



RELAÇÃO ENTRE AS CARACTERÍSTICAS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS E AS EXPECTATIVAS E PERCEPÇÕES DE QUALIDADE SEGUNDO O INSTRUMENTO LIBQUAL

CLAUDIA OSVALDINA DOS PASSOS CAVALCANTI

Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL

klaupassos05@gmail.com

SANDRO VIEIRA SOARES

Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL

sandrovieirasoares@hotmail.com

THIAGO COELHO SOARES

Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL

thiago.soares@unisul.br

GRAZIELA OSTE GRAZIANO CREMONEZI

Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL

graziela.cremonezi@unisul.br

RAFAEL TEZZA

Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC

rafael.tezza@udesc.br

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo identificar se existem diferenças de expectativas e percepções da qualidade do serviço das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC) entre diferentes tipos de usuários. Após a coleta de dados de 328 respondentes por meio do uso de uma versão adaptada e pré-testada do instrumento LibQUAL, testes de normalidade e mensuração da confiabilidade do instrumento, foram realizados Testes U de Mann-Whitney com as variáveis: sexo e vínculo (discentes e servidores) e realizados Testes de Kruskal-Wallis com as variáveis: tipo de instituição de ensino anterior e frequência de uso dos serviços presencial e virtualmente. Como resultados, pôde-se identificar algumas variáveis que se relacionam significativamente com as expectativas, percepções e até mesmo com *gaps* de determinados itens do instrumento LibQUAL. Foi possível concluir que: há diferenças de expectativas e percepção de qualidade entre os usuários de diferentes sexos, mas não há diferenças de *gaps*; há diferenças de percepção e de *gaps* entre usuários de diferentes vínculos, mas poucas diferenças de expectativas; há quase nenhuma diferença entre os usuários segundo o tipo de instituição de ensino anterior (pública ou privada) assim como não há diferenças entre usuários com diferentes frequências de uso dos serviços da biblioteca.

Palavras-chave: LibQUAL. Qualidade de serviços. Instituições de ensino. Bibliotecas. Survey.

1. INTRODUÇÃO

A busca pela qualidade em produtos e serviços deve ser um princípio básico dentro das organizações. As necessidades e expectativas do cliente precisam ser atendidas, garantindo com isso que os serviços continuem sendo prestados. A avaliação da qualidade em serviços é percebida durante o processo de prestação do serviço. Cada contato com o cliente é referido como sendo um momento da verdade, uma oportunidade de satisfazer o cliente, ou não. A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação entre a percepção do serviço prestado com as expectativas do cliente em relação ao mesmo (FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M., 2014). Dentre essas organizações podemos enfatizar as bibliotecas das instituições de ensino.

As bibliotecas das instituições de ensino brasileiras, nos dias de hoje, vêm enfrentando diferentes desafios, como o avanço da tecnologia, aumento do custo dos materiais, maior acessibilidade de materiais de pesquisa via internet e alocações orçamentárias inconstantes. Cada um desses desafios exige que a gestão da biblioteca se atente mais às expectativas de seus usuários. Entender as expectativas dos usuários e atender a essas é a única maneira das bibliotecas reterem seus usuários. A avaliação da qualidade do serviço da biblioteca ajuda a identificar as necessidades e desejos dos usuários e a diminuir a lacuna entre as expectativas e a percepção dos usuários. A avaliação da qualidade também fornece *feedback* dos usuários para melhorar a qualidade dos serviços da biblioteca (REHMAN, 2012).

São utilizadas no Brasil formas específicas para medir o desempenho dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, como por exemplo, a norma ISO 11620: 2014, *Information and documentation – Library performance indicators*, que propõe indicadores de desempenho que podem ser aplicados a todos os perfis de bibliotecas, porém não são todos os seus indicadores de desempenho que podem ser aplicados a todas as bibliotecas (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014). Além desta norma, tem-se as diretrizes da International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), orientações intituladas de *Measuring quality: performance measurement in libraries*, com publicação em 2007 (POLL; TE BOEKHORST, 2007). Dentre os instrumentos internacionais existentes para a avaliação da qualidade de serviços de bibliotecas, destaca-se o LibQUAL.

Nesta conjuntura incluem-se a necessidade da avaliação de qualidade de serviços das bibliotecas do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC). A instituição oferece cursos nos seguintes níveis de ensino: ensino médio técnico integrado, concomitante e subsequente; cursos de formação inicial e continuada (FIC); cursos superiores de tecnologia; cursos de licenciatura; bacharelado; pós-graduação *lato sensu* de aperfeiçoamento e especialização; e *stricto sensu* de mestrado.

Diante deste contexto, a aplicação desta pesquisa se deu no âmbito do Sistema de Bibliotecas Integradas do IFSC que é composto atualmente por 23 (vinte e três) bibliotecas distribuídas entre o Centro de Referência em Formação e Educação a Distância, os 21 câmpus e no Câmpus avançado São Lourenço do Oeste. O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (SIBI/IFSC) é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação (MEC) por meio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC).

Considerando as características diferentes dos perfis de usuários, a questão norteadora da pesquisa é: Qual é a relação entre as características dos usuários com a expectativa e percepção da qualidade dos serviços ofertados pelas bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC)? Procurando responder esta questão, esta pesquisa tem como objetivo identificar se existem diferenças de expectativas e percepções da qualidade do serviço das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC) entre diferentes tipos de usuários.

Este artigo está dividido em 5 seções: a Introdução, onde se apresenta a questão de pesquisa e o objetivo da pesquisa, a Fundamentação teórica, onde se apresenta o instrumento LibQUAL e as pesquisas relacionadas ao tema, a Metodologia, onde se descreve os procedimentos metodológicos com o intuito de possibilitar a replicação da pesquisa e promover a transparência das escolhas metodológicas, os Resultados, onde apresenta-se os resultados dos testes estatísticos e discute-se os achados à luz da literatura revisada e a última seção onde se apresenta as Conclusões da pesquisa.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O LibQUAL é uma escala de classificação baseada em ServQUAL que mede a qualidade do serviço de biblioteca conforme percebida pelos usuários da biblioteca. O desenvolvimento do instrumento LibQUAL começou com entrevistas em profundidade com usuários de bibliotecas universitárias (discentes e professores) para avaliar suas percepções sobre o que uma biblioteca deve fornecer (COOK; HEATH; THOMPSON, 2001).

A versão mais recente do instrumento, que encontra-se descrita em sua língua original no Quadro 1, contém 22 itens distribuídos em três dimensões: **Afeto do serviço** (nove itens): o lado humano da biblioteca; refere-se às percepções dos clientes sobre a competência e disponibilidade da equipe da biblioteca (por exemplo, a disposição para ajudar os usuários); **Controle da informação** (oito itens): se as coleções da biblioteca são adequadas para atender às necessidades do usuário e organizadas de uma maneira que permitem a autossuficiência para os usuários da biblioteca (por exemplo, *site* permite que o usuário localize informações por conta própria, coleções necessárias para o trabalho e acesso de casa ou escritório); e **Biblioteca como lugar** (cinco itens): funcionalidade e adequação das instalações da biblioteca para atividades acadêmicas (por exemplo, um refúgio para silêncio e solidão) (KUMAR; MAHAJN, 2019).

Quadro 1 - Dimensões LibQUAL e as questões originais referentes a cada dimensão

Dimensões	Questões da dimensão
(1) Affect of Service (AS) traduzido como Afeto do Serviço	[AS-1] Employees who instill confidence in users [AS-2] Giving users individual attention [AS-3] Employees who are consistently courteous [AS-4] Readiness to respond to users' questions [AS-5] Employees who have the knowledge to answer user questions [AS-6] Employees who deal with users in a caring fashion [AS-7] Employees who understand the needs of their users [AS-8] Willingness to help users [AS-9] Dependability in handling users' service problems
(2) Information Control (IC) traduzido como Controle da Informação	[IC-1] Making electronic resources accessible from my home or office [IC-2] A library Web site enabling me to locate information on my own [IC-3] The printed library materials I need for my work [IC-4] The electronic information resources I need [IC-5] Modern equipment that lets me easily access needed information [IC-6] Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own [IC-7] Making information easily accessible for independent use [IC-8] Print and/or electronic journal collections I require for my work
(3) Library as Place (LP) traduzido como Biblioteca como Lugar	[LP-1] Library space that inspires study and learning [LP-2] Quiet space for individual activities [LP-3] A comfortable and inviting location [LP-4] A getaway for study, learning or research [LP-5] Community space for group learning and group study

Fonte: Adaptação de Rehman (2016), e Association of Research Libraries (2020a).

Os 22 itens supracitados do LibQUAL são questões apresentadas em uma escala intervalar de 1 a 9, que perguntam aos usuários da biblioteca suas expectativas e percepções

sobre a biblioteca. As perguntas pedem três pontuações, uma para qualidade mínima, outra para qualidade desejada e uma última para qualidade percebida do serviço. A Association of Research Libraries (2020a) calcula a “Superioridade do serviço” subtraindo a pontuação desejada da pontuação percebida. A superioridade do serviço é um indicador de até que ponto o serviço está excedendo as expectativas desejadas de seus usuários.

No âmbito internacional, desde o ano 2000, mais de 1.300 bibliotecas buscaram avaliar a qualidade dos seus serviços oferecidos e para isso, aplicaram o instrumento LibQUAL, incluindo dentre elas bibliotecas de faculdades e universidades, algumas por meio de consórcios, outras como participantes independentes. Até 2019, houveram 3.254 pesquisas institucionais desenvolvidas em 1.339 instituições em 35 países, o instrumento foi traduzido para 19 idiomas e mais de 2,9 milhões de pessoas participaram das pesquisas. A crescente comunidade de participantes LibQUAL e seu extenso conjunto de dados são recursos valiosos para melhoria dos serviços de bibliotecas (ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, 2020a). No Brasil, vem sendo realizados estudos e adaptações do instrumento, porém sem o uso direto do instrumento original, uma vez que o mesmo é patenteado e acarreta em um custo a ser desembolsado pelo pesquisador.

No Brasil, há algumas pesquisas que já se propuseram a avaliar a qualidade de serviços de bibliotecas e algumas delas já utilizaram a LibQUAL ou versões adaptadas, como Soares e Souza (2015), Furnival e Pinto (2016), Andrade (2017), Malheiro (2019) e Silva (2019).

Soares e Souza (2015) buscaram identificar e analisar a percepção dos funcionários e usuários do Sistema de Bibliotecas e Informação na Universidade Federal de Ouro Preto, acerca da qualidade dos serviços prestados por essas bibliotecas utilizando uma adaptação da escala ServQUAL e do instrumento LibQUAL, empregando em sua pesquisa um total de seis dimensões.

Furnival e Pinto (2016) avaliaram a qualidade do serviço em duas bibliotecas públicas e uma biblioteca de escola-comunidade em uma cidade localizada no interior do estado de São Paulo e para isso utilizaram 16 questões adaptadas do LibQUAL. No artigo, os autores informam que a aplicação do instrumento foi realizada com um público infantojuvenil, mas não especificam se a pesquisa foi realizada com alunos de ensino fundamental e ensino médio, ou qual a idade dos mesmos. Andrade (2017) empregou a abordagem do *Design Thinking* como princípio de inovação dos serviços ofertados pela biblioteca, e para isso, coletou e analisou os dados levantados na biblioteca do campus Nova Iguaçu, do CEFET/RJ, fundamentado no instrumento LibQUAL e nas etapas da abordagem do *Design Thinking*.

Foram encontradas duas dissertações de 2019 sobre a temática LibQUAL. Dentre elas, Silva (2019), que desenvolveu e aplicou um modelo próprio de avaliação de bibliotecas baseado em modelos existentes (ServQUAL, Servperf e LibQUAL), e Malheiro (2019) que avaliou a satisfação dos usuários das Bibliotecas do SISBI/UFPEL utilizando uma adaptação do instrumento LibQUAL. Um dos destaques obtidos na pesquisa de Malheiro (2019) sobre os itens avaliados, mostrou que a bibliografia impressa foi um dos serviços que mais se destacaram negativamente nas questões descritivas.

Diante deste panorama de pesquisas que usaram o instrumento LibQUAL ou versões adaptadas da original, no Brasil, passa-se então a identificar as pesquisas relacionadas que buscaram analisar as relações entre as características dos respondentes e os diferentes graus de expectativa e percepção de qualidade dos serviços na seção abaixo.

2.1 PESQUISAS RELACIONADAS

Algumas pesquisas já foram desenvolvidas no Brasil, investigando as relações entre as características dos indivíduos e a expectativa/percepção de qualidade de serviços usando

diferentes escalas de mensuração como a ServQUAL como em Antunes *et al.* (2020), Garcia *et al.* (2020), Smania, Soares e Lima (2020), e como a HEdPERF em Silva (2021).

No trabalho realizado por Antunes *et al.* (2020) efetuou-se um estudo com discentes dos cursos de Turismo, Hospitalidade e Lazer em uma instituição de ensino pública e analisaram as relações entre as variáveis de caracterização dos indivíduos com as percepções da qualidade do serviço oferecido, e consideraram as variáveis sexo, tipo de escola do ensino médio, exercício de atividade remunerada, motivo da escolha do curso, ser egresso de outro curso da mesma instituição de ensino, intenção de fazer outro curso na mesma instituição, intenção de trabalhar na área do curso e recebimento de auxílio financeiro do programa de permanência do aluno na instituição. Os autores constataram que houve relações significativas entre os itens da escala ServQUAL com as variáveis idade, com não saber ou não querer fazer outro curso na instituição e com ter a intenção de abrir uma empresa na área do curso que o aluno estava cursando.

Com foco nos servidores de uma instituição de ensino, Garcia *et al.* (2020) pesquisaram usuários do serviço de suporte prestado ao sistema de informação de uma instituição de ensino pública, e para isso, analisaram as variáveis idade, sexo, cargo na instituição, tempo de serviço na instituição, escolaridade, exercício de função de coordenação e conhecer ou ser o articulador do serviço de suporte ao sistema de informação em cada câmpus. Os autores identificaram relações estatisticamente significativas dos itens da ServQUAL nos diferentes níveis de percepção da qualidade com as variáveis idade, tempo de atuação, escolaridade e conhecer ou ser o articulador do serviço de suporte no câmpus.

Smania, Soares e Lima (2020) aplicaram a escala ServQUAL com discentes de um curso de ensino médio técnico integrado em uma instituição de ensino pública e avaliaram as variáveis de ano do curso no qual estavam, idade, sexo, a experiências estudantis anteriores, a intenção de fazer o vestibular e de prosseguir os estudos nas mesmas áreas do curso. Os autores concluíram que existem relações estatisticamente significativas entre as expectativas nos alunos que tinham a intenção em fazer vestibular, esses possuíam mais expectativas e perceberam melhor os aspectos investigados do curso do que os respondentes que não pretendem ou não sabiam se prestariam vestibular. Outras variáveis que mostraram possuir relações estatisticamente significativas com as expectativas e percepções foram os discentes estarem no segundo, terceiro ou quarto ano do curso, sempre ter estudado em escola pública, e pretender seguir carreira na área do curso.

Em consonância com os desígnios da escala ServQUAL, Silva (2021) utilizou a escala HEdPERF para avaliar a qualidade dos serviços do Curso de Formação de Marinheiros da Escola de Aprendizes-Marinheiros de Santa Catarina, e avaliou as variáveis idade, nível de escolaridade, tipo de escola em que cursou o ensino médio, cor ou raça, renda familiar, motivação para entrar nas forças armadas e como conheceu o curso. Com a análise, o autor identificou que as variáveis renda familiar, nível de escolaridade e motivação para entrar nas forças armadas, possuem relação estatisticamente significativa com determinados itens da escala HEdPERF.

Desta forma, identificou-se as variáveis constantes na literatura que podem ter relações com aspectos específicos da prestação de serviços e estas variáveis foram adotadas na presente pesquisa, conforme o Quadro 2:

Quadro 2 – Variáveis e fontes de base

Variável	Fonte
Sexo	Antunes <i>et al.</i> (2020), Garcia <i>et al.</i> (2020), Smania, Soares e Lima (2020)
Vínculo	Antunes <i>et al.</i> (2020), Garcia <i>et al.</i> (2020)
Tipo de instituição de ensino anterior ao curso	Antunes <i>et al.</i> (2020), Smania, Soares e Lima (2020), Silva (2021)
Frequência de uso dos serviços presencialmente	Smania, Soares e Lima (2020)

Frequência de uso dos serviços virtualmente	Smania, Soares e Lima (2020)
---	------------------------------

Fonte: Elaboração dos autores (2022).

A variável Vínculo merece um esclarecimento quanto a sua adaptação para a presente pesquisa: na pesquisa de Antunes *et al.* (2020) os autores classificaram os respondentes conforme a natureza do curso, pois tinham a hipótese de que alunos de diferentes cursos tinham diferentes expectativas e percepções quanto ao serviço e na pesquisa de Garcia *et al.* (2020) os autores classificaram os respondentes entre docentes e técnicos-administrativos pela mesma razão. Na presente pesquisa, os respondentes foram classificados entre discentes ou servidores.

A variável Frequência de uso dos serviços também merece um detalhamento quanto a sua adaptação em relação a literatura: na pesquisa de Smania, Soares e Lima (2020) os autores classificaram os alunos entre alunos de primeiro, segundo, terceiro e quarto ano de curso, pois tinham a hipótese de que as expectativas e percepções dos estudantes variavam conforme o grau de exposição ao curso, ou seja, em relação ao tempo de curso. Na presente pesquisa, os respondentes foram classificados conforme a frequência de uso dos serviços da biblioteca, presencial ou virtualmente, pela mesma razão, ou seja, que a expectativa e a percepção seriam diferentes entre os usuários conforme o seu grau de uso do serviço, representado então pela frequência do uso.

Desta forma, estas foram as variáveis de caracterização dos respondentes que foram coletadas nos questionários para fazer as análises em relação às variáveis expectativa e percepção dos usuários das bibliotecas.

3. METODOLOGIA

A abordagem desta pesquisa é considerada quantitativa. Do ponto de vista de seus objetivos caracteriza-se como descritiva. Com relação aos procedimentos técnicos, é uma *survey*. Para a coleta de dados, foi adotado o instrumento LibQUAL traduzido para o português e adaptado com base nos modelos da Association of Research Libraries (2020a), Brito (2013), Fitzsimmons, J. e Fitzsimmons, M. (2014), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e Garcia (2019).

O questionário está apresentado no Quadro 3 No questionário foram mensuradas as expectativas dos usuários das **bibliotecas** em relação aos serviços e também as percepções do desempenho dos serviços fornecidos. Com relação ao horizonte do tempo do estudo, a pesquisa foi considerada de corte transversal, com os dados sendo levantados de 24 de agosto até 19 de setembro de 2022.

Quadro 3 - Questões do instrumento LibQUAL adaptadas para o questionário

Questões acerca das expectativas	Questões acerca da qualidade percebida
[AS-1] 1a - Funcionários de uma biblioteca de excelência inspiram confiança nos usuários	[AS-1] 1b - Na sua opinião os funcionários da biblioteca do IFSC inspiram confiança
[AS-2] 2a - Os funcionários de uma biblioteca de excelência dão atenção individualizada aos usuários	[AS-2] 2b - Os funcionários da biblioteca do IFSC dão atenção individualizada aos usuários
[AS-3] 3a - Os funcionários das bibliotecas excelentes são corteses/simpáticos	[AS-3] 3b - Os funcionários da biblioteca do IFSC são corteses/simpáticos
[AS-4] 4a - Numa biblioteca de excelência há prontidão para responder às perguntas dos usuários	[AS-4] 4b - Há prontidão para responder às perguntas dos usuários da biblioteca do IFSC
[AS-5] 5a - Funcionários de excelência tem conhecimento para responder às perguntas dos usuários	[AS-5] 5b - Os funcionários da biblioteca do IFSC têm conhecimento para responder às perguntas dos usuários
[AS-6] 6a - Funcionários excelentes lidam com os usuários de maneira atenciosa	[AS-6] 6b - Os funcionários da biblioteca do IFSC lidam com os usuários de maneira atenciosa
[AS-7] 7a - Funcionários excelentes entendem as necessidades dos usuários da biblioteca	[AS-7] 7b - Os funcionários da biblioteca do IFSC entendem as necessidades dos usuários da biblioteca

<p>[AS-8] 8a - Funcionários excelentes tem vontade para ajudar os usuários</p> <p>[AS-9] 9a - Funcionários excelentes transmitem confiança ao lidar com problemas no atendimento dos usuários</p> <p>[IC-1] 10a - Uma biblioteca excelente disponibiliza aos usuários recursos eletrônicos acessíveis (e-books, bases de dados, etc.) de casa ou escritório</p> <p>[IC-2] 11a - O site de uma biblioteca excelente permite aos usuários localizarem informações por conta própria</p> <p>[IC-3] 12a - Uma biblioteca excelente tem livros e outros materiais impressos dos quais os usuários precisam para seus estudos/pesquisas</p> <p>[IC-4] 13a - Uma biblioteca excelente tem recursos eletrônicos de informação (e-books, bases de dados, etc.) que os usuários precisam</p> <p>[IC-5] 14a - Uma biblioteca excelente tem equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias</p> <p>[IC-7] 15a - Uma biblioteca de excelência permite que os usuários encontrem as informações facilmente por conta própria</p> <p>[IC-8] 16a - Uma biblioteca excelente possui coleções de periódicos impressos e / ou eletrônicos que os usuários necessitam</p> <p>[LP-1] 17a - O espaço de uma biblioteca excelente inspira estudo e aprendizado</p> <p>[LP-2] 18a - Uma biblioteca excelente possui espaço silencioso para atividades individuais</p> <p>[LP-3] 19a - Uma biblioteca excelente possui um local confortável e convidativo</p> <p>[LP-4] 20a - Uma biblioteca excelente é um refúgio para estudar, aprender ou pesquisar</p> <p>[LP-5] 21a - Uma biblioteca de excelência é um espaço comunitário para aprendizagem e estudo em grupo</p>	<p>[AS-8] 8b - Os funcionários da biblioteca do IFSC têm vontade de ajudar os usuários</p> <p>[AS-9] 9b - Os funcionários da biblioteca do IFSC transmitem confiança ao lidar com problemas no atendimento dos usuários</p> <p>[IC-1] 10b - A biblioteca do IFSC disponibiliza aos usuários recursos eletrônicos acessíveis (e-books, bases de dados, etc.) de casa ou escritório</p> <p>[IC-2] 11b - O site da biblioteca do IFSC me permite localizar informações por conta própria</p> <p>[IC-3] 12b - A biblioteca do IFSC tem livros e outros materiais impressos de que preciso para meus estudos/pesquisas</p> <p>[IC-4] 13b - A biblioteca do IFSC tem os recursos eletrônicos de informação (e-books, bases de dados, etc.) que eu preciso</p> <p>[IC-5] 14b - A biblioteca do IFSC tem equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias</p> <p>[IC-7] 15b - A biblioteca do IFSC permite que os usuários encontrem as informações facilmente por conta própria</p> <p>[IC-8] 16b - A biblioteca do IFSC possui coleções de periódicos impressos e / ou eletrônicos de que eu necessito</p> <p>[LP-1] 17b - O espaço da biblioteca do IFSC inspira estudo e aprendizado</p> <p>[LP-2] 18b - A biblioteca do IFSC possui espaço silencioso para atividades individuais</p> <p>[LP-3] 19b - A biblioteca do IFSC possui um local confortável e convidativo</p> <p>[LP-4] 20b - A biblioteca do IFSC é um refúgio para estudar, aprender ou pesquisar</p> <p>[LP-5] 21b - A biblioteca do IFSC é um espaço comunitário para aprendizagem e estudo em grupo</p>
---	---

Fonte: Adaptação de Association of Research Libraries (2020a), Brito (2013), Fitzsimmons, J. e Fitzsimmons, M. (2014), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e Garcia (2019).

A população da pesquisa é constituída pelos discentes e servidores (técnicos administrativos e docentes) do IFSC maiores de 18 anos. Para averiguação do número de servidores e alunos que fizeram parte da população da pesquisa foram gerados relatórios na Plataforma Nilo Peçanha (2022) ano base 2021, os quais mostraram haver 2.788 servidores e 47.050 alunos matriculados nos diversos tipos de cursos (mestrado, especialização, bacharelado, licenciatura, tecnólogo, técnico integrado, concomitante, subsequente, Proeja e cursos FIC - qualificação profissional), incluídos nesse número os alunos menores de 18 anos.

Para encaminhamento do questionário LibQUAL aos participantes da pesquisa foi utilizado o *software* Sophia para realizar o envio dos e-mails em lote tanto para os perfis dos discentes quanto para os servidores. Em termos práticos, após o envio dos questionários para todos os membros que fazem parte da população da pesquisa de forma eletrônica, por e-mail, as pessoas que, voluntariamente, responderam ao questionário compuseram a amostra do estudo.

O questionário que foi utilizado nesta pesquisa estava dividido em duas partes, uma com informações referentes ao perfil dos respondentes, onde constavam as variáveis apontadas pela literatura e detalha na seção 2.1, e outra parte relacionada às questões do instrumento LibQUAL adaptado conforme Quadro 3. O questionário foi pré-testado antes de seu envio aos

respondentes, com seis indivíduos sem 4 discentes (tecnólogo, técnico, especialização e mestrado) e 2 servidores (docente e técnico-administrativo em educação).

O pré-teste indicou necessidade de reavaliar a manutenção do item “[IC-6] Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own” que pode ser traduzido como: Ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar coisas por conta própria, pois ele se assemelhava com o item “[IC-7] Making information easily accessible for independent use” que pode ser traduzido como: Tornando as informações facilmente acessíveis para uso independente. Após análise dos pesquisadores, foi definida a retirada do item IC-6 devido a semelhança com o IC-7. Após o pré-teste, outras sugestões de mudanças menores de apresentação do questionário também foram assentidas, e o teor da versão final do questionário é apresentado no Quadro 3.

A escala para os respondentes expressarem suas expectativas e percepções quanto a cada um dos itens do questionário foi uma escala intervalar de 9 pontos, com a orientação de que o *score* 1 representaria “Discordo totalmente” e o *score* 9 representaria “Concordo totalmente”, aos quais foram acrescidos ainda a opção N/A (Não se aplica), para evitar que os respondentes fossem obrigados a se expressar sobre itens que não quisessem/pudessem/conhecessem/ou não tivessem opinião.

Para realização da pesquisa foi solicitada a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética, e para isso o mesmo foi submetido à Plataforma Brasil que fez o encaminhamento ao Comitê de Ética, recebendo em 11 de agosto de 2022 a aprovação sob parecer 5.575.682 e Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) número 60150522.3.0000.5369.

Foram coletados inicialmente 546 questionários, incluindo respostas incompletas ou de outras formas inválidas. A limpeza inicial dos dados foi realizada seguindo dois critérios das diretrizes de triagem de dados do LibQUAL (ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, 2020a, 2020b) a seguir: 1. Registros com dados incompletos; 2. Qualquer registro contendo respostas não aplicáveis (N/A). Para uma avaliação mais precisa, foram empregados mais dois critérios de limpeza dos dados, sendo eles: 3. Registros com dados de usuários que não utilizaram os serviços da biblioteca de forma presencial e virtual; 4. Registro com resposta de um discente no questionário para servidores. Posteriormente à limpeza dos dados, permaneceram 328 respostas no conjunto de dados final.

A amostra desta pesquisa é composta por usuários de todas as 23 bibliotecas do Sistema de Bibliotecas Integradas do IFSC, sendo 194 discentes e 134 servidores que utilizam as bibliotecas. Após a limpeza de dados, o único perfil populacional que não permaneceu na amostra foi “Aluno de Mestrado” pois não sobrou nenhum questionário de aluno deste curso. A análise dos dados foi realizada utilizando o *software* Excel e o Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

A confiabilidade do instrumento foi medida por meio do Alfa de Cronbach e os resultados indicam que todas as três dimensões (Afeto do Serviço, Controle da informação, Biblioteca como lugar) tanto em relação a expectativa quanto a percepção mostraram indicadores adequados (Alfa maior que 0,8). A normalidade da distribuição das respostas também foi testada por meio dos testes Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk e foi rejeitada em todas as variáveis e grupos de respondentes a um nível de significância de 5%.

As variáveis de caracterização dos respondentes foram cinco, a saber: Sexo (Masculino ou Feminino), Vínculo (Discente ou Servidor), Formação Educacional (Sempre em instituição pública, Predominantemente em instituição pública, Metade em instituição pública e metade em instituição privada, Predominantemente em instituição privada e Sempre em instituição privada) e Frequência de uso dos serviços da biblioteca presencialmente e virtualmente (Diariamente, Semanalmente, Mensalmente, Anualmente e Já fui, mas menos do que anualmente).

4. RESULTADOS

A análise dos resultados envolveu 5 variáveis qualitativas de caracterização dos respondentes: Sexo, Vínculo, Formação Educacional e Frequência de uso dos serviços da biblioteca Presencialmente e Virtualmente. A Tabela 1, a seguir, apresenta a frequência absoluta e relativa quanto ao sexo dos respondentes, ressaltando-se a predominância de mulheres que responderam à pesquisa. Dos 328 questionários analisados, 174 (53%) foram respondidos por mulheres e 154 (47%) foram respondidos por homens.

Realizou-se uma análise de teste U de Mann-Whitney para averiguar se há diferença entre as respostas das pessoas do sexo feminino e do sexo masculino e verificou-se com 95% de confiança, que há diferença em 17 itens alusivos a **expectativa** dos respondentes. Na dimensão Afeto do Serviço houve diferença em cinco itens (AS_1, AS_4, AS_6, AS_8, AS_9). Na dimensão Controle da informação e na dimensão Biblioteca como lugar houve diferença em *todos* os itens.

O mesmo teste foi aplicado para identificar diferenças de **percepção** entre os respondentes dos dois sexos. Os resultados apontaram que na dimensão Afeto do Serviço houve diferença em seis itens (AS_3, AS_5, AS_6, AS_7, AS_8, AS_9). Na dimensão Controle da informação houve diferença em *apenas* um item (IC_7). Na dimensão Biblioteca como lugar houve diferença em *todos* os itens assim como havia ocorrida em relação à expectativa.

Por último, procedeu-se ao mesmo teste para verificar se havia diferença entre os **gaps** apontados pelos respondentes dos dois sexos. Os resultados, contrariando, os testes anteriores, mostraram não haver diferença de *gaps* entres os dois grupos de respondentes, com 95% de confiança.

Tabela 1 - Teste U de Mann-Whitney com a variável sexo

Item	Expectativa		Percepção		Gap	
	Mann-Whitney U	Asymp. Sig. (2-tailed)	Mann-Whitney U	Asymp. Sig. (2-tailed)	Mann-Whitney U	Asymp. Sig. (2-tailed)
AS 1	11086	0,000*	11984	0,073	12571	0,274
AS 2	12387	0,162	12061	0,100	13283	0,880
AS 3	12584	0,208	11840	0,047*	12963	0,564
AS 4	12060	0,037*	12064	0,092	13338	0,937
AS 5	12689	0,290	11372	0,011*	12457	0,219
AS 6	12153	0,028*	11809	0,037*	13112	0,698
AS 7	12139	0,055	11123	0,005*	12790	0,418
AS 8	11750	0,007*	11238	0,006*	13055	0,652
AS 9	11253	0,001*	11061	0,004*	13319	0,918
IC 1	11878	0,010*	12035	0,087	13145	0,743
IC 2	12014	0,012*	12625	0,337	12917	0,540
IC 3	12140	0,028*	12649	0,359	13243	0,845
IC 4	11340	0,001*	12484	0,268	12582	0,316
IC 5	11764	0,008*	12038	0,102	13183	0,794
IC 7	12080	0,026*	11331	0,012*	12926	0,554
IC 8	11977	0,030*	12664	0,380	12884	0,532
LP 1	11706	0,003*	10914	0,002*	12528	0,271
LP 2	12124	0,019*	11620	0,026*	12399	0,202
LP 3	11731	0,002*	11577	0,025*	12601	0,319
LP 4	11305	0,000*	10885	0,002*	12825	0,463
LP 5	10053	0,000*	11459	0,017*	12995	0,603

Foi adicionado asterisco () aos itens que o resultado foi diferente entre os sexos, a um nível de significância de 5%.

Fonte: Elaboração dos autores, 2022.

A literatura sobre diferença de expectativas e percepções sobre a qualidade dos serviços aponta para resultados distintos. Os achados da presente pesquisa, apontam haver diferença em

expectativas de acordo com o sexo do respondente em 17 itens. Este resultado converge com as pesquisas de Malheiro (2019) e Garcia *et al.* (2020) que também haviam encontrado diferença de **expectativa** entre respondentes dos dois sexos. Por outro lado, os resultados desta pesquisa divergem dos achados das pesquisas de Smania, Soares e Lima (2020) e Antunes *et al.* (2020) que não encontraram diferença de expectativa entre os dois sexos.

Quanto a **percepção**, a presente pesquisa encontrou diferença entre os dois sexos em 12 itens. Estes achados concordam com o resultado das pesquisas de Malheiro (2019) e Antunes *et al.* (2020) e discordam os resultados das pesquisas de Silva (2019), Smania, Soares e Lima (2020) e Garcia *et al.* (2020).

Na sequência são expostos os resultados do teste U de Mann-Whitney que teve o objetivo de averiguar se há diferença entre as respostas dos grupos de discentes (194) e servidores (134). Constatou-se que há diferença em seis itens alusivos à **expectativa** dos respondentes. Três deles são da dimensão Afeto do Serviço (AS_2, AS_5, AS_8), dois deles da dimensão Controle da informação (IC_2, IC_7) e apenas um da dimensão Biblioteca como lugar (LP_1).

No que se refere a **percepção** da qualidade do serviço observada pelos respondentes houve diferença em 14 itens. No entanto as diferenças foram mais recorrentes nas dimensões Controle da informação (diferença em todos os itens com exceção do IC_7) e Biblioteca como lugar (diferença em *todos* os itens). A dimensão Afeto do Serviço foi a que teve menos itens diferentes sendo que houve diferença apenas nos itens (AS_1, AS_6, AS_7).

A Tabela 2 mostra os testes realizados acerca da diferença dos **Gaps** em função do Vínculo do respondente, e houve diferenças em todos os itens, com exceção do item AS_4, da dimensão Afeto do serviço. Todos os resultados dos testes U relatados, tem 95% de confiança.

Tabela 2 - Teste U de Mann-Whitney com a variável vínculo (discentes e servidores).

Item	Expectativa		Percepção		Gap	
	Mann-Whitney U	Asymp. Sig. (2-tailed)	Mann-Whitney U	Asymp. Sig. (2-tailed)	Mann-Whitney U	Asymp. Sig. (2-tailed)
AS 1	12028	0,126	11291	0,028*	10550	0,001*
AS 2	11469	0,032*	11735	0,114	10961	0,007*
AS 3	11790	0,058	11834	0,133	10878	0,004*
AS 4	12070	0,143	12355	0,409	11831	0,118
AS 5	11258	0,008*	12145	0,278	10646	0,002*
AS 6	12349	0,244	11377	0,031*	10963	0,005*
AS 7	12277	0,265	10939	0,009*	10303	0,000*
AS 8	11642	0,025*	11476	0,051	10564	0,001*
AS 9	12120	0,164	11777	0,123	11213	0,018*
IC 1	12399	0,301	11166	0,020*	10796	0,004*
IC 2	11785	0,026*	11158	0,020*	10220	0,000*
IC 3	12828	0,763	10720	0,005*	10522	0,002*
IC 4	11822	0,051	10866	0,009*	9659	0,000*
IC 5	12315	0,260	10349	0,001*	9980	0,000*
IC 7	11551	0,013*	11572	0,077	10049	0,000*
IC 8	12280	0,266	10290	0,001*	9584	0,000*
LP 1	11829	0,037*	9933	0,000*	8848	0,000*
LP 2	12114	0,099	9570	0,000*	8912	0,000*
LP 3	12508	0,356	10188	0,000*	9720	0,000*
LP 4	12216	0,125	10286	0,001*	9546	0,000*
LP 5	12026	0,131	9639	0,000*	8538	0,000*

Foi adicionado asterisco () aos itens que o resultado foi diferente entre os perfis que ocupam na instituição, a um nível de significância de 5%.

Fonte: Elaboração dos autores (2022).

A literatura sobre diferença de expectativas e percepções sobre a qualidade dos serviços aponta para resultados distintos. Os achados da presente pesquisa, apontam haver diferença em expectativas de acordo com os perfis de discentes e servidores 6 itens. Este resultado diverge com os resultados da pesquisa de Jankowska, Hertel e Young (2006) que não haviam encontrado diferença de expectativa entre respondentes dos dois tipos de vínculo. Quanto a percepção, a presente pesquisa encontrou diferença entre discentes e servidores em 14 itens. Estes achados convergem com os resultados da pesquisa de Jankowska, Hertel e Young (2006).

De maneira similar aos testes U realizados para identificar diferenças entre Sexo e Vínculo dos respondentes, também se fez testes para identificar diferenças entre Formação Educacional e Frequência de uso dos serviços da biblioteca Presencialmente e Virtualmente. No entanto, em função de haver mais de duas categorias em cada variável, optou-se por utilizar o teste de Krukall-Wallis (FÁVERO; BELFIORE, 2017).

Concernente ao perfil de respondentes por formação educacional, 163 (49,7%) dos respondentes informaram sempre ter estudado em instituição pública, 83 (25,3%) responderam ter estudado predominantemente em instituição pública, 48 (14,6%) respondentes estudaram metade do tempo em instituição pública e metade em instituição privada, 28 (8,5%) responderam ter estudado predominantemente me instituição privada e uma quantidade de 2% dos respondentes informou sempre ter estudado em instituição privada de ensino.

Ao realizar testes Kruskal-Wallis com as categorias da variável natureza da instituição de ensino anterior, designados na pesquisa da seguinte forma: “Sempre em instituição pública”, “Predominantemente em instituição pública”, “Metade em instituição pública e metade em instituição privada”, “Predominantemente em instituição privada” e “Sempre em instituição privada”, conforme Tabela 3, realizou-se os testes acerca da diferença na **expectativa**, com base nos perfis da variável formação educacional, e houve diferença em apenas dois itens do questionário (AS_6, IC_8). No que corresponde a **percepção** da qualidade do serviço houve diferença em três itens (AS_1, IC_4, LP_5), cada um de uma dimensão distinta. Nos resultados referentes aos **gaps**, em cinco itens houve diferença entre o que foi percebido pelos respondentes advindos de distintas realidades educacionais (AS_3, AS_7, IC_4, LP_1, LP_5), e estes itens referem-se a diferentes dimensões não havendo concentração.

Tabela 3 - Teste Kruskal-Wallis com a variável instituição de ensino anterior

Item	Expectativa		Percepção		Gap	
	Chi-Square	Asymp. Sig.	Chi-Square	Asymp. Sig.	Chi-Square	Asymp. Sig.
AS 1	4,605	0,330	13,023	0,011*	6,658	0,155
AS 2	3,752	0,441	8,338	0,080	7,385	0,117
AS 3	1,056	0,901	8,772	0,067	10,311	0,035*
AS 4	6,138	0,189	6,388	0,172	7,299	0,121
AS 5	6,339	0,175	6,064	0,194	6,545	0,162
AS 6	10,094	0,039*	9,434	0,051	8,868	0,064
AS 7	5,883	0,208	6,546	0,162	11,188	0,025*
AS 8	6,390	0,172	4,130	0,389	3,693	0,449
AS 9	3,094	0,542	4,492	0,343	4,365	0,359
IC 1	5,295	0,258	2,601	0,627	5,527	0,237
IC 2	4,906	0,297	5,221	0,265	4,525	0,340
IC 3	6,397	0,171	8,605	0,072	9,415	0,052
IC 4	7,033	0,134	12,432	0,014*	11,620	0,020*
IC 5	9,050	0,060	5,993	0,200	7,403	0,116
IC 7	9,501	0,050	5,984	0,200	8,049	0,090
IC 8	10,415	0,034*	6,295	0,178	6,372	0,173
LP 1	5,799	0,215	8,696	0,069	9,780	0,044*
LP 2	0,819	0,936	6,277	0,179	4,540	0,338

LP 3	2,884	0,577	4,018	0,404	5,033	0,284
LP 4	4,906	0,297	9,242	0,055	7,977	0,092
LP 5	2,383	0,666	14,599	0,006*	11,087	0,026*

Foi adicionado asterisco () aos itens que o resultado foi diferente entre os perfis de instituição de ensino anterior.

Fonte: Elaboração dos autores, 2022.

Em relação aos resultados da presente pesquisa, houve diferença em **expectativas** com relação a instituição de ensino anterior em 2 itens. Este resultado concorda com as pesquisas de Antunes *et al.* (2020) e Smania, Soares e Lima (2020) que também haviam encontrado diferença de expectativa entre os diferentes perfis de formação em instituições de ensino anteriores.

Em relação a **percepção**, a presente pesquisa encontrou diferença entre os perfis de respondentes por instituições de ensino que cursaram anteriormente em 3 itens. Estes achados também concordam com Antunes *et al.* (2020) e Smania, Soares e Lima (2020) que da mesma forma encontraram diferença de percepção entre os perfis de formação em instituições de ensino anteriores.

A frequência de uso dos serviços das bibliotecas do SIBI/IFSC de forma presencial ou virtual são descritos na Tabela 4.

Tabela 4 – Frequência absoluta e relativa por frequência de uso dos serviços presencial e virtual

Frequência de uso - Presencial	Freq. abs.	Freq. rel. (%)	Frequência de uso - Virtual	Freq. abs.	Freq. rel. (%)
Mensalmente	102	31	Mensalmente	111	34
Semanalmente	91	28	Semanalmente	74	23
Anualmente	51	16	Anualmente	58	18
Já fui, mas menos do que anualmente	44	13	Já fui, mas menos do que anualmente	58	18
Diariamente	40	12	Diariamente	27	8
Total Geral	328	100	Total Geral	328	100

Fonte: Elaboração dos autores (2022).

O teste Kruskal-Wallis foi usado para testar as diferenças de medianas entre as categorias de frequência de uso dos serviços das bibliotecas do SIBI/IFSC de forma presencial e virtual. Os resultados dos testes KW de cada uma das formas de acesso aos serviços são apresentados na Tabela 5. As categorias analisadas para cada um dos dois tipos de frequência foram: “Diariamente”, “Semanalmente”, “Mensalmente”, “Anualmente” e “Já fui, mas menos do que anualmente”. Não houve diferença nas **expectativas** dos usuários que utilizavam os serviços com mais ou menos frequência, tanto no formato presencial quanto no acesso virtual.

Tabela 5 - Teste Kruskal-Wallis com a variável frequência de uso dos serviços

Item	Expectativa - Presencial		Expectativa - Virtual		Percepção - Presencial		Percepção - Virtual		Gap - Presencial		Gap - Virtual	
	Chi-Square	Asymp. Sig.	Chi-Square	Asymp. Sig.	Chi-Square	Asymp. Sig.	Chi-Square	Asymp. Sig.	Chi-Square	Asymp. Sig.	Chi-Square	Asymp. Sig.
AS 1	3,631	0,458	3,128	0,537	10,131	0,038*	12,602	0,013*	6,036	0,197	7,694	0,103
AS 2	0,400	0,982	0,729	0,948	4,038	0,401	7,737	0,102	2,191	0,701	4,096	0,393
AS 3	0,833	0,934	1,067	0,899	7,337	0,119	5,618	0,230	6,556	0,161	5,082	0,279
AS 4	8,540	0,074	5,616	0,230	4,659	0,324	9,853	0,043*	1,517	0,824	4,036	0,401
AS 5	2,635	0,621	0,921	0,921	1,507	0,825	5,079	0,279	1,962	0,743	3,668	0,453
AS 6	1,194	0,879	4,602	0,331	5,733	0,220	5,264	0,261	3,119	0,538	5,492	0,240
AS 7	1,744	0,783	2,479	0,648	2,651	0,618	4,954	0,292	5,818	0,213	10,401	0,034*
AS 8	2,487	0,647	2,866	0,581	9,048	0,060	2,834	0,586	5,033	0,284	3,808	0,433
AS 9	1,444	0,837	1,472	0,832	3,325	0,505	4,290	0,368	0,984	0,912	3,189	0,527
IC 1	2,714	0,607	1,364	0,850	13,287	0,010*	16,477	0,002*	8,858	0,065	14,882	0,005*
IC 2	2,091	0,719	2,781	0,595	13,239	0,010*	13,915	0,008*	11,732	0,019*	12,103	0,017*
IC 3	1,131	0,889	3,724	0,445	5,923	0,205	8,132	0,087	5,682	0,224	13,402	0,009*

IC 4	2,534	0,639	2,199	0,699	11,985	0,017*	18,646	0,001*	12,774	0,012*	20,242	0,000*
IC 5	4,682	0,322	1,483	0,830	11,372	0,023*	5,328	0,255	10,197	0,037*	8,987	0,061
IC 7	6,983	0,137	4,376	0,357	8,085	0,089	3,692	0,449	15,446	0,004*	9,449	0,051
IC 8	4,459	0,347	2,192	0,701	5,720	0,221	7,222	0,125	4,232	0,376	7,805	0,099
LP 1	1,838	0,766	1,149	0,886	8,051	0,090	5,123	0,275	7,077	0,132	4,519	0,340
LP 2	2,986	0,560	4,942	0,293	3,993	0,407	1,536	0,820	5,545	0,236	5,048	0,282
LP 3	0,658	0,956	1,930	0,749	2,445	0,654	3,701	0,448	2,858	0,582	1,659	0,798
LP 4	0,132	0,998	1,010	0,908	6,801	0,147	2,110	0,716	6,435	0,169	2,363	0,669
LP 5	1,810	0,771	2,962	0,564	8,120	0,087	5,617	0,230	7,738	0,102	5,774	0,217

Foi adicionado asterisco () aos itens que o resultado foi diferente entre os perfis de frequência.

Fonte: Elaboração dos autores (2022).

Foi realizada a aplicação do teste Kruskal-Wallis nas medianas de **percepção** dos usuários que usam os serviços das bibliotecas com diferentes frequências. No que corresponde a percepção da qualidade do serviço com frequência presencial houve diferença em cinco itens (AS_1, IC_1, IC_2, IC_4, IC_5), nos serviços ofertados de forma virtual houve diferença na mesma quantidade de itens (AS_1, AS_4 IC_1, IC_2, IC_4). Constata-se maior concentração de itens com resultados diferentes na dimensão Controle da Informação, tanto para a frequência presencial quanto para a virtual.

Em referência aos **gaps** dos perfis de frequência presencial, houve como resultado quatro itens com medianas diferentes, todos pertencentes a dimensão Controle da Informação (IC_2, IC_4, IC_5, IC_7). Nas frequências de uso dos serviços virtuais houve cinco itens com medianas diferentes (AS_7, IC_1, IC_2, IC_3, IC_4), um item da dimensão Afeto do Serviço e a maioria dos itens da dimensão Controle da Informação.

Os resultados da presente pesquisa, apontam não haver diferença em **expectativas** de acordo com a frequência do acesso aos serviços em formato presencial ou virtual. Apesar da frequência de uso dos serviços ser bastante citado na literatura para avaliação da qualidade dos serviços de bibliotecas (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014; POLL; TE BOEKHORST, 2017), não foi localizado literatura sobre os resultados das expectativas nem sobre os **gaps** da qualidade segundo os perfis de usuários por sua frequência de uso dos serviços das bibliotecas.

Quanto a **percepção**, a presente pesquisa encontrou diferença entre os tipos de frequência **presencial** em cinco itens. Estes achados discordam dos resultados da pesquisa de Khaola e Mabilikoane (2015) que apontou que a frequência presencial de uso da biblioteca não se relacionou com a percepção da qualidade do serviço em nenhuma de suas dimensões.

Quanto a **percepção** dos tipos de frequência do serviço **virtual** também encontrou diferença em cinco itens. Estes achados concordam com os resultados da pesquisa de Khaola e Mabilikoane (2015) que apontou que a frequência virtual de uso da biblioteca se relacionou com a percepção da qualidade do serviço nas dimensões Afeto do Serviço e Controle da Informação.

Inicialmente foram cinco as variáveis qualitativas de caracterização dos respondentes propostas para serem investigadas se havia relação com diferentes graus de expectativa e satisfação. A variável Sexo apresentou diferença com 17 itens da Expectativa, 12 itens da Percepção e nenhum *Gap*. A variável Vínculo apresentou diferença com 6 itens da Expectativa, 14 itens da Percepção e 20 *Gaps*, mostrando um padrão oposto à variável Sexo. A variável Tipo de instituição de ensino anterior apresentou diferença em 2 itens da Expectativa, 3 itens na Percepção e 5 itens no *gap*.

Por fim, as variáveis Frequência de uso dos serviços da biblioteca Presencialmente ou Virtualmente, não houve diferença nas expectativas dos usuários e houve diferença em 5 itens da percepção. A variável frequência presencial apresentou diferença em 4 itens no *gap* e a variável frequências de uso dos serviços virtuais apresentou diferença em cinco itens no *gap*.

As variáveis frequência presencial e frequência virtual mostraram padrões aproximados apresentando diferenças até nos mesmos itens

5. CONCLUSÃO

Esta pesquisa teve como objetivo identificar se expectativas e percepções da qualidade do serviço das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC), com base no instrumento LibQUAL, variam conforme os tipos de usuários.

Por meio do Teste U de Mann-Whitney com as variáveis: sexo (feminino e masculino) e vínculo (discentes e servidores) e através do Teste Kruskal-Wallis com as variáveis: instituição de ensino anterior, frequência de uso dos serviços presencial e virtual, pôde-se identificar algumas variáveis em que há diferença entre as expectativas, percepções e *gaps* de determinados itens do instrumento LibQUAL.

No que se refere as expectativas dos respondentes as variáveis em que há diferenças de forma estatisticamente significativa foram sexo, vínculo e instituição de ensino anterior. As variáveis frequência de uso dos serviços presencial e virtual não apresentaram diferença estatisticamente significante. Em relação a percepção dos respondentes sobre os serviços, as variáveis que são estatisticamente significantes foram sexo, vínculo, instituição de ensino anterior e frequência de uso dos serviços das bibliotecas de forma presencial ou virtual. Ou seja, com relação a percepção todas as variáveis foram estatisticamente significantes. Sobre os *gaps* as variáveis que se mostraram diferenças estaticamente significativas foram vínculo, instituição de ensino anterior e frequência de uso dos serviços das bibliotecas de forma presencial ou virtual. Restou somente a variável sexo sem apresentar diferença no resultado dos *gaps*.

Desta maneira, ao identificar as relações entre as características dos usuários com as expectativas e percepções da qualidade do serviço oferecido SIBI/IFSC, constatou-se que as características dos respondentes estão mais relacionadas a qualidade percebida do que com a expectativa dos usuários. Como sugestões futuras, sugere-se a investigação de diferenças das expectativas e percepções de qualidade dos diferentes câmpus e cursos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, V. C. G. **A abordagem do design thinking e o reprojeto de serviços bibliotecários**: explorações no caso CEFET/RJ. 2017. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense, São Niterói, 2017. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/4304>. Acesso em: 9 nov. 2021.

ANTUNES, P. I. *et al.* Relações entre as características de estudantes e percepção de qualidade de cursos das áreas de turismo, hospitalidade e lazer segundo a escala ServQUAL. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 31., 2020, São Paulo. **Anais [...]**. 2020.

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. **LibQUAL+ 2020 survey**. Washington, DC: ARL, 2020a. Disponível em: https://www.LibQUAL.org/documents/LibQUAL/notebooks/281_6.pdf. Acesso em: 8 maio 2021.

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. **LibQUAL+ procedures manual**. Washington, DC: ARL, 2020b. Disponível em: <https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2022.

BRITO, G. F. **Avaliação da qualidade da biblioteca universitária a partir da percepção de seus clientes: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil.** 2013. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-31012014-155620/pt-br.php>. Acesso: 8 out. 2021.

COOK, C.; HEATH, F.; THOMPSON, B. Users' hierarchical perspectives on library service quality: a "LibQUAL+" study. **College & Research Libraries**, v. 62, n. 2, p. 147-153, 2001. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-0035285623&doi=10.5860%2fcrli.62.2.147&partnerID=40&md5=7837b75ead1fc7f9c0da1b9650d785c6>. Acesso em: 7 dez. 2021.

FÁVERO, L.; BELFIORE, P. **Manual de análise de dados: estatística e modelagem multivariada com excel, SPSS e stata.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.

FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS M. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação.** 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

FURNIVAL, A. C.; PINTO, E. L. **Avaliação de serviços de bibliotecas públicas e escolares: um estudo de caso com utilização do método LibQUAL+®.** *Brazilian Journal of Information Science: research trends*, v. 10, n. 1, 2016. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/5355>. Acesso em: 5 maio 2022.

GARCIA, A. C. F. **A escala ServQUAL e o serviço de suporte aos usuários de um sistema de informação em uma instituição de ensino.** 2019. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade do Sul de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/2947>. Acesso em: 6 abr. 2022.

GARCIA, A. C. F. et al. Relação entre a escala ServQUAL e as características de usuários de um serviço de suporte de um sistema de informação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO*, 31., 2020, Fortaleza. **Anais [...]**. 2020.

INTERNATIONAL STANDARDIZATION. **ISO 11620:2014: information and documentation: library performance indicators.** 3. ed. Switzerland: ISO, 2014.

JANKOWSKA, Maria Anna; HERTEL, Karen; YOUNG, Nancy J. Improving library service quality to graduate students: Libqual+ TM survey results in a practical setting. **Libraries and the Academy**, v. 6, n. 1, p. 59-76, 2006. Disponível em: <https://muse.jhu.edu/article/193120>. Acesso em: 05 out. 2022.

KHAOLA, Peter; MABILIKOANE, Maleshoane. Perception of library service quality, satisfaction and frequency of use of library resources. **Inkanyiso: Journal of Humanities and Social Sciences**, v. 7, n. 1, p. 44-52, 2015. Disponível em: <https://www.ajol.info/index.php/ijhss/article/view/118783>. Acesso em: 8 dez. 2021.

KUMAR, A.; MAHAJAN, P. Evaluating library service quality of University of Kashmir: a LibQUAL+ survey. **Performance Measurement and Metrics**, 2019. Disponível em: 10.1108/PMM-09-2018-0024. Acesso em: 8 dez. 2021.

MALHEIRO, F. D. **Satisfação dos usuários em relação aos serviços das bibliotecas da UFPel**. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas) Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2019. Disponível em: <http://www.repositorio.ufpel.edu.br/handle/prefix/6791>. Acesso em: 9 nov. 2021.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. ServQUAL: a multi-item scale measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-37, 1988.

PLATAFORMA NILO PEÇANHA. **Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica: SETEC/MEC**. Disponível em: <http://plataformanilopecanha.mec.gov.br/2022.html>. Acesso em 11 abr. 2022.

POLL, R.; TE BOEKHORST, P. **Measuring quality: performance measurement in libraries**. 2nd. ver. ed. München: K. G. Saur, 2007. (IFLA Publications, 127).

REHMAN, S. U. Measuring service quality in public and private sector university libraries of Pakistan. **Pakistan Journal of Information Management and Libraries**, v. 13, 2016. Disponível em: <http://journals.pu.edu.pk/journals/index.php/pjiml/article/viewArticle/774>. Acesso em 25 out. 2021.

REHMAN, S. U. Understanding the expectations of Pakistani libraries users: a LibQUAL study. **Library Philosophy and Practice**, p. 169-182, 2012. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/188078397.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2021.

SILVA, G. F. **A percepção da qualidade em serviços em um curso de formação militar mensurada pela escala HEDPERF**. 2021. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade do Sul de Santa Catarina, Florianópolis, 2021. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/21226>. Acesso em: 13 jun. 2022.

SILVA, V. R. **Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias**. 2019. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/197445>. Acesso: 8 out. 2021.

SMANIA, G. R.; SOARES, S. V.; LIMA, C. R. M. Relação entre as características dos alunos de um curso técnico integrado e a escala ServQUAL. *In*: CONGRESSO DE ADMINISTRAÇÃO DO SUL DE MATO GROSSO, 8., 2020, Rondonópolis. **Anais [...]**. 2020.

SOARES, L. M. F.; SOUSA, C. V. Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, p. 79-99, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/hhFRGpyPgnJjk3bTwPBVZTS/?lang=pt#>. Acesso em: 5 maio 2022.