Pode-se observar, na Figura 5, o número de publicações sobre o tema, por país, encontrados na base Scopus (2019), onde os Estados Unidos lideram com uma larga margem (1680 publicações), seguido do Reino Unido, com o número superior a 600 publicações. O Brasil ocupa o 16º lugar, com 97 publicações.

Figura 5– Principais países com maior número de publicações sobre o tema "Bibliotecas"



Fonte: Adaptado da Base Scopus (2019).

2.5.7 Palavras destacadas nos artigos analisados

Na Figura 6 pode-se observar a nuvem de palavras baseada nos resumos dos artigos publicados sobre o tema na base Scopus no mundo.

Nota-se que as palavras *libraries*, *study*, *countries*, *information*, *students* e *satisfaction* foram as que mais se destacaram nos resumos, indicando que os termos usados na pesquisa foram eficientes na seleção dos trabalhos.

O primeiro artigo encontrado na base Scopus, no mundo, utilizando as palavras chave *Library, Quality of service, questionnaire, Satisfaction* tem como título “The teaching of psychology in teacher-training institutions of the South” (O ensino da psicologia nas instituições de formação de professores do Sul). Foi escrito em 1926 por Peterson e Dunkle e teve como tema de pesquisa o treinamento de professores para o ensino de psicologia nas universidades do sul dos Estados Unidos. Foi publicado na revista *PsycARTICLES* da American Psychological Association. As palavras biblioteca e questionário foram encontradas no resumo do artigo, porém a leitura desse artigo não apresentou aderência ao tema pesquisado.

O primeiro trabalho encontrado na base Scopus, no Brasil, foi publicado por Krzyzanowski e Taruhn (2001) que teve como objetivo um projeto para o desenvolvimento de um consórcio que reunisse universidades e bibliotecas de institutos de pesquisa do Estado de São Paulo para propor melhorias no acesso à informação, aumentar a satisfação dos usuários e reduzir os custos das assinaturas de revistas eletrônicas internacionais, por meio de atividades de cooperação e compartilhamento de recursos, o artigo destacou as vantagens desses procedimentos e apresentou os objetivos, etapas de gestão e instalação do projeto, submetidas à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - FAPESP.

Uma análise dos resumos dos artigos encontrados na pesquisa originou uma seleção de um conjunto de registros mais aderentes ao tema da pesquisa. Para uma análise mais aprofundada, foram selecionados os 12 artigos mais atuais encontrados na base Scopus no mundo.

A seguir, as principais considerações e análises sobre os 12 artigos selecionados mais aderentes ao tema.

2.5.9 Análise dos artigos selecionados na base Scopus: Mundo

Mohammadzad, Mohammadzad e Biglu (2019) propuseram em seu trabalho a implementação de um software para recuperação de informações (Information Retrieval - IR), para mapear e visualizar as informações de grandes quantidades de dissertações em bibliotecas de ensino superior. Para isso foi desenvolvido um software com interface gráfica multicolorida e de acesso rápido e fácil, tornando

assim o processo de pesquisa mais atrativo e amigável. Para avaliação do nível de satisfação dos usuários com o sistema projetado foi aplicado um questionário padrão. Os resultados obtidos através desse questionário demonstraram que as características gerais do software tiveram grande aceitação ($69,3\% \pm 0,47\%$) sendo assim aconselhável sua implementação em sistemas de bibliotecas acadêmicas.

Norouzi e Far (2019) em sua pesquisa descritivo-analítica objetivaram a identificação e a determinação de padrões nas bibliotecas digitais iranianas. Como método de coleta de dados utilizou um questionário elaborado por pesquisadores, dividido em três partes: padrões de armazenamento, padrões de metadados e protocolos de interoperabilidade. Os resultados obtidos indicaram que na área de organização, os padrões mais utilizados foram MARC (com 77,3% de uso) e Dublin Core (com 59,1% de uso) na parte de padrões de metadados o padrão mais utilizado foi o METS, com 22,7% do uso. Enquanto isso, o padrão para o gerenciamento do PREMIS (com 10% de uso) foi menos usado. Na seção padrão de busca/recuperação de informações do software Z39.50 com 77,3% de uso foi considerado o padrão mais utilizado, e OAI (com 22,7% de uso) e OAI-PMH (com 9,1% de uso) foram considerados os padrões menos utilizados, respectivamente. Conclui-se que as bibliotecas utilizam software interno e que o suporte do software padrão tem um papel fundamental em sua pela utilização pela biblioteca.

Khan, Masrek e Mahmood (2019) analisaram a relação da inovação pessoal (PI), a qualidade dos recursos digitais e o uso genérico das bibliotecas digitais (DL) com a satisfação dos usuários. A pesquisa usou uma abordagem qualitativa e entrevistou 464 estudantes dos mais variados cursos de EAD, matriculados em universidades paquistanesas. Os resultados revelaram fortes relações entre inovação pessoal, qualidade dos recursos digitais e utilização genérica das bibliotecas digitais com a satisfação dos usuários, indicando com isso que os bibliotecários paquistaneses devem concentrar-se não só nas características dos sistemas das bibliotecas, mas também nas características individuais dos usuários e na qualidade dos recursos disponíveis e que isso influencia fortemente na adoção adequada do EAD.

Tapfuma e Hoskins (2019), em seu trabalho “Ciência aberta atrapalha o status quo nas bibliotecas acadêmicas: uma perspectiva do Zimbábue” relataram os

impactos sofridos pelas bibliotecas do Zimbábue devido a forte depleção econômica naquele país.

Ravenwood, Walton e Stephens (2017) realizaram uma pesquisa sobre os fatores que influenciam a tomada de decisões sobre o horário de funcionamento das bibliotecas no Reino Unido. Após um workshop na região de East Midlands, foi realizada uma pesquisa on-line, o que possibilitou colher as opiniões e experiências de vários administradores de bibliotecas universitárias em uma ampla área geográfica. Além dos aspectos quantitativos da pesquisa foram observados também os aspectos qualitativos onde os entrevistados foram convidados a fazer comentários sobre as questões que o questionário abordava. Conclui-se que o horário de funcionamento da biblioteca é uma questão fundamental e estratégica nas bibliotecas acadêmicas, onde 93% dos entrevistados indicaram sua relevância. A pesquisa também apontou que muito pouco do tema estudado é encontrado na literatura, justificando assim sua relevante contribuição.

Shehata e Elgllab (2019) relataram o estudo sobre a ansiedade entre um grupo de estudantes árabes na Arábia Saudita e no Egito e os fatores que afetam o nível de ansiedade dos estudantes que utilizam as bibliotecas acadêmicas. Comparou a diferença entre o nível de ansiedade entre os dois países utilizando uma escala desenvolvida pelos pesquisadores que se encaixam na cultura da região árabe. O estudo usou uma abordagem de métodos mistos em uma primeira etapa da pesquisa, com entrevistas semi-estruturadas com vários estudantes nos dois países. Um questionário foi utilizado na segunda etapa, onde se buscou os fatores que mais influenciam na ansiedade durante o uso das bibliotecas acadêmicas. Os resultados mostraram que os egípcios ficam mais ansiosos quando usam as bibliotecas que os sauditas e que deve haver um treinamento sobre como utilizar os serviços oferecidos nas mesmas para que haja uma redução no nível de ansiedade dos estudantes, também apontam como um fator de desequilíbrio entre os dois países na questão da ansiedade a diferença econômica e de investimento feitas nas bibliotecas dos dois países estudados.

Howlader e Islam (2019) pesquisaram o comportamento dos estudantes de graduação no processo de busca de informações na universidade de Dhaka, Bangladesh. Utilizaram questionários, aplicados a estudantes da universidade durante 60 dias entre novembro e dezembro de 2017, com uma taxa de resposta de

75,33%, os dados obtidos apontam que os estudantes de graduação usam frequentemente a biblioteca para atender suas necessidades acadêmicas. O estudo apontou que para a execução dos trabalhos acadêmicos os alunos mostraram-se altamente dependentes das aulas e que é muito grande o desconhecimento dos recursos que a biblioteca tem para oferecer, tornando o nível de satisfação com os serviços oferecidos pela biblioteca é muito baixo.

Hossain (2019) estudou o ambiente atual das bibliotecas secundárias e os bibliotecários em Bangladesh, realizando um estudo exploratório de método misto, tentando assim o melhor resultado possível. Na fase inicial, qualitativa, além da revisão bibliográfica entrevistou cinco bibliotecários. Com base nessa fase, elaborou um questionário para fase quantitativa onde coletou 87 respostas usando uma pesquisa on-line. A pesquisa constatou uma lentidão no desenvolvimento de bibliotecas e bibliotecários, devido ao baixo investimento governamental e não governamental, oferecendo serviços e instalações mínimas aos seus usuários.

Ugwu e Ekere (2017) relataram a extensão do envolvimento dos bibliotecários nas atividades de gestão do conhecimento nas bibliotecas universitárias federais da Nigéria. Através desse estudo propôs um modelo de melhoria dos serviços bibliotecários por meio da gestão do conhecimento. Um questionário estruturado e desenvolvido pelos pesquisadores foi respondido por 200 bibliotecários, os resultados mostraram que os bibliotecários das bibliotecas universitárias da Nigéria têm grande envolvimento na identificação, aquisição, criação e disseminação de conhecimento.

Lo *et al.* (2017) realizaram um estudo cujo objetivo foi entender os efeitos que a biblioteca pública de Xangai causa em sua comunidade, bem como sua capacidade de criar capital social. Junto com isso, este artigo visou analisar alguns grupos socialmente desfavorecidos dentro de Xangai e ver os benefícios e impactos positivos que a Biblioteca de Xangai (SHL) tem na sociedade. Foi utilizado um questionário onde 410 pessoas de grupos desfavorecidos socialmente que vivem em Xangai responderam. Os resultados apontaram uma visão geral muito positiva da comunidade com relação à biblioteca e que ela tem importante papel em suas vidas. Este estudo é muito importante no contexto da China, para compreensão do papel das bibliotecas públicas com relação a grupos sociais desfavorecidos.

Em seu outro artigo, Lo *et al.* (2017) pesquisaram como as bibliotecas públicas de: Hong Kong, Xangai e Taipei interferem nas relações socioculturais da comunidade. Um total de 788 respostas foi coletado de todas as três bibliotecas. Os resultados das pesquisas indicaram que as bibliotecas públicas nessas comunidades eram vistas como importantes fornecedoras de materiais gratuitos, entretenimento e, especialmente, contribuir para a cultura geral da comunidade. Os resultados indicaram que as bibliotecas públicas escolhidas para este estudo possuem valores sociais e culturais, além de sua função de centro de informações. Essas descobertas foram importantes para entender os papéis socioculturais das bibliotecas públicas no leste da Ásia.

Stokić *et al.* (2019) avaliaram a possibilidade de implementação do conceito de gestão de relacionamento com clientes (CRM) e tecnologias inteligentes em bibliotecas de países em desenvolvimento, também buscaram explorar o nível de conhecimento e a disposição dos bibliotecários sobre o conceito CRM nas bibliotecas, assim como medir o nível de satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços e relacionamentos em bibliotecas públicas. Os dados foram obtidos através de duas pesquisas on-line. A primeira pesquisa mede o nível de conscientização dos bibliotecários sobre o conceito de CRM e sua percepção sobre o conceito de CRM e tecnologias inteligentes em bibliotecas públicas em três países em desenvolvimento: Sérvia, Montenegro e Bósnia e Herzegovina. A segunda pesquisa mede a satisfação dos clientes com serviços e relacionamento em bibliotecas públicas nesses três países. Os resultados mostraram familiaridade com o conceito CRM por parte da maioria dos bibliotecários, porém as bibliotecas dos três países pesquisados usam muito pouco o CRM ou algum tipo de tecnologia inteligente para melhorar o relacionamento com os clientes, mas que apesar disso o índice de satisfação dos clientes é alto com relação aos serviços prestados. Como contribuição, os resultados podem ser usados por bibliotecas públicas em países em desenvolvimento para melhorar o relacionamento com seus usuários, utilizando o conceito de CRM e tecnologias inteligentes, pois, essa combinação pode ajudar a alavancar a qualidade do relacionamento entre as bibliotecas públicas e seus usuários, o que, por sua vez, garantiria seu apoio e lealdade no futuro. A integração do conceito de CRM como um componente do processo de automação de negócios em bibliotecas é uma ideia que não foi amplamente discutida na comunidade de

bibliotecas e poderia iniciar uma tendência positiva em bibliotecas públicas em países em desenvolvimento.

Uma análise dos resumos dos artigos encontrados na pesquisa originou uma seleção de um conjunto de registros mais aderentes ao tema da pesquisa, tendo sido escolhidos, para uma análise mais aprofundada, os 12 artigos mais atuais encontrados na base Scopus no Brasil.

A seguir, as principais considerações e análises sobre os 12 artigos selecionados mais aderentes ao tema no Brasil.

2.5.10 Análise dos artigos selecionados na base Scopus: Brasil

Tartarotti, Dal’evedove e Fujita (2018) analisaram a presença de políticas de indexação em ambientes colaborativos, enfrentando as especificidades inerentes que cercam a indexação social realizada pelos usuários para as representações temáticas de documentos. Em relação à metodologia, aplicaram um questionário eletrônico às pessoas responsáveis pelas sessões e bibliotecas digitais de teses no Brasil. Os resultados dessa pesquisa indicaram, principalmente, a ausência de uma política de indexação que suporte a prática de indexação em ambientes colaborativos.

Duarte e Spudeit (2018) abordaram em seu trabalho a criatividade e as práticas inovadoras no contexto das bibliotecas escolares do município de Florianópolis. Sua pesquisa teve como objetivo principal analisar as práticas inovadoras nas bibliotecas escolares públicas e privadas do município de Florianópolis. Com caráter exploratório descritivo, com abordagem qualitativo-quantitativa. Coletaram dados através de um questionário on-line com os bibliotecários e responsáveis por bibliotecas escolares públicas registradas no site da Rede de Bibliotecas da Prefeitura do município de Florianópolis e escolas privadas afiliadas ao Sindicato das Escolas Particulares de Santa Catarina (SINEPE/SC). Sua pesquisa apresentou práticas inovadoras e possíveis de executar nas bibliotecas escolares objetivando uma formação mais cidadã. Obteve também um panorama da situação atual do município em relação ao empreendedorismo

cultural e práticas inovadoras realizadas pelas bibliotecas escolares. Concluiu que alguns profissionais têm buscado modificar suas práticas de modo a atuar mais ativamente no ensino aprendizagem, no entanto, as iniciativas ainda são tímidas e dependem de uma mudança de comportamento desses profissionais que em muitas situações deixam-se desmotivar pelas dificuldades, não vislumbrando as possibilidades para empreender e promover a transformação dentro das bibliotecas escolares.

Silva, Cavalcante e Costa (2018) realizaram um estudo de caso a respeito das bibliotecas comunitárias do município de Itaitinga-CE. Abordaram questões referentes aos estudos de usuários da informação e da realização dos mesmos em contextos locais. Tiveram como objetivos: identificar o perfil dos usuários das bibliotecas comunitárias e averiguar qual a percepção dos mesmos sobre as bibliotecas em sua comunidade. Foram realizados estudos em três bibliotecas comunitárias localizadas em zonas rurais do referido município. Os dados foram coletados por meio de questionário. O perfil dos usuários foi, na maioria, crianças e jovens, sendo observada ainda, relevante participação de usuários de outras faixas etárias. De forma geral, os participantes do estudo revelaram integrar-se principalmente às ações voltadas à leitura e atividades culturais promovidas pelas bibliotecas. A percepção dos usuários sobre esses espaços revelou o entendimento de que as bibliotecas são importantes para as comunidades, principalmente pela possibilidade de acesso ao livro, a leitura e a realização de atividades de cunho cultural.

Yamanaka e Cappelozza (2018) relataram em seu trabalho fatores antecedentes que podem influenciar na intenção de usar a biblioteca virtual da faculdade, pelos alunos matriculados em cursos presenciais e ensino à distância. O estudo concentrou-se na Aceitação Tecnológica do Modelo – TAM (DAVIS JUNIOR, 1985) e o estímulo de ensino, a fim de expandir o conhecimento do impacto do ensino no uso pelos alunos de ferramentas educacionais tecnológicas. Os dados foram obtidos por meio de aplicação de questionário, que foram respondidos por 406 brasileiros estudantes de graduação. Os resultados demonstraram que o Estímulo do Ensino impacta positivamente na facilidade de uso, percepção de utilidade e hábitos dos alunos em relação a sua intenção de usar a Biblioteca Virtual; mostraram também que os alunos matriculados nos cursos a distância estão mais

inclinados a usar esses recursos que os estudantes matriculados nos cursos presenciais. Concluiu que a utilidade percebida na utilização de recursos tecnológicos foi o fator mais importante que influenciou na intenção de usar essas tecnologias.

Damian (2017) visou desenvolver análises dos serviços de referência virtual do ponto de vista dos usuários, por meio de um levantamento que consideram ferramentas desenvolvidas e utilizadas em negócios eletrônicos. Fizeram análises qualitativas por meio da realização de grupos focais e, ainda, análises quantitativas por meio da aplicação de questionários disponibilizados em ambiente eletrônico. Desse modo, o Serviço de Referência Virtual foi analisado do ponto de vista dos usuários, para que se pudesse ser possível identificar os seus atributos mais relevantes. Dentre os atributos analisados, o bom funcionamento do site e a oferta de acesso a conteúdo eletrônico atualizado, foi o que obteve maior destaque na satisfação dos usuários do serviço de referência virtual.

Gambirage *et al.* (2017) tiveram como objetivo identificar os elementos de satisfação dos acadêmicos de cursos de pós-graduação lato sensu em uma Instituição de Ensino Superior (IES) do Sistema ACADE no Meio-Oeste Catarinense. Levantaram dados através da aplicação de um questionário com 156 estudantes, na modalidade de ensino presencial. Adotaram como proposta metodológica a abordagem quantitativa, com a aplicação da técnica descritiva; o tratamento e análise dos dados foram realizados por meio da estatística descritiva, Análise de Componentes Principais (ACP) e Análise Fatorial (AF). Os principais resultados apontaram como elementos de maior satisfação dos acadêmicos: a localização do campus, o relacionamento interpessoal com os professores e com a coordenação. Os elementos com maior insatisfação foram: o valor das taxas dos serviços prestados, o acervo da biblioteca e o acesso à internet.

Gonçalves e Cerveró (2016) apresentaram em seu trabalho os resultados sobre o desenvolvimento de programas de formação em competências informacionais nas universidades espanholas. Foram utilizadas técnicas de coleta de dados e a análise documental das bibliotecas de 75 universidades, entrevistas e aplicação de questionários com profissionais de 21 instituições, além de observação direta. Os dados textuais coletados, as entrevistas transcritas e os registros das observações foram analisados a partir da análise de conteúdo proposta por Bardin

(1977). Constataram, com o apoio e incentivo da Rebiun, que grande parte das universidades espanholas iniciou o processo formação em competência informacional a partir da iniciativa das bibliotecas e dos bibliotecários, em conjunto com outras unidades. Percebe-se que, embora haja programas de destaque por sua abrangência, estes ainda são umas minorias, refletindo heterogeneidade em relação à modalidade de aplicação (presencial ou à distância), pública (alunos de graduação, pós-graduação, docentes e técnicos administrativos), forma (disciplinas inteiras obrigatórias, cursos de extensão optativos, palestras dentro de disciplinas, etc.). Concluíram que essa prática está presente na agenda das equipes e que a cada dia tem se consolidado mais no conjunto dessas bibliotecas.

Terra, Fujita e Lacruz (2016) apresentaram e discutiram os dados de pesquisa sobre políticas de indexação em bibliotecas escolares brasileiras e portuguesas, além dos contextos legais e organizacionais relativos a esses tipos de bibliotecas. A coleta de dados empíricos foi obtida através de 150 questionários do Brasil e 406 de Portugal. Com base nestas amostras, foi realizada uma identificação genérica de bibliotecas escolares em termos de níveis de ensino e integração institucional/geográfica. A existência de um catálogo nas bibliotecas também foi determinada. O uso dos dois principais tipos de linguagens de indexação (sistemas de classificação e indexação verbal idiomas), bem como a existência de manuais foi destinado a orientar os procedimentos de indexação. Foram analisados aspectos relacionados à especificidade e ao número de termos / assuntos selecionados para cada documento. O uso de normas de indexação foi para comparar realidades brasileiras e portuguesas.

Santos e Caldas (2016) realizaram um estudo sobre o comportamento informacional dos servidores técnico-especializados do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás, com o objetivo de identificar suas necessidades e seus hábitos de busca e formas de utilização das informações nas atividades diárias realizadas na Instituição e, ao mesmo tempo, avaliar os serviços prestados pela biblioteca. Apresentaram conceitos básicos relacionados a estudos de usuários e comportamento informacional, passando pelas abordagens tradicional e alternativa.

Coletaram dados utilizando um questionário. Os resultados da pesquisa mostraram que as necessidades de informação desses profissionais decorrem de seu trabalho na Instituição e que a buscam informações de diferentes fontes, com a

finalidade de formação e atualização profissional e para o desempenho de suas atividades profissionais. Os produtos e serviços da Biblioteca da instituição mostraram-se adequados, porém há necessidade de mais divulgação e desenvolvimento de sistemas informatizados para recuperação das informações.

Lima (2018) realizou um levantamento exploratório sobre a formação e o desenvolvimento profissional dos bibliotecários de arte no Brasil. Foi contextualizada essa questão com um breve histórico da criação dos cursos de biblioteconomia no país. Foi realizada uma análise com as grades curriculares dos cursos atuais e organizaram o conhecimento através do oferecimento ou não de disciplinas que se inserem no âmbito da Arte. Aplicaram um questionário aos bibliotecários de instituições que integram a REDARTE - Rede de Bibliotecas de Arte em São Paulo e no Rio de Janeiro, com o intuito de coletar dados sobre sua formação, identificar os caminhos percorridos para sua especialização na área, além de procurar ouvir desses profissionais, quais conhecimentos, habilidades e competências eles consideram necessários, atualmente, para promover seu desenvolvimento profissional no campo da informação e documentação em Arte.

Santos e Barreira (2019) analisaram um recorte da investigação de Mestrado desenvolvido no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA). A pesquisa abordou a competência em informação dos egressos do curso de biblioteconomia do nordeste brasileiro. Para a consecução desta, delineou-se como objetivo geral analisar a competência em informação dos egressos do curso de Biblioteconomia da Região Nordeste do Brasil. Os autores procuraram caracterizar os mencionados egressos do período de 2004 a 2014 e verificar a capacidade dos mesmos para definir as necessidades informacionais. Na metodologia foi feita uma pesquisa descritiva, com método de levantamento (survey), combinando as abordagens quantitativas e qualitativas. O instrumento de coleta de dados foi o questionário (survey), elaborado de acordo com os Padrões da Association of College and Research Libraries (ACRL) e à luz da literatura. Utilizaram uma população composta por egressos de nove Instituições de Ensino Superior (IES) federais que abrigam o curso de Biblioteconomia, entretanto, a amostra constituiu-se de 237 participantes.

Rodrigues e Viera (2018) propuseram critérios e indicadores para a adoção de e-books em bibliotecas no contexto da computação em nuvem. Foi realizada uma

pesquisa bibliográfica e documental e aplicaram um questionário para cinco gerentes de biblioteca e cinco gerentes de fornecedores de e-book. Uma proposta foi apresentada contendo um conjunto de três critérios e seus respectivos indicadores. O critério da plataforma tecnológica consistiu em sete indicadores: privacidade dos dados dos clientes, segurança dos dados dos clientes, disponibilidade de serviços, acessibilidade das informações em e-books, interoperabilidade plataforma tecnológica, preservação digital e portabilidade de e-books. O critério para a aquisição de e-books envolve três indicadores: formas de comercialização, aquisição de modelos e seleção de títulos de livros eletrônicos. O critério para a circulação de e-books foi dividido em dois indicadores: uso ilimitado e limitado. No modo de uso ilimitado, não há limites para o uso de e-books. Em uso limitado, existem 11 níveis de permissões: cópias disponíveis, número de empréstimos ao abrigo de cada licença, duração da licença, empréstimo entre bibliotecas, leitura apenas em formato digital, leitura on-line através de somente *streaming*, *download* no dispositivo do cliente, impressão de conteúdo, empréstimo de acordo com a identidade do usuário, serviços de reserva e serviços de renovação. Os autores pretenderam com sua pesquisa fornecer um conjunto de critérios e indicadores que possam auxiliar na construção de políticas e no desenvolvimento de coleções, programas e projetos voltados para o uso de e-books em bibliotecas. A pesquisa contribuiu socialmente apresentando uma proposta que pode apoiar políticas de avaliação e desenvolvimento de coleções, projetos, programas e ações em torno da adoção de e-books em diferentes tipos de bibliotecas.

2.6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi realizada uma pesquisa na base de dados Scopus, disponível no portal de periódicos da CAPES/MEC, em 25 de abril de 2019, com o objetivo de dar sustentação ao trabalho. Foi realizada uma revisão sistematizada da literatura a respeito do tema “satisfação dos usuários em uma biblioteca do Instituto Superior de Ensino” apresentando um levantamento bibliométrico com as expressões: “Library”,

“Quality of servisse”, “questionnaire” and “Satisfaction”, restringindo-se a artigos publicados em periódicos. Foi possível, através do mapeamento, a seleção e análise de conteúdo de 12 artigos mais atuais que apresentaram maior aderência/pertinência ao tema no mundo e no Brasil.

A partir da análise bibliométrica foi possível identificar: a evolução das publicações a partir do ano de 1926, no mundo e no Brasil, a partir do ano de 2001; os principais autores com maior número de publicações no mundo foram “Ameen, K., Mahmood, K. e Baro, E.E. e no Brasil Damian, I.P.M., Fujita, M.S.L. e Porto C.C.; as principais áreas de concentração, no mundo e no Brasil, foram Ciências Sociais, Medicina e Ciência da Computação; os periódicos com maior número de publicações foram “Library Philosophy And Practice” e “Electronic Library,” no mundo e no Brasil, foram “Perspectivas em Ciência da Informação” e “Informação e Sociedade”; as instituições com maior número de publicações no mundo foram “Islamic Azad University”, “University of Ibadan” e “University of the Punjab, Lahore” e no Brasil USP e a UFMG; e os principais países em número de publicações sobre o tema proposto foram os Estados Unidos, seguidos do Reino Unido e o Brasil, que ocupou o 16º lugar.

2.7 CONCLUSÕES

Após exame criterioso dos artigos, pode-se concluir que o tema abordado merece um constante monitoramento, pois pode indicar aos gestores e profissionais que direta ou indiretamente lidam com as questões relacionadas às bibliotecas, espalhadas pelo Brasil e pelo mundo, que a pesquisa de satisfação realizada com usuários de bibliotecas, é uma valiosa ferramenta de gestão, que pode apontar lacunas existentes nessa relação, possibilitando realizar proposta de correções e um direcionamento mais eficiente em investimentos, nas melhorias tanto físicas quanto tecnológicas da instituição de ensino.

Com este estudo podemos identificar a opinião dos usuários, sobre a biblioteca, sendo que o mesmo poderá servir de subsídios para estudos futuros.

2.8 REFERÊNCIAS

ALVES, Allan Carlos *et al.* A qualidade do serviço e a satisfação do cliente. **Revista Pensamento e Realidade**, São Paulo, v. 30, n. 4, p. 46-51, jun. 2015. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/pensamentorealidade/issue/view/1560>. Acesso em: 03 jul. 2019.

ANDRADE, Maria Eugênia Albino. A biblioteca faz a diferença. In: CAMPELLO, Bernadete Santos *et al.* A Biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica. Belo Horizonte: Autêntica, 2002. p. 13-15.

ANZOLIN, Heloisa Helena; CORRÊA, Rosa Lydia Teixeira. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 8, n. 25, p.801-817, set. 2008.

BALDOR, Robert A. *et al.* A survey of primary care physicians' perceptions and needs regarding the precepting of medical students in their offices. **Medical Education**, Rockville Pike, Maryland, EUA, v. 35, n. 8, p. 789-795, ago. 2001.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, Ltda., 1977.

BARTOLAZZI, Victor Tomazinho; SHIMODA, Eduardo; SHIMOYA, Aldo. Validação de itens para avaliação da satisfação com operações logísticas segundo a percepção de empresários. **InterSciencePlace**, Campos dos Goytacazes, v. 13, n. 3, p. 127-157, jun. 2018.

CANFORA, Luciano. **A Biblioteca Desaparecida: Histórias da biblioteca de Alexandria**. São Paulo: Companhia das Letras, 1989. 143 p.

DAMASCENO, Andreia Cristina; MESQUITA, José Marcos Carvalho de. Atributos determinantes da baixa utilização de bibliotecas: estudo em uma instituição de ensino pública federal. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 1, p. 149-169, 2014.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. Análise do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. **Transinformação**, Campinas, SP, v. 29, n. 3, p. 221-232, dez. 2017.

DAVIS JUNIOR, Fred D. **A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results**: Massachusetts Institute of

Technology. 1985. 291 f. thesis (Doctorate in management) - Curso de School Of Management, Massachusetts Institute Of Technology, Massachusetts, 1985.

MELHORAMENTOS. **DICIONÁRIO MICHAELIS**. 2019. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/Biblioteca/>. Acesso em: 21 maio 2019.

DUARTE, Maria Bernarda Teixeira; COSTA, Helder Gomes. Modelo para mapeamento das percepções dos usuários a respeito dos serviços prestados por uma biblioteca especializada. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 22, n. 2, p. 232-243, jun. 2017.

DUARTE, Thayná; SPUDEIT, Daniela. Práticas inovadoras nas bibliotecas escolares em Florianópolis: empreendedorismo cultural em foco. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 23, n. 3, p. 104-123, set. 2018.

ELSEVIER. **Scopus crescente valor à sua pesquisa**. O que é o Scopus? Disponível em: http://www2.fm.usp.br/gdc/docs/biblioteca_807_apresentacao-scopus-port.pdf. Acesso em: 23 maio 2019.

FERREIRA, João Batista. O USO DA BIBLIOMETRIA E SOCIOMETRIA COMO DIFERENCIAL EM PESQUISAS DE REVISÃO. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 2, p.448-464, ago. 2019.

FURNIVAL, Ariadne Chloe; GRACIOSO, Luciana de Souza. M-libraries e Information Commons: novos espaços, novas práticas. **Revista Geminis**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 86-105, maio 2011.

GAMBIRAGE, Cinara *et al.* Elementos de satisfação dos estudantes de cursos de pós-graduação lato sensu em uma instituição do sistema acafe no meio-oeste catarinense. *In*: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, UNIVERSIDADE, DESENVOLVIMENTO E FUTURO NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO, 17., 2017, Mar del Prata. **Anais [...]**. Mar del Prata: Repositório Institucional da UFSC, 2017. p. 1-17. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/181085?show=full>. Acesso em: 25 ago. 2019.

GONÇALVES, Renata Braz; CERVERÓ, Aurora Cuevas. Políticas e práticas de desenvolvimento de programas de competência informacional em bibliotecas universitárias espanholas. **Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)**, Brasília-DF, Brasil, v. 45, n. 2, p.118-130, ago. 2016.

GOTTSCHALG-DUQUE, Cláudio. Bibliotecas e Mídias sociais. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos *et al.* **Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Livraria Ipea, 2016. p. 157-176.

HOSSAIN, Zakir. Status of secondary school libraries and librarians in Bangladesh. **Ifla Journal**, Netherlands, v. 45, n. 2, p. 157-167, 29 abr. 2019.

HOWLADER, Ahmadul Islam; ISLAM, Md Anwarul. Information-seeking behaviour of undergraduate students: A developing country perspective. **Ifla Journal**, Netherlands, v. 45, n. 2, p. 140-156, 23 abr. 2019.

KHAN, Asad; MASREK, Mohamad Noorman; MAHMOOD, Khalid. The relationship of personal innovativeness, quality of digital resources and generic usability with users' satisfaction. **Digital Library Perspectives**, England, v. 35, n. 1, p. 15-30, 11 fev. 2019.

KRZYZANOWSKI, Rosaly Favero; TARUHN, Rosane. Biblioteca electrónica de revistas científicas internacionales: Proyecto de consorcio. **Revista Cubana de Información En Ciencias de La Salud**, Ciudad de La Habana, Cuba, v. 9, n. 4, p. 102-110, 2001.

LIMA, Vânia Mara Alves. Bibliotecários de arte no Brasil formação e desenvolvimento profissional: um estudo exploratório. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 3, n. 28, p. 193-204, dez. 2018.

LO, Patrick *et al.* Reading the city via the public central library in the sociocultural context: A comparative study between the Hong Kong Central Library, Shanghai Library and Taipei Public Library. **Journal Of Librarianship And Information Science**, Newbury Park, California, v. 51, n. 2, p. 458-472, 7 dez. 2017.

MARCHETTI, Renato; PRADO, Paulo Henrique Muller. Avaliação da satisfação do consumidor utilizando o método de equações estruturais: um modelo aplicado ao setor elétrico brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, Maringá, PR, v. 8, n. 4, p. 9-32, dez. 2004.

MARCHETTI, Renato; PRADO, Paulo Henrique Muller. Um tour pelas medidas de satisfação do consumidor. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 4, p. 56-67, dez. 2001.

MARQUES, Ana Cláudia de Melo *et al.* A satisfação e a qualidade da biblioteca da UEMS unidade Ponta Porã Iniciação Científica. *In: ECAECO-ENCONTRO CIENTÍFICO DE ADMINISTRAÇÃO, ECONOMIA E CONTABILIDADE*, 6., 2013, Ponta Porã. **Anais [...]**. Ponta Porã: Open Journal Systems, 2013. p. 1-4.

MEY, Eliane Serrão Alves. Bibliotheca Alexandrina. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 71-91, 13 dez. 2004.

MOHAMMADZAD, Somayyeh; MOHAMMADZAD, Maryam; BIGLU, Mohammad-Hossein. Visualization of Information Retrieval Process in the Theses Section of Academic Libraries: a Proposed Model. **Iranian Research Institute for Information Science and Technology**, Tehran Province, Tehran, Iran, v. 34, n. 2, p. 817-840, 2019.

MOLINAROLI, Jéssica Batista Figueira *et al.* Satisfação do cliente: um estudo de caso de uma microempresa no ramo de supermercados. **Revista Científica da Faccaci**, Cachoeiro de Itapemirim, v. 1, n. 2, p. 16-35, dez. 2016.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, jun. 2005.

NOROUZI, Yaghoub; FAR, Nayere Jafari. Using Standards (Case Study: Iranians Digital Libraries). **Iranian Research Institute for Information Science and Technology**, Tehran Province, Tehran, Iran, v. 34, n. 2, p. 671-696, 2019.

PETERSON, Joseph; DUNKLE, Gladys. The teaching of psychology in teacher-training institutions of the South. **Psychological Review**, Washington, DC, v. 33, n. 5, p. 385-396, set. 1926.

RAVENWOOD, Clare; WALTON, Graham; STEPHENS, Derek. Complexity in decision making: Determining university library opening hours. **Journal of Librarianship and Information Science**, Newbury Park, California, v. 51, n. 2, p. 488-496, 28 ago. 2017.

RIBEIRO, Maysa Ferreira Martins; PORTO, Celmo Celeno; VANDENBERGHE, Luc. Estresse parental em famílias de crianças com paralisia cerebral: revisão integrativa. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, RJ, v. 18, n. 6, p. 1705-1715, jun. 2013.

RODRIGUES, Charles; VIERA, Angel Freddy Godoy. Criteria for adoption of e-books in libraries in the context of the paradigm of cloud computing. **Information Discovery And Delivery**, Howard House, Wagon Lane, Bingley, West Yorkshire, v. 46, n. 3, p. 161-172, 20 ago. 2018.

ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLONGO, Luiz Antonio. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 101-125, abr. 1998.

SANTOS, Andréa Pereira; CALDAS, Fernanda Corrêa. Comportamento informacional e avaliação de serviços bibliotecários. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 1, n. 26, p. 91-101, abr. 2016.

SANTOS, Jaires Oliveira; BARREIRA, Maria Isabel de Jesus Sousa. Competência em informação: o bibliotecário e o processo de definição das necessidades informacionais. **Biblios: Journal of Librarianship and Information Science**, Newbury Park, California, n. 74, p. 42-60, 25 jun. 2019.

SANTOS, Josiel Machado. O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 175-189, jul. 2012.

SHEHATA, Ahmed Maher Khafaga; ELGLLAB, Mohammed Fathy Mahmoud. Library Anxiety among Undergraduate Students: A Comparative Study on Egypt and Saudi

Arabia. **The Journal of Academic Librarianship**, Newbury Park, California, v. 45, n. 4, p. 386-393, jul. 2019.

SILVA, Humberto Caetano Cardoso da; ARAÚJO, Marcus Augusto Vasconcelos. Determinantes de satisfação e insatisfação em serviços de suporte à tecnologia da informação em ambientes B2B. **Veredas Favip: Revista Eletrônica de Ciências**, Caruaru, v. 8, n. 2, p. 88-102, jun. 2015.

SILVA, Ana Pricila Celedonio da; CAVALCANTE, Lidia Eugenia; COSTA, Maria de Fátima Oliveira. O diálogo entre biblioteca e comunidade: um estudo de caso acerca do perfil e das percepções dos usuários das Bibliotecas Comunitárias de Itaitinga, Ceará. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, MG, v. 23, n. 1, p. 39-54, jan. 2018.

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

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS SNBP. SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA. **TIPOS DE BIBLIOTECAS**. 2020. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/tiposdebibliotecas/>. Acesso em: 10 mar. 2020.

STOKIĆ, Aleksandar et al. Enhancing the customer relationship management in public libraries. **Library Hi Tech**, Bingley, West Yorkshire, England, v. 37, n. 2, p. 251-272, 17 jun. 2019.

TAPFUMA, Mass Masona; HOSKINS, Ruth Geraldine. Open science disrupting the status quo in academic libraries: A perspective of Zimbabwe. **The Journal of Academic Librarianship**, Newbury Park, California, v. 45, n. 4, p. 406-412, jul. 2019.

TARTAROTTI, Roberta Cristina Dal' Evedove; DAL'EVEDOVE, Paula Regina; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Política de indexação em ambiente colaborativo: uma análise em bibliotecas digitais brasileiras de teses e dissertações. **Scire**, Campina Grande, PB, v. 24, n. 2, p. 45-52, 2018.

TERRA, Ana Lúcia; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; LACRUZ, And María del Carmen Agustín. School Libraries and Indexing Policies in Brazil and Portugal. **Knowledge Organization**, Berlin, Germany, v. 43, n. 4, p. 279-284, 2016.

TINOCO, Maria Auxiliadora Cannarozzo; RIBEIRO, José Luis Duarte. Uma nova abordagem para a modelagem das relações entre os determinantes da satisfação dos clientes d: Uma nova abordagem para a modelagem das relações entre os determinantes da satisfação dos clientes de serviços. **Produção**, São Paulo, v. 17, n. 3, p. 454-470, set. 2007.

UGWU, Cyprian I.; EKERE, Justina N. Knowledge management for improving services in federal university libraries in Nigeria. **Journal of Librarianship and**

Information Science, Newbury Park, California, v. 51, n. 2, p. 356-369, 26 dez. 2017.

YAMANAKA, Thaísa Bechelli; CAPPELLOZZA, Alexandre. Explorando a influência integrada do Estímulo Docente sobre a intenção de uso das bibliotecas virtuais por estudantes de cursos à distância e presenciais no Brasil. **Investigación Bibliotecológica**: archivonomía, bibliotecología e información, México, Distrito Federal, MX, v. 32, n. 75, p.19-45, 10 abr. 2018.

WORDLE NET. 2019. Disponível em: <http://www.wordle.net/create>. Acesso em: 23 maio 2019.

ZAMBERLAN, Carlos Otávio. Análise de satisfação nas Instituições de Ensino Superior: um estudo na Biblioteca Acadêmica da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – unidade de Ponta Porã. **Gestão Contemporânea**, Porto Alegre, v. 7, n. 7, p. 85-100, jun. 2010.

No capítulo 2, a seguir, teremos a aplicação do questionário e a avaliação dos resultados pelo método proposto por Lawshe, onde poderemos verificar a validade dos itens segundo a percepção dos usuários.

3 APLICAÇÃO DO MÉTODO DE LAWSHE PARA VALIDAÇÃO DE ITENS DE QUESTIONÁRIO SOBRE A SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE BIBLIOTECA DE UM INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR

3.1 RESUMO

3.1.1 Resumo

Introdução: A biblioteca é um ambiente de informação no sentido de ser estrategicamente planejado em relação à gestão, processos, fluxos e tecnologias de informação, que permite promover ações aos usuários quanto à satisfação, demandas, necessidades de informação, formação de competências, tomadas de decisão, construção de novos conhecimentos, geração de novos processos comunicacionais e resolução de problemas de informação. **Objetivo:** A proposta deste artigo é identificar a validade dos itens do questionário relacionados à satisfação de usuários de uma biblioteca em uma instituição de ensino superior. **Metodologia:** Foi elaborado o questionário composto por 38 itens, divididos em seis dimensões e selecionados baseados na literatura. Os entrevistados puderam responder e expressar sua opinião quanto à importância dos itens, identificando-os como (1) não essencial, (2) essencial e (NS) não sei. Foi aplicado o método de Lawshe, para identificação dos itens válidos em cada uma das dimensões. **Resultados:** Dos itens avaliados no questionário, quatro foram excluídos: “Layout da biblioteca”, “Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico”, “Guarda-volumes (Armários na biblioteca)”, “Espaço físico interno da biblioteca (Aglomeração)” na dimensão “Infraestrutura/Espaço Físico e Instalações”, segundo a percepção dos clientes entrevistados, por serem

considerados como não essenciais. Os demais itens foram mantidos e tiveram boa avaliação pelos usuários, corroborando com os autores pesquisados através do levantamento bibliográfico realizado. **Conclusão:** Em relação aos itens avaliados do questionário, pelo método de Lawshe, 34 itens (89,47%) foram mantidos, que segundo a percepção dos clientes foram considerados essenciais, e, quatro itens (10,53%) foram excluídos por serem considerados não essenciais. Este método tem a vantagem de reduzir o tempo de aplicação do questionário, tempo de análise estatística e a redução de custo da pesquisa.

Palavras-chave: Questionário. Satisfação. Usuário. Biblioteca. Lawshe.

3.1.2 Abstract

Introduction: The library is an information environment in the sense of being strategically planned in relation to management, processes, flows and information technologies, which allows promoting actions to users regarding satisfaction, demands, information needs, skills training, decision making, building new knowledge, generating new communication processes and solving information problems. Objective: The purpose of this article is to identify the validity of the questionnaire items related to the satisfaction of users of a library in a higher education institution. Methodology: A questionnaire consisting of 38 items was prepared, divided into six dimensions and selected based on the literature. Respondents were able to respond and express their opinion regarding the importance of the items, identifying them as (1) non-essential, (2) essential and (NS) I do not know. Lawshe's method was applied to identify the valid items in each dimension. Results: Of the items evaluated in the questionnaire, four were excluded: "Library layout", "Organization, signage and visual communication of access to spaces and bibliographic collection", "Luggage storage (Lockers in the library)", "Internal physical space of library (Agglomeration) "in the dimension" Infrastructure / Physical Space and Facilities ", according to the perception of the interviewed clients, as they are considered as non-essential. The other items were maintained and had a good evaluation by the users, corroborating with the researched authors through the

bibliographic survey carried out. Conclusion: Regarding the items evaluated in the questionnaire, by the Lawshe method, 34 items (89.47%) were kept, which according to the customers' perception were considered essential, and four items (10.53%) were excluded because they were considered non-essential. This method has the advantage of reducing the time of application of the questionnaire, time of statistical analysis and the reduction of research costs.

Keywords: Questionnaire. Satisfaction. User. Library. Lawshe.

3.2 INTRODUÇÃO

A biblioteca sempre teve papel de destaque na história, pois segundo Santos (2012), o homem sempre se preocupou em registrar todo conhecimento produzido.

Entretanto, a biblioteca para Metchko (1981, p.1) “por muito tempo, exerceu um papel passivo em relação aos seus usuários”, atuando apenas como preservadora da memória da sociedade, sem ter muita preocupação em divulgar e democratizar o uso do acervo acumulado. Essa situação alterou-se com o tempo, pois com o desenvolvimento tecnológico e o crescimento da produção intelectual, a biblioteca deixou de ser meramente um local de guarda e conservação de documentos, assumindo um papel de protagonismo na disseminação e recuperação de informação. A partir da conscientização de seu novo papel, a biblioteca passou a aperfeiçoar e/ou inovar seus serviços de modos a atender as demandas dos usuários quanto ao comportamento, hábitos e atitudes.

Duarte e Spudeit (2018, p.7) relataram que a biblioteca “teve que responder às atuais necessidades”, tornando-se um ambiente essencial no processo de ensino-aprendizagem, influenciando positivamente, toda a comunidade por ela atendida, universalizando o conhecimento, buscando sempre atualizar-se e ser contemporânea.

Freitas, Bolsanello e Viana (2008), afirmaram que em um mundo cada vez mais globalizado e competitivo, a capacidade de extrair informações relevantes a

partir de uma base de dados é um dos principais elementos que contribuem para o sucesso na gestão das organizações.

Segundo Gottschalg-duque (2016, p.172) “A biblioteca no século XXI continua e continuará sendo um centro informacional, porém cada vez mais ela se tornará um centro social, um centro comunitário, que contém ambientes propícios ao estudo coletivo, bem como à aprendizagem colaborativa”. Haverá uma maior interação entre a biblioteca, o bibliotecário e o usuário, intensificando essa relação, pois como parte integrante dos sistemas de informação, sua responsabilidade não se resume somente a conservação, mas também, a transferência da informação. As lacunas existentes nos serviços prestados pelas bibliotecas tradicionais serão ocupadas por bibliotecas digitais de documentos, onde os usuários passarão de receptores passivos de registros informacionais, a elementos proativos, colaborativos e integrantes da manutenção e do desenvolvimento das mesmas, enquanto centros de disponibilização de conhecimento. As bibliotecas tradicionais, não serão substituídas, mas deverão dispor de serviços modernos, que atendam as novas demandas e exigências desse novo usuário.

Com a evolução da área de conhecimento denominada tecnologia da informação, os usuários, passou a ter acesso a novos e diferentes tipos de serviços. O acesso à internet, a disseminação de equipamentos eletrônicos mais rápidos e cada vez mais compactos, possibilitou a biblioteca ofertar os mais variados tipos de serviços, utilizando essa poderosa ferramenta, como: a reserva de livros pela Internet, o serviço de consulta à base de dados das bibliotecas (consulta ao acervo realizado in loco ou pela Internet, utilizando recursos de busca por título, por autor, por palavras-chave etc.), consulta ao Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior (Capes) e também o acesso à Internet para fins de pesquisa. Vale ressaltar também que nos últimos anos as dissertações de mestrado e teses de doutorado têm sido disponibilizadas em formato digital (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008).

3.3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

3.3.1 Biblioteca do Instituto Ensino Superior

A Biblioteca do Instituto Federal Fluminense (IFFluminense) surgiu da implantação dos cursos técnicos, em 1966. A biblioteca homenageia Anton Dakitsch, professor suíço radicado no Brasil, cujo acervo pessoal, foi doado por seus familiares e constitui valioso ativo dessa instituição. O acervo físico oferece livros, além de outros tipos de materiais como: jornais, revistas, CD-ROMs, mapas, normas técnicas, entre outros (IFFluminense, 2018b).

Buscando sempre estar na vanguarda para oferecer melhor atendimento, produtos e serviços de ponta aos seus usuários, informatizou-se e passou a fazer parte da REDE BIBLIODATA/CALCO da Fundação Getúlio Vargas e, neste processo de melhoria, em fevereiro de 1999, o atendimento passou a ser realizado pelo sistema INFORMA (IFFluminense, 2018b).

A biblioteca em 1997, atendendo a demanda de seus usuários, disponibilizou a home Page da Biblioteca no site da então Escola Técnica Federal de Campos, com informações gerais sobre o setor e a oferta de serviços, além de links com os principais jornais e revistas nacionais e estrangeiros e outras instituições (IFFluminense, 2018b).

Em 2000, a consulta ao acervo também passou a ser feita via Internet. Implementando em 2015 a Biblioteca Digital de Trabalhos Acadêmicos (BDTA). Possibilitando o acesso a trabalhos produzidos a partir de 2002 pelos alunos dos cursos técnicos, tecnológicos, graduação e pós-graduação (IFFluminense, 2018b).

O ano de 2017 foi marcado pela implementação do software SOPHIA que possibilitou, além da consulta ao acervo já oferecida, a renovação e reserva on-line de documentos. Uma outra novidade é a possibilidade de geração da ficha catalográfica pelo usuário no link <http://cataloga.iff.edu.br/>. A oferta de tutoriais para elaboração da ficha e acesso a Biblioteca Digital de Trabalhos Acadêmicos também estão disponíveis de modo a contribuir para o acesso a informações (IFFluminense, 2018b).

A página da Biblioteca oferece acesso a links importantes para informações e pesquisa acadêmica: Portal do IFF, Acervo da Biblioteca do IFF, Portal de Periódicos CAPES; Bibliotecas Virtuais Temáticas; SciELO (IFFluminense, 2018b).

3.3.2 IFFluminense - Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Norte Fluminense

O IFFluminense é uma instituição de ensino superior (IES), básica e profissional, pluricurricular e multicampi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica. Sua rica história iniciou-se nos primeiros anos do século passado, quando o então presidente Nilo Peçanha, criou as escolas de aprendizes e artífices, objetivando a qualificação dos jovens das classes sociais menos favorecidas (IFFluminense, 2015).

Com o tempo passou por várias transformações e atualizações, passando no começo da década de 1990, de (ETF) Escolas Técnicas Federais a (CEFET) Centros Federais de Educação Tecnológica, porém, só em 1999, seis unidades da Rede Federal são autorizadas a oferecer cursos em nível de terceiro grau (IFFluminense, 2015).

O Instituto Federal Fluminense encontra-se em 12 municípios, com uma malha espacial que alcança 12 campi, um Polo de Inovação, um Centro de Referência em Tecnologia, Informação e Comunicação na Educação e a Reitoria (IFFluminense, 2018a).

Este desenho baseia-se nos municípios de Bom Jesus do Itabapoana, Itaperuna, Cambuci e Santo Antônio de Pádua na região Noroeste Fluminense; de Campos dos Goytacazes, São João da Barra, Quissamã e Macaé na região Norte Fluminense; na região das Baixadas Litorâneas, o de Cabo Frio; e os municípios de Itaboraí e Maricá na região Metropolitana (IFFluminense, 2018a).

O Instituto atua com uma oferta de formação verticalizada, com a formação inicial e continuada; os Cursos Técnicos, em sua maioria na forma integrada com o Ensino Médio; as Licenciaturas; os Cursos Superiores de Tecnologia e os

Bacharelados, estendendo-se a oferta de formação até à Pós-graduação lato e stricto sensu (IFFluminense, 2018a).

3.3.3 O Campus Campos Centro do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense

Nascido em 1909, na gestão do presidente da república Nilo Peçanha, criador das Escolas de Aprendizes e Artífices, modificou-se doze anos depois, quando as escolas de nível primário são transformadas em Escolas Industriais e Técnicas, equiparando-se às de ensino médio e secundário. No ano de 1974, a ETFC passa a oferecer apenas cursos técnicos em seu currículo oficial e põe fim às antigas oficinas (IFFluminense, 2015).

O ano de 1974 foi marcante para região norte fluminense, com a divulgação pela Petrobrás da descoberta de campos de petróleo, na região, fato esse responsável por mudar os rumos da região e influenciar diretamente na história da instituição, que em 2005, firmou um convênio com o Programa de Pós-Graduação em Engenharia Mecânica/Controle em Automação da Universidade Federal Fluminense (UFF) e também passou a oferecer o curso de Engenharia de Controle e Automação Industrial e também o Mestrado Interinstitucional (IFFluminense, 2015).

3.3.4 Satisfação

Conhecer a satisfação dos usuários em relação aos produtos e/ou serviços de qualquer natureza se configura como ferramenta capaz de auxiliar a gestão dos mesmos.

Os serviços de informação, incluindo as bibliotecas, são exemplos de mercado com alta rotatividade de usuários e dados que, necessariamente, devem se renovar periodicamente para acompanhar os avanços tecnológicos e ainda satisfazerem seus clientes (COZIN; TURRINI, 2008).

Para Lima et al. (2017), as pesquisas sobre satisfação dos clientes ganharam força na década de 1970, época em que ocorreu a primeira conferência a respeito da satisfação/insatisfação do consumidor nos Estados Unidos. Nesse contexto Rossi e Slongo (1998) reiteram sua importância, observando que essas pesquisas consistem em um sistema de administração de informações que continuamente ouve o consumidor por meio da avaliação do desempenho da empresa ou do serviço prestado, proporcionando percepção mais positiva dos clientes, relações de lealdade, através de ações corretivas e de confiança estabelecidas em função da maior proximidade, sugerindo caminhos para as decisões futuras de comercialização e marketing.

A satisfação segundo Parker e Mathews (2001), é o sentimento advindo da avaliação que o usuário faz acerca do que foi recebido em comparação com o que era esperado, ou seja, a satisfação resulta da percepção da diferença entre o desempenho e as expectativas. Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a satisfação dos clientes/usuários está diretamente ligada às suas percepções quanto à qualidade dos serviços. Podendo também ser uma avaliação feita pelo cliente/usuário que acontece quando um serviço atende ou não as suas necessidades e expectativas. Nesse sentido Berry e Parasuraman (1992, p. 20) afirmaram que “As expectativas do cliente são os verdadeiros padrões para se avaliar a qualidade do serviço”. A expectativa dos clientes sobre os serviços pode ser diferenciada em dois níveis: um desejado, que reflete o serviço que o cliente espera receber (relação do que pode ser com o que deveria ser), e um adequado, que aponta aquilo que o cliente considera aceitável. Quando a discrepância entre esses níveis é pequena ou inexistente, o desempenho do serviço é satisfatório.

3.4 METODOLOGIA

3.4.1 Local onde foi realizada a pesquisa

A pesquisa de campo, com aplicação de questionário, foi realizada no período de 04 a 15 de novembro de 2019, na biblioteca do Instituto Federal Fluminense (IFFluminense) campus Centro em Campos dos Goytacazes-RJ.

3.4.2 Elaboração do Questionário

Foi realizada uma pesquisa em artigos científicos, dissertações e teses, onde foram selecionados 36 artigos, dos quais foram obtidos 38 itens mais relevantes que foram distribuídos em seis dimensões. Os itens de importância e satisfação dos usuários da biblioteca foram os seguintes: Dimensão 1 “Infraestrutura/ Espaço Físico e Instalações”: 1.1. Layout da biblioteca; 1.2. Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico; 1.3. Guarda-volumes (Armários na biblioteca); 1.4. Espaço físico interno da biblioteca (Aglomeração); 1.5. Iluminação eficiente; 1.6. Nível de Ruído (Perturbação); 1.7. Higienização e limpeza da estrutura e instalações internas; 1.8. Climatização/Ventilação (Refrigeração); 1.9. Ergonomia (Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações); 1.10. Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual; 1.11. Terminais de consulta; 1.12. Segurança (monitoramento por câmera); Dimensão 2 “Localização”: 2.1. Localização da biblioteca; Dimensão 3 “Acervo”: 3.1. Preservação e a segurança dos acervos (Tecnologia dos controles de entrada e saída do acervo); 3.2. Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.). (MEC); 3.3. Atualização do acervo: livros, revistas, CDs, DVDs, dentre outros; 3.4. Organização do acervo nas estantes e no espaço físico. (Facilidade de encontrar as obras nas prateleiras); 3.5. Normas (ABNT, ISSO e outras / levantamento bibliográfico (relatório). Dimensão 4 “Atendimento/Serviço”: 4.1. Horário de funcionamento; 4.2. Atendimentos funcionários (educação, cortesia,

presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas); 4.3. Conhecimento e competência dos funcionários para orientar as necessidades de informação (preenchimento de cadastro de novos usuários); 4.4. Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários; 4.5. Empréstimos de materiais (tempo de espera para a retirada das obras); 4.6. Informações adequadas sobre reservas efetuadas; 4.7. Prazo para devolução de livro; 4.8. Taxa (valor da multa pelo atraso da devolução do material emprestado); Dimensão 5 “Recursos Eletrônicos (informativos) / Site da biblioteca”: 5.1. Acesso a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações). (Acesso à Internet - CAPES); 5.2. Reserva on-line de materiais de biblioteca (livros, revistas e outros materiais); 5.3. Acesso on-line à conta do usuário (possibilidade de verificar status, datas importantes, taxas, etc.); 5.4. Comunicação via redes sociais; 5.5. Catálogo on-line; 5.6. Desempenho; apresentação; estrutura; estética (site); 5.7. Segurança e integridade do sistema; confiança; confiabilidade; privacidade; 5.8. Interface amigável; 5.9. Capacidade de resposta; capacidade de armazenamento; manutenção; melhoria contínua; Dimensão 6 “Acessibilidade”: 6.1. Práticas culturais (contação de histórias, debates, palestras, cursos); 6.2. Participação social e inclusão social (acesso do público externo); 6.3. Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

O questionário constituído por 38 itens distribuídos em seis dimensões, com os respectivos autores de cada item está na Tabela 1.

Tabela 1- Itens do questionário de satisfação de usuário de uma biblioteca com os respectivos autores (continua).

Dimensão e itens	Autor*																	
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18
1. Infraestrutura/ Espaço Físico e Instalações.																		
1.1. Layout da biblioteca	x								x		x							
1.2. Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico.	x	x							x									
1.3. Guarda-volumes (Armários na biblioteca)	x	x																
1.4. Espaço físico interno da biblioteca (Aglomeração)	x					x		x	x									
1.5. Iluminação eficiente	x	x						x										
1.6. Nível de Ruído (Perturbação)	x							x										
1.7. Higienização e limpeza da estrutura e instalações internas	x							x										
1.8. Climatização/Ventilação (Refrigeração)	x							x										
1.9. Ergonomia (Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações).								x										
1.10. Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual.		x	x			x	x		x	x								
1.11. Terminais de consulta									x									
1.12. Segurança (monitoramento por câmera)	x	x						x			x							
2. Localização																		
2.1. Localização da biblioteca	x							x										x
3. Acervo																		
3.1. Preservação e a segurança dos acervos (Tecnologia dos controles de entrada e saída do acervo)							x	x			x	x						
3.2. Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.)					x	x			x	x			x					
3.3. Atualização do acervo: livros, revistas, CDs, DVDs, dentre outros								x	x	x			x					
3.4. Organização do acervo nas estantes e no espaço físico. (Facilidade de encontrar as obras nas prateleiras)																		
3.5. Normas (ABNT, ISSO e outras) / levantamento bibliográfico (relatório)										x								

*Autores: A1: Shehata e Elgllab (2019); A2: Ravenwood, Walton e Stephens (2017); A3: Khan, Masrek e Mahmood (2019); A4: Tapfuma e Hoskins (2019); A5: Hossain (2019); A6: Howlader e Islam (2019); A7: Ugwu e Ekere (2017); A8: Lo et al. (2017); A9: Stokić et al. (2019); A10: Silva, Costa e Barrocas (2017); A11: Damian (2017); A12: Lima (2018); A13: Santos e Caldas (2016); A14: Gambirage et al. (2017); A15: Yamanaka e Cappellozza (2018); A16: Santos e Barreira (2019); A17: Silva, Cavalcante e Costa (2018); A18: Ramanayaka, Chen e Shi (2018)

Tabela 1- Itens do questionário de satisfação de usuário de uma biblioteca com os respectivos autores (continuação)

Dimensão e itens	Autor*																	
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18
4. Atendimento/Serviço																		
4.1. Horário de funcionamento		x							x	x								x
4.2. Atendimentos funcionários (educação, cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas)									x									
4.3. Conhecimento e competência dos funcionários para orientar as necessidades de informação (preenchimento de cadastro de novos usuários)									x									
4.4. Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários									x									
4.5. Empréstimos de materiais (tempo de espera para a retirada das obras).									x									x
4.6. Informações adequadas sobre reservas efetuadas de materiais solicitados																		
4.7. Prazo para devolução de livro																		x
4.8. Taxa (valor da multa pelo atraso da devolução do material emprestado)														x				
5. Recursos Eletrônicos (informacionais) / Site da biblioteca																		
5.1. Acesso a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações). (Acesso à Internet - CAPES)									x	x			x					
5.2. Reserva on-line de materiais de biblioteca (livros, revistas e outros materiais)									x									
5.3. Acesso on-line à conta do usuário (possibilidade de verificar status, datas importantes, taxas, etc.)									x									
5.4. Comunicação via redes sociais						x			x								x	
5.5. Catálogo on-line									x					x	x			
5.6. Desempenho; apresentação; estrutura; estética (site)											x							x
5.7. Segurança e integridade do sistema; confiança; confiabilidade; privacidade									x		x							x
5.8. Interface amigável											x				x			x
5.9. Capacidade de resposta; capacidade de armazenamento; manutenção; melhoria contínua											x							x
6. Acessibilidade																		
6.1. Práticas culturais (contaço de historias, debates, palestras, cursos)							x	x	x	x		x				x	x	
6.2. Participação social e inclusão social. (acesso do público externo)								x		x								x
6.3. Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida								x	x									

*Autores: A1: Shehata e Elgllab (2019); A2: Ravenwood, Walton e Stephens (2017); A3: Khan, Masrek e Mahmood (2019); A4: Tapfuma e Hoskins (2019); A5: Hossain (2019); A6: Howlader e Islam (2019); A7: Ugwu e Ekere (2017); A8: Lo et al. (2017); A9: Stokić et al. (2019); A10: Silva, Costa e Barrocas (2017); A11: Damian (2017); A12: Lima (2018); A13: Santos e Caldas (2016); A14: Gambirage et al. (2017); A15: Yamanaka e Cappelozza (2018); A16: Santos e Barreira (2019); A17: Silva, Cavalcante e Costa (2018); A18: Ramanayaka, Chen e Shi (2018)

Tabela 1- Itens do questionário de satisfação de usuário de uma biblioteca com os respectivos autores (continuação)

Dimensão e itens	Autor*																	
	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35	A36
1. Infraestrutura/ Espaço Físico e Instalações.																		
1.1. Layout da biblioteca				x		x		x								x	x	
1.2. Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico.																		x
1.3. Guarda-volumes/Armários na biblioteca				x	x	x										x	x	
1.4. Espaço físico interno da biblioteca (Aglomerção)						x		x								x	x	
1.5. Iluminação eficiente				x	x	x		x	x				x			x		x
1.6. Nível de Ruído/ Perturbação				x	x	x		x	x				x			x		x
1.7. Higienização e limpeza da estrutura e instalações internas				x	x	x		x					x			x		x
1.8. Climatização/Ventilação (refrigeração)				x	x	x			x				x			x		x
1.9. Ergonomia (Conforto e funcionalidade da móbil e das instalações).					x	x		x		x			x			x	x	
1.10. Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual.				x	x	x		x								x	x	x
1.11. Terminais de consulta				x	x	x	x		x	x						x		x
1.12. Segurança (monitoramento por câmara)																		
2. Localização																		
2.1. Localização da biblioteca																	x	
3. Acervo																		
3.1. Preservação e a segurança dos acervos/Tecnologia dos controles de entrada e saída do acervo		x		x	x		x	x	x	x			x		x	x		x
3.2. Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.)		x		x	x	x	x	x	x	x			x		x	x		x
3.3. Atualização do acervo: livros, revistas, CDs, DVDs, dentre outros		x		x	x	x	x	x	x	x			x		x	x		x
3.4. Organização do acervo nas estantes e no espaço físico / Facilidade de encontrar as obras nas prateleiras		x		x	x	x	x	x	x				x		x	x	x	x
3.5. Normas (ABNT, ISSO e outras) / levantamento bibliográfico (relatório)		x		x	x	x	x			x						x		x
4. Atendimento/Serviço																		
4.1. Horário de funcionamento				x		x	x		x					x		x	x	x
4.2. Atendimentos funcionários (educação, cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas)					x	x	x	x	x	x			x	x		x	x	x

Autores: A19: Gonçalves e Cerveró (2016); A20: Duarte e Spudeit (2018); A21: Madu e Madu (2002); A22: Baptista e Leonardt (2011); A23: Oliveira (2014); A24: Damasceno e Mesquita (2014); A25: Campos, Silva e Pinto (2015); A26: Vanti (1999); A27: Cozin e Turrini (2008); A28: Duarte e Costa (2017); A29: Morigi e Souto (2005); A30: Silveira (2014); A31: Santos, Fachin e Varvakis (2003); A32: Soares e Sousa (2015); A33: Almeida (2015); A34: Rocha e Silva (2016); A35: C3quero (2014); A36: Lima e Alves (2017).

Tabela 1- Itens do questionário de satisfação de usuário de uma biblioteca com os respectivos autores (continuação)

Dimensão e itens	Autor*																	
	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35	A36
4. Atendimento/Serviço																		
4.3. Conhecimento e competência dos funcionários para orientar as necessidades de informação (preenchimento de cadastro de novos usuários)				x			x		x	x			x	x		x	x	x
4.4. Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários.		x		x					x	x			x	x		x	x	x
4.5. Empréstimos de materiais (tempo de espera para a retirada das obras)		x		x		x			x							x		x
4.6. Informações adequadas sobre reservas efetuadas		x		x					x							x	x	x
4.7. Prazo para devolução de livro		x		x					x							x		x
4.8. Taxa (valor da multa pelo atraso da devolução do material emprestado)																x		
5. Recursos Eletrônicos (informacionais) / Site da biblioteca																		
5.1. Acesso a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações). (Acesso à Internet - CAPES)	x				x	x			x	x				x	x	x		x
5.2. Reserva on-line de materiais de biblioteca (livros, revistas e outros materiais)					x				x			x				x		x
5.3. Acesso on-line à conta do usuário (possibilidade de verificar status, datas importantes, taxas, etc.)					x				x			x				x		x
5.4. Comunicação via redes sociais																x		x
5.5. Catálogo on-line					x				x			x				x		x
5.6. Desempenho; apresentação; estrutura; estética (site)			x															
5.7. Segurança e integridade do sistema; confiança; confiabilidade; privacidade			x															
5.8. Interface amigável			x															
5.9. Capacidade de resposta; Capacidade de armazenamento; manutenção; melhoria contínua			x															
6. Acessibilidade																		
6.1. Práticas culturais (contação de histórias, debates, palestras, cursos)		x													x			
6.2. Participação social e inclusão social												x			x			
6.3. Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.					x								x					

Autores: A19: Gonçalves e Cerveró (2016); A20: Duarte e Spudeit (2018); A21: Madu e Madu (2002); A22: Baptista e Leonardt (2011); A23: Oliveira (2014); A24: Damasceno e Mesquita (2014); A25: Campos, Silva e Pinto (2015); A26: Vanti (1999); A27: Cozin e Turrini (2008); A28: Duarte e Costa (2017); A29: Morigi e Souto (2005); A30: Silveira (2014); A31: Santos, Fachin e Varvakis (2003); A32: Soares e Sousa (2015); A33: Almeida (2015); A34: Rocha e Silva (2016); A35: Cóquero (2014); A36: Lima e Alves (2017).

3.4.3 Aplicação do pré-teste

Foi realizado um pré-teste aplicando, o questionário a um grupo de 35 usuários da biblioteca para verificar a existência de algum item que poderia apresentar dúvidas quanto à pergunta ou a resposta, verificando com isso a clareza e a adequação dos itens propostos. Posteriormente, o questionário foi avaliado por 158 especialistas (usuários) da biblioteca na cidade de Campos dos Goytacazes-RJ.

3.4.4 Aplicação do questionário definitivo (anexo)

Segundo Gil (1999, p.128), o questionário, pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”

Para Franco e Dantas (2013) “deve apresentar uma organização na obtenção de informações para facilitar a análise e tabulação das repostas. As perguntas devem ser claras e objetivas para evitar erros de interpretação, contudo não devem ser indutivas.”

A aplicação do questionário foi realizada nos seguintes cursos: Engenharia de Controle e Automação, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Engenharia de Computação e Arquitetura e Urbanismo, totalizando 198 alunos entrevistados.

3.4.5 O Método de Lawshe

O método de Lawshe (1975) é baseado na submissão de questionário estruturado, com perguntas fechadas, a especialistas (usuários), sendo que em cada item foi oferecida a seguinte opção de respostas: (1) não essencial; (2) essencial; e (NS) não sei/prefiro não opinar, segundo a percepção dos usuários de uma

biblioteca em uma instituição de ensino superior, em Campos dos Goytacazes-RJ. As respostas de cada item são agrupadas como “não essenciais” ou “essenciais” e foi verificada a validade de cada item, calculando uma taxa de validade de conteúdo, em inglês CVR (Content Validity Ratio), para cada um, conforme a seguinte fórmula:

$$CVR = \frac{ne - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

Onde “ne” é número de especialistas que classificaram cada item como “essencial” e “N” é o número total de respondentes, excluindo-se destes os que responderam “NS” não sei/prefiro não opinar”.

A validação dos itens do questionário proposta por Lawshe (1975) foi modificada por Wilson e Pan e Schumsky (2012) que verificaram inconsistência nos cálculos propostos por Lawshe e publicou novo artigo corrigindo a tabela original. Posteriormente, Ayre e Scally (2014) em seu estudo revisaram os métodos originais de cálculo do método de Lawshe, sugerindo métodos para cálculos iniciais de valores críticos e tabelas de probabilidades binomiais exatas. Logo para cada “N” foi então anotado o valor de $CVR_{crítico}$, adotando-se os valores revisados e calculados, utilizando-se o nível de significância de 5%.

Por fim, os valores de $CVR_{calculado}$ foram comparados com o valor mínimo do $CVR_{crítico}$. Para que o item fosse mantido no questionário o valor de $CVR_{calculado}$ deveria superar o valor de $CVR_{crítico}$, caso contrário o item seria excluído do questionário.

O método proposto por Lawshe (1975) passou a ser amplamente utilizado em diversas áreas, tais como: Gestão Ambiental & Sustentabilidade (ROITMAN; QUELHAS, 2015); Psicologia (PEDROSA; SUÁREZ-ÁLVAREZ; GARCÍA-CUETO, 2014); Nutrição (KENNEDY et al., 2019); Indústria aeronáutica (ADABAVAZAEH; NIKBAKHT, 2019); Serviços sociais (JOSEPH; MACGOWAN, 2018); Recursos Humanos (SHROTRYIA; DHANDA, 2019); Medicina (CASTILLO-SIERRA; GONZÁLEZ-CONSUEGRA; OLAYA-SÁNCHEZ, 2018); Agricultura (VELASCO-AULCY et al., 2018); Educação Física (YUDIANA et al., 2017); Enfermagem (ALVAREZ; DIAZ, 2017); e Transporte coletivo urbano (DANTIER et al., 2018).

3.5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos por meio da aplicação do método Lawshe serão discutidos cada item com suas respectivas dimensões.

Na Tabela 2 encontra-se a dimensão “1. Infraestrutura/Espaço Físico e Instalações” com seus respectivos itens.

Tabela 2- Dimensão “1. Infraestrutura/Espaço Físico e Instalações” e itens de satisfação de usuários de biblioteca com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do CVR_{calculado} (CVR_{calc}), valor do CVR_{crítico} (CVR_{crit}), e a decisão de manter ou excluir o item

Dimensão/Item	ne	N	%essenciais	CVR _{calc}	CVR _{crit}	Decisão
1. Infraestrutura/Espaço Físico e Instalações						
1.1. Layout da biblioteca	27	158	17,1%	-0,658	0,156	Excluir
1.2. Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico	56	158	35,4%	-0,291	0,156	Excluir
1.3. Guarda-volumes (Armários na biblioteca)	76	158	48,1%	-0,038	0,156	Excluir
1.4. Espaço físico interno da biblioteca (Aglomerado)	88	158	55,7%	0,114	0,156	Excluir
1.5. Iluminação eficiente	104	158	65,8%	0,316	0,156	Manter
1.6. Nível de Ruído (Perturbação)	113	158	71,5%	0,430	0,156	Manter
1.7. Higienização e limpeza da estrutura e instalações internas	122	158	77,2%	0,544	0,156	Manter
1.8. Climatização/Ventilação (Refrigeração)	131	158	82,9%	0,658	0,156	Manter
1.9. Ergonomia (Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações)	137	158	86,7%	0,734	0,156	Manter
1.10. Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual	141	158	89,2%	0,785	0,156	Manter
1.11. Terminais de consulta	141	157	89,8%	0,796	0,156	Manter
1.12. Segurança (monitoramento por câmera)	145	157	92,4%	0,847	0,156	Manter

Fonte: Própria.

Na dimensão “1. Infraestrutura/Espaço Físico e Instalações”, os itens” 1.1. Layout da biblioteca”, “1.2. Organização, sinalização e comunicação visual de

acesso aos espaços e acervo bibliográfico”, “1.3. Guarda-volumes (Armários na biblioteca)” e “1.4. Espaço físico interno da biblioteca (Aglomeração)” deverão ser excluídos, pois o $CVR_{calculado}$ foi menor que o $CVR_{crítico}$, pois a avaliação dos usuários na presente pesquisa contraria o trabalho dos autores, Shehata e Elgllab (2019), Ravenwood, Walton e Stephens (2017), Howlader e Islam (2019), Stokić et al. (2019) e Damian (2017). Porém, nessa mesma dimensão ressaltam-se os itens “1.5. Iluminação eficiente”, “1.6. Nível de Ruído (Perturbação)”, “1.7. Higienização e limpeza da estrutura e instalações internas”, “1.8. Climatização/Ventilação (Refrigeração)”, “1.9. Ergonomia (Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações)”, “1.10. Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual”, “1.11. Terminais de consulta” e “1.12. Segurança (monitoramento por câmera)” nos quais suas essencialidades foram confirmadas por apresentar o $CVR_{calculado}$ maior que o $CVR_{crítico}$, corroborando com os autores Khan, Masrek e Mahmood (2019), Howlader e Islam (2019), Ugwu e Ekere (2017), Lo et al. (2017), Stokić et al. (2019), Silva, Costa e Barrocas (2017) e Damian (2017).

Pode-se observar na Tabela 3 a dimensão “2. Localização” com seu respectivo item.

Tabela 3- Dimensão “2. Localização” e itens de satisfação de usuários de biblioteca com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do $CVR_{calculado}$ (CVR_{calc}), valor do $CVR_{crítico}$ (CVR_{crit}), e a decisão de manter ou excluir o item

Dimensão/Item	ne	N	%essenciais	CVR_{calc}	CVR_{crit}	Decisão
2. Localização						
2.1. Localização da biblioteca	147	157	93,6%	0,873	0,156	Manter

Fonte: Própria.

Na dimensão “2. Localização”, o item “2.1. “Localização da Biblioteca” apesar de ter poucas citações nos trabalhos pesquisados foi mantido por obter o $CVR_{calculado}$ maior que o $CVR_{crítico}$, concordando com o trabalho dos autores Rocha e Silva (2016).

Pode-se verificar na Tabela 4 a dimensão “3. Acervo” com seus respectivos itens.

Tabela 4- Dimensão “3. Acervo” e itens de satisfação de usuários de biblioteca com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do $CVR_{calculado}$ (CVR_{calc}), valor do $CVR_{crítico}$ (CVR_{crit}), e a decisão de manter ou excluir o item

Dimensão/Item	ne	N	%essenciais	CVR_{calc}	CVR_{crit}	Decisão
3. Acervo						
3.1. Preservação e a segurança dos acervos (Tecnologia dos controles de entrada e saída do acervo).	147	157	93,6%	0,873	0,156	Manter
3.2. Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.).	149	157	94,9%	0,898	0,156	Manter
3.3. Atualização do acervo: livros, revistas, CDs, DVDs, dentre outros.	150	157	95,5%	0,911	0,156	Manter
3.4. Organização do acervo nas estantes e no espaço físico. (Facilidade de encontrar as obras nas prateleiras).	151	157	96,2%	0,924	0,156	Manter
3.5. Normas (ABNT, ISO e outras) / levantamento bibliográfico (relatório).	151	156	96,8%	0,936	0,157	Manter

Fonte: Própria.

Na dimensão “3. Acervo” todos os itens foram mantidos, visto que os valores do $CVR_{calculado}$ foram maiores que os do $CVR_{crítico}$. Dos atributos relacionados ao Acervo, os itens “3.1. Preservação e a segurança dos acervos (Tecnologia dos controles de entrada e saída do acervo)”, “3.2. Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.)” e “3.3. Atualização do acervo: livros, revistas, CDs, DVDs, dentre outros”, foram considerados essenciais, segundo a percepção dos usuários, corroborando com os autores Duarte e Spudeit (2018), Madu e Madu (2002), Baptista e Leonardt (2011), Oliveira (2014). O item “3.4. Organização do acervo nas estantes e no espaço físico. (Facilidade de encontrar as obras nas prateleiras)” e “3.5. Normas (ABNT, ISO e outras) / levantamento bibliográfico (relatório)” concordam com os resultados obtidos pelos autores Damasceno e Mesquita (2014), Campos, Silva e Pinto (2015) e Rocha e Silva (2016).

Na Tabela 5 nota-se a dimensão “4. Atendimento/Serviço” com seus respectivos itens.

Tabela 5- Dimensão “4. Atendimento/Serviço” e itens de satisfação de usuários de biblioteca com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do $CVR_{calculado}$ (CVR_{calc}), valor do $CVR_{crítico}$ (CVR_{crit}), e a decisão de manter ou excluir o item

Dimensão/Item	ne	N	%essenciais	CVR_{calc}	CVR_{crit}	Decisão
4. Atendimento/Serviço						
4.1. Horário de funcionamento	152	155	98,1%	0,961	0,157	Manter
4.2. Atendimentos funcionários (educação, cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas).	153	155	98,7%	0,974	0,157	Manter
4.3. Conhecimento e competência dos funcionários para orientar as necessidades de informação (preenchimento de cadastro de novos usuários).	152	154	98,7%	0,974	0,158	Manter
4.4. Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários.	150	152	98,7%	0,974	0,159	Manter
4.5. Empréstimos de materiais (tempo de espera para a retirada das obras).	151	152	99,3%	0,987	0,159	Manter
4.6. Informações adequadas sobre reservas efetuadas de materiais solicitados.	151	151	100,0%	1,000	0,160	Manter
4.7. Prazo para devolução de livro.	149	149	100,0%	1,000	0,161	Manter
4.8. Taxa (valor da multa pelo atraso da devolução do material emprestado)	148	148	100,0%	1,000	0,161	Manter

Fonte: Própria.

Na dimensão “4. Atendimento/Serviço”, os itens “4.1. Horário de funcionamento”, “4.2. Atendimentos funcionários (educação, cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas)”, “4.3. Conhecimento e competência dos funcionários para orientar as necessidades de informação (preenchimento de cadastro de novos usuários)”, “4.4. Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários” e “4.5. Empréstimos de materiais (tempo de espera para a retirada das obras)” foram mantidos, pois o valor do $CVR_{calculado}$ foi maior que o $CVR_{crítico}$. Esses itens concordam com os resultados de pesquisa relatados pelos autores Baptista e Leonardt (2011), Oliveira (2014), Damasceno e Mesquita (2014), Campos, Silva e Pinto (2015), Vanti (1999), Cozin e Turrini (2008), Duarte e Costa (2017), Morigi e Souto (2005), Silveira (2014), Santos, Fachin e Varvakis (2003), Soares e Sousa (2015). Essa dimensão apresenta como destaque os itens “4.6. Informações adequadas sobre reservas efetuadas de materiais solicitados”, “4.7. Prazo para devolução de livro” e “4.8. Taxa (valor da multa pelo atraso da devolução

do material emprestado)” que foram avaliados como totalmente essenciais por todos os usuários pesquisados, reforçando a tese de Baptista e Leonardt (2011), Almeida (2015), Rocha e Silva (2016) e Cóquero (2014).

Encontra-se na Tabela 6 a dimensão “5. Recursos Eletrônicos (informacionais) / Site da biblioteca” com seus respectivos itens.

Tabela 6- Dimensão “5. Recursos Eletrônicos (informacionais) /Site da biblioteca” e itens de satisfação de usuários de biblioteca com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do $CVR_{calculado}$ (CVR_{calc}), valor do $CVR_{crítico}$ (CVR_{crit}), e a decisão de manter ou excluir o item

Dimensão/Item	ne	N	%essenciais	CVR_{calc}	CVR_{crit}	Decisão
5. Recursos Eletrônicos (informacionais) /Site da biblioteca						
5.1. Acesso a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações). (Acesso à Internet - CAPES)	145	145	100,0%	1,000	0,163	Manter
5.2. Reserva on-line de materiais de biblioteca (livros, revistas e outros materiais).	144	144	100,0%	1,000	0,163	Manter
5.3. Acesso on-line à conta do usuário (possibilidade de verificar status, datas importantes, taxas, etc.).	142	142	100,0%	1,000	0,164	Manter
5.4. Comunicação via redes sociais	134	134	100,0%	1,000	0,169	Manter
5.5. Catálogo on-line	130	130	100,0%	1,000	0,172	Manter
5.6. Desempenho; apresentação; estrutura; estética (site).	127	127	100,0%	1,000	0,174	Manter
5.7. Segurança e integridade do sistema; confiança; confiabilidade; privacidade.	124	124	100,0%	1,000	0,176	Manter
5.8. Interface amigável.	116	116	100,0%	1,000	0,182	Manter
5.9. Capacidade de resposta; capacidade de armazenamento; manutenção; melhoria contínua.	111	111	100,0%	1,000	0,186	Manter

Fonte: Própria.

Na dimensão “5. Recursos Eletrônicos (informacionais) /Site da biblioteca”, os itens “5.1. Acesso a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações). (Acesso à Internet - CAPES)”, “5.2. Reserva on-line de materiais de biblioteca (livros, revistas e outros materiais)”, “5.3. Acesso on-line à conta do usuário (possibilidade de verificar status, datas importantes, taxas, etc.)”, “5.4. Comunicação via redes sociais”, “5.5. Catálogo on-line”, “5.6. Desempenho;

apresentação; estrutura; estética (site)”, “5.7. Segurança e integridade do sistema; confiança; confiabilidade; privacidade”, “5.8. Interface amigável” e “5.9. Capacidade de resposta; capacidade de armazenamento; manutenção; melhoria contínua”, foram considerados essenciais por todos os usuários pesquisados, corroborando com os trabalhos dos autores Gonçalves e Cerveró (2016), Duarte e Spudeit (2018), Madu e Madu (2002), Cozin e Turrini (2008), Silveira (2014), Soares e Sousa (2015); Almeida (2015) e Rocha e Silva (2016).

Verifica-se na Tabela 7 a dimensão “6. Acessibilidade” com seus respectivos itens.

Tabela 7- Dimensão “6. Acessibilidade” e itens de satisfação de usuários de biblioteca com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do $CVR_{calculado}$ (CVR_{calc}), valor do $CVR_{crítico}$ (CVR_{crit}), e a decisão de manter ou excluir o item

Dimensão/Item	ne	N	%essenciais	CVRcalc	CVRcrit	Decisão
6. Acessibilidade						
6.1. Práticas culturais (contação de histórias, debates, palestras, cursos).	97	97	100,0%	1,000	0,199	Manter
6.2. Participação social e inclusão social (acesso do público externo).	78	78	100,0%	1,000	0,222	Manter
6.3. Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.	62	62	100,0%	1,000	0,249	Manter

Fonte: Própria.

Finalmente, na dimensão “6. Acessibilidade”, os itens “6.1. Práticas culturais (contação de histórias, debates, palestras, cursos)”, “6.2. Participação social e inclusão social (acesso do público externo)” e “6.3. Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida”, foram considerados totalmente essenciais, segundo a percepção dos clientes, concordando com os autores Duarte e Spudeit (2018), Silveira (2014), Santos, Fachin e Varvakis (2003) e Almeida (2015).

3.6 CONCLUSÃO

Este trabalho, contendo um questionário com 38 itens, sobre a satisfação de usuários de bibliotecas distribuídos em seis dimensões, foi avaliado pelo método de Lawshe. Pode-se concluir que:

- Foram mantidos 34 itens, que correspondem a 89,47%, segundo a percepção dos clientes entrevistados, por serem considerados como essenciais, corroborando com os autores pesquisados;
- Quatro itens que correspondem a 10,53% foram excluídos: “Layout da biblioteca”, “Organização, Sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico”, “Guarda-volumes (Armários na biblioteca)” e “Espaço físico interno da biblioteca (Aglomeração)” na dimensão “Infraestrutura/ Espaço Físico e Instalações”, segundo a percepção dos clientes entrevistados, por serem considerados como não essenciais.
- Este método apresenta a vantagem de reduzir o tempo de aplicação do questionário, tempo de análise estatística e redução de custo da pesquisa.

O trabalho alcançou seus objetivos, proporcionando aos gestores a possibilidade de identificar os itens que representam os produtos e serviços oferecidos, sob a ótica dos usuários.

O questionário poderá servir de base para uma pesquisa de importância e satisfação, o que proporcionará uma visão mais clara aos gestores que poderão implementar ações de melhoria.

3.7 REFERÊNCIAS

ADABAVAZAEH, Nazila; NIKBAKHT, Mehrdad. Interpretive Structural Modeling Analysis of Reverse Supply Chain Critical Success Factors in Air Industry. In: Iran International Industrial Engineering Conference (Iiiec), 15., 2019, Yazd, Iran. **Anais** [...]. Yazd: Ieee-Institute Of Electrical And Electronics Engineers, 2019. p. 99-105.

ALMEIDA, Jobson Louis Santos de. **A Biblioteca como Organização Aprendente: o desenvolvimento de competências em informação no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba**. 2015. 122 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão nas Organizações Aprendentes, Ciências Humanas: educação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

- ÁLVAREZ, Daniel Andrés Rincón; DÍAZ, Lorena Chaparro. Validity and Reliability of the Spanish Version of the Technological Competency as Caring in Nursing Instrument. **Investigación y Educación En Enfermería**, Medellín, Colombia, v. 35, n. 2, p. 154-164, jun. 2017.
- AYRE, Colin; SCALLY, Andrew John. Critical Values for Lawshe's Content Validity Ratio. **Measurement And Evaluation In Counseling And Development**, Thousand Oaks, Califórnia, v. 47, n. 1, p. 79-86, jan. 2014.
- BAPTISTA, Michele Marques; LEONARDT, Michele Poletto Lesina. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Bibliotecas Universitárias: Pesquisas, Experiências e Perspectivas**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 50-59, jul. 2011.
- BERRY, Leonard Len .; PARASURAMAN, Ananthanarayanan. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. Tradução de Beatriz Sidou. São Paulo: Maltese-Norma, 1992. 238 p.
- CAMPOS, Cirlei Oraci Dias de; SILVA, Emanuel Quartiero da; PINTO, Marli Dias de Souza. A satisfação de usuários da informação jurídica: estudo na biblioteca da OAB/SC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 3, p. 200-217, set. 2015.
- CASTILLO-SIERRA, Diana M.; GONZÁLEZ-CONSUEGRA, Renata V.; OLAYA-SÁNCHEZ, Alejandro. Validez y confiabilidad del cuestionario Florida versión en español. **Revista Colombiana de Cardiología**, Bogotá-Colombia, v. 25, n. 2, p. 131-137, mar. 2018.
- CÓQUERO, Suelen de Mendonça Soares. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblion-line**, João Pessoa, v. 2, n. 10, p. 123-137, jul. 2014.
- COZIN, Sheila Kátia; TURRINI, Ruth Natalia Teresa. Evaluation of products and services of a nursing library: user satisfaction. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 16, n. 4, p. 758-764, ago. 2008.
- DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. Análise do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 29, n. 3, p. 221-232, dez. 2017.
- DAMASCENO, Andreia Cristina; MESQUITA, José Marcos Carvalho de. Atributos determinantes da baixa utilização de bibliotecas: estudo em uma instituição de ensino pública federal. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 1, p. 149-169, mar. 2014.
- DANTIER, Rui Manuel Pinto *et al.* Validação e confiabilidade de itens de um questionário para avaliação da qualidade do transporte coletivo urbano por ônibus em Campos dos Goytacazes - RJ, pela ótica do usuário. **Revista LinkSciencePlace**, Campos dos Goytacazes, v. 5, n. 4, p. 164-188, 2018.

DUARTE, Maria Bernarda Teixeira; COSTA, Helder Gomes. Modelo para mapeamento das percepções dos usuários a respeito dos serviços prestados por uma biblioteca especializada. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 22, n. 2, p. 232-243, jun. 2017.

DUARTE, Thayná; SPUDEIT, Daniela. Práticas inovadoras nas bibliotecas escolares em Florianópolis: empreendedorismo cultural em foco. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 23, n. 3, p. 104-123, set. 2018.

FRANCO, Maira Vieira Amorim; DANTAS, Otília Maria A. N. A. Pesquisa Exploratória: Aplicando Instrumentos De Geração De Dados – Observação, Questionário E Entrevista. *In*: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO - EDUCERE, 11., 2013, Curitiba. **Anais [...]**. Curitiba: PUC-PR, 2013. p. 1-16.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília-DF, Brasil, v. 37, n. 3, p. 88-102, out. 2008.

GAMBIRAGE, Cinara *et al.* Elementos de satisfação dos estudantes de cursos de pós-graduação lato sensu em uma instituição do sistema acafe no meio-oeste catarinense. *In*: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, UNIVERSIDADE, DESENVOLVIMENTO E FUTURO NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO, 17., 2017, Mar del Prata. **Anais [...]**. Mar del Prata: Repositório Institucional da UFSC, 2017. p. 1-17. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/181085?show=full>. Acesso em: 25 ago. 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, Renata Braz; CERVERÓ, Aurora Cuevas. Políticas e práticas de desenvolvimento de programas de competência informacional em bibliotecas universitárias espanholas. **Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)**, Brasília-DF, Brasil, v. 45, n. 2, p.118-130, ago. 2016.

GOTTSCHALG-DUQUE, Cláudio. Bibliotecas e Mídias sociais. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos *et al.* **Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Livraria Ipea, 2016. p. 157-176.

HOSSAIN, Zakir. Status of secondary school libraries and librarians in Bangladesh. **Ifla Journal**, Netherlands, v. 45, n. 2, p. 157-167, 29 abr. 2019.

HOWLADER, Ahmadul Islam; ISLAM, Md Anwarul. Information-seeking behaviour of undergraduate students: A developing country perspective. **Ifla Journal**, Netherlands, v. 45, n. 2, p. 140-156, 23 abr. 2019.

Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Fluminense - IFFluminense. **Apresentação / Presentation**. 2018a. Disponível em:

<<http://portal1.iff.edu.br/conheca-o-iffuminense/apresentacao>>. Acesso em: 28 fev. 2020.

Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Fluminense - IFFluminense. **Histórico da Biblioteca**. 2018b. Disponível em: <<http://portal1.iff.edu.br/nossos-campi/campos-centro/biblioteca/historico-da-biblioteca>>. Acesso em: 28 fev. 2020.

Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Fluminense - IFFluminense. **Histórico**. 2015. Disponível em: <<http://portal1.iff.edu.br/nossos-campi/campos-centro/apresentacao>>. Acesso em: 28 fev. 2020.

JOSEPH, Rigaud; MACGOWAN, Mark J. The theory evaluation scale: An epistemological tool for analyzing social work theories. **Social Work Education**, Westminster, London, United Kingdom, v. 38, n. 2, p.269-281, 8 out. 2018.

KENNEDY, Lauren G. *et al.* Validity and Reliability of a Food Skills Questionnaire. **Journal Of Nutrition Education And Behavior**, Amsterdam, v. 51, n. 7, p. 857-864, jul. 2019.

KHAN, Asad; MASREK, Mohamad Noorman; MAHMOOD, Khalid. The relationship of personal innovativeness, quality of digital resources and generic usability with users' satisfaction. **Digital Library Perspectives**, England, v. 35, n. 1, p. 15-30, 11 fev. 2019.

LAWSHE, Charles Hubert. A quantitative approach to content validity. **Personnel Psychology**, New Jersey, EUA, v. 28, n. 4, p. 563-575, dez. 1975.

LIMA, Aline Souza Carvalho *et al.* Satisfação e percepção dos usuários dos sistemas de saneamento de municípios goianos operados pelas prefeituras. **Engenharia Sanitária e Ambiental**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 3, p. 415-428, maio 2017.

LIMA, Jousiane Leite; ALVES, Regycleia Botelho Cutrim. A percepção dos usuários de uma IES sobre a qualidade dos serviços de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp. CBBB 2017, p. 1220-1254, 2017.

LIMA, Vânia Mara Alves. Bibliotecários de arte no Brasil formação e desenvolvimento profissional: um estudo exploratório. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 3, n. 28, p. 193-204, dez. 2018.

MADU, Christian N.; MADU, Assumpta A. Dimensions of e-quality. **International Journal Of Quality & Reliability Management**, United Kingdom, England, v. 19, n. 3, p. 246-258, maio 2002.

METCHKO, Dulce Maria Bastos. Demandas de usuários de bibliotecas: revisão de literatura. **Educar em Revista**, Curitiba/PR, n. 1, v. 1, p. 75-107, dez. 1981.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, jun. 2005.

OLIVEIRA, Daniele de Almeida. **Biblioteca Uni-Anhanguera: satisfação e insatisfação dos usuários em relação aos serviços e o impacto da avaliação do ministério da educação.** 2014. 67 f. Monografia (Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2014.

PARASURAMAN, Ananthanarayanan.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard Len. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, Illinois, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PARKER, Cathy; MATHEWS, Brian P. Customer satisfaction: contrasting academic and consumers' interpretations. **Marketing Intelligence & Planning**, Howard House, Wagon Ln, Bingley BD16 1WA, United Kingdom - England, v. 19, n. 1, p. 38-44, fev. 2001.

PEDROSA, Ignacio; SUÁREZ-ÁLVAREZ, Javier; GARCÍA-CUETO, Eduardo. Evidencias sobre la Validez de Contenido: Avances Teóricos y Métodos para su Estimación Content Validity Evidences. **Acción Psicológica**, Madrid, España, v. 10, n. 2, p.3-18, 6 jun. 2014.

RAMANAYAKA, Kokila Harshan; CHEN, Xianqiao; SHI, Bing. UNSCALE: A Fuzzy-based Multi-criteria Usability Evaluation Framework for Measuring and Evaluating Library Websites. **Iete Technical Review**, Westminster, London, United Kingdom, England, v. 36, n. 4, p. 412-431, 10 ago. 2018.

RAVENWOOD, Clare; WALTON, Graham; STEPHENS, Derek. Complexity in decision making: Determining university library opening hours. **Journal of Librarianship and Information Science**, Newbury Park, California, v. 51, n. 2, p. 488-496, 28 ago. 2017.

ROCHA, Rudimar Antunes da; SILVA, Andrea Aparecida. A Métrica Servqual na Avaliação da Satisfação dos Usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis - SC, v. 21, n. 45, p. 35-53, 22 jan. 2016.

ROITMAN, Flavio; QUELHAS, Osvaldo Luiz Gonçalves. Atributos de eco eficiência em projetos de edificações públicas No Brasil. *In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO 2015*, 11., 2015, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: Inovarse, 2015. v. 11, p. 1-19.

ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLONGO, Luiz Antonio. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 101-125, abr. 1998.

SANTOS, Andréa Pereira; CALDAS, Fernanda Corrêa. Comportamento informacional e avaliação de serviços bibliotecários. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 1, n. 26, p. 91-101, abr. 2016.

SANTOS, Jaires Oliveira; BARREIRA, Maria Isabel de Jesus Sousa. Competência em informação: o bibliotecário e o processo de definição das necessidades informacionais. **Biblios: Journal of Librarianship and Information Science**, Newbury Park, California, n. 74, p. 42-60, 25 jun. 2019.

SANTOS, Josiel Machado. O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 175-189, jul. 2012. ccc

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília-DF, v. 32, n. 2, p.85-94, ago. 2003.

SHEHATA, Ahmed Maher Khafaga; ELGLLAB, Mohammed Fathy Mahmoud. Library Anxiety among Undergraduate Students: A Comparative Study on Egypt and Saudi Arabia. **The Journal of Academic Librarianship**, Newbury Park, California, v. 45, n. 4, p. 386-393, jul. 2019.

SILVA, Giordana Nascimento de Freitas e; COSTA, Maria de Fátima Oliveira; BARROCAS, Amélia Landim. Usuário da informação: estudo de caso da Biblioteca do Curso de Física da Universidade Federal do Ceará. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 27, n. 2, p. 265-278, 2017.

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

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

STOKIĆ, Aleksandar et al. Enhancing the customer relationship management in public libraries. **Library Hi Tech**, Bingley, West Yorkshire, England, v. 37, n. 2, p. 251-272, 17 jun. 2019.

UGWU, Cyprian I.; EKERE, Justina N. Knowledge management for improving services in federal university libraries in Nigeria. **Journal of Librarianship and Information Science**, Newbury Park, California, v. 51, n. 2, p. 356-369, 26 dez. 2017.

VANTI, Nadia. Ambiente de qualidade em uma Biblioteca Universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 231-242, jul. 1999.

VELASCO-AULCY, Lizzette *et al.* Competitividad agrícola y uso eficiente del agua en el Valle de San Quintín, Baja California, México. **Tecnología y Ciencias del Agua**, Jiutepec, Morelos, México, v. 9, n. 2, p. 115-149, 1 abr. 2018.

WILSON, F. Robert; PAN, Wei; SCHUMSKY, Donald A. Recalculation of the Critical Values for Lawshe's Content Validity Ratio. **Measurement And Evaluation In Counseling And Development**, Newcastle upon Tyne, United Kingdom, v. 45, n. 3, p. 197-210, jul. 2012.

YAMANAKA, Thaísa Bechelli; CAPPELLOZZA, Alexandre. Explorando a influência integrada do Estímulo Docente sobre a intenção de uso das bibliotecas virtuais por estudantes de cursos à distância e presenciais no Brasil. **Investigación Bibliotecológica**: archivonomía, bibliotecología e información, Coyoacán, Ciudad de México, v. 32, n. 75, p.19-45, 10 abr. 2018.

YUDIANA, y *et al.* Content Validity Estimation of Assessment Instrument Based on vVolleyball Information System of Volleyball Learning: Field Research. **lop Conference Series**: Materials Science and Engineering, Bristol, England, v. 180, p. 1-6, mar. 2017.

4 CONCLUSÕES

Após exame criterioso dos artigos, pode-se concluir que o tema abordado merece um constante monitoramento, pois pode indicar aos gestores e profissionais que direta ou indiretamente lidam com as questões relacionadas às bibliotecas, espalhadas pelo Brasil e pelo mundo e que a pesquisa de satisfação realizada com usuários de bibliotecas, é uma valiosa ferramenta de gestão, que pode apontar lacunas existentes nessa relação, possibilitando realizar proposta de correções e um direcionamento mais eficiente em investimentos, nas melhorias tanto físicas quanto tecnológicas da instituição de ensino.

A revisão sistematizada de artigos proporcionou à pesquisa um forte embasamento teórico através da reunião dos estudos mais relevantes sobre o tema proposto e uma visão de como o assunto está sendo tratado por pesquisadores no Brasil e no mundo.

Com base na revisão da literatura nacional e internacional, este trabalho permitiu identificar os principais itens (critérios) utilizados, para a avaliação da satisfação dos produtos/serviços oferecidos por bibliotecas e adotar os que mais se adaptavam a biblioteca do instituto superior de ensino, em estudo, agrupados nas dimensões: "Infraestrutura/ Espaço Físico e Instalações", "Localização, Acervo, Atendimento/Serviço", "Atendimento/Serviço, Recursos Eletrônicos (informacionais) / Site da biblioteca" e "Acessibilidade".

Para avaliação da satisfação dos usuários de biblioteca foi utilizado um questionário, contendo 38 itens, distribuídos em seis dimensões, avaliado pelo método de Lawshe, onde pode-se concluir:

- Através do método Lawshe 34 itens, que correspondem a 89,47%, que compõem o questionário foram mantidos, corroborando com os autores pesquisados;
- Quatro itens do questionário, que correspondem a 10,53%, foram excluídos: “Layout da biblioteca”, “Organização sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico”, “Guarda-volumes (Armários na biblioteca) ” e “Espaço físico interno da biblioteca (Aglomeração) ” na dimensão “Infraestrutura / Espaço Físico e Instalações”, segundo a percepção dos usuários, por serem considerados como não essenciais;
- Este método apresenta a vantagem da redução do tempo de aplicação do questionário em pesquisa posterior sobre satisfação em biblioteca, de custo da pesquisa e de tempo de análise estatística;

O trabalho alcançou seus objetivos, proporcionando aos gestores a possibilidade de identificar os itens do questionário sobre a satisfação que representam os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, sob a percepção dos usuários.

4.1 TRABALHOS FUTUROS

O questionário poderá servir de base para uma pesquisa de importância e satisfação de usuário de biblioteca, o que proporcionará uma visão mais clara aos gestores que poderão implementar ações de melhoria.

REFERÊNCIAS

- ADABA VAZAEH, Nazila; NIKBAKHT, Mehrdad. Interpretive Structural Modeling Analysis of Reverse Supply Chain Critical Success Factors in Air Industry. In: Iran International Industrial Engineering Conference (Iiiec), 15., 2019, Yazd, Iran. **Anais** [...]. Yazd: Ieee-Institute Of Electrical And Electronics Engineers, 2019. p. 99-105.
- ALCONERO-CAMARERO, Ana Rosa; -ROMERO, Alexandra Gualdrón; SARABIA-COBO, Carmen María; ARCE, Alejandro Martínez-. "Clinical simulation as a learning tool in undergraduate nursing: Validation of a questionnaire". **Nurse Education Today**, Amsterdam, v. 39, p. 128-134, abr. 2016.
- ALMEIDA, Jobson Louis Santos de. **A Biblioteca como Organização Aprendente: o desenvolvimento de competências em informação no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba**. 2015. 122 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão nas Organizações Aprendentes, Ciências Humanas: educação), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.
- ÁLVAREZ, Daniel Andrés Rincón; DÍAZ, Lorena Chaparro. Validity and Reliability of the Spanish Version of the Technological Competency as Caring in Nursing Instrument. **Investigación y Educación En Enfermería**, Medellín, Colombia, v. 35, n. 2, p. 154-164, jun. 2017.
- ALVES, Allan Carlos *et al.* A qualidade do serviço e a satisfação do cliente. **Revista Pensamento e Realidade**, São Paulo, v. 30, n. 4, p. 46-51, jun. 2015. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/pensamentorealidade/issue/view/1560>. Acesso em: 03 jul. 2019.
- ANDRADE, Maria Eugênia Albino. A biblioteca faz a diferença. In: CAMPELLO, Bernadete Santos *et al.* A Biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica. Belo Horizonte: Autêntica, 2002. p. 13-15.
- ARANTES, Fernanda Paes; SANTOS, Talita Floriano dos. Integração da cadeia de suprimentos: uma análise teórica e bibliométrica das publicações. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 36., 2016, João Pessoa. **Anais** [...]. Rio de Janeiro: Abepro, 2016. p. 1-18.
- ANZOLIN, Heloisa Helena; CORRÊA, Rosa Lydia Teixeira. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 8, n. 25, p.801-817, set. 2008.
- AYRE, Colin; SCALLY, Andrew John. Critical Values for Lawshe's Content Validity Ratio. **Measurement And Evaluation In Counseling And Development**, Thousand Oaks, Califórnia, v. 47, n. 1, p. 79-86, jan. 2014.
- BALDOR, Robert A. *et al.* A survey of primary care physicians' perceptions and needs regarding the precepting of medical students in their offices. **Medical Education**, Rockville Pike, Maryland, EUA, v. 35, n. 8, p. 789-795, ago. 2001.

BAPTISTA, Michele Marques; LEONARDT, Michele Poletto Lesina. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária.

Bibliotecas Universitárias: Pesquisas, Experiências e Perspectivas, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 50-59, jul. 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, Ltda., 1977.

BARTOLAZZI, Victor Tomazinho; SHIMODA, Eduardo; SHIMOYA, Aldo. Validação de itens para avaliação da satisfação com operações logísticas segundo a percepção de empresários. **InterSciencePlace**, Campos dos Goytacazes, v. 13, n. 3, p. 127-157, jun. 2018.

BERRY, Leonard Len.; PARASURAMAN, Ananthanarayanan. Serviços de marketing: competindo através da qualidade. Tradução de Beatriz Sidou. São Paulo: Maltese-Norma, 1992. 238 p.

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

CANFORA, Luciano. **A Biblioteca Desaparecida: Histórias da biblioteca de Alexandria**. São Paulo: Companhia das Letras, 1989. 143 p.

CASTILLO-SIERRA, Diana M.; GONZÁLEZ-CONSUEGRA, Renata V.; OLAYA-SÁNCHEZ, Alejandro. Validez y confiabilidad del cuestionario Florida versión en español. **Revista Colombiana de Cardiología**, Bogotá-Colombia, v. 25, n. 2, p. 131-137, mar. 2018.

CÓQUERO, Suelen de Mendonça Soares. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblion-line**, João Pessoa, v. 2, n. 10, p. 123-137, jul. 2014.

COZIN, Sheila Kátia; TURRINI, Ruth Natalia Teresa. Evaluation of products and services of a nursing library: user satisfaction. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 16, n. 4, p. 758-764, ago. 2008.

DAMASCENO, Andreia Cristina; MESQUITA, José Marcos Carvalho de. Atributos determinantes da baixa utilização de bibliotecas: estudo em uma instituição de ensino pública federal. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 1, p. 149-169, 2014.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. Análise do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. **Transinformação**, Campinas, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 221-232, dez. 2017.

DANTIER, Rui Manuel Pinto et al. Revisão sistematizada sobre transporte público no Brasil e no mundo utilizando a base Scopus. **Informe Gepec**, Toledo, v. 22, n. 2, p. 09-26, dez. 2018.

DANTIER, Rui Manuel Pinto et al. Validação e confiabilidade de itens de um questionário para avaliação da qualidade do transporte coletivo urbano por ônibus em Campos dos Goytacazes - RJ, pela ótica do usuário. **Revista LinkSciencePlace**, Campos dos Goytacazes, v. 5, n. 4, p. 164-188, 2018.

DAVIS JUNIOR, Fred D. **A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems**: Theory and results: Massachusetts Institute of Technology. 1985. 291 f. thesis (Doctorate in management) - Curso de School Of Management, Massachusetts Institute Of Technology, Massachusetts, 1985.

DUARTE, Maria Bernarda Teixeira; COSTA, Helder Gomes. Modelo para mapeamento das percepções dos usuários a respeito dos serviços prestados por uma biblioteca especializada. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 22, n. 2, p. 232-243, jun. 2017.

DUARTE, Thayná; SPUDEIT, Daniela. Práticas inovadoras nas bibliotecas escolares em Florianópolis: empreendedorismo cultural em foco. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 23, n. 3, p. 104-123, set. 2018.

ELSEVIER. **Scopus crescente valor à sua pesquisa**. O que é o Scopus? Disponível em: http://www2.fm.usp.br/gdc/docs/biblioteca_807_apresentacao-scopus-port.pdf. Acesso em: 23 maio 2019.

FERNANDES, Marta Regina Chaves Camilo *et al.* Produtividade científica acerca da neoplasia maligna bucal e da reabilitação bucal: uma análise bibliométrica. **Cogitare Enfermagem**, Curitiba, v. 22, n. 4, p. 1-12, 30 out. 2017.

FERREIRA, João Batista. O USO DA BIBLIOMETRIA E SOCIOMETRIA COMO DIFERENCIAL EM PESQUISAS DE REVISÃO. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 2, p.448-464, ago. 2019.

FRANCO, Maira Vieira Amorim; DANTAS, Otília Maria A. N. A. Pesquisa Exploratória: Aplicando Instrumentos De Geração De Dados – Observação, Questionário E Entrevista. *In*: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO - EDUCERE, 11. 2013, Curitiba. **Anais [...]**. Curitiba: PUC-PR, 2013. p. 1-16.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília-DF, Brasil, v. 37, n. 3, p. 88-102, out. 2008.

FURNIVAL, Ariadne Chloe; GRACIOSO, Luciana de Souza. M-libraries e Information Commons: novos espaços, novas práticas. **Revista Geminis**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 86-105, maio 2011.

GAMBIRAGE, Cinara *et al.* Elementos de satisfação dos estudantes de cursos de pós-graduação lato sensu em uma instituição do sistema acafe no meio-oeste catarinense. *In*: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, UNIVERSIDADE, DESENVOLVIMENTO E FUTURO NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO, 17., 2017, Mar del Prata. **Anais [...]**. Mar del Prata: Repositório

Institucional da UFSC, 2017. p. 1-17. Disponível em:
<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/181085?show=full>. Acesso em: 25 ago. 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, Renata Braz; CERVERÓ, Aurora Cuevas. Políticas e práticas de desenvolvimento de programas de competência informacional em bibliotecas universitárias espanholas. **Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)**, Brasília-DF, Brasil, v. 45, n. 2, p. 118-130, ago. 2016.

GOTTSCHALG-DUQUE, Cláudio. Bibliotecas e Mídias sociais. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos *et al.* **Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Livraria Ipea, 2016. p. 157-176.

HOSSAIN, Zakir. Status of secondary school libraries and librarians in Bangladesh. **Ifla Journal**, Holanda, v. 45, n. 2, p. 157-167, 29 abr. 2019.

HUANG, Shaio Yan; LIN, Chi-chen; CHIU, An-an; YEN, David C. Fraud detection using fraud triangle risk factors. **Information Systems Frontiers**, Basel Switzerland, v. 19, n. 6, p.1343-1356, 12 abr. 2016.

HOWLADER, Ahmadul Islam; ISLAM, Md Anwarul. Information-seeking behaviour of undergraduate students: A developing country perspective. **Ifla Journal**, Netherlands, v. 45, n. 2, p. 140-156, 23 abr. 2019.

JOSEPH, Rigaud; MACGOWAN, Mark J. The theory evaluation scale: An epistemological tool for analyzing social work theories. **Social Work Education**, Westminster, London, United Kingdom, v. 38, n. 2, p. 269-281, 8 out. 2018.

KENNEDY, Lauren G. et al. Validity and Reliability of a Food Skills Questionnaire. **Journal Of Nutrition Education And Behavior**, Netherlands, v. 51, n. 7, p. 857-864, jul. 2019.

KHAN, Asad; MASREK, Mohamad Noorman; MAHMOOD, Khalid. The relationship of personal innovativeness, quality of digital resources and generic usability with users' satisfaction. **Digital Library Perspectives**, England, v. 35, n. 1, p. 15-30, 11 fev. 2019.

KRZYZANOWSKI, Rosaly Favero; TARUHN, Rosane. Biblioteca electrónica de revistas científicas internacionales: Proyecto de consorcio. **Revista Cubana de Información En Ciencias de La Salud**, Ciudad de La Habana, Cuba, v. 9, n. 4, p. 102-110, 2001.

LAWSHE, Charles Hubert A quantitative approach to content validity. **Personnel Psychology**, New Jersey, EUA, v. 28, n. 4, p. 563-575, dez. 1975.

LIMA, Aline Souza Carvalho *et al.* Satisfação e percepção dos usuários dos sistemas de saneamento de municípios goianos operados pelas prefeituras. **Engenharia Sanitária e Ambiental**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 3, p. 415-428, maio 2017.

LIMA, Jousiane Leite; ALVES, Regycleia Botelho Cutrim. A percepção dos usuários de uma IES sobre a qualidade dos serviços de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, p. 1220-1254, 2017.

LIMA, Thiago Gomes de. **Análise da Percepção dos Hóspedes: Um estudo sobre critérios de avaliação da qualidade dos serviços.** 2015. 118 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Candido Mendes, Campos dos Goytacazes, 2015.

LIMA, Vânia Mara Alves. Bibliotecários de arte no Brasil formação e desenvolvimento profissional: um estudo exploratório. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 3, n. 28, p. 193-204, dez. 2018.

LO, Patrick *et al.* Reading the city via the public central library in the sociocultural context: A comparative study between the Hong Kong Central Library, Shanghai Library and Taipei Public Library. **Journal Of Librarianship And Information Science**, Newbury Park, California, v. 51, n. 2, p. 458-472, 7 dez. 2017.

MADU, Christian N.; MADU, Assumpta A. Dimensions of e-quality. **International Journal Of Quality & Reliability Management**, Howard House, Wagon Ln, Bingley BD16 1WA, Reino Unido - Inglaterra, v. 19, n. 3, p. 246-258, maio 2002.

MARCHETTI, Renato; PRADO, Paulo Henrique Muller. Avaliação da satisfação do consumidor utilizando o método de equações estruturais: um modelo aplicado ao setor elétrico brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, Maringá/PR, v. 8, n. 4, p. 9-32, dez. 2004.

MARCHETTI, Renato; PRADO, Paulo Henrique Muller. Um tour pelas medidas de satisfação do consumidor. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 4, p. 56-67, dez. 2001.

MARQUES, Ana Cláudia de Melo *et al.* A satisfação e a qualidade da biblioteca da UEMS unidade Ponta Porã Iniciação Científica. *In: ECAECO-ENCONTRO CIENTÍFICO DE ADMINISTRAÇÃO, ECONOMIA E CONTABILIDADE*, 6., 2013, Ponta Porã. **Anais [...]**. Ponta Porã: Open Journal Systems, 2013. p. 1-4.

MELHORAMENTOS. **DICIONÁRIO MICHAELIS**. 2019. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/Biblioteca/>. Acesso em: 21 maio 2019.

METCHKO, Dulce Maria Bastos. Demandas de usuários de bibliotecas: revisão de literatura. **Educar em Revista**, Curitiba/PR, n. 1, v. 1, p. 75-107, dez. 1981.

MEY, Eliane Serrão Alves. Bibliotheca Alexandrina. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 71-91, 13 dez. 2004.

MOHAMMADZAD, Somayyeh; MOHAMMADZAD, Maryam; BIGLU, Mohammad-Hossein. Visualization of Information Retrieval Process in the Theses Section of Academic Libraries: a Proposed Model. **Iranian Research Institute for Information Science and Technology**, Tehran Province, Tehran, Iran, v. 34, n. 2, p. 817-840, 2019.

MOLINAROLI, Jéssica Batista Figueira *et al.* Satisfação do cliente: um estudo de caso de uma microempresa no ramo de supermercados. **Revista Científica da Faccaci**, Cachoeiro de Itapemirim, v. 1, n. 2, p. 16-35, dez. 2016.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, jun. 2005.

NOROUZI, Yaghoub; FAR, Nayere Jafari. Using Standards (Case Study: Iranians Digital Libraries). **Iranian Research Institute for Information Science and Technology**, Tehran Province, Tehran, Iran, v. 34, n. 2, p. 671-696, 2019.

OLIVEIRA, Daniele de Almeida. **Biblioteca Uni-Anhanguera: satisfação e insatisfação dos usuários em relação aos serviços e o impacto da avaliação do ministério da educação**. 2014. 67 f. Monografia (Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2014.

PARASURAMAN, Ananthanarayanan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard Len; A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal Of Marketing**, Chicago, Illinois, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PARKER, Cathy; MATHEWS, Brian P. Customer satisfaction: contrasting academic and consumers' interpretations. **Marketing Intelligence & Planning**, Howard House, Wagon Ln, Bingley BD16 1WA, United Kingdom, England, v. 19, n. 1, p. 38-44, fev. 2001.

PEDROSA, Ignacio; SUÁREZ-ÁLVAREZ, Javier; GARCÍA-CUETO, Eduardo. Evidencias sobre la Validez de Contenido: Avances Teóricos y Métodos para su Estimación Content Validity Evidences. **Acción Psicológica**, Madrid, España, v. 10, n. 2, p. 3-18, 6 jun. 2014.

PETERSON, Joseph; DUNKLE, Gladys. The teaching of psychology in teacher-training institutions of the South. **Psychological Review**, Washington, DC, v. 33, n. 5, p. 385-396, set. 1926.

RAMANAYAKA, Kokila Harshan; CHEN, Xianqiao; SHI, Bing. UNSCALE: A Fuzzy-based Multi-criteria Usability Evaluation Framework for Measuring and Evaluating Library Websites. **Iete Technical Review**, Westminster, London, United Kingdom, England, v. 36, n. 4, p. 412-431, 10 ago. 2018.

RAVENWOOD, Clare; WALTON, Graham; STEPHENS, Derek. Complexity in decision making: Determining university library opening hours. **Journal of Librarianship and Information Science**, Newbury Park, California, v. 51, n. 2, p. 488-496, 28 ago. 2017.

RIBEIRO, Maysa Ferreira Martins; PORTO, Celmo Celeno; VANDENBERGHE, Luc. Estresse parental em famílias de crianças com paralisia cerebral: revisão integrativa. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, RJ, v. 18, n. 6, p. 1705-1715, jun. 2013.

ROCHA, Rudimar Antunes da; SILVA, Andrea Aparecida. A Métrica Servqual na Avaliação da Satisfação dos Usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, SC, v. 21, n. 45, p. 35-53, 22 jan. 2016.

RODRIGUES, Charles; VIERA, Angel Freddy Godoy. Criteria for adoption of e-books in libraries in the context of the paradigm of cloud computing. **Information Discovery And Delivery**, Howard House, Wagon Lane, Bingley, West Yorkshire, v. 46, n. 3, p. 161-172, 20 ago. 2018.

ROITMAN, Flavio; QUELHAS, Osvaldo Luiz Gonçalves. Atributos de eco eficiência em projetos de edificações públicas No Brasil. *In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO 2015*, 11., 2015, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: Inovarse, 2015. v. 11, p. 1-19.

ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLONGO, Luiz Antonio. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 101-125, abr. 1998.

SANTOS, Andréa Pereira; CALDAS, Fernanda Corrêa. Comportamento informacional e avaliação de serviços bibliotecários. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 1, n. 26, p. 91-101, abr. 2016.

SANTOS, Jaires Oliveira; BARREIRA, Maria Isabel de Jesus Sousa. Competência em informação: o bibliotecário e o processo de definição das necessidades informacionais. **Biblios: Journal of Librarianship and Information Science**, Newbury Park, California, n. 74, p. 42-60, 25 jun. 2019.

SANTOS, Josiel Machado. O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 175-189, jul. 2012.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 2, p. 85-94, ago. 2003.

SANTOS, Tálita Floriano. Transporte público e sustentabilidade: uma análise das publicações à luz da bibliometria. **Produção On-line**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 44-71, 2019.

SHEHATA, Ahmed Maher Khafaga; ELGLLAB, Mohammed Fathy Mahmoud. Library Anxiety among Undergraduate Students: A Comparative Study on Egypt and Saudi Arabia. **The Journal of Academic Librarianship**, Newbury Park, California, v. 45, n. 4, p. 386-393, jul. 2019.

SHROTRYIA, Vijay Kumar; DHANDA, Upasana. Content Validity of Assessment Instrument for Employee Engagement. **Sage Open**, Newbury Park, Califórnia, v. 9, n. 1, p. 1-7, jan. 2019.

SILVA, Ana Pricila Celedonio da; CAVALCANTE, Lidia Eugenia; COSTA, Maria de Fátima Oliveira. O diálogo entre biblioteca e comunidade: um estudo de caso acerca do perfil e das percepções dos usuários das Bibliotecas Comunitárias de Itaitinga, Ceará. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, MG, v. 23, n. 1, p. 39-54, jan. 2018.

SILVA, Giordana Nascimento de Freitas e; COSTA, Maria de Fátima Oliveira; BARROCAS, Amélia Landim. Usuário da informação: estudo de caso da Biblioteca do Curso de Física da Universidade Federal do Ceará. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 27, n. 2, p. 265-278, 2017.

SILVA, Humberto Caetano Cardoso da; ARAÚJO, Marcus Augusto Vasconcelos. Determinantes de satisfação e insatisfação em serviços de suporte à tecnologia da informação em ambientes B2B. **Veredas Favip: Revista Eletrônica de Ciências**, Caruaru, v. 8, n. 2, p. 88-102, jun. 2015. Semestral. Disponível em: <http://veredas.favip.edu.br/ojs/index.php/veredas1/article/view/290>. Acesso em: 30 jun. 2019.

SILVA, Romário Antunes da. Estudo bibliométrico na base LISA: um enfoque nos artigos sobre os surdos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 17, n. 1, p. 289-304, jun. 2011.

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

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS SNBP. SECRETARIA ESPECIAL DA CULTURA. **TIPOS DE BIBLIOTECAS**. 2020. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/tiposdebibliotecas/>. Acesso em: 10 mar. 2020.

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

SOUZA, Juliany Carvalho de *et al.* Aplicação do método de Lawshe para validação de itens de um questionário sobre a satisfação de clientes de um supermercado em Campos dos Goytacazes, RJ. **Revista Perspectivas On-line: Exatas & Engenharia**, Campos dos Goytacazes, v. 10, n. 27, p. 42-53, 2020.

STOKIĆ, Aleksandar et al. Enhancing the customer relationship management in public libraries. **Library Hi Tech**, Bingley, West Yorkshire, England, v. 37, n. 2, p. 251-272, 17 jun. 2019.

TAPFUMA, Mass Masona; HOSKINS, Ruth Geraldine. Open science disrupting the status quo in academic libraries: A perspective of Zimbabwe. **The Journal of Academic Librarianship**, Newbury Park, California, v. 45, n. 4, p. 406-412, jul. 2019.

TARTAROTTI, Roberta Cristina Dal' Evedove; DAL'EVEDOVE, Paula Regina; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Política de indexação em ambiente colaborativo: uma análise em bibliotecas digitais brasileiras de teses e dissertações. **Scire**, Campina Grande, PB, v. 24, n. 2, p. 45-52, 2018.

TERRA, Ana Lúcia; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; LACRUZ, And María del Carmen Agustín. School Libraries and Indexing Policies in Brazil and Portugal. **Knowledge Organization**, Berlin, Germany, v. 43, n. 4, p. 279-284, 2016.

TINOCO, Maria Auxiliadora Cannarozzo; RIBEIRO, José Luis Duarte. Uma nova abordagem para a modelagem das relações entre os determinantes da satisfação dos clientes d: Uma nova abordagem para a modelagem das relações entre os determinantes da satisfação dos clientes de serviços. **Produção**, São Paulo, v. 17, n. 3, p. 454-470, set. 2007.

UGWU, Cyprian I.; EKERE, Justina N. Knowledge management for improving services in federal university libraries in Nigeria. **Journal of Librarianship and Information Science**, Newbury Park, California, v. 51, n. 2, p. 356-369, 26 dez. 2017.

VANTI, Nadia. Ambiente de qualidade em uma Biblioteca Universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 231-242, jul. 1999.

VELASCO-AULCY, Lizzette *et al.* Competitividad agrícola y uso eficiente del agua en el Valle de San Quintín, Baja California, México. **Tecnología y Ciencias del Agua**, Jiutepec, Morelos, México, v. 9, n. 2, p. 115-149, 1 abr. 2018.

WILSON, F. Robert; PAN, Wei; SCHUMSKY, Donald A. Recalculation of the Critical Values for Lawshe's Content Validity Ratio. **Measurement And Evaluation In Counseling And Development**, Newcastle upon Tyne, United Kingdom, v. 45, n. 3, p. 197-210, jul. 2012.

YAMANAKA, Thaísa Bechelli; CAPPELLOZZA, Alexandre. Explorando a influência integrada do Estímulo Docente sobre a intenção de uso das bibliotecas virtuais por estudantes de cursos à distância e presenciais no Brasil. **Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información**, Coyoacán, Ciudad de México, v. 32, n. 75, p.19-45, 10 abr. 2018.

YUDIANA, y *et al.* Content Validity Estimation of Assessment Instrument Based on vVolleyball Information System of Volleyball Learning: Field Research. **lop**

Conference Series: Materials Science and Engineering, Bristol, England, v. 180, p. 1-6, mar. 2017.

APÉNDICE A

Prezado (a) Sr (a), gostaria de convidá-lo (a) a participar de uma entrevista para avaliação da satisfação dos usuários da Biblioteca desta Instituição. Obrigado.

Questionário aplicado aos usuários da Biblioteca desta Instituição.

1. Infraestrutura/ Espaço Físico e Instalações	(1) Não essencial	(2) Essencial	(NS) Não sei
1.1. Layout da biblioteca	(1)	(2)	(NS)
1.2. Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico.	(1)	(2)	(NS)
1.3. Guarda-volumes (Armários na biblioteca)	(1)	(2)	(NS)
1.4. Espaço físico interno da biblioteca (Aglomeração)	(1)	(2)	(NS)
1.5. Iluminação eficiente	(1)	(2)	(NS)
1.6. Nível de Ruído (Perturbação).	(1)	(2)	(NS)
1.7. Higienização e limpeza da estrutura e instalações internas	(1)	(2)	(NS)
1.8. Climatização/Ventilação (Refrigeração)	(1)	(2)	(NS)
1.9. Ergonomia (Conforto e funcionalidade da mobília e das instalações).	(1)	(2)	(NS)
1.10. Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual.	(1)	(2)	(NS)
1.11. Terminais de consulta	(1)	(2)	(NS)
1.12. Segurança (monitoramento por câmera)	(1)	(2)	(NS)
2. Localização			
2.1. Localização da biblioteca	(1)	(2)	(NS)
3. Acervo			
3.1. Preservação e a segurança dos acervos (Tecnologia dos controles de entrada e saída do acervo).	(1)	(2)	(NS)
3.2. Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.).	(1)	(2)	(NS)
3.3. Atualização do acervo: livros, revistas, CDs, DVDs, dentre outros.	(1)	(2)	(NS)
3.4. Organização do acervo nas estantes e no espaço físico. (Facilidade de encontrar as obras nas prateleiras).	(1)	(2)	(NS)
3.5. Normas (ABNT, ISO e outras) / levantamento bibliográfico (relatório).	(1)	(2)	(NS)
4. Atendimento/Serviço			
4.1. Horário de funcionamento	(1)	(2)	(NS)
4.2. Atendimentos funcionários (educação, cortesia, prestação, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas).	(1)	(2)	(NS)
4.3. Conhecimento e competência dos funcionários para orientar as necessidades de informação (preenchimento de cadastro de novos usuários).	(1)	(2)	(NS)
4.4. Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários.	(1)	(2)	(NS)
4.5. Empréstimos de materiais solicitados (tempo de espera para a retirada das obras).	(1)	(2)	(NS)
4.6. Informações adequadas sobre reservas efetuadas de materiais solicitados.	(1)	(2)	(NS)
4.7. Prazo para devolução de livro	(1)	(2)	(NS)
4.8. Taxa (valor da multa pelo atraso da devolução do material emprestado)	(1)	(2)	(NS)
5. Recursos Eletrônicos (informacionais) / Site da biblioteca			
5.1. Acesso a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações). (Acesso à Internet - CAPES)	(1)	(2)	(NS)
5.2. Reserva on-line de materiais de biblioteca (livros, revistas e outros materiais).	(1)	(2)	(NS)
5.3. Acesso on-line à conta do usuário (possibilidade de verificar status, datas importantes, taxas, etc.).	(1)	(2)	(NS)
5.4. Comunicação via redes sociais	(1)	(2)	(NS)
5.5. Catálogo on-line	(1)	(2)	(NS)
5.6. Desempenho; apresentação; estrutura; estética (site).	(1)	(2)	(NS)
5.7. Segurança e integridade do sistema; confiança; confiabilidade; privacidade.	(1)	(2)	(NS)
5.8. Interface amigável	(1)	(2)	(NS)
5.9. Capacidade de resposta; capacidade de armazenamento; manutenção; melhoria contínua.	(1)	(2)	(NS)
6. Acessibilidade			
6.1. Práticas culturais (contação de histórias, debates, palestras, cursos)	(1)	(2)	(NS)
6.2. Participação social e inclusão social (acesso do público externo)	(1)	(2)	(NS)
6.3. Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.	(1)	(2)	(NS)