

Percepção de desempenho dos serviços: um estudo em uma biblioteca de uma Instituição de Ensino Superior do sudoeste do Paraná, Brasil

Perception of Service Performance: A Study in a Library of a Higher Education Institution in Southwestern Paraná, Brazil

 **Jucelia Appio Frizon¹**

 **Fabielle Cheuczuk²**

 **Nelson Natalino Frizon³**

Resumo

Essa pesquisa teve como objetivo analisar a percepção dos usuários sobre o desempenho dos serviços ofertados por uma biblioteca de uma Instituição de Ensino Superior Pública do Sudoeste do Paraná, Brasil. O instrumento utilizado foi adaptado do modelo SERVPERF proposto por Cronin e Taylor (1992). Possui abordagem quantitativa e descritiva, por levantamento. Para coleta de dados, que ocorreu em 2019, aplicou-se questionários com escala Likert. A amostra não-probabilística foi formada por 115 respondentes. Os resultados da análise de regressão indicam que 52,3% do construto dependente, Satisfação geral com a biblioteca, foi explicado pelos construtos Tangibilidade ($\beta=,370$), seguido de Empatia ($\beta=,303$) e Confiabilidade ($\beta=,249$). No entanto, os construtos Presteza e Garantia não preveem influência estatística sobre a Satisfação geral com a biblioteca.

Palavras-chave: gestão da qualidade dos serviços, biblioteca, Instituição de Ensino Superior

Abstract

This research aimed to analyze the users' perception of the performance of the services offered by a Public Higher Education Institution library in the Southwest of Paraná, Brazil. The research adapted the instrument from the SERVPERF model proposed by Cronin and Taylor (1992). It has a quantitative and descriptive approach by survey. For data collection, which took place in 2019, questionnaires with a Likert scale were Applied. The intentional non-probabilistic sample was 115 respondents. The results of the regression analysis indicate that 52.3% of the dependent construct, Overall satisfaction with the library, was explained by Tangibility ($\beta=,370$), followed by Empathy ($\beta=,303$) and Reliability ($\beta=,249$). However, the Prestity and Guarantee constructs do not statistically influence the overall satisfaction with the library.

Keywords: service quality management, library, Higher Education Institution

¹ juceliaappio@yahoo.com.br, Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE, Francisco Beltrão/PR [Brasil].

² fabi_2202@hotmail.com, Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE, Francisco Beltrão/PR [Brasil].

³ nfrizon@gmail.com, Instituto Universitário de Lisboa - ISCETE, Lisboa/PT [Portugal].

Recebido em: 03/05/2022

Aprovado em: 10/10/2022

Introdução

Pesquisa de qualidade nos serviços no ensino superior tem sido amplamente explorada em vários contextos (Arrieta & Avolio, 2020). Para mensurar e avaliar a qualidade dos serviços, há na literatura modelos, como, por exemplo, o Conceptual Model of Service Quality, denominada na literatura por SERVQUAL desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e o Consumer Perceptions of Service Quality, denominado de SERVPERF por Cronin e Taylor (1992) que se destacam. No entanto, ainda não há uma definição universal de qualidade nos serviços, nem um modelo universal para mensurá-lo (Arrieta & Avolio, 2020).

No que concerne as Instituições de Ensino Superior (IES), estas não só têm que se preocupar com as competências adquiridas por seus egressos, mas também devem levar em conta as experiências educacionais de seus alunos. Essa perspectiva traz novos desafios para as instituições (Arrieta & Avolio, 2020), pois manter alta qualidade nos serviços é uma estratégia fundamental para manter e/ou aumentar o número de alunos, uma vez que melhorar a qualidade nos serviços pode gerar satisfação dos alunos e gerar maior lealdade estudantil (Shurair & Pokharel, 2019).

No Brasil, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), foi criado por meio da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 para avaliar as IES e desde então vem sendo adaptado os instrumentos avaliativos (INEP, 2009). Dentro deste processo avaliativo inclui-se à avaliação de bibliotecas universitárias.

As avaliações de bibliotecas universitárias têm desempenhado um importante papel nas avaliações das IES (Freitas, Bolsanello & Viana, 2008). Dentro da estrutura universitária, a biblioteca deve ter infraestrutura para atender às necessidades institucionais, oferecendo condições de acesso, estações individuais e coletivas para estudos e recursos tecnológicos para consulta, guarda, empréstimo e organização do acervo (INEP, 2017), sendo essencial no campo da educação.

As IES necessitam de bibliotecas para proporcionar o suporte do tripé universitário, ou seja, ensino, pesquisa e extensão, visto que a evolução da ciência acontece por meio de um processo acumulativo, onde as novas experiências e conhecimentos são somados àqueles já existentes (Amboni, 2002). Sendo assim, a biblioteca caracteriza-se como um órgão complementar nas IES, além disso, a biblioteca é responsável por uma parte da infraestrutura da formação dos acadêmicos na instituição, onde sua principal função é ser intermediária entre o conhecimento científico e tecnológico em apoio a seus usuários.

Visando contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços em IES, este artigo tem como objetivo analisar a percepção dos usuários sobre o desempenho dos serviços ofertados por uma biblioteca de uma IES Pública do Sudoeste do Paraná, Brasil.

Para tanto, utilizou-se como parâmetro o modelo SERVPERF. Destaca-se que este é um método estatisticamente confiável, e é amplamente utilizado para avaliar a percepção de desempenho dos serviços em cinco dimensões da qualidade, tais como, Confiabilidade, Presteza, Garantia, Empatia e Tangibilidade (Cronin & Taylor, 1992).

Justifica-se, pois, outros pesquisadores vêm dando ênfase no estudo sobre qualidade em serviços de bibliotecas, tanto nacional, por exemplo, Freitas, Bolsanello

e Viana (2008) realizaram um estudo no Rio de Janeiro (RJ); Rocha (2011) em Natal (RN), Soares e Sousa (2015) em Ouro Preto (MG) e Silva (2019) em Porto Alegre (RS); e internacionais, Sajna e Haneefa (2018) na Índia; Alam (2020) em Bangladesh; e Sajna e Haneefa (2021) na Índia. Ademais, em uma recente revisão bibliográfica, realizada por Rehman, Idrees e Naveed (2020), destacam que os 19 estudos revisados estavam relacionados com a medição da qualidade dos serviços em bibliotecas universitárias. O resultado desta revisão revelou que SERVQUAL é o instrumento mais comumente utilizado.

Dessa forma, além dessa introdução, este estudo está estruturado em mais cinco tópicos: (i) Introdução, (ii) sucinto embasamento teórico; (iii) descrição dos métodos e técnicas utilizados na pesquisa; (iv) análise dos dados levantados e por fim (v) as considerações finais.

Gestão de Serviços

Para Lovelock e Wright (2001) serviço é uma atividade ofertada por uma parte a outra e geralmente é composta por duas palavras-chave fundamentais: intangibilidade e interação entre pessoas (Barbêdo, 2004). Para Kotler e Armstrong (2014, p. 382) serviço “[...] é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada”, sendo que uma das características fundamentais dos serviços é a participação do cliente no processo de produção (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2003).

A qualidade do serviço tem inúmeras definições. Nas últimas décadas, muitos esforços foram feitos para identificar e entender esse conceito (Arrieta & Avolio, 2020). Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), consideraram que a qualidade do serviço é um conceito que depende das expectativas dos clientes antes de consumir bens e serviços, bem como em suas percepções após o consumo. Compreendendo que a qualidade nos serviços tem três características principais: intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade propuseram um modelo para mensuração denominado de método SERVQUAL. Esse modelo mensura as expectativas do cliente sobre o serviço, e, em seguida, na segunda parte, a percepção do cliente sobre o serviço prestado em relação a cinco componentes da qualidade do serviço: confiabilidade, garantia, confiança e tangibilidade.

Em 1992, Cronin e Taylor apontaram que a qualidade do serviço deve ser medida como uma atitude. Eles propuseram um instrumento alternativo chamado SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992). A principal diferença com SERVQUAL é que, para SERVPERF, a qualidade do serviço é baseada apenas na percepção de desempenho dos serviços pelos consumidores, em vez de suas expectativas e percepções sobre o serviço recebido. Esta percepção ocorre dentro das cinco dimensões da qualidade do serviço, são elas: Confiabilidade, Presteza, Garantia, Empatia e Tangibilidade: (a) Confiabilidade - a habilidade de prestar o serviço solicitado de forma precisa, consistente e eficaz; (b) Presteza - a disposição de prestar o serviço com atenção e auxiliar os clientes; (c) Garantia - conhecimento (competência) e cortesia dos funcionários e suas habilidades em transmitir confiança, segurança e credibilidade; (d) Empatia - o fornecimento de atenção individualizada ao cliente, facilidade de contato (acesso) e comunicação; (e) Tangibilidade - a aparência das instalações, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação.

No modelo SERVPERF não são questionadas as expectativas dos clientes, sendo assim é para aqueles que têm ou já tiveram contato com o serviço, avaliando a qualidade do serviço ofertado. Ou seja, ele mensura apenas a percepção do cliente sobre a sua experiência obtida durante a prestação de serviço (Lovell & Wright, 2001).

A dimensão confiabilidade é mencionado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) como a de maior importância para que o serviço prestado seja percebido como sendo de qualidade, portanto, a confiabilidade torna-se um item chave nas operações dos serviços.

Barbêdo (2004) se refere que a qualidade em serviços é percebida pelos clientes por meio de elementos tangíveis e intangíveis. A primeira, a tangibilidade do serviço, representa aquilo que o cliente vê, ou seja, a aparência física da organização que oferece o serviço: os equipamentos, a iluminação, os mobiliários, aparência física dos funcionários. Já os componentes intangíveis dizem respeito no que o cliente sente quando entra em contato com a organização prestadora de serviços, ou seja, a atenção, a simpatia, disponibilidade, dentre outros.

Além disso, Ferreira (2000) menciona que o resultado do serviço de atendimento depende de algumas variáveis, para citar alguns, destaca-se a conduta dos funcionários naquele momento, o comportamento do usuário, como também a estrutura e a organização do trabalho. Deste modo, Silva (2019) argumenta que é essencial realizar pesquisas junto aos clientes e usuários, sendo vital ouvi-los, pois, são eles quem define e avalia a qualidade dos serviços.

De acordo com Santos, Fachin e Varvakis (2003), a busca por melhoria também é prioridade nas organizações que prestam serviços, por isso a gestão dos processos tem um papel fundamental nas instituições que prestam serviços de informação, como é o caso das bibliotecas. Portanto, pode-se afirmar que serviço com qualidade é aquele com atendimento gentil, com pessoas instruídas para dar informações nítidas e confiáveis, oferecendo produtos com qualidade, de modo que o usuário se sinta motivado a continuar sendo seu usuário.

Gestão de Serviços em Bibliotecas

As bibliotecas são espaços sociais, de uso coletivo, abertas também para a comunidade, onde o principal recurso é facilitar o acesso ao conhecimento, sendo responsáveis pela formação de hábitos de leitura na comunidade, por tanto, é uma unidade importante nas Instituições. Targino (2000, p.1), afirmam que “a biblioteca é e sempre foi a instituição social a que compete exercer as funções de preservação e disseminação das informações, e o bibliotecário, o profissional encarregado de concretização de tais objetivos”.

Com a evolução da área de conhecimento novos serviços têm sido disponibilizados aos usuários das bibliotecas, dentre os quais o serviço de reserva de livros pela Internet, serviço de consulta à base de dados das bibliotecas (in loco ou pela internet), serviço de empréstimo domiciliar, consulta ao Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior (Capes) e o acesso à Internet para fins de pesquisa (Freitas, Bolsanello & Viana (2008).

Segundo Ramos (2000), a biblioteca para atingir sua função e responder as necessidades de seus usuários, ela tem que estar preparada administrativa e tecnicamente, dispondo de um bom acervo bibliográfico, de equipamentos e materiais necessários e ter pessoal capacitado, assim oferecendo serviços com qualidade.

As bibliotecas, conhecidas como organizações prestadoras de serviços de informação, também participam dessa demanda pela qualidade (Barbêdo, 2004). Conforme Ramos (2000), as bibliotecas podem adotar qualidade nos serviços ofertados, procurando soluções e realizando os serviços com melhor agilidade referente ao atendimento em geral, sobre solicitações de empréstimos entre bibliotecas, assim sem aumentar os gastos. A equipe da biblioteca deve se esforçar para atender os usuários da melhor forma, com os recursos disponíveis, sendo que cada usuário pode ter necessidades diferentes em relação aos serviços que buscam na biblioteca.

Uma das formas para entender e conhecer as necessidades dos usuários pode ser realizando pesquisas, e de acordo com Harer e Cole (2005) é fundamental que os usuários das bibliotecas de Instituições de Ensino Superior participem de pesquisas de satisfação, para que a partir destas, possam produzir melhorias nos serviços que são ofertados nas bibliotecas.

Para citar alguns trabalhos que utilizaram a escala SERVPERF em bibliotecas, Rocha (2011) mediu a qualidade nos ciclos dos serviços na biblioteca, sobre os quais são mais relevantes para os usuários de uma instituição de ensino em Natal - RN, aplicando o questionário SERVQUAL e SERVPERF, para avaliar a satisfação dos usuários com as dimensões da qualidade da biblioteca, obtendo valores acima de 0,7 na alfa de Cronbach, portanto, os instrumentos são confiáveis. Segundo o autor o modelo SERVPERF tem vantagem, o que motivou os respondentes, por ter menos questões para responder, e sendo escolhido este instrumento, como o mais adequado nos parâmetros de confiabilidade e validade.

Silva (2019) analisou os serviços ofertados em bibliotecas universitárias, sob o ponto de vista de 305 respondentes de duas bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), com base em modelos SERVQUAL, SERVPERF e LIBQUAL, para examinar quais eram as principais dimensões e atributos de qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias, que recebeu o nome de AvaLib, dividido em 4 dimensões: Biblioteca como Espaço; Equipe da Biblioteca; Serviços da Biblioteca e Acesso à Informação. A dimensão Equipe da Biblioteca (características relacionadas ao comportamento e às atitudes do pessoal que atende em bibliotecas) obteve pelos usuários a maior média com 4,29 e o valor de alfa de Cronbach foi de 0,93.

Sobre as cinco dimensões da qualidade do serviço no método SERVQUAL, Freitas, Bolsanello e Viana (2008) descrevem a percepção do usuário em relação a biblioteca, sendo que, a Confiabilidade foi destacada como uma dimensão mais importante para a qualidade dos serviços bibliotecários, pois informações corretas e precisas impactam fortemente na qualidade dos trabalhos acadêmicos e científicos; seguido de Presteza, caracterizando-se por agilidade no atendimento, eficiência em resolver os problemas e a cortesia dos funcionários; Garantia, que refere-se à isenção de qualquer falha, problema e relaciona-se com o conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança; Empatia, citam-se atenção personalizada, divulgação do horário de funcionamento, acesso sinalizado e regras de

utilização dos serviços e Tangíveis, que refere-se a aparência dos funcionários, a limpeza das instalações, o estado de conservação do acervo, a atualização e inovação de novos equipamentos.

Objetivando examinar o desempenho de cinco medidas alternativas de qualidade de serviço no setor de ensino superior, Brochado (2009) utilizando-se do instrumento SERVQUAL e itens de percepção aprimorados da escala SERVPERF, verificaram a percepção de uma amostra de 360 alunos de uma Universidade Portuguesa. Os resultados nas 5 dimensões mostram as dimensões com maior índice, sendo elas, a Confiabilidade (0,819) seguida da Empatia (0,8040), Tangibilidade (0,782), Garantia (0,764) e Presteza (0,719).

Calvo-Porrall et al. (2013), analisaram as diferenças na qualidade percebida no ensino superior de um centro universitário privado e outro público. A pesquisa visou analisar quais são as dimensões-chave da qualidade percebida na IES do ponto de vista dos alunos. Os autores utilizaram como base o instrumento SERVQUAL. Os resultados sugerem que as dimensões de tangibilidade e empatia são as variáveis mais influentes na qualidade percebida em IES. Além disso, foram encontradas algumas diferenças significativas relevantes entre as IES públicas e as privadas.

Sajna e Haneefa (2018) avaliaram a qualidade do serviço de bibliotecas em Kerala, Índia. Utilizaram do modelo SERVQUAL para pesquisar 180 usuários de biblioteca. Destacam que a dimensão do acervo da biblioteca foi a dimensão mais esperada, enquanto a dimensão dos funcionários da biblioteca foi a mais percebida. A maior lacuna de qualidade do serviço foi identificada com a dimensão do serviço de biblioteca e a menor lacuna foi identificada com a dimensão da equipe da biblioteca.

Alam (2020), avaliou os efeitos das dimensões SERVQUAL na satisfação do usuário da Eastern University Library, em Bangladesh. A pesquisa foi realizada com 51 professores, 163 alunos de graduação e 38 pós-graduação. Os resultados recomendaram que as instalações tangíveis ($p < 0,001$), a capacidade de resposta da equipe ($p < 0,001$) e os recursos ($p < 0,004$) da biblioteca influenciaram significativamente a satisfação do usuário. Vários métodos estatísticos apoiaram a confiabilidade e validade do modelo, o que levou os autores a novas pesquisas sobre a qualidade do serviço e seu impacto na satisfação do usuário em bibliotecas acadêmicas.

Buscando entender a disparidade entre as percepções e expectativas dos alunos em relação a qualidade de serviço percebida nas unidades da biblioteca acadêmica de uma universidade pública do Paquistão, Shah, Siddiqui, Pasha (2021) utilizaram o instrumento SERVQUAL, e pesquisaram 372 usuários. Os resultados revelaram que as expectativas dos alunos eram maiores do que suas percepções. Entre os atributos, destaca-se que “Os problemas dos alunos em relação aos serviços de biblioteca são resolvidos”, apresentou o menor Gap entre expectativa e percepção de desempenho (-1,31), e o atributo “Equipamentos atualizados na biblioteca”, apresentou o maior Gap (-1,88) e, novamente, negativo.

Sajna e Mohamed (2021) avaliaram a qualidade do serviço de bibliotecas especiais em Kerala, Índia. Através do método SERVQUAL, a pesquisa foi aplicada junto a 800 usuários da biblioteca. Os resultados sobre as cinco dimensões, onde a “instalação física” mostrou-se com a maior expectativa com média (4,62), seguida por

“coleção da biblioteca” (4,60). Em relação as percepções dos usuários sobre as cinco dimensões os “funcionários da biblioteca” (4,00), apresentaram as percepções mais altas em comparação para outras dimensões e o “serviço de biblioteca” (3,21), obteve a percepção mais baixa.

Metodologia

O presente trabalho se caracteriza como uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, realizada com corte temporal transversal. Por meio do método de levantamento do tipo *survey* foi realizado a coleta de dados com aplicação de questionários autoadministrados (Hair et al., 2005).

O questionário é baseado no modelo SERVPERF de Cronin e Taylor (1992) contém 27 questões, além da caracterização do perfil do usuário participante e uma questão para avaliação geral dos serviços prestados pela biblioteca, por fim, procedeu-se a inclusão de uma questão aberta para que o respondente pudesse deixar comentários. Utilizou-se a escala Likert com 5 pontos, referente ao grau de satisfação do serviço prestado, que vão de “totalmente insatisfeito” a “totalmente satisfeito”. Segundo Malhotra (2012), a escala Likert é uma escala não comparativa, utilizada para que os respondentes indiquem o grau de satisfação ou insatisfação para cada uma das afirmações apresentadas.

O questionário elaborado com base no modelo SERVPERF, avalia as cinco dimensões da qualidade sobre as características gerais na prestação de serviço, além disso, os serviços da biblioteca têm algumas particularidades que influenciam na avaliação da qualidade do serviço, por isso incluiu-se mais uma dimensão no questionário, que se refere a biblioteca.

Foi aplicado, no dia 03 de setembro de 2019, a seis usuários o pré-teste do instrumento com o objetivo de avaliar a qualidade do instrumento de pesquisa. A coleta foi operacionalizada entre os dias 11 a 21 de setembro de 2019, na biblioteca da referida IES Pública para os usuários que frequentaram o local neste período, sendo que ele se realizou nos três turnos matutino, vespertino e noturno. Utilizou-se uma amostra intencional, pelo critério de aceitabilidade dos respondentes. Também foram consultadas algumas informações de ordem secundárias na página institucional da Universidade e no sistema da biblioteca.

Os dados estatísticos foram tratados com os softwares Microsoft® Office Excel® e SPSS® Statistics – Statistical Package for the Social Sciences, versão 21, por meio da análise descritiva (Média, Desvio-Padrão, Assimetria e Curtose); Análise de Correlação e Regressão Linear Múltipla (Teste de Tolerância; Fator de Inflação da Variância; Durbin-Watson; Análise da Variância - ANOVA e Coeficientes de Regressão).

Resultados e Discussão

Caracterização da IES

O cenário da pesquisa foi em uma IES Pública do Sudoeste do Paraná que possui nove cursos de graduação e quatro de pós-graduação, sendo que no momento

de coleta de dados possuía 1.611 acadêmicos matriculados, 49 agentes universitários e 177 docentes.

Em relação à estrutura bibliotecária a referida instituição contava com uma biblioteca central e uma extensão da biblioteca, contendo no total seis funcionários, o acervo da biblioteca é composto por 16.883 acervos de livros, 28.603 exemplares, 447 acervos de periódicos com 11.203 exemplares, e 2.721 trabalhos, entre eles, dissertações, teses, trabalhos de conclusão de curso.

A referida instituição de ensino na qual foi realizada a pesquisa, se caracteriza por ser multicampi, isto é, possui cinco campi no Estado do Paraná, nas regiões Oeste e Sudoeste, sendo que as bibliotecas têm regulamento próprio, a Instrução de Serviço 01/2016 dos Sistemas de Bibliotecas da Instituição, e possuem Regulamento Interno das Bibliotecas aprovado pela Resolução 08/98-COU. De acordo com este Regulamento interno da biblioteca, artigo terceiro “A biblioteca, órgão suplementar subordinado à Diretoria Administrativa do campus, tem por objetivo o gerenciamento do acervo bibliográfico com a finalidade de apoiar as unidades universitárias e demais órgãos em suas atividades de ensino, pesquisa e extensão” (UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ, RESOLUÇÃO nº008/98-COU, 1998, p. 02).

Análises Descritiva

O questionário aplicado aos usuários da biblioteca foi respondido por 115 pessoas, sendo acadêmicos e docentes. Destes, 68 pessoas do sexo feminino e 47 do sexo masculino, a maioria tinha idade ente 17 e 27 anos. Em relação aos cursos, a maioria dos respondentes frequentam o curso de Administração, 61 pessoas, Direito 12 respondentes, 11 de Serviço Social, 7 de Nutrição, 4 de Geografia, 4 do Mestrado em Geografia, 5 do curso de Ciências Econômicas, 2 de Medicina, 2 de Pedagogia, 1 respondente do público externo que frequenta a biblioteca para estudar e 4 respondentes, docentes.

Com relação à frequência que os usuários demandam dos serviços da biblioteca, observou-se que 66 pessoas frequentam mensalmente a biblioteca, 40 pessoas semanalmente e 09 que declararam frequentar diariamente.

Sobre as análises de percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços ofertados pela biblioteca, primeiramente procedeu-se a análise das médias e desvio padrão, e, em seguida, análise de assimetria e curtose. A análise de assimetria segundo Hair et al. (2005) verifica-se se a distribuição é substancialmente assimétrica, sendo que é necessário que os valores de assimetria sejam maiores que +1 ou menores que -1. E na análise da curtose, se o valor excede a +3 é uma curva muito aguda, quando é muito achatada fica abaixo de -3. Na Tabela 1 estão apresentados estes valores.

Tabela 1
Análise descritiva das variáveis

Variáveis	Média	DP	Assim.	Curtose
1 - A biblioteca presta seus serviços de maneira objetiva/clara.	4,287	,659	-,572	,192
2 - O serviço é realizado conforme prometido.	4,234	,717	-,672	,249
3 - As informações são fornecidas corretamente.	4,304	,739	-,688	-,382
4 - Os funcionários demonstram interesse em resolver problemas.	4,113	,971	-,873	,009
5 - A biblioteca realiza registros sem erros.	4,243	,767	-,685	-,218
6 - Os funcionários da biblioteca conseguem esclarecer as dúvidas.	4,147	,919	-,988	,859
7 - Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar os usuários.	4,113	,896	-,970	1,069
8 - Os funcionários prestam serviço/atendem imediatamente os usuários.	4,069	,905	-1,005	1,138
9 - Na biblioteca, os funcionários informam corretamente sobre serviços.	4,208	,903	-1,009	,574
10 - Os funcionários da biblioteca são corteses com os usuários.	4,139	,935	-1,199	1,356
11 - O comportamento dos funcionários transmite confiança aos usuários.	4,165	,907	-,999	1,117
12 - Os funcionários são competentes e demonstram conhecimento.	4,173	,881	-1,211	1,832
13 - Os usuários se sentem seguros em utilizar os serviços da biblioteca.	4,234	,764	-,668	-,214
14 - A biblioteca funciona em horários convenientes para os usuários.	3,713	1,160	-,720	-,197
15 - Os funcionários dão atenção pessoal aos usuários da biblioteca.	3,869	,969	-,734	,432
16 - Os funcionários ouvem atentamente as solicitações dos usuários.	4,052	,953	-,846	,401
17 - As instalações físicas da biblioteca são visivelmente agradáveis.	3,904	,917	-,363	-,787
18 - A iluminação da biblioteca é adequada.	4,095	,794	-,280	-1,060
19 - A quantidade de mesas e cadeiras é suficiente.	3,869	,969	-,440	-,788
20 - Os funcionários da biblioteca têm ótima apresentação.	4,147	,797	-,485	-,663
21 - A biblioteca possui instalação limpa.	4,391	,709	-,132	,561
22 - A quantidade de computadores é suficiente.	3,565	1,035	-,250	-,322
23 - Você está satisfeito com o acervo (título e número de exemplares).	3,287	1,152	,919	4,017
24 - Você está satisfeito com o sistema.	3,721	,922	-,369	-,021
25 - Você está satisfeito com a ferramenta de renovação no sistema.	3,991	,873	-,545	-,007
26 - Você está satisfeito com a ferramenta de reserva.	3,939	,881	-,506	-,054
27 - Você está satisfeito com a ferramenta de empréstimos.	3,904	,888	-,498	-,064
28 - De forma geral, estou satisfeito com os serviços prestados pela biblioteca desta Instituição de Ensino Superior.	4,087	,695	-,437	,209

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quanto a média das questões, as que apresentaram maiores médias foram as questões: 21 - A biblioteca possui instalação limpa; 3 - As informações são fornecidas corretamente; 1 - A biblioteca presta seus serviços de maneira objetiva/clara. Sobre as questões que obtiveram menores médias, foram as questões: 23 - Você está satisfeito com o acervo (título e número de exemplares); 22 - A quantidade de computadores é suficiente; 14 - A biblioteca funciona em horários convenientes para os usuários.

Em relação ao desvio padrão, as questões que obtiveram os menores desvios são: 1 - A biblioteca presta seus serviços de maneira objetiva/clara; 28 - De forma geral, dê uma nota de 1 a 5 para a sua satisfação com os serviços prestados pela biblioteca desta Instituição de Ensino Superior; 21 - A biblioteca possui instalação limpa. As questões que obtiveram os maiores resultados de desvio: 14 - A biblioteca funciona em horários convenientes para os usuários; 23 - Você está satisfeito com o acervo (título e número de exemplares); 22 - A quantidade de computadores é suficiente.

Observando as análises de média e desvio padrão, as questões 01 e 21 obtiveram maior média e menor desvio padrão, bem como as 3 questões, 14, 22 e 23 que apresentaram as menores médias também obtiveram o maior desvio padrão, isso significa que há relação nas respostas dos respondentes.

Após essas análises, 3 questões precisavam ser eliminadas pela análise de Assimetria e Curtose, sendo elas, 9 - Na biblioteca, os funcionários informam corretamente quando e quais serviços serão executados (ex.: sobre reservas, empréstimos entre bibliotecas); 10 - Os funcionários da biblioteca são corteses com os usuários; 12 - Os funcionários são competentes e demonstram conhecimento sobre o que fazem.

Na Tabela 2 estão apresentados os resultados das médias e desvio padrão dos construtos. Observou-se as maiores médias para as dimensões confiabilidade, garantia e presteza, respectivamente.

Tabela 2
Análise das médias e desvio padrão por construtos

	Média	Desvio padrão
Confiabilidade	4,236	,626
Presteza	4,110	,832
Garantia	4,200	,766
Empatia	3,878	,842
Tangibilidade	3,995	,587
Satisfação geral com a biblioteca	3,954	,607

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A dimensão Confiabilidade apresenta o maior nível de avaliação de qualidade percebida dentre as dimensões avaliadas, com média de 4,236 em uma escala de 1 a 5 pontos. Estes dados confirmam com os estudos de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) que mencionam a dimensão da confiabilidade como sendo a de maior importância para que o serviço prestado seja percebido como de qualidade.

Para avaliar os serviços de biblioteca, Silva (2019) propôs um modelo dividido em 04 dimensões, e a dimensão Equipe da Biblioteca (características relacionadas ao comportamento e às atitudes do pessoal que atende em bibliotecas) obteve pelos usuários a maior média com 4,29. As variáveis que fazem parte da dimensão Equipe da Biblioteca abrange os construtos da Confiabilidade, Garantia e Presteza.

Rocha (2011) ao avaliar o ciclo de serviços na biblioteca com o SERVQUAL e SERVPERF encontraram as maiores médias, com escala de 7 pontos, para as dimensões Confiabilidade 6,058 e Segurança 6,012. Na avaliação de Soares e Sousa (2015) sobre a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços da biblioteca, as maiores médias também foram para as dimensões de Responsividade 5,35, Confiabilidade 5,24 e Segurança 4,99.

Esses resultados corroboram o estudo e Freitas, Bolsanello e Viana (2008) em que Confiabilidade também se destacou na percepção do usuário em relação a biblioteca, seguido de Presteza e Garantia e Empatia.

Análise de Correlação e Regressão

A seguir busca verificar a correlação entre as dimensões utilizadas por este estudo, tais como Confiabilidade, Presteza, Garantia, Empatia, Tangibilidade e satisfação geral com a biblioteca. De acordo com Field (2009) a análise de correlação compreende em verificar a intensidade da relação por meio do valor do Coeficiente (r),

sendo que, valores entre 0,10 a 0,29 ou de -0,10 a -0,29 a intensidade é pequena; de 0,30 a 0,49 ou de -0,30 a -0,49 a intensidade é média; e de 0,50 a 1,0 ou de -0,50 a -1,0 a intensidade é alta. O sinal indica apenas a direção da relação. Para fins deste trabalho, utilizou-se a Correlação de Spearman, pois, conforme análise do teste de normalidade de Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk este seria o mais adequado. Na Tabela 3 estão apresentados os resultados da correlação.

Tabela 3
Correlação de Spearman

	Confiabilidade	Presteza	Garantia	Empatia	Tangibilidade	Satisfação geral
Confiabilidade	1					
Presteza	,727***	1				
Garantia	,738***	,786***	1			
Empatia	,608***	,712***	,692***	1		
Tangibilidade	,479***	,516***	,584***	,571***	1	
Satisfação Geral	,561***	,573***	,611***	,627***	,605***	1

Notas probabilísticas: *** $p < 0,01$ ** $p < 0,05$ * $p < 0,10$. Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Analisando a correlação entre os construtos pode-se destacar que há uma correlação positiva entre as dimensões Presteza e Confiabilidade ($,727$); Garantia e Confiabilidade ($,738$); Empatia e Confiabilidade ($,608$); Garantia e Presteza ($,786$); Empatia e Presteza ($,712$); Empatia e Garantia ($,692$); Satisfação geral e Empatia ($,627$); Satisfação geral e Garantia ($,611$) e Satisfação geral e Tangibilidade ($,605$). A correlação entre os construtos apresentou $p < 0,05$, ou seja, significância estatística dentro dos parâmetros aceitáveis.

Observando na literatura estudos sobre correlação de Spearman, os autores também encontraram correlação positiva e de intensidade alta. No trabalho de Rocha (2011) também avaliou por meio da correlação de Spearman, obtendo para o SERVPERF índice ($,838$), assim o autor observou que este instrumento tem uma forte relação com o grau de satisfação informado pelos respondentes.

No estudo de Nascimento e Campos (2014) analisaram as expectativas e percepções dos usuários dos cursos de Administração e Direito de duas universidades, sendo uma pública e outra privada do estado do Rio Grande do Norte. No teste de correlação de Spearman, encontraram índice de correlação ($,560$) entre as universidades, e o maior alinhamento ocorreu na Universidade pública ($,750$) entre os cursos Administração diurno e Direito noturno. Através dos resultados do teste de correlação os autores notaram que as prioridades dos alunos da IES privada não são similares aos da IES pública.

Após análise de correlação procedeu-se a análise multivariada com testes de regressão. Segundo Corrar, Paulo e Dias Filho (2012), a análise multivariada requer testes de suposições para as variáveis separadas e em conjunto, sendo que cada técnica apresenta seu conjunto de suposições ou pressupostos, necessários para que a aplicação da análise multivariada seja apropriada.

Para atender a esta orientação, primeiramente, realizou-se o teste de Multicolinearidade por meio dos testes de Tolerância e Fator de Inflação da Variância (VIF). O Teste de Tolerância e VIF indicam em que grau cada variável independente é explicada pelas demais variáveis independentes, ou seja, indica o efeito que as outras

variáveis independentes têm sobre o erro padrão de um coeficiente de regressão. Valores VIF baixos indicam baixo grau de colinearidade ou multicolinearidade entre as variáveis independentes (Corrar, Paulo & Dias Filho, 2012; Hair et al., 2005).

Valores de VIF até 1 não indicam multicolinearidade, de 1 a 10 indicam multicolinearidade aceitável, e acima de 10 indicam multicolinearidade problemática; valores de tolerância até 1 não indicam multicolinearidade, de 1 a 0,10 indicam multicolinearidade aceitável, e abaixo de 0,10 indicam multicolinearidade problemática. Na Tabela 4 apresenta-se o teste de Tolerância e VIF.

Tabela 4
Teste de Tolerância e FIV

	Tolerância	VIF
Confiabilidade	,421	2,374
Presteza	,281	3,555
Garantia	,298	3,361
Empatia	,368	2,714
Tangibilidade	,635	1,574

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Os resultados indicam a presença de multicolinearidade aceitável, pois os valores do teste VIF estão entre 1 e 10, e os valores do teste de Tolerância estão entre 0,10 e 1.

Após atender aos pressupostos de normalidade dos dados procedeu-se a análise de regressão, sendo que um propósito fundamental da regressão múltipla é prever a variável dependente com um conjunto de variáveis independentes, ou seja, identificar quais variáveis influenciam o comportamento da variável dependente (Hair et al., 2005).

Para verificar o desempenho de uma variável por outra, utilizou-se o teste de análise de variância (ANOVA), sendo está uma técnica estatística usada para determinar se as amostras de dois ou mais grupos surgem de populações com médias iguais. A análise de variância emprega uma medida dependente. O resultado do teste de ANOVA é apresentado na Tabela 5.

Tabela 5
Análise de Variância (ANOVA) b

	Modelo	Soma dos quadrados	Graus de Liberdade	Média Quadrática	F	Sig.
1	Regressão	22,857	5	4,571	26,005	,000 ^a
	Residual	19,161	109	,176		
	Total	42,017	114			

a. Preditores: (Constant), Tangibilidade, Confiabilidade, Empatia, Confiança, Presteza; b. Variável Dependente: Satisfação Geral com a Biblioteca. Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

O resultado apresentado na Tabela 5 foi significativo (sig=0,000; F=26,005). Após a validação pela ANOVA, procedeu-se a análise do coeficiente de regressão padronizada que permite uma comparação direta entre coeficientes e seus poderes relativos de explicação da variável dependente, sendo que 52,30% do modelo foi explicado pelas variáveis independentes do modelo.

Para corroborar realizou-se também o teste de ausência de autocorrelação serial, através do teste Durbin-Watson. A ausência de autocorrelação serial pressupõe que os resíduos são independentes entre si e só se observa o efeito das variáveis independentes sobre a variável dependente, sendo que não existe autocorrelação residual (Corrar, Paulo & Dias Filho, 2012). Segundo Gujarati e Porter (2011), se for constatado que d é igual a 2, pode-se supor que não há correlação de primeira ordem, seja positiva ou negativa, considerando que os limites de d são 0 e 4. O resultado deste teste está apresentado na Tabela 6.

Tabela 6
Teste de Durbin-Watson

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	Erro-padrão da estimativa	Durbin-Watson
1	,738 ^a	,544	,523	,41927	1,716

a. Preditores: (Constant), Tangibilidade, Confiabilidade, Empatia, Confiança, Presteza; b. Variável Dependente: Satisfação Geral com a Biblioteca. Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Os resultados do teste de Durbin-Watson indicaram ausência de autocorrelação serial, sendo que os valores de estatística estão próximos a 2 e atendem ao pressuposto previsto na literatura (Gujarati & Porter, 2011). Os coeficientes da análise de regressão são apresentados na Tabela 7.

Tabela 7
Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	T	Sig.
	B	Erro-padrão	Beta (β)		
(Constant)	,691	,314		2,203	,030
Confiabilidade	,241	,097	,249	2,494	,014
1 Presteza	-,062	,089	-,085	-,698	,487
Garantia	,029	,094	,037	,313	,755
Empatia	,218	,077	,303	2,846	,005
Tangibilidade	,382	,084	,370	4,554	,000

a. Variável Dependente: Satisfação Geral com a Biblioteca. Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Os resultados indicam que Tangibilidade é o construto que exerce mais influência estatística sobre o construto dependente Satisfação geral com a biblioteca, pois apresenta influência direta com significância estatística ($t=4,554$, sig.=,000 e $\beta=,370$). Outros dois construtos também exercem influência estatística sobre o construto dependente são Empatia ($t=2,846$, sig.=0,05 e $\beta=,303$) e Confiabilidade ($t=2,494$, sig.=,014 e $\beta=,249$). No entanto, os construtos Presteza e Garantia não prevê influência estatística sobre a Satisfação geral com a biblioteca, não sendo significativo.

No estudo de Freitas, Bolsanello e Viana (2008) os fatores espaço para estudo individual e em grupo, horário de funcionamento, à modernidade dos equipamentos, facilidade de encontrar os livros, instalações físicas e à existência de suporte técnico também foram considerados fatores relevantes na avaliação dos serviços de biblioteca.

Na literatura, observou-se que no estudo de Tibola et al. (2011), a satisfação com a academia foi explicada através dos construtos Presteza e Segurança. Os autores mensuraram a qualidade e a satisfação dos clientes em academias de ginástica utilizando a análise dos coeficientes de regressão, sendo encontrado no estudo que as maiores

contribuições dos coeficientes para as variáveis Segurança Mais ($\beta=,245$) e Presteza Mais ($\beta=,197$); Presteza Menos ($\beta=-0,566$) e Segurança Menos ($\beta=-0,346$), explicaram a variável dependente sobre a satisfação geral.

Especificamente, percebeu-se que as dimensões tangibilidade apresentou maior impacto positivo na percepção da qualidade em IESs, corroborando com os achados de Calvo-Porrall et al. (2013) e se difere dos achados de Brochado (2009) em que a tangibilidade obteve um menor valor. A tangibilidade é definida pelos aspectos físicos promovidos pela instituição, como, por exemplo, aparência interna e externa, equipamentos e laboratórios.

Ao final do questionário solicitou-se que os respondentes indicassem sugestões e recomendações, dos 115 respondentes, 44 usuários apresentaram comentários a questão aberta e a síntese é apresentada na Tabela 8.

Tabela 8
Comentários sobre a biblioteca

COMENTÁRIO	Total
Renovar o acervo/ mais exemplares	15
Ampliar/Flexibilização do horário	8
A biblioteca é excelente	5
Entrar com mochila e água	4
Computadores para pesquisa	2
Trocar as tomadas	2
Salas de estudo	1
Aplicativo pergamum*	1
Fiscalizar mais quanto ao silêncio	1
Empréstimo entre bibliotecas mais rápido	1
Trocar as cortinas	1
Empatia dos funcionários	1
Melhorar/Mudar o processo de pagamento de multas	1
Flexibilizar os requisitos para usar os armários	1
	44

* sistema interno de gestão de acervo. Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Observando os comentários dos usuários com relação aos serviços da biblioteca, percebe-se que os mais sugeridos foram renovar o acervo e ampliar o horário de funcionamento. Esse resultado corrobora os estudos de Silva (2019) ao destacar que se faz necessário que as universidades disponibilizem ambientes físicos, acervos e serviços atualizados e adequados. Sajna e Haneefa (2021) também evidenciaram que os alunos destacam ter expectativas em relação aos acervos nas bibliotecas.

A indicação de renovação do acervo e a disposição de maior número de acervo vai de encontro ao argumento de Guerra e Mousinho (2018) ao darem ênfase que a informação é considerada um importante recurso que agrega valor e gera conhecimento, por sua vez, estamos numa sociedade em que a globalização, a explosão informacional e a velocidade com que ocorrem as mudanças, são características do tempo em que vivemos.

Considerações Finais

Este estudo teve como objetivo analisar a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços ofertados na biblioteca de uma Instituição de Ensino Superior Pública do Sudoeste do Paraná. Com esse intuito, utilizou-se de uma abordagem quantitativa por meio de aplicação de um questionário para os usuários da biblioteca, elaborado no modelo SERVPERF e utilizando a escala Likert de 5 pontos.

Nesta pesquisa observou-se que os resultados da Análise de Correlação e Regressão estão dentro dos parâmetros da literatura de cada teste, indicando que foi obtido bons resultados, sendo possível comparar as médias das dimensões da qualidade com as referências teóricas baseado no instrumento da pesquisa e em outros trabalhos sobre a temática.

Observando os dados quantitativos, houve correlação entre as respostas dos usuários e a satisfação geral da biblioteca através dos construtos Tangibilidade, Empatia, Garantia, Confiabilidade e Presteza. Na questão aberta foi importante a variedade de sugestões que os usuários indicam para a biblioteca.

Nota-se que esta pesquisa apresenta contribuições teóricas e práticas, utilizando-se do

instrumento SERVPERF em IESs, desenvolvido há quase três décadas. Dessa forma, a principal contribuição acadêmica deste trabalho está relacionada à expansão e disseminação do conhecimento desta área na literatura. Mais do que isso, os resultados deste estudo representam importante contribuição para a biblioteca desta Instituição de Ensino, pois seus resultados podem servir de base para a melhoria nos serviços ofertados.

As limitações referem-se ao fato que a biblioteca não tem controle do número de usuários que a frequentam, pois pode ser variado em relação da necessidade destes, quando precisam do espaço para estudar, ou fazer trabalhos acadêmicos, e/ou emprestar, devolver os materiais. Este fato interferiu na aplicação dos questionários para os usuários.

Por fim, recomenda-se que sejam realizados outros estudos com aplicação do método SERVPERF em bibliotecas de outras IES, pois observou-se na literatura que há poucos trabalhos realizados com este enfoque, sendo que a biblioteca é um órgão de fundamental para as Instituições de Ensino.

Referências

- Alam, M. (2020). Effects of service quality on satisfaction in Eastern University Library, Bangladesh. *IFLA Journal*, 47(2), 209–222. <https://doi.org/10.1177/0022095920340035220959099>
- Amboni, N. de F. (2002). *Qualidade em serviços: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras*. Tese (Engenharia de Produção). Florianópolis.

- Arrieta, M. D. C. & Avolio, B. (2020). Factors of higher education quality service: the case of a Peruvian university. *Quality Assurance in Education*, 28(4), 219-238. <https://doi.org/10.1108/QAE-03-2020-0037>
- Barbêdo, S. A. D. (2004). *Sistema de gestão da qualidade em serviços: estudo de caso em uma biblioteca universitária*. Dissertação (Engenharia de Produção). Itajubá.
- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174-190. <https://doi.org/10.1108/09684880910951381>
- Calvo-Porrá, C., Lévy-Mangin, J. P., & Novo-Corti, I. (2013). Perceived quality in higher education: an empirical study. *Marketing Intelligence & Planning*, 31(6), 601-619. <https://doi.org/10.1108/MIP-11-2012-0136>
- Corrar, L. J., Paulo, E., & Dias Filho, J. M. (Coord.). (2012). *Análise multivariada: para os cursos de administração, ciências contábeis e economia*. Atlas.
- Cronin, J.J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Ferreira, M. C. (2000). Serviço de Atendimento ao Público: O que é? Como analisá-lo? *Multítemas*, 16, 128-144. <https://www.interacoes.ucdb.br/multitemas/article/view/1045>
- Field, A. (2009). *Descobrendo a estatística usando o SPSS*. Trad. Lorí Viali. 2 ed. Artmed.
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2003). *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*. Bookman.
- Freitas, A. L. P., Bolsanello, F. M. C. & Viana, N. R. N. G. (2008). Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. *Ciência da Informação*, 37(3), 88-102. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652008000300007>
- Guerra, M. Das G. V. & Mousinho, R. S. Da S. (2018). Marketing em gestão de biblioteca: um estudo das ferramentas utilizadas para promoção e divulgação dos produtos e serviços na Biblioteca Central da UFPB. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 4(2), 87-110. <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/701>
- Gujarati, D. N. & Porter, D. C. (2011). *Econometria básica*. 5. ed. AMGH.
- Hair Jr., J. F., Babin, B., Money, A. H. & Samouel, P. (2005). *Fundamentos de métodos de pesquisa em administração*. Bookman.
- Harer, J. B. & Cole, B. R. (2005). The importance of the stakeholder in performance measurement: critical processes and performance measures for assessing and improving academic library services and programs. *College & Research Libraries*, 66(2), 149-170. <https://doi.org/10.5860/crl.66.2.149>
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira [INEP] (2009). *Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação*. 2. ed. Brasília.

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2014). *Princípios de marketing*. 15. ed. Prentice Hall.
- Lovelock, C. & Wright, L. (2001). *Serviços: marketing e gestão*. Saraiva.
- Malhotra, N. K. (2012). *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 6. ed. Bookman.
- Nascimento, M.S. & Campos, D. F. (2014). Qualidade do serviço em bibliotecas universitárias percepção dos usuários em contextos público e privado. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. 12(1), 78-101. <https://doi.org/10.20396/rdbci.v12i1.i619>
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 46(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Ramos, M. E. M. (2000). *Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias*. Ed.: UEPG.
- Rehman, H.; Idrees, H.; Naveed, M. (2020). Mapping the Scales Measuring Quality of Services in University Libraries: A Systematic Review, *PLISJ* 51 (ICEIL-II Issue). 10(1), 99-110.
- Rocha, A. V. (2011). *Análise da influência da qualidade em um ciclo de serviços na satisfação do cliente: estudo de caso em uma instituição de ensino*. Dissertação (Engenharia de Produção). Natal.
- Sajna, K., & Haneefa, K.M. (2018). Service Quality of Libraries of Indian Council of Agricultural Research Institutes of Kerala, India. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 38(3), 156-161. <https://doi.org/10.14429/djlit.38.3.12215>
- Sajna, K., & Haneefa, K.M. (2021). Service Quality of Special Libraries in Kerala, India. *ESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 41(2), 75-81. <https://doi.org/10.14429/djlit.41.2.15804>
- Santos, L. C., Fachin, G. R. B. & Varvakis, G. (2003). Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. *Ciência da informação*, 32(2), 85-94. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652003000200010>
- Shah, S. Siddiqui, K. Pasha, S. (2021). Student's Perception and Expectation Regarding Library Services Quality: A Case Study of a Public Multi Campus University of Punjab, Pakistan. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 7(2), 319-327. <https://doi.org/10.26710/jbsee.v7i2.i647>
- Shurair, A. S. A. & Pokharel, S. (2019). Stakeholder's perception of service quality: a case in Qatar. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 493-510. <https://doi.org/10.1108/QAE-05-2017-0023>
- Silva, V. da R. (2019). *Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias*. Dissertação (Engenharia de Produção). Porto Alegre.
- Soares, L. M. F. & Sousa, C. V. (2015). Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário.

Perspectivas em Ciência da Informação, 20(2), 79-99. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2050>

Targino, M. das G. (2000). Quem é o profissional da informação? *Transformação. Campinas*, 12(2), 61-69.

Tibola, J. A., Silva, A., Vieira, V.A. & Tontini, G. (2011). Análise do Contraste da Penalidade e da Recompensa (PRC): identificando atributos de qualidade em serviços de academias. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)*. 10(1), 140-152. <https://doi.org/10.5329/RECADM.2011001010>

Universidade Estadual do Oeste do Paraná [UNIOESTE] (2019). Resolução nº 008/98-COU Aprova o Regulamento Interno das Bibliotecas dos Campi da UNIOESTE. https://www5.unioeste.br/portalunioeste/index.php?option=com_content&view=article&id=51364