

AValiação DE SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS E ESCOLARES: UM ESTUDO DE CASO COM UTILIZAÇÃO DO MÉTODO LIBQUAL+®

Service evaluation in public and school libraries: a case study using LIBQUAL+®

Euzébio Luiz Pinto (1), Ariadne Chloe Furnival (2)

(1) Bibliotecário da Universidade Federal de Lavras, MG, elpifch@gmail.com (2) Depto. Ciência da Informação, Universidade Federal de São Carlos, SP, chloe@ufscar.br

Resumo

Um estudo de caso é descrito, cujo objectivo foi avaliar 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, Brasil. Uma forma adaptada do LIBQUAL+® foi utilizada para realizar a avaliação, sendo usado em conjugação com entrevistas semi-estruturadas com base nas questões utilizadas no software Benevox®. O processamento dos dados levantados, e indexação dos comentários dos usuários foram realizadas utilizando PSPP e o *The W32* software de tesouro, respectivamente. A dimensão referente ao Atendimento foi a avaliada mais positivamente em duas das três bibliotecas, mas um resultado desconcertante foi que na biblioteca escolar, os usuários referiam à "invisibilidade" de serviço e atendimento por profissionais.

Palavras-chave: Biblioteca pública; biblioteca escolar; avaliação de serviço; gestão da qualidade; LiBQUAL+®; Benevox®.

Abstract

A case study is described, the aim of which was to evaluate service quality in two public libraries and one school-community library in a town located in the interior of São Paulo state, Brazil. An adapted form of LIBQUAL+® was used to carry out the assessment, used in conjugation with semi-structured interviews based on the questions used in the Benevox® software. Data processing of the survey results, and indexing of the user comments were carried out using PSPP and *The W32* thesaurus software respectively. The dimension Affect of Service was the most positively assessed in two of the three libraries, but a perplexing result was that in the school library, users referred to the "invisibility" of service and attendance by professionals.

Keywords: Public library; School library; Service assessment; Quality management; LiBQUAL+®; Benevox®.

1 Introdução

Ao longo do ano de 2013, foi realizado um trabalho de avaliação de atendimento ao público em três bibliotecas (duas públicas e uma escolar), situadas em um município do interior do estado de São Paulo. Tal pesquisa teve como propósitos centrais o objetivo imediato de avaliar o desempenho das bibliotecas envolvidas, através do uso conjugado da ferramenta de *survey* denominada LIBQUAL+® e de técnicas de entrevista e apuração de dados qualitativos – tendo como foco central a opinião do público das bibliotecas – e também a apuração da eficiência das próprias metodologias utilizadas na pesquisa, buscando diagnosticar necessidades de melhorias naqueles.

O presente artigo vem apresentar, de forma sintética, as linhas teóricas que fundamentaram a referida pesquisa e seus resultados. Busca, ainda, dar visibilidade aos resultados obtidos no sentido de propor melhorias à gerência das bibliotecas em questão, sempre com o foco na satisfação das demandas informacionais de quem faz uso de tais unidades de informação.

2 Marco teórico

A utilização do LIBQUAL+® para a avaliação de bibliotecas tem forte correlação com o contexto no qual esse método foi concebido, oriundo das atuais teorias da área empresarial sobre eficiência em serviços.

Assim, torna-se fundamental entender um pouco desse contexto.

Uma dificuldade importante que Berry e Parasuraman (1992) *apud* Silva e Ribeiro (s.d.) colocam em relação à avaliação de serviços é o seu caráter de intangibilidade: diferentemente da produção de bens concretos, não é possível, na execução de um serviço, separar o momento de sua produção do seu uso pelo(a) cliente ou usuário(a), o que torna a avaliação desse serviço (envolvendo o diagnóstico dos pontos positivos e/ou falhos e das demandas por melhorias) um processo mais subjetivo. Isso torna o levantamento do ponto de vista do(a)s usuário(a)s do serviço um elemento fundamental na avaliação do desempenho daquele.

A sistematização das discrepâncias entre os propósitos das corporações prestadoras de serviços e as expectativas dos clientes/usuário(a)s em relação a esses mesmos serviços permitiram a Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) *apud* Sampaio *et al.* (2004) conceituar parâmetros mensuráveis para avaliar os mesmos, estabelecendo a base para a criação do método SERVQUAL® - bastante utilizado no meio corporativo, e mesmo por bibliotecas, como é o caso do SIBI-USP (Sampaio *et al.*, 2004).

Em 1999, a Association of Research Libraries (ARL), em parceria com a Texas A&M University, buscando o desenvolvimento de um método de avaliação especialmente voltado para bibliotecas, criou uma adaptação do SERVQUAL; surgia, assim, o método LIBQUAL+®, pautado em questões de *survey* organizadas em torno de três dimensões de avaliação relativas às bibliotecas, a saber: Atendimento (valor afetivo); Controle de Informação (relativo à organização da biblioteca e aos recursos de busca informacional) e Biblioteca como Lugar (relativo à infraestrutura). O que caracteriza estes dois métodos – o SERVQUAL e o LIBQUAL+® – é, basicamente, a avaliação de índices aferidos a partir da diferença de valores entre o que os usuários consideram adequado nos atributos do serviço prestado e o que este precisa ter para ser de qualidade – o que conceitua a chamada Zona de Tolerância do serviço (ou do item considerado). A diferença entre o Valor Observado pelos usuários sobre o item medido e o valor mínimo da Zona de Tolerância caracteriza o Grau de Adequação do item – o quanto aquele atributo está ou não dentro das especificações mínimas; já a diferença entre este Valor Observado e o Valor Desejado pelos usuários para o atributo medido define a Superioridade do item do serviço – a qual indica o grau de qualidade daquele serviço (item), ou o quanto falta para atingir o padrão de qualidade almejado pelos usuários.

Desde o momento em que foi criada, essa metodologia de avaliação de bibliotecas passou a ser utilizada em larga escala, principalmente em bibliotecas do meio

universitário, sendo objeto de diversos estudos de caso dentro da literatura científica, tais como Herrera-Viedma, Lopes-Gijon, Avila-Fernandez (2008); Greenwood, Watson, Dennis (2011); e Hariri, Afnani (2008). Ressalta-se em tal literatura 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.

Uma questão que foi premissa fundamental para justificar a realização da pesquisa com algumas das bibliotecas do SIBI municipal aqui estudado é o fato dos métodos de avaliação de atendimento aqui tratados serem muito pouco aplicados no contexto das bibliotecas públicas e escolares brasileiras. Almeida Júnior (2003) levanta diversos entraves colocados à avaliação de tais bibliotecas, relacionados à forma de gestão das mesmas e aos problemas característicos das instituições do setor público no Brasil. Junto a essas críticas, há de se ponderar também – como questão relevante na realização da avaliação de atendimento – o perfil de público comumente encontrado nas bibliotecas públicas brasileiras, que é bem mais diversificado que nas bibliotecas universitárias, nestas últimas nas quais onde o LIBQUAL+® tem sido predominantemente aplicado e discutido na literatura científica corrente. No caso de bibliotecas escolares, há ainda a presença de público infantojuvenil, o qual, pelas características que lhe são próprias, exige uma abordagem diferenciada, para a qual o modelo *survey* apresenta limitações.

Conforme veremos na seção Metodologia, a aplicação do LIBQUAL+® no SIBI-SC foi conjugada à apuração de comentários livres feitos pelo(a)s entrevistado(a)s sobre as bibliotecas. Também vale destacar a utilização de uma metodologia de entrevista semiaberta – anteriormente utilizada na implantação do Programa de Avaliação de Qualidade (PAQ) do SIBI-USP (Sampaio *et al.*, 2004) – que consiste na avaliação, junto ao (à) usuário(a), de aspectos positivos, negativos, e coisas que poderiam mudar na biblioteca. Essa metodologia – aqui chamada de Abordagem Benevox®, em alusão ao software de John Whitman que lhe serviu de base – teve papel fundamental no levantamento de dados da biblioteca escolar que participou da presente pesquisa,

onde as características específicas do público impuseram dificuldades decisivas à aplicação do LIBQUAL+®.

3. Método

A construção do formulário LIBQUAL+® para a presente pesquisa considerou as características diversas do público das três bibliotecas consideradas, bem como o contexto do funcionamento das mesmas. Tomou-se por base o formulário utilizado na avaliação da biblioteca da Universidade de Duke realizada em 2005 – que serviu como base às críticas de Edgar (2006) – simplificando-se quesitos das dimensões Atendimento e Biblioteca como Lugar e excluindo-se alguns itens do Controle da Informação. Além disso, acrescentou-se na dimensão Biblioteca como Lugar um quesito relativo aos eventos e ações culturais realizados pelas bibliotecas. Desta forma, chegamos a um formulário de 16 itens – sendo 7 sobre Atendimento, 4 sobre Controle de Informação e 5 sobre Biblioteca como Lugar e Eventos – conforme consta da Figura 1.

Outra questão relevante diz respeito aos índices do LIBQUAL+® comumente aplicados. Conforme falado no marco teórico, a avaliação desse instrumento se pauta originalmente no levantamento de um Valor Mínimo (VM) admitido para um item da biblioteca; o valor que esse item de fato possui, ou Valor Observado (VO); e o Valor Desejado (VD) para o mesmo. A diferença (VD – VM) determina a chamada Zona de Tolerância, em relação à qual são calculados o Índice de Adequação (VO – VM) e o Índice de Superioridade (VD – VO) que servem como parâmetros para avaliar a qualidade das bibliotecas. As pessoas que geriram a pesquisa, entretanto, consideraram que a avaliação de três notas por quesito geraria confusão de entendimento nas entrevistas – dado o perfil diverso do público a entrevistar – decidindo-se de antemão eliminar a avaliação do Valor Mínimo, fazendo-se a avaliação em função do Índice de Superioridade, calculado em função da Nota (do Valor Observado) e da Nota Ideal (VD). No entanto, nas entrevistas, o(a)s usuário(a)s não compreenderam em sua maioria o papel da Nota Ideal na pesquisa – geralmente atribuíam notas máximas argumentando o senso comum de que “bom é dez”; dessa forma, caso os Índices de Superioridade fossem apurados, dariam a falsa ideia de um público com exigência de qualidade altíssima, o que as próprias observações sobre as entrevistas (sobre as quais falaremos adiante) contradizem.

No. de controle: _____

Questões		Nota	Nota desejada
Atendimento das(es) Funcionária(s)			
AT-1	Confiança passada pelas(es) funcionária(s)		
AT-2	Atenção individual		
AT-3	Disponibilidade (disposição) para atender		
AT-4	Conhecimento para responder perguntas		
AT-5	Cortesia (respeito)		
AT-6	Entendimento das necessidades do(a)s leitor(a)s		
AT-7	Independência em relação às(es) funcionária(s) para resolver problemas		
Controle da Informação			
CI-1	Existência de recursos eletrônicos (computador e similares)		
CI-2	Qualidade dos equipamentos e materiais		
CI-3	Ferramentas de busca e acesso aos materiais (livros e outros)		
CI-4	Facilidade para encontrar os materiais (livros e outros)		
Biblioteca como Lugar			
EL-1	Silêncio para concentração		
EL-2	Conforto		
EL-3	Possibilidade para estudo		
EL-4	Possibilidade para reunir em grupo		
EL-5	Realização de eventos (Barganha Book, Estação Leitura, etc.)		
Observações gerais do(a) entrevistado(a):			

Figura 1. Formulário LIBQUAL+® - Adaptado para pesquisa

Assim, a apuração da qualidade das bibliotecas se pautou apenas nas Notas (ou Valores Observados). Entretanto, para dar maior subsídio à análise dos dados, foram conjuntamente utilizadas medidas oriundas da Estatística, a saber:

- Média Aritmética (simples e ponderada – falaremos sobre a ponderação a seguir);
- Coeficientes de Variação (calculados a partir dos desvios-padrão das médias);
- Mediana (valor que divide o universo dos dados exatamente metade acima e metade abaixo dele);
- Amplitude (diferença entre o menor e o maior valor atribuído a um item);
- Índice de abstenção de cada item.

A média aritmética e a mediana funcionam como índices da concentração de dados em determinados valores; já a amplitude e os coeficientes de variação medem a dispersão dos dados (a mediana também ajuda a visualizar a dispersão dos dados em conjunto com a amplitude, devido à sua propriedade de dividí-los ao meio); já o índice de abstenção atua como validador dos dados, afetando diretamente a amostragem das entrevistas.

Conforme já dito anteriormente foram utilizadas – juntamente à abordagem pelos itens do LIBQUAL+® – técnicas de abordagem qualitativa, cujos dados foram expressos tanto na forma de comentários livres como direcionados através da Abordagem Benevox®, a fim de dar maior subsídio à avaliação das bibliotecas, buscando inclusive levantar aspectos relevantes destas

não abordados pelo *survey*. Para padronizar tais comentários e, desta forma, tornar possível a contagem estatística dos mesmos, eles passaram por um processo de indexação; os termos controlados - subordinados às dimensões utilizadas pelo LIBQUAL+® e qualificados como de boa qualidade (+) ou má qualidade (-) da dimensão superordenada - foram sendo atribuídos conforme as entrevistas eram apuradas (agrupando-se ocorrências semelhantes); desta forma foi sendo constituído um tesouro para relacionar os termos criados. Esse tesouro (estrutura hierárquica) consta do Apêndice I no final do presente artigo.

Na análise dos indexadores dos comentários foram utilizadas as seguintes medidas estatísticas:

- Frequência da qualificação das dimensões superordenadas em relação ao total de indexadores (forma de gráfico tipo pizza);
- Saldos dimensionais (diferença entre a frequência de indexadores bons e ruins dentro de uma mesma dimensão);
- Frequência de cada termo subordinado à qualificação de uma dimensão (para medir as ocorrências mais comuns nas bibliotecas).

Assim, na análise das duas bibliotecas públicas participantes da pesquisa, confrontaram-se as medições dos itens do *survey* propriamente dito com as frequências dos indexadores dos comentários livres; já na biblioteca escolar – devido ao impedimento da aplicação do *survey* pelo contexto do público – utilizou-se apenas a análise qualitativa dos indexadores – gerados pela Abordagem Benevox®.

Ao longo das entrevistas também foram feitas anotações sobre o estado de ânimo das pessoas entrevistadas (avaliando-se itens como atenciosidade, senso crítico, interesse na pesquisa, seriedade nas respostas, etc.) como recurso para qualificar os dados; tais impressões foram base para a atribuição de uma ponderação aos questionários, numa escala de 1 a 3. A critério, alguns questionários com dados poucos consistentes foram anulados; já em outros, nos quais os dados do *survey* eram pouco consistentes mas constavam comentários relevantes, somente esses comentários foram considerados (são os questionários “somente qualitativos”). Nas estatísticas, os dados ponderados sempre aparecem confrontados com os dados brutos (sem ponderação), avaliando-se o efeito da aplicação dos pesos sobre as estatísticas – preservando-se, assim, os dados originais, para evitar tendenciosidade nas análises. Somente a estatística dos termos indexadores dentro da qualificação das dimensões (último dos índices qualitativos) não passou por ponderação, a fim de preservar a opinião das pessoas entrevistadas.

Participaram da pesquisa duas bibliotecas públicas (de agora em diante, “1” e “2”) e uma escolar-comunitária (“3”), escolhidas pelo critério de maior público e visibilidade. Para cada uma (na ordem acima) tomou-se uma semana para fazer as entrevistas, cobrindo-se todo o horário de atendimento ao público; utilizaram-se locais relativamente afastados do atendimento das bibliotecas para fazer as entrevistas, as quais se efetuavam preferencialmente após o atendimento, ou numa situação na qual o corpo funcional da biblioteca não pudesse influenciar as respostas da entrevista.

O processamento dos dados e a indexação dos comentários foram feitos em softwares apropriados (respectivamente o PSPP em Windows 7 e o W32 para Windows XP), sendo esses dados depois compilados em Excel (para fazer as tabelas e os gráficos) e posteriormente convertidos para Acrobat (pdf).

4. Apresentação e discussão dos resultados

Em virtude da quantidade expressiva de dados gerados, comentaremos os resultados da pesquisa de maneira sucinta, centrando maior foco no diagnóstico dado às bibliotecas e das dimensões avaliadas nas mesmas, bem como na análise dos métodos de avaliação.

A Biblioteca 1 foi a que teve melhor desempenho dentre as pesquisadas, com os itens da dimensão Atendimento atingindo níveis de excelência, de modo geral, como o Gráfico 1 mostra.

Foram levantados como aspectos positivos a atenciosidade do atendimento, o suporte dado ao público e a relação próxima entre atendentes e usuários; por outro lado, colocaram-se como pontos falhos a falta de atendentes e a excessiva dependência do público (ou falta de autonomia) em relação ao atendimento. A dimensão Biblioteca como Lugar também foi bem avaliada, apontando-se a boa estruturação do espaço e os eventos de incentivo à leitura – com a ressalva de precisarem de melhor divulgação. Na dimensão Controle da Informação, os dois itens relativos aos recursos eletrônicos tiveram na análise quantitativa prejudicada pelos altos índices de abstenção, tendo tido desempenho ruim na análise dos descritores; já os itens de organização de acervo confrontam a boa organização física com a necessidade de atualização dos materiais; de modo geral, o Controle da Informação foi a pior das três dimensões nesta biblioteca.

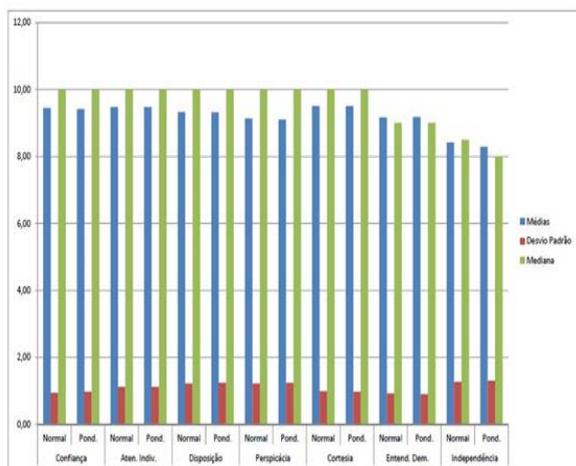


Gráfico I. Resultados da avaliação da dimensão Atendimento na Biblioteca 1

O desempenho da Biblioteca 2 não foi tão satisfatório, como mostra a Tabela 1. A dimensão Biblioteca como Lugar teve índices pouco consistentes na análise quantitativa – combinando notas medianas com altos índices de dispersão, junto a um péssimo desempenho na análise dos descritores. A necessidade de ampliar e divulgar mais os eventos de incentivo à leitura nesta biblioteca foi demonstrada tanto na análise dos termos indexadores como no índice mediano de abstenção nos dados quantitativos; também falou-se na necessidade de melhorias no espaço da biblioteca (pelas mesmas tabelas acima). O Controle da Informação também teve mau desempenho, com índices ruins tanto nas notas quantitativas baixas com altíssima dispersão de dados como na análise dos descritores; surgiram principalmente demandas relacionadas à atualização do acervo (em especial, a aquisição de materiais tratando de assuntos específicos) e à falta de recursos eletrônicos. Já o Atendimento teve desempenho um pouco melhor, mas não ao ponto de demonstrar qualidade, tendo notas e dispersão de dados medianas na análise quantitativa, e índices praticamente estáveis na análise dos descritores. A falta de atenciosidade da equipe de atendentes foi bastante criticada; também surgiu novamente como questão relevante a falta de autonomia do(a)s usuário(a)s da biblioteca; apesar disso, o atendimento desta biblioteca ainda é considerado superior ao de outras por alguns (algumas) usuário(a)s.

Na análise qualitativa feita na biblioteca escolar “3”, o maior número de ocorrências (indexadores) ocorreu na dimensão Controle da Informação, que teve desempenho ligeiramente ruim, sendo novamente levantadas as demandas por atualização de acervo e falta de recursos eletrônicos. A dimensão Biblioteca como Lugar também foi ruim, tendo sido levantada a necessidade de melhorias no local da biblioteca e problemas com a limpeza do local; contudo, os eventos

de incentivo à leitura foram elogiados; chamou a atenção o fato do local da biblioteca ter sido bastante criticado pela classe docente da escola.

Atendimento	Frequência	Porcentagem
Falta de atendentes	4	18,18
Falta de disposição dos atendentes	4	18,18
Atendentes pouco atenciosos	3	13,64
Demandas gerais	3	13,64
Adequação a público	1	4,55
Adequar horário de funcionamento	1	4,55
Atendentes com pouco cortesia (simpatia)	1	4,55
Crítica a procedimentos	1	4,55
Melhorar capacitação para atendimento	1	4,55
Dados sem indexador	3	13,64
Totais AT na Biblioteca AA	22	100,00

Tabela I. Desempenho da Biblioteca 2

O Atendimento, os resultados para o qual são apresentados na Tabela 2, foi a dimensão melhor cotada, sendo elogiada a atenciosidade das atendentes; contudo, uma peculiaridade interessante é que as entrevistas feitas com estudantes da escola praticamente não citaram esta dimensão, demonstrando a necessidade de uma política diferenciada com esse estrato de usuário(a)s.

Atendimento	Frequência	Porcentagem
Demandas gerais	5	45,45
Falta de atendentes	3	27,27
Adequar horário de funcionamento	2	18,18
Dependência do atendimento para resolver demandas	1	9,09
Totais AT	11	100,00

Tabela 2. Avaliação pelos usuários do Atendimento na Biblioteca 3

5. Conclusões

A pesquisa cumpriu com o objetivo de fazer uma análise fidedigna da percepção do(a)s leitor(a)s sobre o atendimento realizado e a infraestrutura mantida pelas três bibliotecas avaliadas. A excelência da Biblioteca 1 foi ressaltada tanto quanto os pontos falhos da Biblioteca 2; por outro lado, o atendimento, em linhas gerais, mostrou bom desempenho em duas das bibliotecas quanto à atenciosidade de quem atua dando suporte aos(as) leitor(a)s, fazendo emergir a demanda pela ampliação do quadro de atendentes. Já o acervo suscita no público das bibliotecas demandas por melhorias nas políticas de desenvolvimento de

coleções, enquanto a falta de recursos eletrônicos é uma questão que permanece pendente. Os projetos e eventos encabeçados pelo Incentivo à Leitura tem certa visibilidade, mas necessitam melhor divulgação, envolvendo o aprimoramento quanto à captação de novos públicos. O espaço da Biblioteca 1 é bem elogiado, enquanto o das outras duas bibliotecas precisam de melhores cuidados. Finalmente, a pouca visibilidade do atendimento para o público infantojuvenil – visível na análise da Biblioteca 3, é um dado surpreendente que demanda um trabalho diferenciado. Assim, tudo o que está exposto acima fornece bastante subsídio para a elaboração das políticas relativas ao Sistema de Bibliotecas da Cidade pelo poder público, em prol de se legitimarem as boas práticas que vem sendo feitas, corrigir o que está falho e, desta forma, aprimorar o sistema de bibliotecas como um todo.

Com relação ao propósito metodológico, a presente avaliação demonstrou que o LIBQUAL+® é um instrumento limitado para avaliar bibliotecas com grande variação de perfil de público, principalmente porque o uso da tripla escala (Valor Observado, Valor Mínimo, Valor Desejado) e dos Índices de Adequação e de Superioridade enfrenta o problema da compreensão do público entrevistado. Ainda que o LIBQUAL+® consiga levantar dados sobre alguns itens, provou não ser um instrumento de avaliação autossuficiente. A abordagem Benevox® se mostrou um instrumento de avaliação versátil para a coleta de dados com um público diverso, e o uso da indexação mostrou-se eficaz na apuração estatística de dados de origem qualitativa, permitindo a avaliação das dimensões do LIBQUAL+® independentemente do uso deste instrumento. As técnicas de entrevista dirigida, aliadas ao tratamento de dados qualitativos pela indexação, mostraram eficiência e versatilidade para avaliar a qualidade de serviços em unidades informacionais, podendo ser aprimoradas. Essa triangulação de métodos empregados para a coleta e apuração de dados contribuiu para a análise da qualidade das bibliotecas sob escrutínio, e seria interessante ver o mesmo tipo de avaliação replicado em outro contexto municipal para aferir o grau de potencial contribuição à gestão de bibliotecas públicas e aos estudos sobre qualidade de serviços nas bibliotecas e centros de informação.

Agradecimentos

Aos diretores e funcionários das bibliotecas pesquisadas pelo seu apoio e colaboração na realização desta pesquisa.

Referências

- Almeida Júnior, Oswaldo Francisco de. (2003). *Biblioteca Pública: avaliação de serviços*. Londrina: Eduel, 2003.
- Berry, Leonardo L.; Parasuraman, A. (1992). *Serviços de Marketing: Competindo Através da Qualidade*. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.
- Calvert, Philip. (2005). It's a mystery. *Mystery shopping in New Zealand's public libraries*. // *Library Review* 54:1 (2005) 24-35.
- Edgar, Bill. (2006). Questioning LibQUAL+: Critiquing its Assessment of Academic Library Effectiveness. // *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology* 43:1 (2006) 1-17.
- Greenwood, Judy; Watson, Alex; Dennis, Melissa (2011). Ten Years of LibQual: A Study of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of Mississippi 2001–2010. // *The Journal of Academic Librarianship* 37:4 (2011) 312–318.
- Hariri, Nadjla; Afnani, Farideh. (2008). LibQUAL+ in Iran: a subgroup analysis by gender. // *Performance Measurement and Metrics*. 9:2 (2008) 80-93.
- Herrera-Viedma, Enrique; López-Gijón, Javier; Ávila-Fernández, Belén. (2008). Satisfacción de usuarios y calidad: El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. // *Coloquio ALCI 2008, Veracruz (México)*, 21-23 Septiembre 2008.
- Melo, Luiza Baptista; Sampaio, Maria Imaculada Cardoso. (2010). Medição da qualidade em bibliotecas e centros de informação: novos indicadores de desempenho. // *BAD Actas: Congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas*. // <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/184/180>. (2012-02-09).
- Olszewski, Lawrence; Rumbaugh, Paula. (2010). An international comparison of virtual reference services. // *Reference & User Services Quarterly* 49:4 (2010) 360-368.
- Parasuraman, A; Zeitham, Valerie A.; Berry, Leonard L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. // *Journal of Retailing* 64:1 (1988) 12-40.
- Sampaio, Maria Imaculada Cardoso; Fontes, Cybelle de Assunção; Rebello, Maria Alice de França Rangel; Zani, Rosa Maria Fisch; Barreiros, Adriana de Almeida; Prado, Ana Mara Marques de Cunha; Cordeiro, Eliana de Cássia Aquareli; Villela, Maria Cristina Olaio; Moraes, Marli Inocência de; Lobardi, Valéria Vilhena; Netto, Adherbal Caminada. (2004). PAQ – Programa de Avaliação da Qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no Sibi/USP // *Ciência da informação* 33:1 (2004) 142-148.
- Silva, Sílvia Ceroni da; Ribeiro, José Luis Duarte. (s.d.) A qualidade assegurada através da prestação, recuperação e correção de serviços. http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1998_ART082.pdf (2012-02-06).

Received: 2015-09-14. Accepted: 2016-02-12

Apêndice: Tesouro dos descritores referentes aos comentários de entrevistas: Estrutura hierárquica**ATENDIMENTO (VALOR AFETIVO)**

NT BOM ATENDIMENTO

NT ATENDENTES ATENCIOSO(A)S
 ATENDENTES CAPACITADO(A)S
 ATENDENTES DISPOSTO(A)S
 ATENDENTES SIMPATICA(O)S
 ATENDIMENTO A PUBLICO VARIADO
 ATENDIMENTO SUPERIOR A OUTRAS BIBLIOTECAS
 BOA ATENCAO INDIVIDUAL AOS(AS) LEITORE(A)S
 BOAS INDICACOES DE LEITURA
 BOM CONHECIMENTO DO(A)S ATENDENTES
 BOM ENTENDIMENTO DAS DEMANDAS DO(A)S LEITORE(A)S
 ELOGIOS GERAIS AO ATENDIMENTO
 HORARIO DE FUNCIONAMENTO ADEQUADO
 NT SALA DE AULA - ATENDIMENTO
 INDEPENDENCIA PARA RESOLVER PROBLEMAS - USUARIO(A)S

MAU ATENDIMENTO

NT ADEQUACAO A PUBLICO
 NT GERAL
 GRUPOS ESPECIFICOS
 NT UNIVERSITARIO(A)S
 ADEQUAR HORARIO DE FUNCIONAMENTO
 ATENDENTES COM POUCA CORTESIA (SIMPATIA)
 ATENDENTES POUCO ATENCIOSA(O)S
 CRITICA A PROCEDIMENTOS
 NT PROIBICAO DE ENTRADA COM BOLSAS
 DEMANDAS GERAIS
 NT ATENDIMENTO ONLINE
 AULAS DE COMPUTACAO
 AUTOEMPRESIMO - CIRCULACAO DE MATERIAIS
 MONITORE(A)S (INFORMATICA)
 XEROX
 DEPENDENCIA DO ATENDIMENTO PARA RESOLVER DEMANDAS - USUARIO(A)S
 FALTA DE ATENDENTES
 FALTA DE DISPOSICAO DO(A)S ATENDENTES
 FALTA DE ENTENDIMENTO DAS DEMANDAS DO(A)S LEITORE(A)S
 MELHORAR CAPACITACAO PARA ATENDIMENTO

BIBLIOTECA COMO LUGAR

NT BOM LUGAR

NT BOA DIVULGACAO - EVENTOS
 BOA LIMPEZA DO LOCAL
 ELOGIOS A DECORACAO
 ELOGIOS A EVENTOS/PROJETOS (INCENTIVO A LEITURA)
 ELOGIOS A INFRAESTRUTURA
 ELOGIOS GERAIS - LOCAL
 ESPACO PARA REUNIOES EM GRUPO
 LOCAL AGRADAVEL/CONFORTAVEL
 LOCAL PROPICIO A ESTUDO/LEITURA
 LOCALIZACAO BOA
 SILENCIOSO PARA CONCENTRACAO

MAU LUGAR

NT AMPLIAR EVENTOS/PROJETOS (INCENTIVO A LEITURA)
 NT BIBLIOTECAS ITINERANTES
 CONCURSOS LITERARIOS
 INTERVENCOES CULTURAIS
 MONITORES EDUCACIONAIS (ORIENTACAO DE LEITURA)
 PALESTRAS LITERARIAS
 SARAUS/REUNIOES LITERARIAS
 TELA DIGITAL
 VISITAS A BIBLIOTECA

CRITICA A USUARIO(A)S

DEMANDAS GERAIS - LOCAL
 NT ALMOFADAS
 BANHEIROS
 BEBEDOUROS
 LOUSAS
 FALTA DE DIVULGACAO - BIBLIOTECA
 FALTA DE DIVULGACAO - EVENTOS

FALTA DE INVESTIMENTO
 FALTA DE LIMPEZA NO LOCAL
 NT BANHEIROS
 FALTA DE LOCAL - ESTUDO EM GRUPO
 FALTA DE LOCAL - ESTUDO/LEITURA INDIVIDUAL
 FALTA DE SILENCIO
 IMPLANTAR NOVAS BIBLIOTECAS
 LOCALIZACAO RUIM
 NT BARULHO EXTERNO
 MELHORAR/REFORMAR LOCAL DA BIBLIOTECA
 NT LOCAL PEQUENO
 POUCO CONFORTO
 PROBLEMAS DE ACESSIBILIDADE
 REFORMAR/TROCAR MOBILIARIO

CONTROLE DA INFORMACAO

NT BOM CONTROLE
 NT ACERVO BEM VARIADO
 BOA CONSERVACAO DO ACERVO
 BOAS FERRAMENTAS DE BUSCA
 ELOGIOS A MATERIAIS ESPECIFICOS
 NT APOSTILAS
 NT APOSTILAS PARA VESTIBULARES
 ASTRONOMIA
 GIBIS/QUADRINHOS
 JORNAIS
 POESIA
 REVISTAS
 ELOGIOS A REDE (INTERNET)
 ELOGIOS AO ACERVO - ORGANIZACAO
 ELOGIOS AO EMPRESTIMO DE LIVROS/MATERIAIS
 ELOGIOS GERAIS AO ACERVO
 EXISTENCIA DE BONS COMPUTADORES
 FACILIDADE PARA ENCONTRAR LIVROS/MATERIAIS
 NUMERO DE COMPUTADORES SUFICIENTES
 MAU CONTROLE
 NT ATUALIZAR ACERVO
 CRITICAS AO EMPRESTIMO DE LIVROS/MATERIAIS
 DEMANDA POR MATERIAIS ESPECIFICOS
 NT CURIOSIDADES
 ESPORTES
 FISICA
 GIBIS/QUADRINHOS
 HISTORIA DO BRASIL
 JORNAIS
 LITERATURA
 NT ROMANCES
 LIVROS CLASSICOS
 LIVROS DE OUTROS PAISES
 LIVROS DIDATICOS
 MATEMATICA
 PEDAGOGIA
 PINTURA
 RELIGIAO
 NT EVANGELICOS
 REVISTAS
 SOCIOLOGIA
 VAMPIROS
 VIDEO
 DIFICULDADE PARA ENCONTRAR LIVROS/MATERIAIS
 DISCIPLINAR ACESSO A INTERNET
 FALTA DE AUTONOMIA - BUSCA
 FALTA DE CONTROLE DO ACERVO
 NT LIVROS NAO DEVOLVIDOS/PERDIDOS
 FALTA DE EQUIPAMENTOS
 FALTA DE FERRAMENTAS DE BUSCA
 FALTA DE SINALLIZACAO
 MA CONSERVACAO DO ACERVO
 MELHORAR EQUIPAMENTOS
 MELHORAR ORGANIZACAO DO ACERVO
 MELHORAR PROCESSAMENTO DA INFORMACAO
 MELHORAR REDE (INTERNET)