



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E
INFORMAÇÃO SOB A ÓTICA DOS USUÁRIOS
estudo em uma biblioteca especializada em saúde

MANAUS
2023

LEVI ANTONIO FANECO RABELO

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E
INFORMAÇÃO SOB A ÓTICA DOS USUÁRIOS
estudo em uma biblioteca especializada em saúde

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Biblioteconomia da Universidade
Federal Amazonas como requisito para
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia.

Orientadora: Profa Dra. Danielly Oliveira Inomata

MANAUS
2023

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

R114a Rabelo, Levi Antonio Faneco
Avaliação da Qualidade do Serviço de Referência e Informação
Sob a Ótica dos Usuários : estudo em uma biblioteca especializada
em saúde / Levi Antonio Faneco Rabelo . 2023
72 f.: 31 cm.

Orientador: Danielly Oliveira Inomata
TCC de Graduação (Biblioteconomia) - Universidade Federal do
Amazonas.

1. Serviço de referência. 2. Avaliação de serviços. 3. Biblioteca
especializada. 4. Qualidade em serviços. I. Inomata, Danielly
Oliveira. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

LEVI ANTONIO FANECO RABELO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E
INFORMAÇÃO SOB A ÓTICA DOS USUÁRIOS**
estudo em uma biblioteca especializada em saúde

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Biblioteconomia da Universidade
Federal Amazonas como requisito para
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia.

Data de Aprovação: 23/06/2023

Profa. Dra. Danielly Oliveira Inomata

Universidade Federal do Amazonas
Presidente da Banca Examinadora

Profa. Ma. Amanda de Queiroz Bessa

Universidade Federal do Amazonas
Membro da Banca Examinadora

Prof. Me. Luiz Fernando Corrêa de Almeida

Universidade Federal do Amazonas
Membro da Banca Examinadora

*Dedico a todos que me apoiaram desde
o começo e acreditaram em mim.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço, à minha orientadora Profa. Dra. Danielly Inomata por toda a sua compreensão, disposição e profissionalismo em ajudar-me durante a elaboração deste trabalho. A sua paciência foi primordial. Agradeço por ter convivido e aprendido muito com você.

Agradeço aos *Amadittos* que convivi durante este momento importante na vida. Obrigadopelas palavras de incentivo que sempre me deram.

Agradeço a minha família, por sua capacidade em acreditar em todos os meus objetivos esonhos profissionais.

Agradeço aos usuários voluntários da Biblioteca do CETAM que participaram da pesquisa, oque permitiu a sua conclusão.

Agradeço ao Departamento de Biblioteconomia, aos professores pelos ensinamentos partilhados durante o percurso no curso de Biblioteconomia.

À Profa Ms Amanda Bessa, a quem sempre compartilhei tudo e que sempre esteve ali parame orientar

RESUMO

Este estudo teve como objetivo verificar a qualidade dos serviços prestados pelo Setor de Referência de uma Biblioteca Especializada, a partir da avaliação dos usuários visando a sua melhoria contínua. O estudo focou em analisar a qualidade dos serviços da Biblioteca da Escola Profissionalizante Enfermeira Sanitarista Francisca Saavedra através de um modelo de determinantes que permite avaliar a qualidade dos serviços em bibliotecas. Para alcançar a finalidade da pesquisa, os passos específicos realizados foram caracterizar a biblioteca especializada e o serviço de referência. Após isto foi identificado os determinantes de qualidade em serviços nas Bibliotecas Especializadas a fim de realizar um diagnóstico de satisfação dos usuários com relação à qualidade nos serviços de referência. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, de caráter qualitativo e quantitativo, tendo como universo os 1186 discentes vinculados aos cursos técnicos, especializações e qualificações profissionais, por meio de 25 questionários aplicados aos usuários avaliou-se a percepção dos usuários e sua experiência nos serviços de referência prestados pela biblioteca. Utilizou-se nesta avaliação a escala LibQUAL+® como ferramenta. Após o diagnóstico do grau de satisfação dos usuários foi constatado que a biblioteca apesar de apresentar um bom grau de satisfação em seus serviços, precisa desenvolver um cenário de melhorias nas falhas acusadas nos elementos Valor Afetivo do Serviço, Controle de Informação e Biblioteca como Lugar.

Palavras-chave: Serviço de referência e informação; Qualidade em serviço; Avaliação de serviços; Determinantes de qualidade em bibliotecas.

ABSTRACT

This study aimed to verify the quality of the services provided by the Reference Service of a Specialized Library, based on the evaluation of users, aiming at its continuous improvement. The study focused on analyzing the quality of services at the Escola Profissionalizante Enfermeira Sanitarista Francisca Saavedra through a model of determinants that allows evaluating the quality of services in libraries. To achieve the purpose of the research, the specific steps taken were to characterize the specialized library and the reference service. After that, the determinants of service quality in Specialized Libraries were identified in order to carry out a diagnosis of user satisfaction with regard to the quality of reference services. This is an exploratory and descriptive research, of a qualitative and quantitative nature, having as a universe the 1186 students linked to technical courses, specializations and professional qualifications, through questionnaires applied to 25 users, the perception of users and their experience were evaluated and their experience in the reference services provided by the library. In this evaluation, the LibQUAL+® scale was used as a tool. After diagnosing the degree of user satisfaction, it was found that the library, despite having a good degree of satisfaction in its services, needs to develop a scenario of improvements in the faults accused in the elements Affective Value of the Service, Information Control and Library as a Place.

Keywords: Reference and information service; Quality in service; Assessment of service; Determinants of quality in libraries.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - O Atendimento	42
Gráfico 2 - Gentileza dos funcionários	42
Gráfico 3 - Competências dos funcionários	43
Gráfico 4 - Interesse dos funcionários	44
Gráfico 5 - O Acervo	45
Gráfico 6 - Quantidade do Acervo	45
Gráfico 7 - Recursos Informacionais	46
Gráfico 8 - Terminais de Acesso a Internet	47
Gráfico 9 - Sistema Bibliovre	48
Gráfico 10- Localização dos recursos	49

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	-Definições para Serviço	16
Quadro 2	-Determinantes em Serviços	18
Quadro 3	-Características da biblioteca especializada	31
Quadro 4	-Características do bibliotecário de SRE	53

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -Caracterização do respondente

41

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS
ARL	<i>Association of Research Libraries</i>
BRAPCI	Base de dados de Ciência da Informação
CETAM	CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMAZONAS
Enf ^a	Enfermeira
ETSUS	ESCOLA TÉCNICA DO SUS
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
PDCA	<i>Plan-Do-Check-Act</i>
PRE	Processo de Referência Educativo
SRE	Serviço de Referência Educativo
SRI	Serviço de Referência e Informação
TAMU	<i>Texas A&M University</i>
TIC's	Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
	1.1 Objetivo Geral	15
	1.2 Objetivos Específicos	15
	1.3 Justificativa	15
2	QUALIDADE EM SERVIÇOS	16
	2.1 Determinantes da Qualidade em Serviços	20
	2.2 Modelos e Normas para Avaliação da Qualidade Em Serviços	22
	2.2.1 Modelo SERVQUAL	22
	2.3.2 Modelo SERVPERF	24
	2.2.3 Modelo LibQUAL+®	25
	2.2.4 Norma ABNT NBR ISO 9001 : 2015	27
	2.2.5 Norma ISO 11620: 2014	29
	2.3 Conceito de Qualidade em Serviços de Bibliotecas	32
3	SERVIÇO DE REFERÊNCIA	34
	3.1 Serviço de Referência Educativo	35
	3.2 Qualidade no Serviço de Referência Especializados em Saúde	37
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	42
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	45
	5.1 Identificação do Serviço de Referência da Biblioteca CETAM-ETSUS	45
	5.2 Identificação de Qualidade em Biblioteca da Saúde	46
	5.3 Diagnóstico de Satisfação dos Usuários	56
	5.4 Proposta de Serviço de Referência Educativo em Saúde	59
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
	REFERÊNCIAS	63
	APÊNDICES	69
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA	69
	APÊNDICE B - ENTREVISTA REALIZADA COM A BIBLIOTECÁRIA	72

1. INTRODUÇÃO

Esta pesquisa aborda a avaliação de serviços com vistas à melhoria contínua, por meio da qualidade da prestação do serviço de referência em uma biblioteca especializada na área da saúde.

Vale destacar que o serviço de referência passou por mudanças, do tradicional para o virtual, acompanhando a evolução das tecnologias de informação e comunicação, foram adaptando os formatos das ofertas, alterando a sua usabilidade do formato tradicional para um formato híbrido ou completamente virtual, em alguns casos, essas mudanças ocorrem sem a realização de uma avaliação para averiguar se a oferta de serviços e produtos informacionais está em consonância com as necessidades dos usuários.

A qualidade em serviços em bibliotecas consiste em uma abordagem centrada nas necessidades e demandas de seus usuários, a relação deles com os serviços das bibliotecas, é um dos principais pontos de avaliação da qualidade, pois a praticidade do serviço, deve estar perfeitamente equiparado ao perfil informacional de seus utilizadores, tendo a participação deles no processo de avaliação da qualidade, sendo a chave para identificação dos gargalos na oferta.

Alguns estudos como Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), Cronin e Taylor (1992), Association of Research Libraries (ARL) com a Texas A&M University (TAMU), Monte (2019) e Silva (2019) vem aprofundando os modelos de avaliação em serviços, evoluindo junto com a necessidade da biblioteca monitorar a qualidade na oferta de seus serviços além da perspectiva de seus usuários.

Do exposto, esta pesquisa questiona: a percepção de qualidade dos usuário sobre os serviços que são ofertados pela biblioteca especializada, assim como se esses serviços que estão sendo ofertados atendem diretamente as necessidades informacionais que eles possuem, e se estão sendo ofertados de forma consensual com suas competências e habilidades de busca e recuperação da informação.

1.1 Objetivo Geral

Verificar a qualidade do serviço de referência e informação da biblioteca especializada em saúde do CETAM, a partir da avaliação da satisfação dos usuários, visando à melhoria contínua.

1.2 Objetivos Específicos

Identificar os serviços informacionais oferecidos pela biblioteca do CETAM-ETSUS;

Identificar os determinantes para a qualidade em serviços em biblioteca da saúde;

Diagnosticar a satisfação dos usuários com relação a qualidade em serviços de referência

1.3 Justificativa

As justificativas da pesquisa se alinham às contribuições, sob os seguintes aspectos:

Pessoal: Desenvolver conhecimentos sobre o papel da pessoa bibliotecária, as normas e modelos de mensuração de qualidade e as competências em gestão de bibliotecas, acerca da melhoria contínua da qualidade dos serviços de informação.

Acadêmico: Contribuir com reflexões acerca da relação da temática de pesquisa apresentada, com vistas a demonstrar ações que o profissional da informação pode exercer o papel de agente de inspeção da qualidade.

Mercado: Ampliar o conhecimento em relação ao profissional da informação, com ênfase na atuação da pessoa bibliotecária, quanto gestor do processo avaliação e de implantação de sistemas de qualidade em ambientes organizacionais, com foco no atendimento das necessidades e demandas dos seus clientes.

2. QUALIDADE EM SERVIÇOS

A palavra “Qualidade” refere-se a uma definição relacionada à satisfação e valorização de um cliente, podendo também significar “[...] um atributo para descrever os mais diversos indivíduos, serviços e objetos; propriedade pela qual alguém se individualiza diferenciando-se dos outros” (LOBO; LIMEIRA; MARQUES, 2015, p. 11).

Os autores Godoy e Moraes (2005) dizem que a expressão “qualidade” significa adequação ao uso e ausência de defeitos, a qualidade também pode estar atribuída a uma experiência, emoção ou expectativa positiva, é sobretudo, uma percepção, experiência pessoal e um pensamento relacionado a algo formado pelo senso comum de forma subjetiva e individual.

A Revolução Industrial trouxe a exploração das máquinas e da mão de obra dos operários, aumentando a produção e padronização dos produtos. No período de 1908 a 1927, considerou um sistema de padronização de medida para proporcionar os ajustes das peças usadas em sua linha de montagem.

Com a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), havia preocupação com a economicidade no processo de produção industrial, resultando no controle de desperdício, que passou a ser mais rígido, neste período foram desenvolvidas técnicas para o controle de qualidade, como o desenvolvimento das técnicas estatísticas, tendo a sua aplicação à qualidade permitindo o controle estatístico do processo e a introdução das técnicas de amostragem na inspeção.

O surto de crescimento econômico e de desenvolvimento tecnológico que se seguiu ao final da Segunda Guerra Mundial, esteve na origem do progressivo aumento da oferta de produtos e de serviços e, conseqüentemente, dos significativos acréscimos de concorrencialidade dos mercados e da exigência dos consumidores em relação à qualidade dos bens adquiridos, em particular no que respeitava à sua adequação ao uso. (SOARES; ALMEIDA, 2009, p. 21)

Segundo Morita (1987, p. 77) diz que o Japão desenvolveu preocupação com a qualidade de seus produtos no pós-guerra, Em meados dos anos de 1960 desenvolveu o Círculo de Controle de Qualidade (CCQ), neste período foram estruturados os conjuntos de ferramentas de qualidade.

Em 1987, a primeira norma criada pela *International Organization for Standardization* (ISO) para a área de Gestão da qualidade surge, sendo a ISO 9000 com o objetivo de padronizar e manter a qualidade na produção de produtos e serviços que atendem as necessidades dos clientes. (ANDRADE, 2004; CARVALHO, 2012)

No que se refere ao conceito de serviço, este pode ser definido como qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada, que cria benefícios para o clientes por meio de uma mudança desejada no destinatário, sendo importante a participação do usuário na produção do serviço, para averiguar se está em consonância com as suas demandas. (KOTLER, KELLER, 2006; LOVELOCK, WRIGHT, 2001).

“O serviço pode ser considerado como um conjunto de elementos que interagem entre si para satisfazer uma determinada demanda” (CARVALHO, 2018, p. 23), é possível perceber de maneira simplificada que cada serviço pertence à um determinado segmento, Observe-se no quadro 1 que para alguns autores, existem diversas definições para explicar o que seria um serviço:

Quadro 1 - Definições para Serviço

Definições	Autor, Ano de Publicação
“uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível”	GRONROOS, 1995
“serviço refere-se a bens intangíveis representados por ações desenvolvidas por terceiros em atendimento a solicitações específicas de atividades a executar”	PALADINI, 1995
“são produtos intangíveis ou pelo menos são de forma substancial; se totalmente intangível, são comercializados diretamente do produto para o usuário, não podem ser estocados, armazenados são instavelmente perecíveis”	MARKETING ASSOCIATION (AMA) <i>apud</i> HONORATO, 2004
“serviços são ações, processos e atuações”	ZEITHAML E BITNER, 2003
“serviço é uma experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor”	FITZSIMMONS E FITZSIMMONS, 2006
“experiências, interação, atividades, ações, processos, intangibilidade, desempenho e clientes”	GIANESI E CORRÊA, 2006
“qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer a outra”	KOTLER , 2008
“serviço é um bem intangível, podendo ser entendido como uma ação ou desempenho que cria valor por meio de uma mudança desejada no cliente ou em seu benefício”	DIAS, 2010
“é a parte vivenciada, é uma experiência vivida é o desempenho. O serviço é define-se em atos ou ações conjuntas	LAS CASAS, 2012
“ato ou desempenho que cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada no ou em nome do destinatário do serviço”	SANTOS, VARVAKIS E GOHR, 2015

Fonte: Carvalho (2018)

Conforme apresentado no Quadro 1, as definições que os autores expõem, são consideradas importantes nas áreas de gestão de serviço e marketing de serviços, podendo a partir desses conceitos, contextualizá-lo como uma ação gerada por organizações em que seu objetivo principal é promover experiências a seus usuários.

Os serviços possuem características específicas que os diferenciam dos produtos, sendo levadas em consideração no esclarecimento do que seja um serviço, serão citadas as características comumente citadas na literatura

- 1. Intangibilidade:** Serviços são intangíveis por natureza, eles não podem ser tocados ou estocados pelo cliente como os produtos, o cliente experimenta o que lhe é prestado, o que torna mais complexa a avaliação do serviço pelo cliente.
- 2. Produção e consumo simultâneos:** Nos serviços, a produção ocorre ao mesmo tempo que o consumo
- 3. Participação do cliente:** A participação do cliente, não somente passivamente, mas também como coprodutor do serviço. Para que exista um serviço é necessário que tenha a presença de um cliente para que seja executado sendo uma atividade ou um conjunto de atividades, na qual pretende que um produto, ou um conjunto de produtos, satisfaçam necessidades, desejos ou expectativas dos consumidores (SANTOS; VARVAKIS; GOHR, 2015; SILVA; RADOS, 2002; RAZZOLINI FILHO, 2010).

A biblioteca, independente da tipologia, deve assumir uma conduta dinâmica e proativa, por meio da oferta de seus serviços e recursos informacionais disponíveis, sendo um instrumento democrático e social, ao mesmo tempo em que orienta os seus usuários para o uso eficiente da informação, contribuindo com o grau de transformação da esfera social a qual se insere.

Ao referir-se a esse assunto Rozados (2004) caracteriza serviço de informação como todo o processo de assistência ao usuário na busca da informação ou na satisfação das suas necessidades informacionais. “A necessidade de informação é o processo de tomada de decisão, solução de problemas ou alocação de recursos, diferenciando-se das necessidades físicas que surgem de exigências resultantes da natureza” (LE COADIC, 1996). O conhecimento dessas necessidades permite compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca.

Sendo assim,

O estudo de comportamentos ou a análise das necessidades de informação dos usuários de determinado serviço permite avaliar e criar condições para melhorar os serviços oferecidos, como, por exemplo, o conhecimento dos meios pelos quais a

informação flui entre grupos de técnicos e das circunstâncias em que ocorre a transferência da informação; o conhecimento dos não-usuários; dos serviços oferecidos, etc. (DIAS; PIRES, 2004, p. 11)

Posto que a avaliação da qualidade de um serviço pode ocorrer durante ou após a sua realização, onde o usuário contrapõe suas expectativas em relação ao que recebeu durante a prestação do serviço, Barbosa e Franklin (2011, p. 92) apontam que o desempenho desses serviços devem ser constantemente avaliados, dispostos a garantir sua qualidade na perspectiva da satisfação dos usuários.

A satisfação do usuário tem sido definida como uma noção que remete à avaliação do que foi recebido durante a oferta do serviço, considerando como determinantes as expectativas do usuário e a experiência de já ter consumido serviços similares em outros momentos.

Espiridião e Vieira-da-Silva (2018, p. 334) dizem que:

Alguns autores sugerem que a satisfação deve ser utilizada como indicador da qualidade percebida dos serviços de saúde, o que é em si uma construção conceitualmente distinta da qualidade do cuidado. Por outro lado, estudos recentes mostram que o conceito de satisfação é multidimensional, subjetivo e que sempre mede a qualidade do cuidado, o que corresponde a uma importante contribuição à compreensão dessa temática

A perspectiva é comentada por Kotler (1998) que diz que devido a incerteza, o usuário irá buscar sinais que demonstrem qualidade naqueles serviços que irá usufruir. O autor destaca ainda a necessidade de conduzir uma pesquisa com os usuários para compreender suas necessidades. Nesse sentido, vale a contribuição de Kun *et al.* (2021) que afirmam que a satisfação do usuário relaciona-se às expectativas em relação ao serviço.

Em concordância com os autores, Kotler e Keller (2006, p. 406) apontam que os clientes, formam suas expectativas a partir de várias fontes, como vivências anteriores, boca-a-boca ou propaganda, sendo o comparativo o serviço *percebido*, que seria o que eles recebem durante o ato, com o *esperado*.

Ainda nessa linha de consideração, Marshall Jr. *et al.* (2005) afirmam que a qualidade é um conceito espontâneo e específico a qualquer situação de uso de qualquer coisa tangível envolvido na prestação de um serviço ou nas percepções associadas a produtos de natureza intelectual, artística, emocional e vivencial.

2.1 Determinantes da Qualidade em Serviços

Para a execução de um planejamento eficiente em um serviço, se torna necessário definir quais são os determinantes de qualidade em serviço, a partir deles que poderá medir a percepção do cliente em relação ao serviço que está sendo prestado, para mais adiante extrair as possibilidades de melhoria.

A despeito disso, Gianesi e Corrêa (2008) dizem que os determinantes são considerados critérios competitivos, ou relevantes sobre a qualidade em que um serviço é prestado. Dorigon (2006) afirma que é com base nos determinantes que os clientes avaliam a qualidade de um serviço, visto que mede as expectativas do utilizador sobre o serviço prestado pela organização.

Outro aspecto levantado por Dorigon (2006), conhecer os critérios que os clientes utilizam para avaliar serviços, é um meio de compreender e melhorar o desempenho da organização perante as expectativas e necessidades de seus clientes. Para tal propósito, é necessário priorizar os critérios pertinentes dos clientes.

O quadro a seguir apresenta os determinantes de serviços, segundo os autores Parasuraman *et al.* (1985), Ghobadian *et al.* (1994), Gianesi e Corrêa (1994) e Johnston (1995), agrupados por Dorigon (2006).

Quadro 2 - Determinantes em Serviços

Determinantes apresentados por diferentes autores				
Determinantes Propostas	Parasuraman et al (1985)	Ghobadian et al (1994)	Gianesi & Corrêa (1994)	Johnston (1995)
Confiabilidade	Confiabilidade, Competência, Segurança, Credibilidade	Confiabilidade, Competência, Segurança, Credibilidade	Consistência, Competência, Credibilidade, Segurança	Confiabilidade, Funcionalidade, Competência, Segurança, Compromisso, Integridade
Rapidez	Rapidez de resposta	Rapidez de resposta	Velocidade de atendimento	Rapidez de resposta
Tangíveis	Tangíveis	Tangíveis	Tangíveis	Estética, Limpeza, Conforto
Empatia	Entender, Conhecer o cliente, Comunicação, Cortesia	Entender, Conhecer o cliente, Comunicação, Cortesia	Atendimento, atmosfera	Atenção, Cuidado e Comunicação, Cortesia, Amizade

Flexibilidade	-	Customização	Flexibilidade	Flexibilidade
Acesso	Acesso	Acesso	Acesso	Acesso
Disponibilidade	-	-	-	Disponibilidade

Fonte: Dorigon (2006)

Considerando as exposições do autor, podemos compreender que os determinantes de qualidade tratam-se de cada item que pode contribuir para a verificação da satisfação dos clientes durante a execução do serviço. Segundo Giansesi e Corrêa (2008) identificar critérios de avaliação é uma maneira de compreender as expectativas dos clientes. “[...] colher informações sobre estes determinantes é importante, pois é possível identificar o que precisa ser melhorado e reestruturar o serviço com base nessas informações”.

2.2 Modelos e Normas para Avaliação da Qualidade Em Serviços

Nesta seção serão apresentados “instrumentos e técnicas” para obter o grau de qualidade, salientando que, as Normas têm um objetivo no sentido *stricto sensu* de adequação e ajustes que impactam numa certificação da instituição. O modelo, por outro lado, se põe como modelo literal, como forma de “fazer algo melhor”, podendo ser adaptado ou completamente modificado.

A despeito deste assunto, Silva (2019) diz que na década de 1980, Grönroos foi um dos pioneiros ao desenvolver um dos primeiros modelos para mensuração da qualidade em serviços. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) apresentaram a medição de qualidade do serviço, baseado no modelo de satisfação de Oliver (1980).

Outro aspecto levantado por Silva (2019, p. 32) é que:

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

Ainda nessa linha de consideração, Silva (2019, p. 33) afirma que fez-se necessário repensar as técnicas e métricas tradicionais utilizadas até então, tendo em vista que as demandas cada vez mais crescentes e dinâmicas de avaliação.

Existem diversos modelos, ferramentas e normas apresentados na literatura que são utilizados na realização de avaliações e mensurar a qualidade dos serviços, possibilitando avaliar esses determinantes, os quais serão seguidamente detalhados.

2.2.1 Modelo SERVQUAL

Um dos primeiros modelos de avaliação da percepção de qualidade em serviços foi produzido pelos pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeithaml e Berry, sendo usado amplamente no campo do marketing. Os critérios de avaliação criados por esses pesquisadores levaram em consideração as lacunas (*gaps*) que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. (ROSLAH; ZAINAB, 2007; BRITO, 2013; SILVA, 2019)

Como esse modelo não oferecia instrumentos que mensurassem a qualidade dos serviços, em 1988, desenvolveram uma escala denominada SERVQUAL, com o objetivo de analisar qualitativa e quantitativamente o nível de satisfação do cliente em relação a prestação

de serviços. Avaliando a qualidade do serviço, contrapondo ao que desejam ou esperavam obter com aquilo. (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988; BRITO, 2013)

O modelo SERVQUAL identifica-se como uma escala de 22 itens que mensuram a qualidade do serviço em cinco de dimensões:

1. Confiabilidade: capacidade de realizar um serviço prometido de forma confiável e precisa;
2. Presteza: capacidade de resposta ou de ajudar o cliente e prover pronto atendimento;
3. Segurança: habilidade em transmitir confiança e segurança, com cortesia e conhecimento;
4. Empatia: cuidados e atenção individualizados aos clientes; e
5. Aspectos tangíveis: referência e instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação.

A utilização do SERVQUAL se realiza em duas etapas: na primeira etapa, são mensuradas as expectativas prévias dos clientes em relação ao serviço; num segundo momento, medem-se as percepções dos clientes acerca do desempenho do serviço prestado. (JAIN; GUPTA, 2004)

A escala SERVQUAL é uma abordagem rica para medir a qualidade do serviço do que qualquer outro método, estabelecendo um marco importante na literatura de qualidade de serviço e ainda tem sido amplamente aplicada em diferentes elementos de serviço de bibliotecas. (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1991; 1994; HOSSAIN; AHMED, 2014; JAIN; GUPTA, 2004)

A escala SERVQUAL é avaliada criticamente pela literatura principalmente em problemas práticos na administração da metodologia, tendo como uma das desvantagens destacadas, a ausência de questões abertas em seu instrumento de coleta de dados, se limitando a uma pesquisa quantitativa e impossibilitando aos usuários expressarem suas opiniões, críticas e sugestões.

Outro ponto, é que seja necessário que o usuário possua algum conhecimento e/ou experiência com o serviço a ser avaliado, sendo fator de exclusão do processo avaliativo os usuários que ainda por alguma razão não utilizaram dos serviços da biblioteca. Destaca-se também o fato que essa metodologia não possui uma padronização do instrumento, ficando a cargo dos interessados da sua aplicabilidade elaborar um instrumento de coleta de dados.

2.3.2 Modelo SERVPERF

Em 1992, Cronin e Taylor (1992) desenvolveram um modelo baseado somente na percepção de desempenho de serviços. Com o propósito de justificar a proposta do modelo SERVPERF, Cronin e Taylor (1992), observam que a qualidade não deve ser medida por meio das diferenças de expectativas e desempenho, e sim, como uma percepção de desempenho. (MIGUEL; SALOMI, 2004; SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005).

O principal determinante do SERVPERF está no desempenho do serviço em si, em que a avaliação do desempenho isoladamente oferece resultados mais adequados para mensurar a qualidade do serviço (SILVA; MEDEIROS; COSTA, 2009).

Assim como o SERVQUAL, o SERVPERF é composto por 22 itens de percepção, mas ao contrário do modelo SERVQUAL, são excluídos quaisquer a respeito de expectativas. Enquanto o SERVQUAL operacionalizar a qualidade do serviços comparando com as percepções do serviço recebido com as expectativas, o SERVPERF permanece apenas com as percepções da qualidade do serviço. (NEJATI; NEJATI, 2008; SILVA, 2019).

Cronin e Taylor (1992) avaliam um método alternativo que se baseia unicamente na performance do serviço e, a ordem da relação causal entre qualidade de serviço e satisfação de consumidor, além do impacto da qualidade de serviço e satisfação do consumidor nas intenções de compra. (SOUTO; CORREA-NETO, 2017)

Dentre as críticas que o modelo SERVPERF recebe está o fato que ele só avalia apenas a performance, podendo levar a distorções, principalmente em mercados multifacetados (como em termos sociais, culturais e econômicos, entre outros).

Segundo Marchetti, Prado e Silva (1998) com a mensuração apenas da performance como indicador da qualidade de serviço, perde-se a referência das expectativas, que podem variar de região para região e de segmento para segmento, o que contribui para a não parcimônia do modelo.

O instrumento SERVPERF é mais sensível em retratar as variações de qualidade em relação às outras escalas testadas. Entretanto, Cronin e Taylor (1992) concluíram que a qualidade de serviço conduz à satisfação do cliente. Esta relação de causalidade entre qualidade de serviços e satisfação de clientes foi determinada por meio da técnica de modelamento de equações estruturais com variáveis latentes. (SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005, p. 283)

2.2.3 Modelo LibQUAL+®

O instrumento de avaliação específico para utilização em bibliotecas, denominado LibQUAL+®, sendo Lib (de library) e Qual (de quality) - tem sua história estritamente ligada às experiências de avaliação desenvolvidas pela TAMU, utilizando a metodologia SERVQUAL. (BRITO, 2013, p. 52).

Desenvolvido a partir do modelo SERVQUAL para aplicação especificamente em bibliotecas, reduziu as cinco dimensões do SERVQUAL para apenas três, sendo renomeadas para atender a avaliação da qualidade de serviços das bibliotecas:

1. **Valor Afetivo do Serviço:** É o aspecto humano da dimensão da qualidade de serviço. Relaciona-se à interação do cliente com a equipe da biblioteca, principalmente no que tange aos aspectos de assistência e competência.
2. **Controle da Informação:** Os usuários encontram na biblioteca a informação que necessitam no formato escolhido, de forma fácil ou autônoma?
3. **Biblioteca como Lugar:** Avalia características físicas da biblioteca em relação à conveniência e seus espaços são convidativos para estudo individual e trabalhos em grupo. (BRITO, 2013, p. 56)

Pode dizer que o modelo LibQUAL+® foi elaborado para satisfazer a necessidade de realizar pesquisas no âmbito das bibliotecas para comparar e avaliar seus serviços extensamente para fins de *benchmarking* e identificação de melhores práticas (COOK, 2005)

São objetivos do modelo LibQUAL+®:

- 1) Fomentar uma cultura de excelência na prestação de serviço de bibliotecas; 2) Ajudar as bibliotecas num melhor entendimento do que os usuários percebem como um serviço de biblioteca de qualidade; 3) Coletar e interpretar *feedback* dos usuários ao longo do tempo; 4) Oferecer às bibliotecas informações comparáveis de avaliação de outras bibliotecas similares (*Benchmarking*); 5) Identificar as melhores práticas na prestação de serviços de biblioteca; e 6) Melhorar as habilidades analíticas dos membros da equipe da biblioteca para interpretar e atuar segundo os dados. (COOK; MACIEL, 2010; GREEN; KYRILLIDOU, 2012 *apud* BRITO, 2013, p. 53)

O modelo, em sua versão atual, estrutura-se em quatro partes:

1. A primeira parte contém 22 questões que formam o coração da pesquisa;
2. A segunda parte é onde o respondente pode expressar livremente suas opiniões, sugestões ou comentários;
3. A terceira parte é denominada de metodologia de “Perguntas Locais”, onde a biblioteca pode inserir perguntas selecionadas de um banco de dados com cerca

de 120 questões. (Caso essa opção seja feita, cinco questões serão adicionadas a primeira parte da pesquisa, totalizando 27 questões)

4. A última parte, dedicada ao levantamento de dados pessoais dos respondentes (como tipo de usuário, idade, sexo etc.)

A parte principal, a qual é composta por 22 questões, onde o usuário deve atribuir uma pontuação numa escala Likert de nove pontos, onde 1 é o valor mais baixo e o 9 o valor máximo, que pode-se atribuir às três dimensões.

- Nível mínimo de serviço: atribui uma pontuação que representa um valor abaixo do qual poderia ser considerado como um serviço;
- Nível desejado de serviço: atribui uma pontuação que representa como gostaria que fosse o serviço;
- Nível percepção de serviço: atribui uma nota que representa como observa ou percebe o serviço.

Esta pontuação tripla em cada questão permite determinar o grau de adequação do serviço e o grau de superioridade do serviço, sempre a partir da perspectiva dos usuários. (BRITO, 2013, p. 56)

Ao longo dos seus doze anos, e a partir que a sua utilização se tornou ampla pelas bibliotecas ao redor do mundo, o LibQUAL foi sendo revisado e aprimorado, tratando de uma metodologia de avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca acadêmica, considerando o ponto de vista dos usuários. (BRITO, 2013)

Apesar de sofrer revisões e aprimoramentos, a metodologia LibQUAL+ apresenta algumas problemáticas, sendo um dos primeiros o seu tamanho do instrumento, sendo considerado muito longo, outra questão ser pontuada é a auto seleção dos respondentes da amostragem, sendo as resultantes serão tendenciosas, uma vez que as análises estatísticas para intervalos de confiança poderão ter números próximos.

Outro aspecto comentado é que

[...] a capacidade de adaptação do LIBQUAL+® e sua objetividade nos parâmetros de avaliação, contrapondo-o a outras metodologias contemporâneas ao mesmo contexto teórico, tais como o *Balanced Scorecard* (Melo; Sampaio, 2010), o *Question Point* (Olszewski; Rumbagh, 2010) e o método do Cliente Oculto (Calvert, 2005). Entretanto, houve também críticas no sentido tanto de questionar as concepções do método LIBQUAL+® como de apontar limitações; dentre estas críticas merece destaque o artigo de Edgar (2006), o qual aponta a questão da similaridade intelectual de determinados usuários por materiais específicos; o atendimento da demanda de uso de certos materiais ao longo de um tempo determinado; e lacunas relativas à avaliação da leitura como elemento de formação do usuário. (FURVINAL; PINTO, 2016, p. 21)

Além disso

[...] o instrumento de pesquisa do LIBQUAL+® enfatiza o elemento funcional do serviço de biblioteca, principalmente a experiência dos usuários com a prestação do serviço. Em contraste, usando o elemento técnico do serviço de biblioteca, proponho que avaliar a eficácia de uma biblioteca acadêmica deve ser baseado no isolamento do valor epistemológico imediato que ela fornece a seus usuários por meio de suas atividades profissionais internas, seus resultados e as formas de acesso que esses resultados fornecem. (EDGAR, 2006, p. 11, **tradução nossa**)

Em 2010, o modelo passou a contar com uma versão *Lite*, que seria uma versão resumida do modelo original, compete ao usuário responder apenas oito das 22 questões, as mesmas são selecionadas pelo sistema de forma aleatória e visando otimizar o tempo do respondente (COOK; MACIEL, 2010; GREEN; KYRILLIDOU, 2012)

2.2.4 Norma ABNT NBR ISO 9001 : 2015

É uma adoção idêntica, em conteúdo técnico, estrutura e redação à ISO 9001:2015, que foi elaborada pelo *Technical Committee Quality management and quality assurance (ISO/TC 176), Subcommittee Quality systems (SC 02)*, conforme ISO/IEC Guide 21-1: 2005. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015)

ABNT NBR ISO 9001:2015 possui o foco na adoção de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), o qual é um sistema de decisão estratégica para uma organização que auxiliar a melhoria do desempenho, tendo como benefícios potenciais pela implantação para uma organização são:

1. a capacidade de prover consistentemente produtos e serviços que atendem aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentos aplicáveis;
2. facilitar oportunidades para aumentar a satisfação do cliente;
3. abordar riscos e oportunidades associadas com seu contexto e objetivos;
4. a capacidade de demonstrar conformidade com requisitos especificados de sistemas de gestão da qualidade.

Baseada nos princípios de gestão da qualidade descritos na ABNT NBR ISO 9000 de Sistemas de gestão da qualidade que são:

1. foco no cliente;
2. liderança;
3. engajamento das pessoas;
4. abordagem de processo;
5. melhoria;
6. tomada de decisão baseada em evidência;

7. gestão de relacionamento.

Proporcionando a adoção de uma abordagem de processo para o desenvolvimento, implementação e melhoria de eficácia de um sistema de gestão da qualidade, para reforçar a satisfação pelo atendimento aos requisitos do cliente.

A abordagem de processo envolve definição e a gestão sistemáticas de processos e suas interações para alcançar os resultados pretendidos de acordo com a política da qualidade e com o direcionamento estratégico da organização. A gestão dos processos e do sistema como um todo pode ser conseguida usando o ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) com um foco geral na mentalidade de risco, visando tirar proveito das oportunidades e prevenir resultados indesejados. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015, p. 9)

Avaliação de desempenho é onde a organização deve determinar o que é necessário ser monitorado e medido, os métodos para o monitoramento, medição e avaliação necessária para garantir resultados válidos, quando deve ser o monitoramento e a medição devem ser realizados e quando os resultados devem ser analisados e avaliados.

A satisfação do cliente, de acordo com a norma, deve-se monitorar a percepção dos cliente do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas, devem ser determinados métodos para obter, monitorar e analisar criticamente essas informações

No que tange à análise e avaliação, a organização deve analisar e avaliar, utilizando de técnicas estatísticas, os dados e informações apropriadamente, originário do monitoramento e medição da satisfação dos seus clientes. Os resultados de análise devem ser usados para avaliar:

- a) Conformidade de produtos e serviços;
- b) o grau de satisfação do cliente;
- c) o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade
- d) se o planejamento foi implementado eficazmente;
- e) a eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) o desempenho de provedores externos;
- g) a necessidade de melhorias no sistema de gestão da qualidade.

A gestão da qualidade em bibliotecas devem ser geridas com o foco no atendimento das necessidades informacionais e a satisfação dos usuários, que só pode ser atingida através de serviços eficientes e eficazes, para isso deve ser estabelecido um planejamento para definir os padrões que a unidade pretende alcançar, intencionando a melhoria contínua de seus serviços e buscando a excelência institucional.

Como a maioria das organizações, tradicionalmente os serviços de informação têm sido estruturados com base nas funções que realizam, podendo ser identificados três

divisões fundamentais: Administração, Processos Técnicos e Serviços aos Usuários. Cada uma delas com seu próprio âmbito de atuação, fragmentadas, por sua vez, em seções independentes entre si, segundo a função específica que realizam dentro do serviço e muitas vezes dissociadas dos processos externos, como, por exemplo, financeiro e serviços gerais (MOLINA MOLINA, 1999 *apud* VALLS, 2004, p. 176).

Além disso,

O enfoque por processos na estrutura da NBR ISO 9001 define as atividades que agregam valor e o fluxo de informação presente em um sistema de gestão da qualidade implantado. Entende-se que o primeiro passo para que um serviço de informação possa iniciar a aplicação do enfoque por processos, é a identificação dos principais processos em operação e suas interfaces. A teoria sobre enfoque por processos envolve uma série de tipologias e hierarquias que devem ser consideradas para que essa caracterização possa ser feita utilizando-se metodologias consagradas, porém, para efeito de ilustração e visando a apoiar o entendimento do enfoque por processos, podemos indicar alguns processos básicos que normalmente estão presentes nos serviços de informação (VALLS, 2004, p. 176)

Para isso é necessário que seja realizados levantamentos sistemáticos de dados e de informações, onde deverá ser utilizado indicadores de desempenho como ferramentas para mensurar o grau de satisfação dos usuários e a qualidade dos serviços prestados, com a aplicabilidade das teorias da qualidade em serviços de informação em conjunto com a definição de indicadores pode corresponder em estratégias a serem utilizadas por bibliotecas. (ROZADOS, 2005; VERGUEIRO; CARVALHO, 2001)

2.2.5 Norma ISO 11620: 2014

A ISO 11620 é uma norma utilizada para medir o desempenho em bibliotecas, e cada biblioteca deve estabelecer quais serão os indicadores representativos para a sua tipologia específica e o que ela pretende medir. Segundo a norma, os indicadores de desempenho são expressões numéricas, simbólicas ou verbais, derivados de estatísticas da bibliotecas e os dados empregados para representar o desempenho de uma biblioteca. (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014, p. 7, tradução nossa)

O seu propósito é funcionar como uma ferramenta para determinar a qualidade e a eficácia dos serviços que são ofertados e outras atividades realizadas pelas bibliotecas, além de determinar a eficiência dos recursos que são alocados para cada serviço e atividades.

Ao que se refere ao assunto, Freitas, Bolsanella e Viana (2008, p. 92) dizem que atualmente a qualidade dos serviços ofertados nas bibliotecas, não está somente atrelada ao desempenho dos bibliotecários ou estrutura física, mas aos recursos computacionais que compõem o sistema de informação.

Pimenta e Coelho Junior (2016, p. 5) diz que:

Os indicadores de satisfação em um unidade informação muitas vezes diz respeito a aspectos como horários de abertura, número de lugares disponíveis para a leitura, pesquisa, consulta a terminais de computador, disponibilidade de documentos, serviços de empréstimo, serviço de empréstimo entre bibliotecas, serviço de referência, comportamento de pessoal, ergonomia dos catálogos on-line, sinalização do acervo ou refere-se a uma apreciação mais global.

Outro aspecto levantado pelos autores, é que avaliar biblioteca é uma forma de buscar a qualidade nos serviços oferecidos, a avaliação mostra os pontos fortes e fracos dos serviços, com isso, os gestores podem trabalhar para melhorar os pontos fracos e também alocar de forma mais eficiente os recursos disponíveis.

A ISO 11620 define a avaliação como “processo de estimar a eficácia, eficiência, utilidade, facilidade e relevância de um serviço” (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014, p. 4, tradução nossa).

Além disso, a função principal da avaliação é:

[...] produzir conhecimentos relativos à unidade de informação, à organização em que está se situa e a seu ambiente, para servir de subsídio ao planejamento tanto na fase de elaboração do plano, programa ou projeto, quanto na fase de implantação das ações. [...] permite comparar resultados esperados e conseguidos, conhecer o nível de satisfação do público-alvo e os efeitos do planejamento na unidade de informação, na organização e no ambiente. (ALMEIDA, 2005, p. 11)

A avaliação, como um processo da gestão organizacional é preciso controle e acompanhamento dando subsídio ao planejamento, para tal é preciso que haja controle e instrumentos de controle, permitindo o acompanhamento das atividades executadas, medindo os resultados, corrigindo os possíveis problemas e alterando as estratégias se necessário (BARBOSA; FRANKLIN, 2011).

Sendo assim, "se a avaliação é constante [...] a participação dos que recebem ou usufruem dos serviços é imprescindível, sob a pena de invalidar os resultados obtidos pela avaliação, e se esses resultados interferem, modificam e transformam os serviços". (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 105).

As exposições do autor encontram ressonância com as exposições de Lancaster (1996) que conclui que a avaliação dos serviços é importante, pois até aqueles mais simples podem ser influenciados por fatores que determinam se o mesmo será capaz ou não de satisfazer as necessidades de um usuário, impactando diretamente na satisfação e em sua qualidade.

Gómez Hernández (2002, p.65) destacam ainda que a gestão de qualidade não é uma tendência, mas um modelo organizacional que incorpora anos de experiência das bibliotecas, reorientando todos os componentes da organização e se convertendo em uma filosofia de melhoria contínua de cada atividade desenvolvida com foco na satisfação do usuário.

2.3 Conceito de Qualidade em Serviços de Bibliotecas

Historicamente, a qualidade da biblioteca vem sendo medida pelo tamanho de sua coleção, número de títulos, amplitude de cobertura, variedade de livros e jornais, número de usuários e a mão de obra e serviços (PIMENTA; COELHO JUNIOR, 2016, p. 3)

A qualidade na oferta de serviços de informação em bibliotecas não deve ser expressada somente pelo seu desempenho, a qualidade pode ser compreendida como um conjunto de características ou especificações de uma organização, que definem se a mesma possui a capacidade de atender as necessidades e expectativas de seus usuários.

A qualidade de serviço de biblioteca deve possuir uma abordagem de qualidade centrada no usuário, sendo necessário desenvolver um modelo adequado às características das bibliotecas ou um modelo adequado a cada tipo de serviço para medir a qualidade (MYEONG-HEE; HYUN-JUN, 2014).

Essas percepções implicam na alteração do nível da qualidade baseada na satisfação de cada um, levando em consideração que cada indivíduo possui seu próprio capital cultural, vivências e expectativas em relação a prestação de um serviço e na oferta de produtos. Numa biblioteca, essas percepções estão geralmente ligadas a sua localização, a sua arquitetura, aos funcionários no setor de referência.

De fato, com o avanço dos recursos tecnológicos, as bibliotecas estão adaptando o formato da oferta dos seus serviços de informação, alterando a sua usabilidade do formato tradicional, para formato híbrido ou virtual e, nesses casos, essas mudanças ocorrem sem a realização de uma avaliação prévia com os usuários.

Contudo, quando os usuários são ouvidos nas bibliotecas, geralmente são com questões fechadas que os próprios bibliotecários consideram como efetivamente relevantes para a avaliação da qualidade dos serviços. A despeito disso, Hébert (1994 *apud* EDWARDS; BROWNE, 1995) afirma que:

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

As expectativas dos usuários em relação a um serviço de informação em bibliotecas, é um dos principais pontos de avaliação da qualidade, pois a usabilidade do serviço deve estar perfeitamente alinhado ao perfil informacional de seus utilizadores, a sua participação no

processo de avaliação de serviços é a chave para identificação dos gargalos na oferta e no seu nível de satisfação.

Sendo assim, organizações prestadoras de serviços como as bibliotecas, devem realizar a atividade de avaliação periodicamente, “uma vez que a avaliação é uma ferramenta de gestão, que permite conhecer a real situação da organização [...] conhecer as expectativas dos clientes quanto ao serviço oferecido” (GAMA; MATTOS, 2013).

Em virtude da função da produção de conhecimentos relativos à instituição, a avaliação acaba sendo uma atividade imprescindível para os gestores de bibliotecas, para todos os processos da mesma, para que ocorra a otimização na distribuição de recursos, para prever as vantagens dos serviços prestados e possibilitar o acompanhamento do seus usos, com o objetivo de corrigir possíveis falhas e promoção de melhorias contínuas.

As bibliotecas, como qualquer organização prestadora de serviços, devem ser gerenciadas com o foco no atendimento e na identificação das necessidades de seus usuários, visando a satisfação com os serviços que estão sendo ofertados. Isso vem ao encontro com o que expõem Zeithaml e Bitner (2003 *apud* PINTRO, 2012) a respeito da definição de satisfação como uma avaliação feita por um cliente sobre um produto, averiguando se contempla ou não as suas necessidades e expectativas.

Os serviços que são desenvolvidos em bibliotecas, de acordo com Figueiredo (1996) diz que antes de planejar ou decidir que serviços serão ofertados, deve ser realizado um estudo aprofundado sobre as necessidades informacionais da biblioteca, para aquisição de material e verificar o formato adequado para serem ofertados em consonância com os interesses e necessidades dos usuários.

3. SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Comparada às atividades de desenvolvimento de acervos e catalogação, o serviço de referência é uma prática recente, provindo nos últimos vinte e cinco anos do século XIX, decorrente da abertura das bibliotecas públicas para a população, houve a necessidade de prestar assistência pessoal do bibliotecário para realização do que seria o letramento informacional do usuário para a utilização dos recursos da biblioteca.

Ao referir-se ao assunto, o serviço de referência é um processo de estabelecer um diálogo entre o usuário e os materiais de forma pessoal, abrangendo todo o espectro que inclui desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação muito esotérico, muito abstrato e altamente realizado (RANGANATHAN, 1961; SHERA, 1966 *apud* FIGUEIREDO, 1992)

As bibliotecas, enquanto ambientes informacionais, devem assumir uma conduta mais dinâmica e proativa, por meio da oferta de seus serviços e demais recursos informacionais, sendo um instrumento democrático e social, ao mesmo tempo em que orienta os seus usuários para o uso eficiente da informação.

A despeito disso, o setor de referência e informação inclui tanto as funções informacionais que auxiliam na recuperação de informações, quanto às funções instrucionais que diz respeito a sua principal função que é a identificação das necessidades informacionais do usuário para auxiliar no acesso de recursos de informação e fornecer apoio ao ensino e incentivo à aprendizagem do usuário, tornando-o competente informacionalmente. (GROGAN, 2001; FERREIRA, 2004; OAKLEAF, VANSCOY, 2010)

O SRI em sua gênese, realiza-se por meio da interação entre as fontes de informação e os usuários dessas fontes, sendo mediado por meio de outro usuário do sistema, o profissional bibliotecário, ou o mediador do processo (GROGAN, 2001), que na atualidade se discute a contribuição deste profissional para o desenvolvimento do indivíduo (usuário).

O processo de referência é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional, é uma atividade essencialmente humana, que requer, no mínimo, duas habilidades dos bibliotecários: habilidade técnica que é fazer o uso de métodos e técnicas para recuperação da informação, e humana sendo a capacidade de lidar com pessoas de diferentes níveis intelectuais. (FIGUEIREDO, 1992; GROGAN, 2001)

3.1 Serviço de Referência Educativo

O Serviço de Referência Educativo (SRE) possui o foco na educação do acesso da informação, desenvolvendo ações que incorporem o conceito de competências em informação em suas práticas, contribuindo para o desenvolvimento de habilidades, conhecimentos e atitudes dos usuários em relação à recuperação e uso das informações ao longo de sua vida.

De acordo com Rostirolla (2006), o processo de referência educativo (PRE) encontra-se dividido em 4 etapas. A primeira delas é “**Identificação do campo de conhecimento**”, ou seja, onde são verificadas as necessidades do usuário. Prosseguindo, no “**Roteiro**” é realizada a seleção de fontes que serão utilizadas, assim como a seleção de palavras-chave importantes ao tema ou área de interesse. A terceira etapa serve para ensinar sobre o acesso e uso das fontes e recursos informacionais, sendo essa parte denominada como “**Ensino/Aprendizagem**”. Por último, é apresentado o “**Feedback**”, onde será avaliado o método educativo, sendo feito pelo bibliotecário em conjunto com o usuário.

O método educativo é expandido com a evolução tecnológica, tornando mais propício o trabalho de ensino/aprendizagem. Em paralelo a esse assunto, Hott e Grazi (2019) abordam que o uso da tecnologia por parte de órgãos governamentais trouxe melhorias para a difusão das informações, podendo ser acessada tanto pelo cidadão comum, quanto pelos meios de comunicação em massa.

As exposições entram em ressonância com Pintro, Inomata e Varvakis (2014, 2017) afirmam que o serviço de referência educativo em bibliotecas universitárias, caracteriza-se como uma inovação, passando a utilizar as TICs na garantia de avanço e inovação na prestação de serviços para seus usuários, tornando-se agente facilitador na obtenção de informação e no desenvolvimento de autonomia dos mesmos na realização de pesquisas sem o auxílio.

A possibilidade das pessoas obterem melhor acesso à informação auxilia no processo de desenvolvimento cultural. Cabe às unidades de informação o papel de aproximar a população, promover práticas informacionais. A acessibilidade é um ponto cada vez mais abordado, sendo o profissional da informação alguém que deve buscar mais capacitações, adquirindo habilidades que possam ser essenciais no aspecto de inclusão.

Ressalta-se o papel das unidades de informação como instituições sociais responsáveis pela realização e promoção de práticas informacionais, de exigência político-social e epistemológica de estas sejam cada vez mais justas, democráticas e acessíveis, compreendendo-se práticas informacionais como práticas sociais, culturais e educativas [...] (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2010, p.130).

Conforme a tecnologia avance e sua decorrente implementação em bibliotecas, juntamente com as necessidades dos usuários, surge a necessidade do profissional executar novas atividades que contribuam para seus serviços. Um papel que ganha força nesse contexto é o de educador. Tal trabalho exercido requer conhecimento de diferentes abordagens para com os usuários, sendo métodos de ensino que busquem desenvolver habilidades em buscas por informações.

Sobre a chegada de novos instrumentos, o bibliotecário de referência passou a ter novas responsabilidades. No momento em que se incorpora novas tecnologias no setor de referência, deixou de ser passivo no processo, passando a ser um profissional educador no uso dos recursos informacionais *on-line*, desenvolvendo treinamentos, cursos e palestras que busca atrair os usuários, seja para o espaço físico ou virtual, tornando a biblioteca um local de aprendizagem (PINTRO, 2012; FELÍCIO, 2014).

A despeito disso, o bibliotecário de referência passou a ser um agente educacional, assumindo o papel ativo de mediador do aprendizado dentro das bibliotecas, alguém que põe em contato informações com pessoas, pessoas com informações. As bibliotecas devem ser vistas como centros de aprendizado, oferecendo cursos para que seus usuários conheçam os sistemas de recuperação da informação e tornem-se competentes em informação. (CUENCA; NORONHA; ALVAREZ, 2008; SILVA; CUNHA, 2002)

3.2 Qualidade no Serviço de Referência Especializados em Saúde

Antes de discutirmos sobre o serviço de referência e suas características na área especializada da saúde, iremos comentar sobre a biblioteca especializada no seu conceito, características, função e missão.

As bibliotecas especializadas tiveram seu surgimento no início do século XX, principalmente em função do grande avanço científico e tecnológico e, conseqüentemente, com o crescimento informacional. Após a Segunda Guerra Mundial tiveram seu período de maior expansão, sendo que continuam a se difundir até hoje (FIGUEIREDO, 1979).

Conforme Silva *et al.* (2012), o conceito de biblioteca especializada vem da união entre usuário e acervo, sendo uma unidade de informação com acervo especializado destinado à satisfação das necessidades informacionais de um público específico. Apesar disso, Fonseca (2007) afirma que refere-se tanto à especialização das coleções como à tipologia de seus usuários.

No quadro 3 é possível observar as características gerais dessa tipologia agrupadas por Souza e Oliveira (2017).

Quadro 3 - Características da biblioteca especializada

Biblioteca Especializada	Características
Pessoal	De alto nível, qualificado
Estrutura organizacional	Claramente definida
Financiamento	Contínuo, com médio/ alto custo
Orientação	Por assunto
Localização	Companhias industriais, agências do governo, sociedades profissionais, etc.
Tipo de Material	Livros, folhetos, periódicos, publicações, governamentais, relatórios de pesquisa, etc
Tamanho da coleção	Relativamente pequeno, com constante avaliação da coleção
Serviços	Especiais e personalizados (serviço de referência, compilação de dados, serviços de alerta, treinamento no uso da coleção, etc)

Fonte: Souza e Oliveira (2017)

Millan Reyes (2011) diz que as bibliotecas especializadas cresceram e passaram por transformações junto às necessidades da sociedade, aprimorando seus serviços, sua visibilidade e seu atendimento através da inclusão das TICs.

O objetivo da biblioteca especializada, segundo Amaral e Souza (2003), é disponibilizar a informação, independente da sua natureza legislativa, parlamentar, jurídica, governamental. Souza e Oliveira (2017) observam cinco especificidades da biblioteca especializada, sendo elas a sua localização, geralmente ligada a instituições de profissionais, sua área de cobertura relacionada às entidades nas quais estão vinculadas, seus usuários, seu tamanho e sua função de disseminar informação para fins imediatos.

Cabe citar o trabalho de Figueiredo (1979, p. 11) afirma que:

[...] uma outra características marcante de bibliotecas especializadas é o tamanho relativamente pequeno de suas coleções e, por conseguinte, além de um trabalho constante da avaliação da coleção, é mantida uma intensa atividade de cooperação bibliográfica entre elas, mencionando-se empréstimo-entre-bibliotecas, depósitos de material de pouco uso, preparação de diretórios, aquisição e catalogação cooperativa, troca de duplicatas, catálogos coletivos de vários tipos etc.

A despeito disso, Cocco *et al.* (2011, p. 87) dizem que:

[...] uma biblioteca especializada deve atender essencialmente a alguns quesitos: prestar serviços altamente personalizados de forma rápida e eficaz a um público específico e possuir um acervo especializado e atualizado. Para atender a esses quesitos, é essencial que a biblioteca acompanhe a evolução informacional e documental, mantendo um acervo selecionado, organizado e atualizado.

No que se refere à atualização das informações e documentos, isso também vai sofrer variações por áreas. Neste estudo, nos debruçarmos sobre as especificidades da área da saúde, portanto, aborda-se a questão da biblioteca especializada em saúde.

A biblioteca hospitalar é o local onde a equipe médica busca por soluções de informação e também por suporte no desenvolvimento de pesquisas dentro da instituição. Para atender a essa demanda, faz-se necessário conhecer os aspectos concernentes à pesquisa clínica, ou seja, a pesquisa realizada com seres humanos ou que utilize dados de pacientes. Um hospital, em que seu corpo clínico realiza pesquisa clínica, precisa de um Comitê de Ética em Pesquisa (CEP). A presença no CEP se faz necessária para avaliar todos os protocolos de pesquisa a serem desenvolvidos na instituição. (SOUZA; ALMEIDA, 2020, p. 721)

O fato de atuar em bibliotecas especializadas em saúde, pode significar a necessidade de desenvolvimento de determinadas habilidades e competências, visto que os profissionais atuantes dessa área formam um grupo de com características muito particulares em termos específicos, em necessidades informacionais e com comportamento de busca e recuperação por informação (XAVIER JUNIOR; REIS, 2022; TALIM; CENDÓN; TALIM, 2018).

Isto vem de encontro com Galvão e Leite (2018) que ressaltam:

A complexidade para atuação do profissional no campo da saúde inicia-se quando observamos que nesse contexto interagem médicos, enfermeiros, dentistas, psicólogos, farmacêuticos, biomédicos, fisioterapeutas, assistentes sociais entre outros igualmente importantes que possuem e demandam conhecimentos, informações e linguagens relacionados ao objeto saúde que podem ser amplamente compartilhados, ou, dependendo do caso, interessam apenas a um conjunto restrito de especialistas.

As práticas na área da saúde, exigem demandas de evidências altamente confiáveis para contribuir em suas práticas de campo, existe uma série de barreiras para sua recuperação, acesso e uso de informação: falta de tempo, sobrecarga de informações, falta de critérios críticos para avaliação da qualidade teórica-metodológica dos estudos, além da inabilidade para a busca sistematizada em bases de dados. No âmbito das bibliotecas especializadas em saúde, o bibliotecário de referência assume o papel de centralidade no suporte às buscas de literatura (ANTUNES, 2006; FOURIE, 2009; XAVIER JUNIOR; REIS, 2022).

No entanto:

[...] outro cenário vem sendo construído, no qual o usuário se torna mais autônomo em suas buscas informacionais, passando a utilizar o serviço de referência virtual/alternativo/educativo. Entende-se que este é um processo natural em função das mudanças tecnológicas que modificam as rotinas de trabalho; da evolução das gerações que alteram a forma como as pessoas lidam com as tecnologias, seja com relação à forma de acesso e compartilhamento de informações, seja com relação à forma como consomem e produzem informações; do próprio processo de globalização que afeta o funcionamento das organizações e, no caso da biblioteca. (INOMATA; BOTELHO, 2020, p. 18).

Como orientadores, os bibliotecários não preparam as buscas sistematizadas propriamente, eles trabalham em colaboração com profissionais da área da saúde, orientando-lhes na elaboração de estratégias avançadas para a busca e recuperação de estudos, auxiliando na delimitação da questão de questão de pesquisa antes de operacionalizar operadores booleanos nas bases de dados e fontes de informações.

A *Medical Library Association* (2023) listou em sete áreas, as competências profissionais necessárias ou requisitadas para atuação de bibliotecários na área da saúde:

1. **Conhecimentos específicos:** o bibliotecário deverá ser capaz de compreender as ciências da saúde, o ambiente de cuidados de saúde e as políticas, questões e tendências que afetam esse ambiente;
2. **Gerenciamento de informações:** o bibliotecário deverá ser capaz de organizar e disponibilizar dados, informações e conhecimentos sobre saúde em geral;
3. **Captação da missão:** o bibliotecário deverá ser capaz de compreender os princípios e práticas relacionados ao fornecimento de serviços de informação para atender às demandas informacionais dos usuários;

4. **Liderança e gestão:** o bibliotecário deverá ser capaz de gerenciar pessoas, otimizar tempo, orçamento, instalações e tecnologias;
5. **Prática e pesquisa:** O bibliotecário deverá ser capaz de avaliar estudos de pesquisa e utilizá-los para aperfeiçoar práticas em saúde;
6. **Profissionalismo da informação em saúde:** O bibliotecário deverá ser capaz de proporcionar o desenvolvimento de competências informacionais ao profissionais em saúde;
7. **Competência crítica em informação:** O bibliotecário deverá ser capaz de compreender métodos de pesquisas científicas e examinar de maneira crítica e filtrar as informações. (MEDICAL LIBRARY ASSOCIATION, 2023, **tradução nossa.**)

De acordo com Xavier Junior e Reis (2022, p. 11), o suporte à busca de estudos em saúde é ofertado de três formas:

1. Através de orientações sobre o processo de busca;
2. Através da elaboração de estratégias de buscas para a recuperação em bases de dados e fontes de informações;
3. Através da oferta de cursos ou treinamentos sobre técnicas para a busca, seleção e avaliação de informações adquiridas.

Os serviços de informação oferecidos nas bibliotecas especializadas, são direcionados a uma parcela especificamente pequena das instituições a qual estão vinculadas, estão diretamente relacionados à assistência, capacitação e orientação dos usuários na busca e recuperação das informações, como:

1. Capacitação em bases de dados especializadas;
2. Gestão de dados de pesquisa em saúde;
3. Levantamento de indicadores e métricas de produção científica;
4. Prevenção ao plágio;
5. Repositórios institucionais
6. Serviço de alerta;
7. Serviço de disseminação seletiva da informação;
8. Suporte para utilização de geradores de referências (Mendeley, Zotero e EndNote);
9. Suporte para utilização de geradores de revisões (Rayyan, Covidence, etc).

O conjunto dos serviços ofertados estão associados com questões vinculadas ao próprio bibliotecário, sendo perfil, conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA), mas também apresentadas pelas demandas do seu público e da instituição.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa configura-se como um estudo aplicado, e quanto aos objetivos é de caráter exploratória e descritiva. Vergara (1998, p. 45) esclarece que essas características de estudo proporcionam compreender o fenômeno e a exposição de suas características principais, podendo estabelecer correlações entre variáveis.

Se configurando como uma pesquisa de campo, uma vez que foi executada na biblioteca da Escola Profissionalizante Enfermeira Sanitarista Francisca Saavedra dentro do setor de Serviço de Referência e Informação. Sendo um estudo de caso já que trata de uma “investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2006, p. 32).

O universo da pesquisa é composto por 1186 discentes dos cursos técnicos, especialização e qualificação que são ofertados pela instituição, sendo a amostra composta 25 usuários que utilizam os serviços que são ofertados pela biblioteca selecionados de forma aleatória com auxílio dos responsáveis da biblioteca e do bibliotecário de referência, considerando os usuários que frequentaram a biblioteca no período da coleta de dados.

A pesquisa se iniciou com uma pesquisa bibliográfica com os seguintes termos descritores: “avaliação da qualidade”, “qualidade em serviços”, “determinantes de qualidade”, “biblioteca especializadas”, “serviço de referência”, reference service”, “reference service specialized in health” e “satisfação dos usuários” para desenhar um referencial teórico, caracterizada como uma pesquisa bibliográfica que “é o estudo sistematizado desenvolvido a partir do material já produzido e publicado para outras finalidades” (DUARTE; FURTADO, 2014, p. 28).

Adicionalmente, realizou-se uma pesquisa documental que é aquela em que os dados obtidos são estritamente provenientes de documentos, com objetivo de extrair informações (KRIPKA; SCHELLER; BONOTTO, 2015). Para a caracterização da biblioteca foi consultado o regimento interno, para extrair as informações sobre sua história, objetivo e missão dentro da sua instituição mantenedora, suas normas de funcionamento, seus serviços ofertados e seu layout de planejamento.

Quanto aos procedimentos e técnicas de coleta de dados, foi realizada uma entrevista com a atual bibliotecária a frente da biblioteca para caracterizar os produtos e serviços ofertados e o funcionamento da biblioteca. Para esta etapa da pesquisa, utilizou-se um protocolo de

entrevista semi-estruturado (**Apêndice B**). A entrevista ocorreu no dia 22/05/2023 com a atual bibliotecária e a equipe de colaboradores da unidade de informação. Após a entrevista, deu-se início à coleta de dados junto aos usuários.

Para a realização da coleta de dados, foi adaptado um questionário com questões abertas e fechadas já elaborado por Carvalho (2018¹). Esse questionário foi aplicado de forma presencial e por meio de um formulário eletrônico elaborado pela plataforma *Google Forms* com o objetivo de coletar a maior quantidade de dados possíveis nos três turnos de funcionamento da escola. Ao todo foram 10 (dez) questões fechadas e 4 (quatro) questões abertas (**Apêndice A**).

A técnica para análise de dados será por meio da frequência das respostas, para cada pergunta de pesquisa será utilizado uma escala do tipo Likert, “[...] onde o respondente, em cada questão, diz seu grau de concordância ou discordância sobre algo escolhendo um ponto numa escala com cinco graduações.” (AGUIAR; CORREIA; CAMPOS, 2011, p. 1)

A abordagem que foi utilizada nesta pesquisa foi quantitativa, efetuando-se numa forma de lidar com toda informação numérica resultante de uma investigação, utilizando de modelos estatísticos para explicar dados, como conjuntos de quadros, tabelas e medidas. (BAUER; GASKELL, 2003; SABINO, 1966)

A análise das questões abertas, se deu por uma abordagem qualitativa, com o objetivo de responder a questões particulares, se preocupando com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Trabalhando com um universo de significados, motivos, valores que corresponde a um espaço profundo dos processos e fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis, é importante que deixe claro quais foram os critérios utilizados para selecionar certos dados” (LUDKE E ANDRÉ, 1986; MINAYO, 2002).

As etapas da pesquisa correspondem ao planejamento que estabelece o desenvolvimento da investigação. Logo abaixo, apresenta-se as etapas que foram desenvolvidas.

Fase 1. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica dos artigos científicos sobre Serviço de Referência em Informação, Qualidade em serviços e Modelos de Avaliação em bases de dados especializadas em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Inicialmente, elegeu-se a

¹ Marcela Alfaia de Carvalho foi egressa do curso de Biblioteconomia, durante o desenvolvimento de sua pesquisa, foi elaborado um instrumento de coleta de dados com o objetivo de verificar a qualidade dos serviços prestados pelo setor de referência da biblioteca do Setor Norte da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), a partir da avaliação da satisfação dos usuários, visando à melhoria contínua.

BRAPCI (Base de dados de Ciência da Informação), que indexa as revistas brasileiras na área de Ciência da Informação, além de consulta a *Scopus*, *Web of Science* e *SciElo* Brasil.

Fase 2. Foi realizada uma visita de campo para observar o funcionamento do local de pesquisa. Com o instrumento estabelecido, aplicou-se um questionário para coletar informações de seus usuários acerca do grau de satisfação sobre os serviços ofertados pela biblioteca, buscando verificar o desempenho em relação aos seguintes itens: **Valor Afetivo do Serviço, Controle de Informação e Biblioteca como Lugar.**

Fase 3. Foi realizada a tabulação dos dados coletados em campo para mensurar o nível de satisfação dos usuários quanto aos itens analisados. O instrumento de coleta aplicado em campo possuía, ao todo, 10 (dez) questões fechadas e 4 (quatro) questões para livre respostas dos usuários. Os dados recolhidos foram tabulados no *software Microsoft Office*, por meio do aplicativo *Excel* para a elaboração dos gráficos. A seguir será apresentado a análise e discussão destes resultados

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentadas a discussão dos resultados obtidos da análise dos dados sobre a qualidade diagnóstica no decorrer da execução da pesquisa no serviço de referência da Biblioteca especializada em saúde da Escola Profissionalizante Enfermeira Sanitarista Francisca Saavedra, do Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM. Os resultados estão apresentados em tabelas e gráficos, com o objetivo de oferecer uma visibilidade mais clara.

Os resultados serão apresentados conforme apresentados nos objetivos específicos da pesquisa, sendo assim (i) Identificar os serviços informacionais oferecidos pela biblioteca do CETAM-ETSUS; (ii) Identificar os determinantes para a qualidade em serviços em biblioteca da saúde; (iii) Diagnosticar a satisfação dos usuários com relação a qualidade em serviços de referência.

5.1 Identificação do Serviço de Referência da Biblioteca CETAM-ETSUS

Nesta seção atende a primeira fase da pesquisa, referente a visita ao campo selecionado para a realização da coleta de dados, onde primeiramente foi realizada a identificação dos serviços que são ofertados pela instituição, assim como o levantamento sobre a própria.

A Escola de Educação Profissional Enf^a Sanitarista Francisca Saavedra ou Escola Técnica do SUS (ETSUS) do Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - (CETAM), está localizada na Av. Desembargador Felismino Soares, s/n, Bairro Colônia Oliveira Machado. Foi criado através do decreto nº 23.637 de 11 de agosto de 2003, órgão formador de educação profissional no Estado do Amazonas.

O sistema de Bibliotecas do Centro de Educação Tecnológica do Amazonas se compõe por 1 (uma) Unidade Central e 14 (quatorze) bibliotecas setoriais, sendo 8 localizadas na cidade de Manaus e 6 localizadas no interior do Estado do Amazonas.

A Biblioteca da Escola de Educação Profissional Enf^a Sanitarista Francisca Saavedra é localizada na Av. Desembargador Felismino Soares, s/nº, Bairro Colônia Oliveira Machado. O seu funcionamento é de segunda a sexta-feira de 08h00 às 21h00. O atual sistema utilizado é o sistema Biblivre em conjunto com as outras unidades do CETAM.

A Biblioteca é a responsável por atender e providenciar as fontes informacionais especializadas em saúde para suprir as demandas dos usuários. Os principais serviços de referências que pode ser desempenhado aos usuários são:

- a) Empréstimo domiciliar;
- b) Consulta a relatórios técnicos;
- c) Buscas sistematizada de informação na área da saúde;
- d) Capacitação de normas técnicas;
- e) Serviço de alerta;
- f) Serviço de disseminação seletiva de informação;
- g) Reserva de espaço da biblioteca.

5.2 Identificação de Qualidade em Biblioteca da Saúde

Este capítulo atende a terceira fase da pesquisa onde serão apresentados os gráficos e tabelas que contemplam a medida de satisfação dos usuários quanto aos serviços de referência oferecidos pela Biblioteca Especializada em Saúde, buscando diagnosticar o grau de satisfação dos mesmos. Buscou-se utilizar nesta pesquisa gráficos para facilitar a visualização quanto os dados coletados, de modo a revelar as informações que foram colhidas junto aos usuários.

Para avaliar a satisfação e apresentar os resultados para atingir o objetivo geral e específicos de busca de melhorias para a biblioteca através dos determinantes, foram utilizados questionários com a escala likert de 1 a 9, entre 1 a 4 estão as escalas de discordância sinalizando um cenário desfavorável, e entre 6 a 9 estão as escalas mais inclinadas à concordância, o que simboliza um cenário positivo. O número 5 quatro na escala demonstra uma posição mediana do usuário quanto a qualidade percebida em relação ao serviço prestado.

Na Tabela 1 apresenta-se os dados dos 25 respondentes quanto ao gênero, vínculo com a instituição, frequência de uso e utilização da biblioteca e o consumo dos serviços informacionais de uma biblioteca especializada em saúde.

Tabela 1 - Caracterização do respondente

Caracterização do respondente		Porcentagem (%)
Gênero	Feminino	83,3
	Masculino	16,7
Vinculação	Qualificação profissional	22,7
	Técnico em Nível Médio	72,7
	Servidores	4,5
Frequência de uso da biblioteca	Raramente	45,0
	1 a 3 vezes por semana	25,0
	1 a 3 vezes por meses	15,0
	Todos os dias	15,0
Utilização da biblioteca	Área de estudos	55,0
	Terminais de acesso	10,0
	Ambos	35,0
Consumo de serviços informacionais	Capacitação em bases de dados especializadas	41,2
	Gestão de dados de pesquisa em saúde	52,9
	Levantamento de métricas de produção científica	23,5
	Prevenção ao plágio	17,6
	Repositórios institucionais	11,8
	Serviço de alerta	5,9
	Serviço de disseminação seletiva da informação	35,3
	Suporte para utilização de geradores de referências	23,5
Suporte para utilização de geradores de revisões	5,9	

Fonte: elaborado pelo autor (2023)

A Tabela 1 expõe que de 25 usuários que participaram da pesquisa, 83,3% (21 usuários) pertenciam ao gênero feminino, e 16,7% (4 usuários) eram do gênero masculino, tendo como vinculação 72,7% (16 usuários) sendo alunos de cursos técnicos em nível médio, 22,7% (5 usuários) de cursos de qualificação profissional e 4,5% (1 usuário) servidor da instituição, 2 participantes não especificaram seus cursos durante a coleta da pesquisa.

Em relação a frequência de utilização, pode-se observar que 45% dos usuários raramente utilizam a biblioteca, e outros 25% frequentam razoavelmente de 1 a 3 vezes por semana. Verifica-se que 15% dos usuários frequentam de 1 a 3 vezes por mês ou todos os dias a biblioteca. A tabela mostra que 55% dos usuários utilizam a área de estudos da biblioteca, enquanto apenas 10% utilizam os terminais de acesso a internet, enquanto 35% dos usuários usam ambos.

No que refere-se ao consumo de serviços informacionais que os utilizadores mais utilizam são a gestão de dados em pesquisa em saúde (52,9%), capacitação em bases de dados especializadas (41,2%) e o serviço de disseminação seletiva da informação (35,3%).

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

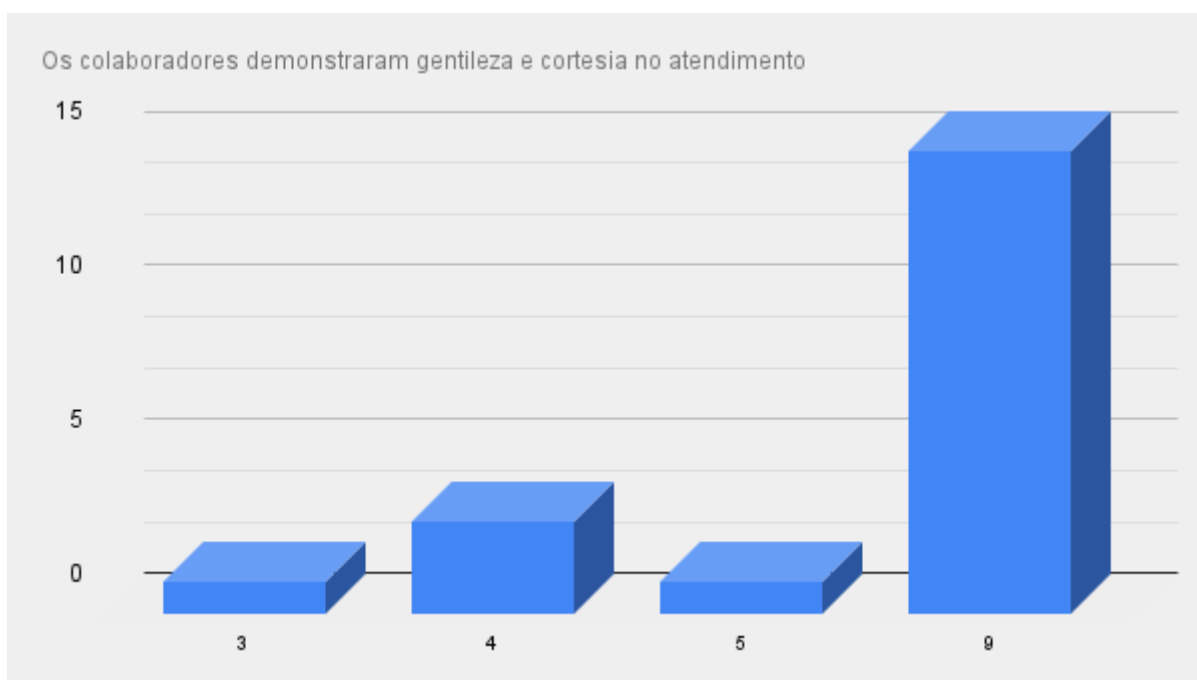
Gráfico 1 - O Atendimento



Fonte: pesquisador, 2023

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

Gráfico 2 - Gentileza dos funcionários

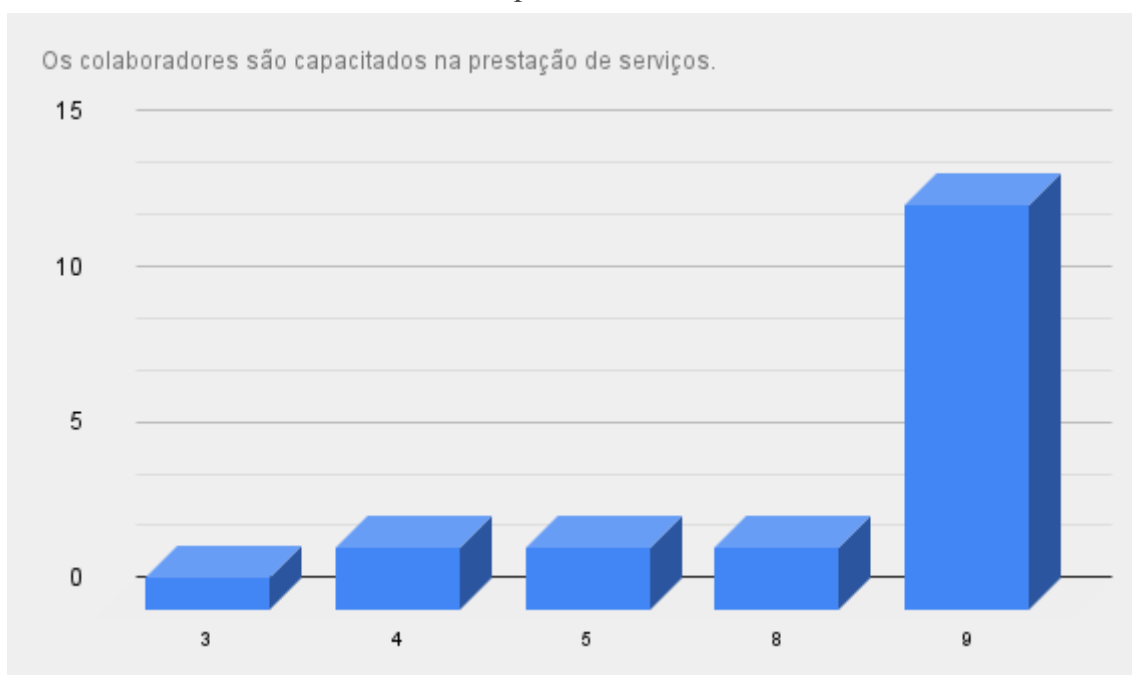


Fonte: pesquisador, 2023

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

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

Gráfico 3 - Competências dos funcionários

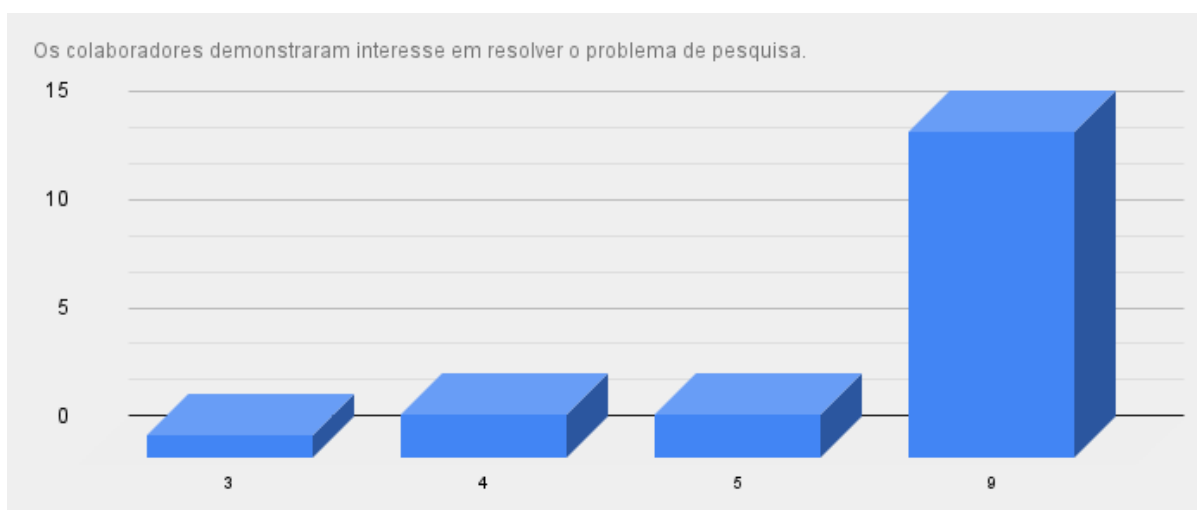


Fonte: pesquisador, 2023

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

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

Gráfico 4 - Interesse dos funcionários



Fonte: pesquisador, 2023

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

O gráfico mostra também que 5%, atribuíram nota 3, 10% atribuíram nota 4 e, outros 10% atribuíram nota 5, refletindo uma visão insatisfatória com sua experiência durante alguma solicitação de suporte durante problemas em pesquisas de informações.

As quatro primeiras questões do questionário, estão dimensionadas no **Valor Afetivo do Serviço** do LibQUAL+®, referente ao aspecto humano, relacionando a interação do usuário com a equipe da biblioteca. É possível notar como determinante de qualidade em bibliotecas a relação do usuário com aquele colaborador que está presente no balcão de referência.

O profissional tem que mostrar interesse em prestar assistência, além de compreender as necessidades e demandas dos usuários que não possuem o hábito de utilizarem esse espaço, sendo necessário ser mais atencioso e cortês durante o atendimento.

Gráfico 5 - O Acervo

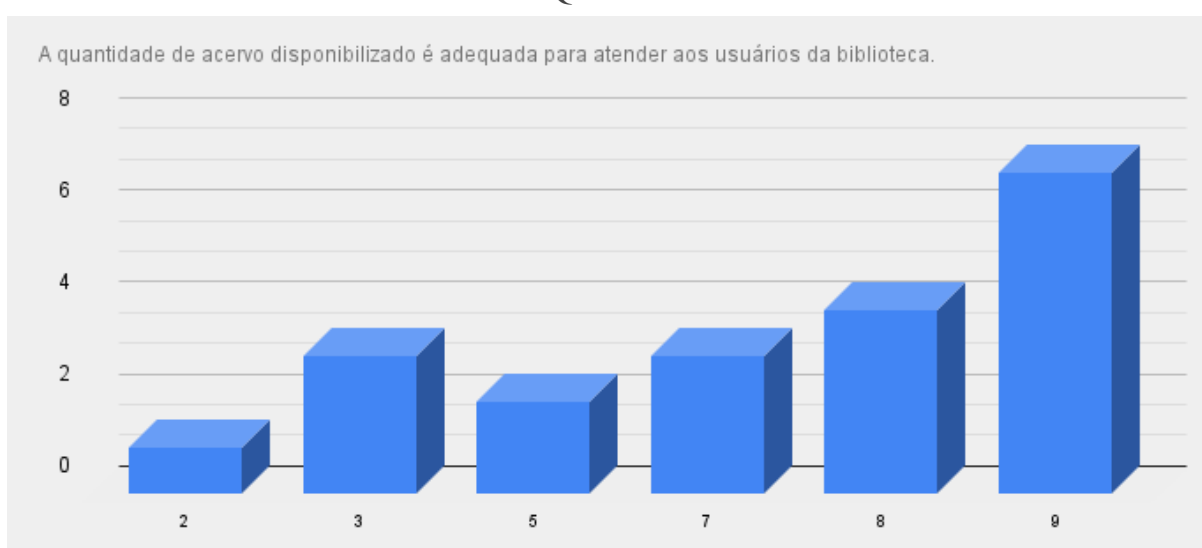


Fonte: pesquisador, 2023

No Gráfico 5, apresenta-se a satisfação do usuário com relação ao acervo que é disponibilizado pela biblioteca, constatando se o mesmo atende suas demandas e suas necessidades de pesquisa, sendo 55% atribuindo nota 9 e, 15% atribuindo nota 8 e, 15% atribuindo nota 7, tendo uma percepção positiva de que o acervo abarca suas demandas sobre as temáticas solicitadas e suas auxilia em suas buscas.

Observou-se que 10% atribuíram nota 3 e, 5% atribuíram nota 4, tendo uma percepção negativa em relação ao acervo, sendo relacionado a sua cobertura de assuntos específicos da área da saúde ou a temporalidade do conteúdo dos materiais que estão incorporados no acervo.

Gráfico 6 - Quantidade do Acervo



Fonte: pesquisador, 2023

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

Em contrapartida, 5% atribuíram nota 2 e 15% atribuíram nota 3, resultando em 20% numa percepção negativa da quantidade do acervo, estando relacionado a falta de obras no acervo ou apenas uma quantidade mínima que não possui a cobertura necessária para atender toda comunidade que busca. Aos 10% restantes, atribuíram nota 5.

Gráfico 7 - Recursos Informativos



Fonte: pesquisador, 2023

No Gráfico 7, refere-se aos recursos informativos que são disponibilizados no serviço de referência: obras de referências, livros, periódicos e os demais materiais informativos que estão sendo providenciados pela biblioteca atendem adequadamente às demandas informativas dos usuários.

É possível verificar que 40%, 35% e 5% dos respondentes atribuíram as notas 9, 8 e 7, assentindo que a unidade concede materiais que atendem as demandas de forma plena, correspondendo a uma percepção positiva de 80%. Tendo 5% que atribuíram nota 5 aos recursos

que são disponibilizados pela biblioteca. Aos demais, 10% atribuíram uma nota 3 e, 5% atribuíram nota 4, totalizando 15% correspondendo a uma percepção desfavorável em relação aos recursos disponibilizados para sanar as demandas solicitadas durante o atendimento.

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

Observou-se que em relação ao acervo e aos recursos informacionais que a biblioteca disponibiliza atendem demandas informacionais de uma parcela alta dos usuários que frequentam, porém o fato do acervo ser fechado, aponta um aspecto fortemente negativo em relação a autonomia na busca e recuperação da informação, impossibilitando que os usuários possam selecionar novas informações além do que eles chegaram na biblioteca.

Gráfico 8 - Terminais de Acesso a Internet



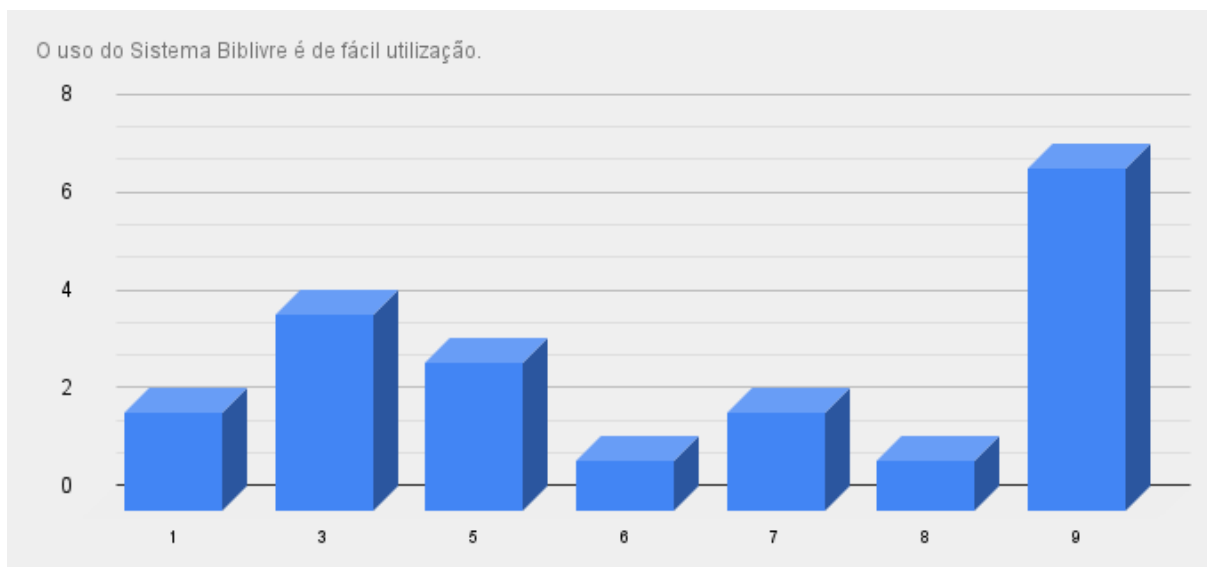
Fonte: pesquisador, 2023

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

Através do gráfico, é possível verificar que 75% dos respondentes atribuíram nota de 1 à 4, findando uma percepção negativa da quantidade de terminais de acesso que são disponibilizados pela biblioteca para a utilização ao acesso a internet, sendo apenas 2.

10% atribuíram nota 5, demonstrando neutralidade na quantidade de computadores disponíveis. Apenas 15% atribuíram nota de 6 a 9, tendo uma perspectiva positiva da quantidade de computadores que foram disponibilizados.

Gráfico 9 - Sistema Biblivre



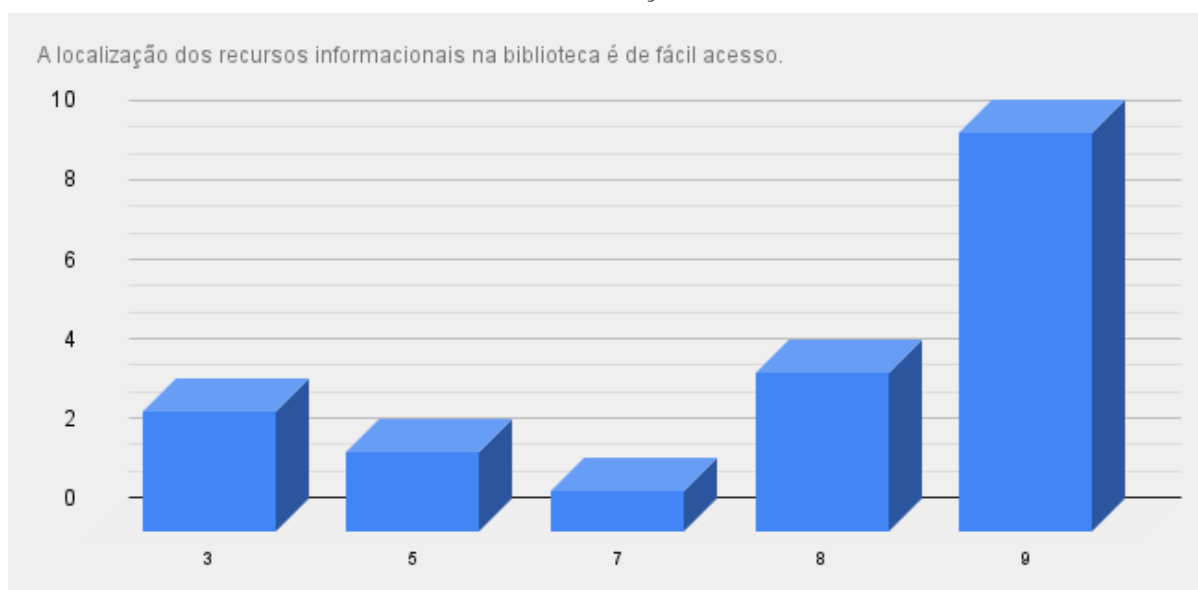
Fonte: pesquisador, 2023

No Gráfico 9, observa-se a satisfação dos usuários com a usabilidade do sistema Biblivre, isto é, trata-se de um *Software* para catalogação e a difusão de acervos de bibliotecas públicas ou privadas, de variados portes, tendo um catálogo automatizado para os usuários terem acessos e recuperação de informação.

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

Foi atribuído nota de 1 a 4 por 30% dos usuários que mostram insatisfação com o uso do sistema Biblivre, tendo como uma *software* rústico e um tanto desatualizado, e ausência de uma versão mobile para que os usuários possam consultar de forma remota a busca por títulos ou assuntos de seu interesse.

Gráfico 10- Localização dos recursos



Fonte: pesquisador, 2023

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

O demonstra que 75% dos usuários estão satisfeitos com a localização tanto dos recursos, quanto da biblioteca, sendo próximo aos laboratórios de práticas dos cursos técnicos, o fluxo de uso do espaço é constantemente movimentado pelos turnos matutino e noturno, e um certo período da tarde.

Tendo 10% atribuindo uma nota 5, tendo uma visão neutra em relação a localização, e 15% atribuíram nota 3, considerando um aspecto negativo a sua localização, uma vez que é afastada das salas de aula, tendo apenas contato dos usuários que estão em disciplinas específicas de práticas laboratoriais, além de ser afastada e sem sinalização pela escola que especifique sua localidade.

As últimas questões do questionário estão dimensionadas no **Biblioteca como Lugar** da LibQUAL+®, que está diretamente ligada na avaliação das características físicas da biblioteca em relação à adequação de seu espaço físico e mobiliário.

As características do espaçamento físico da biblioteca são um dos seus pontos fracos, é um espaço pequeno com poucos terminais de acesso para que os usuários possam realizar suas pesquisas informacionais de forma usufruir de ambiente agradável, além das proibições de circulação dos usuários pelo acervo que é restrito somente aos seus funcionários da biblioteca.

5.3 Diagnóstico de Satisfação dos Usuários

A qualidade em bibliotecas é um assunto que a tempos vem sendo desenvolvida na área de gestão, tendo como objetivo uma análise das lacunas informacionais na oferta dos serviços em relação às demandas e necessidades informacionais de seus usuários. Ao mensurar a qualidade percebida pelos usuários em relação a utilização da biblioteca e seus recursos disponíveis, os resultados dessa coleta são o diagnóstico, sendo sintetizados para expor o percentual positivo e negativo para identificação das falhas, quanto:

a) **Valor Afetivo do Serviço** - Empatia e Competência

No elemento Valor Afetivo do Serviço, questões 1 a 4, o propósito foi analisar o grau de satisfação dos usuários com o relacionamento humano e a qualidade da prestação de serviços dos colaboradores da biblioteca no balcão de referência no atendimento de suas demandas.

Na questão 1), 75% respondem que se sentem satisfeitos com o atendimento que recebem durante a prestação de serviços, sendo eficiente no balcão de referência em relação as suas dúvidas informacionais e na assistência. 25% responderam de forma insatisfeita em relação atendimento que foi recebido durante a sua consulta no balcão ou durante a prestação de algum serviço.

A questão 2) 75% afirmam sentir que os colaboradores que ficam no balcão demonstram gentileza e cortesia quando procuram atendimento no balcão, se sentido acolhidos para sanar suas dúvidas. os outros 25% responderam de forma negativa em relação aos colaboradores, relacionando com um atendimento ríspido e sem suporte.

Nas questões 3) e 4) estão relacionadas aos colaboradores da biblioteca, sendo que na questão 3) direcionada às competências dos mesmos para a prestação dos serviços que são ofertados pela biblioteca, 75% acreditam que são profissionais capacitados para atender às suas demandas e dúvidas. os demais 25% tem uma visão oposta, acreditando-se que não são capacitados para sanar as dúvidas que chegam na biblioteca.

Na questão 4) relaciona-se no interesse dos colaboradores em prestar assistência em resolução dos problemas de pesquisas de informação, 75% dos respondentes afirmam que os colaboradores são proativos em prestar assistência em suas buscas por informações em qual formato, e auxiliando na aquisição de técnicas de buscas. Em contrapartida, 25% afirmam que os colaboradores não possuem interesse em prestar assistência ou auxiliar em suas pesquisas.

b) **Controle da Informação** - Materiais de informação

No elemento Controle da Informação, questões 5 a 7, o propósito foi analisar o grau de satisfação dos usuários em relação aos recursos informacionais no formato que buscam de forma rápida e autônoma.

As questões 5) e 6) estão relacionadas ao acervo, A 5) é relacionada à disponibilização do material pela biblioteca atende às necessidades informacionais dos usuários. 85% dos respondentes afirmam que o acervo atende às demandas dos usuários que consultam os materiais disponibilizados. Em contrapartida, 15% afirmam que o acervo não atende.

A questão 6) está direcionada a quantidade de material disponibilizado no acervo atende aos usuários da biblioteca, 70% afirmam que a média de duplicação do material no acervo realiza uma cobertura da demanda dos usuários que utilizam a biblioteca, 30% afirmam que a quantidade disponibilizada no acervo, não é o suficiente para os usuários, sendo resultado de uma quantidade mínima de exemplares por título ou ausência no acervo.

Na questão 7) é abordado a respeito dos recursos informacionais que são disponibilizados pelo serviço de referência aos usuários. 80% se sentem satisfeitos com os recursos que são disponibilizados para atender suas necessidades informacionais, sendo um dos pontos fortes da biblioteca. 20% não se sentem satisfeitos com os materiais que a biblioteca disponibiliza pelo serviço de referência, tendo um como queixa ausência de materiais específicos sobre o que buscam.

c) **Biblioteca como Lugar** - Ambiente e Acesso

No elemento Biblioteca como Lugar, questões 8 a 10, o propósito foi analisar o grau de satisfação dos usuários em relação às características físicas da biblioteca em relação à adequação de seu espaço físico e sua localização

A questão 8) aborda sobre a quantidade de computadores disponíveis para a utilização dos usuários, tendo 85% insatisfeito com a quantidade disponibilizada, sendo apenas 2 terminais de acesso para que os usuários utilizem, com o tempo de utilização de 30min, em caso de grande fluxo de acesso na biblioteca, apenas 15% afirmam está satisfeito com esse quantitativo.

Na questão 9) está relacionada a usabilidade do sistema Biblivre, sendo *software* gratuito utilizado em bibliotecas para difundir acervos, tendo 70% afirmando a praticidade na utilização do sistema para pesquisa, os outros 30% acreditam que o sistema é muito antiquado

para ser usado, além da falta de uma versão *mobile*, com a usabilidade remota para busca e reserva de material.

A questão 10) é sobre a localização dos recursos informacionais na biblioteca, 75% afirmam que a localização dos recursos é fácil, além de afirmar que é um ambiente agradável de se utilizar para estudar antes da aula, pelo fato de ser climatizado, além da proximidade com os laboratórios de prática, aos 25% restante, discordam sobre esses pontos, além de possui uma localização afastada da entrada e das salas de aulas, não possui uma sinalização adequada para localizar os novos discentes da instituição.

Em **Valor Afetivo do Serviço**, observa-se que é um dos pontos fortes da biblioteca, tendo em vista que os colaboradores da biblioteca possuem uma postura receptiva e comunicativa durante o atendimento no balcão de referência, apresentando competências profissionais na prestação de assistência em busca por informações que sanem suas lacunas informacionais.

No **Controle da Informação**, observa-se que existe a necessidade melhorias em alguns aspectos, principalmente no que tange a média de duplicação de títulos para a cobertura para o serviço de empréstimo domiciliar e a temporalidade dos conteúdos que estão disponibilizados no acervo, sendo assim, se faz necessário solicitar novos materiais atualizados e, em ressonância com as demandas informacionais dos usuários.

Diante disso, as principais melhorias que devem ser feitas que procedem das questões realizadas nas informações que expõem a insatisfação dos usuários. Nota-se que o elemento **Biblioteca como Lugar**, é necessário que haja melhoria em relação aos terminais de acesso e a sinalização para que a sua localização, é necessário que invista-se melhor em recursos que possam tornar o ambiente da biblioteca um local mais utilizável pelos discentes do curso. Além disso, a sua infraestrutura interna é limitada somente ao salão para estudo, com o acervo sendo de acesso restrito aos usuários, impossibilitando a autonomia de circulação e de busca de informação por si próprio.

Por meio do diagnóstico das lacunas que ocorre a identificação dos pontos fracos, assim, possibilitando melhoria contínua para reverter o cenário atual. Os dados coletados na biblioteca, proporcionaram a exposição dos pontos que afetam a qualidade percebida pelos usuários e, que precisam ser observados pela biblioteca para encontrar soluções viáveis.

5.4 Proposta de Serviço de Referência Educativo em Saúde

A sugestão de proposta de implantação de um Serviço de Referência Educativo na Biblioteca Especializada em Saúde Francisca Saavedra, surgiu com base na fundamentação teórica desta pesquisa, tendo em vista que a área da saúde possui termos e informações específicas dela mesma, que faz-se necessário o desenvolvimento de competências informacionais dos usuários, pois as informações dentro da área da saúde, são dinâmicas e necessárias de um conhecimentos específicos de terminologias e de pensamento crítico para interpretações.

Para atuação nesse serviço, o profissional bibliotecário deve assumir uma postura dinâmica e realizar especializações específicas dentro da área da saúde, pois irá lidar com diversos tipos de profissionais em ramificações distintas. O quadro abaixo, apresenta as características necessárias para a atuação nesse formato de serviço.

Quadro 4 - Caracterização do bibliotecário de SRE

R1	“Acredito que o profissional bibliotecário deverá levar em consideração os conhecimentos que o usuário já possui como também a realidade que ele vier e por fim, identificar o que de fato o usuário está buscando”
R2	“Deve ser um profissional instruído e bem capacitado para que possa atender qualquer dúvida decorrente do espaço bibliotecário. Questão de livros, acesso à informação, orientação para que facilite ainda mais a busca de solução do aluno.”
R3	“Deve ser proativa, engajada e centrada nas necessidades e interesses dos usuários. Em resumo, deve ser uma combinação de habilidades de comunicação, conhecimento técnico e o mais importante a compreensão das necessidades do usuário, como havia mencionado anteriormente”
R4	“Deve ser amplo, conter bastante conteúdos e para abranger os conteúdos multidisciplinares que a instituição oferece para os discentes e docentes”
R5	“Tem que ser boa para poder servir os usuários da melhor forma”
R6	“Sempre prestativos e atenciosos”

Fonte: elaborado pelo autor (2023)

Na perspectiva dos usuários, acreditam que o profissional bibliotecário deve ser um profissional multidisciplinar, proativo e atencioso em relação às demandas e necessidades de seus usuários, sabendo identificar as lacunas que são perceptíveis durante o processo de referência. Para os usuários, a cortesia, proatividade e eficiência do profissional da informação são características imprescindíveis para atuação no Serviço de Referência e Informação e Serviço de Referência Educativo.

A despeito disso:

O bibliotecário, nesse processo, é um facilitador da aprendizagem, um papel que é um desafio e exige uma nova mentalidade para muitos bibliotecários experientes. Isso requer uma revolução no próprio estilo de ensino. Descrever um rol de recursos e serviços em uma palestra e demonstrá-los é a antítese da competência em informação que enfatiza a aprendizagem ativa centrada no usuário e nos resultados identificados. O papel tradicional de manifestante que 152 proporciona longas explicações de como funcionam os bancos de dados especializados e os serviços da biblioteca se transforma no papel de um guia que ajuda a concentrar as atividades de resolução de problemas dos alunos orientando-os nos recursos fazendo perguntas incisivas para mantê-los na tarefa. Neste 'drama', os alunos são os atores e o bibliotecário é o diretor. (KENNEY, 2008, p. 387-388, *apud* FELICIO. 2014, p. 151-152)

Cabe citar o trabalho de Massaroli *et. al* (2021) afirmam que:

[...] compreende-se que a educação permanente em saúde, considerada como “uma possibilidade de inovação e (re)organização do processo de trabalho por meio da educação em serviço”, constitui-se em uma ferramenta aliada ao desenvolvimento das competências profissionais, que pode contribuir ainda, para a construção de relações efetivas entre instituições de ensino e serviços de saúde, no desenvolvimento de ações e competências que promovam a segurança dos pacientes e cultura de segurança entre os atores envolvidos.

O profissional de referência educativo na área da saúde, devem possuir conhecimentos específicos e competências que foram adquiridas por meio de uma formação específica para atuação em meio a equipes multidisciplinar ou hospitalar fornecendo e produzindo informações que atendam as demandas solicitadas e capacite os profissionais no desenvolvimento de pesquisas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa questionou se a percepção de qualidade dos usuário sobre os serviços que são ofertados pela biblioteca especializada, assim como se esses serviços que estão sendo ofertados atendem diretamente as necessidades informacionais que eles possuem, e se estão sendo ofertados de forma consensual com suas competências e habilidades de busca e recuperação da informação.

Através da coleta de dados realizada durante a pesquisa, foi perceptível que os serviços que estão sendo ofertados pela Biblioteca Especializada em Saúde Francisca Saavedra, atendem as necessidades de seus usuários no que refere-se ao que é solicitado durante o atendimento no Serviço de Referência e Informação, sendo orientados pelos colaboradores para elaboração de estratégias de buscas em bases de dados ou na identificação das suas dúvidas reais para o empréstimo de material apropriado a demanda.

Dessa forma, o objetivo geral desta pesquisa foi verificar a qualidade do serviço de referência e informação da biblioteca especializada em saúde do CETAM, a partir da avaliação da satisfação dos usuários, visando à melhoria contínua. Observa-se que pelo diagnóstico institucional foi possível identificar determinantes de qualidade no Serviço de Referência da biblioteca.

Em contramão, foi perceptível que em relação aos recursos informacionais e ao ambiente são os aspectos negativos, tendo em vista que alguns assuntos do acervo não possuem uma média de duplicação adequada para atender a demanda dos usuários da instituição, e ausência de mais terminais de acesso a internet para a comunidade, tendo apenas dois computadores que possuem um tempo limite de utilização, em caso de uma demanda muito alta.

De modo geral, podemos dizer que os objetivos específicos da pesquisa foram consolidados com sucesso, por meio desta pesquisa foi possível compreender sobre a qualidade de um serviço a ser avaliado por meio de determinantes, e os itens que forem identificados que algum déficit, podem ser aperfeiçoados após um processo de avaliação e supervisão.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Bernardo; CORREIA, Walter; CAMPOS, Fábio. Uso da escala likert na análise de jogos. *In* SIMPÓSIO BRASILEIRO DE GAMES E ENTRETENIMENTO DIGITAL, 10., 2011, Salvador. **Anais** [...] Salvador: SBGAMES, 2011. p. 1-5.
- ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.
- AMARAL, Sueli Angélica do; SOUSA, Antonio José Figueiredo Peva de. Qualidade da informação e intuição na tomada de decisão organizacional. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, n.1, p. 133-146, jan./mar., 2011.
- ANDRADE, Marcos Vinicius Mendonça. **Gestão pela qualidade em bibliotecas universitárias: indicadores de desempenho e padrões de qualidade**. Dissertação (Mestrado em Sistema de Gestão). Programa de Pós-graduação em Sistemas de Gestão - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2014.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade**. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.
- BARBOSA, Marilene Lobo Abreu; FRANKLIN, Sérgio. Controle, avaliação e qualidade de serviços em unidades de informação. *In*: LUBISCO, Nídia M. (org). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011. p.89-137.
- BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa com texto, imagem e som**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.
- BRITO, Gisele Ferreira. **Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da percepção de seus clientes: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade de São Paulo. Orientador Prof. Dr. Waldomiro de Castro Santos Vergueiro. São Paulo, 2013.
- CARVALHO, M. M. Histórico da gestão da Qualidade. *In* CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (Org.). **Gestão da qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2012.
- CARVALHO, Marcela Alfaia. **Qualidade em serviços: análise do serviço de referência na Biblioteca Setorial do Setor Norte da Universidade Federal do Amazonas - UFAM**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Amazonas. Orientadora Profa Dra Danielly Oliveira Inomata, Manaus, 2018.
- COCCO, Ana Paula; INOMATA, Danielly Oliveira; VARVAKIS, Gregório; PINTRO, Sirlene. Modelo de planejamento e gestão para biblioteca especializada: método bibliobim. **Revista PerCursos**: Florianópolis, v. 12, n. 02, p. 84-104, jul/dez, 2011. Disponível em: [Vista do MODELO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO PARA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: método Bibliobim PLANNING AND MANAGEMENT MODEL](#)

FOR SPECIALIZED LIBRARIES: the Bibliobim method (udesc.br) Acesso em 17 de Abr de 2023.

COOK, C. **The importance of the LibQUAL+**: survey for the Association of Research Libraries and Texas A&M University. 2005.

COOK, C; MACIEL, M. A decade of assessment at a research-extensive university library using LibQUAL+®. **Research Library Issues**: a bimonthly report from ARL, CNI and SPARC, n. 271, p. 4-12, Aug. 2010.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ciência da Informação**, [S.l.], v. 39, n. 2, p. 129-143, ago. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652010000200011>. Acesso em: 27 dez. 2022.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: edUFSCar, 2004.

DUARTE, Simone Viana; FURTADO, Maria Sueli Viana. **Trabalho de conclusão de curso (TCC) em ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Saraiva, 2014.

EDGAR, Bill. Questioning LibQUAL+: Critiquing its Assessment of Academic Library Effectiveness. **Asis&t**, v 43, n 1, p. 1-17, 2006. Disponível em <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/meet.14504301112#pane-pcw-references> Acesso em 08 jul 2023.

EDWARDS, Susan; BROWNE, Mairéad. Quality in information service: do users and librarians differ in their expectations?. **Library & Information Science Research**, v. 7, n. 2, p. 163-182, 1995.

FELICIO, Joana Carla de Souza Matta. **Serviço de referência educativo (SRE) em bibliotecas universitárias**: análise crítica voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de seus usuários. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Universidade Federal de Santa Catarina. Orientadora Profa. Dra. Magda Teixeira Chagas. Florianópolis, 2014.

FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos. High tech / high touch: serviço de referência e mediação humana *In*: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., 2004. Lisboa. **Anais Eletrônicos** [...]. Lisboa, PT: APBAD, 2004.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 9-25, jan/jun, 1979. Disponível em [Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes | Revista de Biblioteconomia de Brasília \(unb.br\)](#). Acesso em 17 abr de 2023.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mary J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 6. ed. Porto Alegre: 2006

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à Biblioteconomia**. São Paulo: Pioneira, 2007.

FREITAS, André Luís Policani; Bolsanello, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set/dez. 2008.

FURNIVAL, Ariadne Chloe; PINTO, Euzébio Luiz. Avaliação de serviços de bibliotecas públicas e escolares: um estudo de caso com utilização do método LIBQUAL+. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 10, n. 1, p. 20-27, 2016. Disponível em <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5376144> Acesso em 08 jul 2023.

GAMA, Merabe Carvalho Ferreira da; MATTOS, Carlos André Corrêa. Qualidade percebida em serviços de bibliotecas: uma avaliação sob a ótica do cliente. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013. **Anais [...]**. Florianópolis, SC: CBBBD, 2013.

GREEN, D.; KYRILLIDOU, M. **Procedures manual**. Washington, DC: Association of Research Libraries, 2012.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2009.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. **Gestión de bibliotecas**. Murcia: DM, 2002.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

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

INOMATA, Danielly Oliveira; BOTELHO, Dayse Enne. O ensino do serviço de referência e informação e a prática: diálogos e perspectivas do tradicional ao alternativo. *In* BARBALHO, Célia Regina Simonetti; INOMATA, Danielly Oliveira (Org.). **Informação em Biblioteconomia**. Manaus: EDUA, 2020. p. 18-40.

INTERNATIONAL STANDARDIZATION. ISO 11620: Information and Documentation - Library performance indicators. 3. ed. Switzerland: ISO, 2014.

JAIN, S. K.; GUPTA, G. Measuring service quality: SERVQUAL vs SERVPERF Scales. **Vikalpa**, v. 29, n. 2, April/June, p. 25-37, 2004.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implantação e controle**. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KRIPKA, Rosana Maria Luvezute; SCHELLER, Morgana; BONOTTO, Danusa de Lara. Pesquisa documental na pesquisa qualitativa: conceitos e caracterização. **Revista de investigaciones**. v. 14, n. 2, jul-dez, 2015.

KUN, Zhang; YUXING, Qian; JIANPING, He; FENFANG, Cao. Construction and analysis of the user satisfaction evaluation system for Baidu Scholar. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 47. 2021.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2006

LIRA, Raquel Alexandre de; VALE, Milene Miguel do; BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: o caso do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013. Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis, SC, 2013.

LOBO, Renato Nogueiro; LIMEIRA, Erika Thalita Navas Pires; MARQUES, Rosiane do Nascimento. Controle da qualidade: princípios, inspeção e ferramentas de apoio na produção de vestuários. São Paulo: Editora Érica, 2015.

LOVELOCK, Christopher H.; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo : Saraiva, 2001.

MARCHETTI, R.; PRADO, P.; SILVA, A. Aspectos estratégicos e operacionais da avaliação da satisfação do usuário dos serviços públicos essenciais. *In*: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, VI. 1998. p. 1-17.

MARSHALL JUNIOR, Isnard *et al.* **Gestão da qualidade**. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

MASSAROLI, Aline; PASQUETTI, Dalya; FOIATO, Karine; SOUZA, Luanna Almeida Nardes de; BIFFI, Priscila; LIMA, Julyane Felipette; CONCEIÇÃO, Vander Monteiro. Estratégias educativas na promoção da comunicação segura: relato de experiência. **Ciência, Cuidado & Saúde**, vol. 20, p. 1-8, 2021. Disponível em: http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-38612021000100502 Acesso em 17 jun 2023.

MEDICAL LIBRARY ASSOCIATION. Professional competencies. Chicago: MLA, 2023. Disponível em: <https://www.mlanet.org/page/competencies>. Acesso em: 26 maio 2023.

MYEONG-HEE, LEE; HYUN-JUN, BAEK. Evaluation of specialized library service quality and user satisfaction in the digital environment. **Journal of the Korean BIBLIA Society for library and information science**. v. 25, n. 1. p. 343-361, 2014.

NEJATI, M.; NEJATI, M. Service quality at University of Tehran Central Library. **Library Management**, v. 29, n. 6/7. p. 571-582, 2008.

OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, n. 4, Nov., p. 460-469, 1980.

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

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

PINTRO, Sirlene. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias**: um estudo de competências e qualidade. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Universidade Federal de Santa Catarina. Orientador Prof. Dr. Gregório Varvakis. Florianópolis, 2012.

PINTRO, Sirlene; INOMATA, Danielly Oliveira; VARVAKIS, Gregório Jean. Serviço de referência de bibliotecas universitárias: tradicional e educativo. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 7, n.2, jul./dez. 2014.

PINTRO, Sirlene; INOMATA, Danielly Oliveira; VARVAKIS, Gregório Jean. Competências do bibliotecário no processo de referência educativo de bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 22, n. 2, ESPECIAL, p. 329-342, abr./jul., 2017.

RANGANATHAN, S. R. **Reference service**. 2nd. London: [s.n.], 1961.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Universidade Federal de Santa Catarina. Orientadora Profa. Dra. Marília Damiani Costa. Florianópolis, 2006.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. 238 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.3, n.1, p.60-76, 2005. Disponível em <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2054>. Acesso em 26 abr 2023.

SABINO, Carlos A. **El proceso de investigación**. Buenos Aires: Lumen-Humanitas, 1996.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro

José. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **GESTÃO & PRODUÇÃO**, v.12, n.2, p. 279-293, mai.-ago. 2005.

SANTOS, Luciano Costa; VARVAKIS, Gregorio; GOHR, Cláudia Fabiana. **Sistemas de operações de serviços**. João Pessoa: Editora UFPB, 2015.

SILVA, Nele Nelson Machado da; FELIPE, André Anderson Cavalcante; BARBOSA, Everton Rodrigues. Organização e tratamento do acervo de instrumentos musicais: o caso da Instrumentoteca da Escola de Música da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado, RS. **Anais [...]** Gramado, RS: SNBU, 2012. Disponível em: [artigo.instrumentoteca.pdf \(ufrn.br\)](#). Acesso em 17 de Abr de 2023.

SILVA, Vinicius da Rosa da. **Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias**. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Orientador: Prof. Dr. José Luis Duarte Ribeiro. Porto Alegre, 2019.

SOARES, José Eduardo Figueiredo; ALMEIDA, Isabel. Qualidade: tendências actuais e futuras. **Revista TMQ**, v. 0, p. 19-33, 2009.

SOUTO, Christiane de Melo Rêgo; CORREA-NETO, Jorge da Silva. Qualidade de serviços: uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management – JPM**, v. 1, n.1, p. 63-73, 2017.

SOUZA, Raquel Costa de; OLIVEIRA, Eliane Braga de. A biblioteca especializada na Ciência da Informação. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 31, n. 1, p. 185-194, jan/jun, 2017.

VALLS, Valéria Martin. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. **Ci. Inf.**, v. 33, n. 2, p. 172-178, maio/ago. 2004.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1998.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27 - 40, jan./jun. 2001.

XAVIER JUNIOR, Gesner Francisco; REIS, Alcenir Soares dos. As singularidades do processo de trabalho nas bibliotecas universitárias especializadas em saúde: o serviço de referência em debate. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 20, p. 1-18, 2022.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

ZEITHAML, Valarie A; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press, 1990.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

APÊNDICES

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA

QUALIDADE EM SERVIÇOS: Análise do serviço de referência na Biblioteca da Escola Profissionalizante Enfª Sanitarista Francisca Saavedra

Prezado(a) usuário(a),

Você está sendo convidado a participar da pesquisa "**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO SOB A ÓTICA DOS USUÁRIOS:** estudo em uma biblioteca especializada em saúde", com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, visando a sua melhoria. Os dados a serem coletados subsidiarão o Trabalho de Conclusão de Curso em Biblioteconomia do discente Levi Antonio Faneco Rabelo, orientado pela professora Danielly Oliveira Inomata.

A sua participação é confidencial, destaca-se que o seu nome será mantido em sigilo. Ao responder este instrumento, declara-se que autoriza a participação na pesquisa, atendendo ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Agradeço a sua atenção. Qualquer dúvida sobre a pesquisa por favor entre em contato pelo e-mail: levyfaneco@gmail.com

Atenciosamente,

Levi Antonio Faneco Rabelo

Acadêmico do Curso de Biblioteconomia (UFAM)

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Aceito participar da pesquisa.

Não aceito participar da pesquisa.

Assinatura:

PARTE I – CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE

Nome: _____

E-mail: _____

Curso: _____

Componente Curricular Atual _____

<p>Frequência de uso da biblioteca:</p>	<p>() Raramente () De 1 a 3 vezes por mês</p> <p>() De 1 à 3 vezes por semana () Todos os dias</p>
<p>Tipo de uso</p>	<p>Espaço da biblioteca: <input type="checkbox"/> Área de estudos. <input type="checkbox"/> Terminais de acesso.</p> <p>Consumo de serviços informacionais: <input type="checkbox"/> Capacitação em bases de dados especializadas; <input type="checkbox"/> Gestão de dados de pesquisa em saúde; <input type="checkbox"/> Levantamento de indicadores e métricas de produção científica; <input type="checkbox"/> Prevenção ao plágio; <input type="checkbox"/> Repositórios institucionais <input type="checkbox"/> Serviço de alerta; <input type="checkbox"/> Serviço de disseminação seletiva da informação; <input type="checkbox"/> Suporte para utilização de geradores de referências (Mendeley, Zotero e EndNote); <input type="checkbox"/> Suporte para utilização de geradores de revisões (Rayyan, Covidence, etc).</p>

PARTE II – DETERMINANTES PARA A QUALIDADE EM SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS

As questões devem ser respondidas com base na sua experiência de utilização dos serviços da biblioteca. Para isso, considerar uma escala que varia de 1 à 9, onde o número 1 é o nível de resposta que **discorda totalmente** e o número 9 é o nível de resposta que **concorda totalmente**.

Critérios Avaliados	Discordo totalmente ↔ Concordo totalmente								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. O atendimento e a comunicação na biblioteca é eficaz.									
2. Os colaboradores demonstraram gentileza e cortesia no atendimento.									
3. Os colaboradores são capacitados na prestação de serviços.									
4. Os colaboradores demonstraram interesse em resolver o problema de pesquisa.									
5. O acervo disponibilizado atende às minhas necessidades de informação.									
6. A quantidade de acervo disponibilizado é adequada para atender aos usuários da biblioteca.									

Critérios Avaliados	Discordo totalmente ↔ Concordo totalmente								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7. Os recursos informacionais disponibilizados no serviço de referência atendem às minhas necessidades informacionais.									
8. O número de computadores é suficiente para atender a comunidade acadêmica que frequenta a biblioteca.									
9. O uso do Sistema Biblivre é de fácil utilização.									
10. A localização dos recursos informacionais na biblioteca é de fácil acesso.									

PARTE III – PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

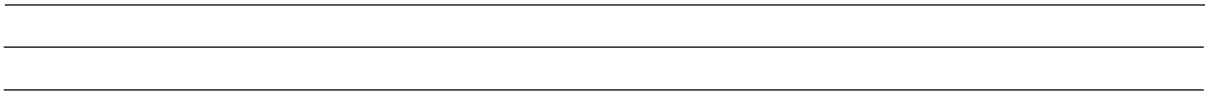
1. Qual a sua percepção com relação ao serviço de referência prestado pela biblioteca. (Serviço percebido)

2. O serviço recebido está de acordo com a sua percepção de serviço esperado?

PARTE IV – SUGESTÃO DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA EDUCATIVO

1. Você utilizaria o serviço de referência educativo para o desenvolvimento de técnicas em buscas sistematizadas em bases de dados especializadas em saúde?

2. Na sua percepção, como deve ser a mediação do bibliotecário diante das capacitações informacionais dos usuários?



APÊNDICE B - ENTREVISTA REALIZADA COM A BIBLIOTECÁRIA

Caracterização do entrevistado e da biblioteca:

Nome:

Tempo de experiência:

Tempo de atuação na biblioteca:

Ano que formou:

Ano de inauguração da biblioteca:

Equipe:

Acervo:

Tecnologias:

Caracterização da oferta do SR:

1. Como é ofertado o SR;
2. Quais serviços de informação são ofertados para os usuários? (listar os serviços)
3. Existe a oferta do SRE? Se não, a biblioteca tem pretensão de oferecer? Quais os facilitadores e as barreiras para a oferta?
4. Você gostaria de complementar com mais alguma informação.