

Revisão da literatura nas bases internacionais Scopus e ISI Web of Science para seleção de critérios para avaliação de serviços oferecidos por bibliotecas

Maria Bernarda Teixeira Duarte (IEN) - bernarda@ien.gov.br

Luiz Fernando Sampaio Barbosa (CNEN) - lfbarbos@cnen.gov.br

Helder Gomes Costa (UFF) - hgc@latec.uff.br

Resumo:

Este trabalho tem por objetivo fazer uma busca nas bases internacionais Scopus e ISI Web of Science para dar suporte à construção de um modelo para a avaliação dos serviços oferecidos por bibliotecas. Esta revisão visa à definição de um conjunto de critérios de avaliação para elaborar o questionário a ser aplicado aos usuários da biblioteca do Instituto de Engenharia Nuclear - IEN, especializada na área de tecnologia nuclear. Os resultados obtidos com o questionário proposto devem estabelecer uma sistemática capaz de captar a percepção dos usuários quanto aos serviços oferecidos e contribuir para a melhoria da qualidade desses serviços.

Palavras-chave: *Avaliação de serviços. Serviços de biblioteca. Qualidade dos serviços.*

Área temática: *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

Revisão da literatura nas bases internacionais Scopus e ISI Web of Science para seleção de critérios para avaliação de serviços oferecidos por bibliotecas

Resumo:

Este trabalho tem por objetivo fazer uma busca nas bases internacionais Scopus e ISI Web of Science para dar suporte à construção de um modelo para a avaliação dos serviços oferecidos por bibliotecas. Esta revisão visa à definição de um conjunto de critérios de avaliação para elaborar o questionário a ser aplicado aos usuários da biblioteca do Instituto de Engenharia Nuclear – IEN, especializada na área de tecnologia nuclear. Os resultados obtidos com o questionário proposto devem estabelecer uma sistemática capaz de captar a percepção dos usuários quanto aos serviços oferecidos e contribuir para a melhoria da qualidade desses serviços.

Palavras-chave: Avaliação de serviços. Serviços de biblioteca. Qualidade dos serviços.

ÁREA TEMÁTICA III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca do Instituto de Engenharia Nuclear - IEN é especializada e esta caracterização se deve ao fato de ter como objetivo principal oferecer e prestar serviços informacionais aos pesquisadores, técnicos e alunos de pós-graduação na área nuclear e correlatas.

Bibliotecas estão em constante evolução. Por isso, existe a premência de uma busca diversificada para atender as necessidades atuais dos usuários, que são o principal elemento da biblioteca.

A avaliação é um instrumento necessário para que a biblioteca possa de uma forma elaborada e embasada, realizar o processo de análise de suas ações como também determinar estratégias de melhorias, configurando novos processos e aperfeiçoando suas melhores práticas nos diferentes meios de atuação.

1.1 Problema da pesquisa

A biblioteca do IEN oferece aos seus usuários serviços de informação seja presencialmente, seja através de ferramentas tecnológicas disponíveis *on line*. Entretanto no contexto do objeto de estudo não ocorre uma abordagem regularizada para a avaliação dos serviços prestados pela biblioteca do IEN.

Desta forma, faz-se necessária à realização de uma verificação de critérios de avaliação de serviços e sua adaptação ao contexto de bibliotecas.

O alcance destes objetivos é materializado pela proposta de construção de um modelo para avaliação da percepção dos usuários dos serviços oferecidos pela biblioteca do IEN quanto à qualidade destes serviços.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Para o desenvolvimento deste levantamento, foi utilizada para a pesquisa a frase: *Quality Evaluation of Libraries AND Quality of Libraries Services*. Com relação aos recortes, a pesquisa foi efetuada nas bases de dados SCOPUS em 09/02/2012 e *ISI Web of Science* em 13/03/2012, em títulos de artigos, no período compreendido entre os anos de 2008 a 2012. Os registros indicados para esta pesquisa foram analisados originando a seleção de um conjunto de artigos considerados como os mais aderentes à pesquisa em *questão*. Esta seleção de artigos foi analisada com maior profundidade, ampliando a abrangência da pesquisa descrita.

2.1 Análise dos artigos selecionados nas bases Scopus e ISI Web of Science

A análise dos artigos foi realizada à luz dos seguintes constructos: objetivos, método utilizado, critérios de avaliação, aplicação, recorte geográfico, resultados, contribuição científica e contribuição na prática.

Babalhavaeji et al (2010) exploram e identificam quais critérios exercem uma relação significativa com a qualidade de desempenho das bibliotecas acadêmicas e utilizam esses critérios para desenvolver um instrumento de avaliação para avaliar a qualidade dos Serviços Baseados na Tecnologia da Informação - ITBS (*Information Technology-Based Services*), das bibliotecas acadêmicas. Os principais critérios usados como ferramenta para avaliar desempenho de ITBS das bibliotecas acadêmicas e para futuros estudos foram os equipamentos e instalações, serviços públicos oferecidos, materiais não livros, pessoal e o treinamento do usuário. Este estudo foi baseado nas bibliotecas da Universidade Islâmica, Teerã e poderá ser

aplicado em todas as bibliotecas acadêmicas através da rede de informação e com apoio de sistemas de informação. O trabalho pretende servir como roteiro de investigação acerca de avaliação de qualidade de ITBS em bibliotecas acadêmicas para pesquisadores, gestores, autoridades acadêmicas e usuários de bibliotecas.

Chen e Chou (2011) desenvolvem um modelo combinando dois conceitos *Grey Relational Analysis* - GRA e *Quality Function Deployment* – QFD, para facilitar a construção de técnicas de melhoria da qualidade de serviços baseados na necessidade dos usuários. Utilizam o modelo SERVQUAL e a escala de Likert de cinco pontos como ferramenta de diagnóstico para medir a qualidade dos serviços. O trabalho envolve aplicação de questionários para avaliar o grau de satisfação dos usuários e entrevistas com especialistas para desenvolver técnicas de melhoria de serviços para satisfazer as necessidades dos usuários. Esses questionários empregam os fatores: tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia e empatia como as principais prioridades das necessidades dos usuários. Os autores usam um caso empírico para identificar as técnicas de melhoria dos serviços de uma biblioteca da Universidade em Taiwan, realizada com uma amostragem aleatória estratificada, de outubro a novembro de 2009, com estudantes, professores e pessoal administrativo. Durante o processo de pesquisa, obtiveram a diferença entre importância e a satisfação de qualidade de serviço. Em seguida, apresentam sugestões para gestores de bibliotecas quanto à gestão do conhecimento, educação, formação e treinamento de pessoal, normas de funcionamento e mecanismos de prevenção como garantia de qualidade nos serviços oferecidos e como prioridade na satisfação dos usuários.

Cho (2010) pretende desenvolver um sistema de avaliação de desempenho para serviços de compartilhamento de recursos acadêmicos entre bibliotecas universitárias com base no modelo de gestão da Cadeia de Suprimentos para Empresas (*Supply Chain Management* – SCM) e do modelo de referência conhecido como Referência de Operação da Cadeia de Suprimentos (*Supply Chain Operation Reference* – SCOR). Para isto, propõe o uso de métodos de avaliação e alguns exemplos de aplicação que incluem questões com escala de Likert em pesquisas, análise quantitativa por meio de estatística e as questões quantitativas em pesquisas. Os critérios empregados foram calcados em desenvolvimento de recursos humanos, custos, parceria, confiabilidade, receptividade, agilidade, garantia

dos serviços, flexibilidade, padronização dos serviços, dentre outros como sendo alguns dos fatores sugeridos para superar a escassez nacional de recursos de informação. Foi utilizado o conjunto de bibliotecas universitárias na Coréia do Sul para o compartilhamento de recursos acadêmicos.

Garibay et al (2010) propõem a utilização de uma combinação do *Quality Function Deployment* – QFD, que define requisitos do cliente e atribui prioridades para eles, e do modelo *Kano*, que oferece uma abordagem eficaz para priorizar as necessidades dos clientes e ajuda a compreender a natureza dessas necessidades, como ferramenta para avaliar a qualidade de serviço de uma biblioteca digital da Universidade de Guadalajara no México. Para isto, foi feita a revisão de uma série de documentos para desenvolver um questionário específico para medir a qualidade de uma biblioteca digital, próprio para este estudo, a ser aplicado *on-line*, contendo 22 itens agrupados em cinco dimensões: tangíveis, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia e disponibilizado aos usuários na página da *web* da biblioteca digital da universidade.

Hariri e Norouzi (2011) consultam a literatura sobre bibliotecas digitais (digital libraries – DLs) e interface de usuários, a fim de identificar, determinar e sugerir critérios de avaliação para DLs e interface de usuário. Como suporte à pesquisa usam a revisão da literatura, sem a pretensão de ser exaustiva, para identificar nos textos relacionados, palavras-chave, pesquisa em *websites* de avaliação e algumas bases de dados como *Emerald*, *ProQuest*, *Lisa*, *Eric* dentre outras. Identificaram 22 critérios de avaliação para a interface de DLs. Dentre os critérios considerados, alguns como *feedback*, facilidade de uso, customização, suporte ao usuário, interação, compatibilidade, visibilidade do status do sistema, experiência do usuário, flexibilidade e acessibilidade devem ser aplicados mais no futuro para que possam ajudar os organismos a prestar mais atenção à avaliação das DLs. Como resultado após revisão de textos relacionados, três categorias principais foram identificadas: interface de usuários e DLs, DLs e usabilidade, e outros estudos relacionados com a interface de usuário. Inspirados nas implicações desta revisão, os autores estão fazendo pesquisa na interface DLs iraniana com base em 10 critérios de avaliação, incluindo a pesquisa, a integridade, a orientação, navegação, *design*, correção de erros, apresentação das informações, controle de usuário, idioma da interface e simplicidade.

Huang et al (2009) visam a construção de um modelo *Fuzzy* de avaliação da qualidade do serviço para bibliotecas do ensino superior das Universidades de Taiwan. Usaram uma biblioteca da universidade de Taiwan, em 2008, como estudo de caso para criar um formulário com construções abrangentes a fim de estabelecer um modelo de avaliação *Fuzzy* da qualidade do serviço da biblioteca, identificando assim, a viabilidade da abordagem pela condução de um estudo empírico aplicando amostras estatísticas estratificadas e administrando questionários. Propõem então, cinco etapas na construção desse modelo, considerando as dimensões: facilitação do espaço físico e do armazenamento da biblioteca; orientação de serviço e indicação adequada; conteúdo de serviço e exclusividade de tempo de atendimento; atitude profissional do pessoal na prestação dos serviços necessários; comunicação e interação entre equipe de funcionários e leitores.

Kim (2011) em uma revisão seletiva de estudos de valorização avaliou diversas características, incluindo métodos, assuntos e reportagens da comunicação social, a fim de identificar referenciais teóricos para auxiliar na compreensão das tendências em serviços de biblioteca. Dois quadros distintos foram identificados: o quadro de *marketing* com o método de preferência revelado e o quadro de avaliação com o método de valorização aleatória. Os estudos de enquadramento de *marketing* visam promover a comunicação entre bibliotecas e seus *stakeholders* para afetar o estado futuro de uma biblioteca, enquanto os estudos de enquadramento de avaliação visam descrever o estado atual de uma biblioteca e prever seu estado futuro. Esta abordagem em dois quadros dá suporte a uma maior exploração teórica e prática de valorização de biblioteca e seus serviços. A abordagem de dois quadros pode também ser aplicada para discussões sobre outras áreas de serviços de biblioteca e de gestão.

Kyrillidou e Cook (2008) mostram a evolução da medição e avaliação das bibliotecas sob a perspectiva tanto da Associação de Bibliotecas de Pesquisa (*Association of Research Libraries – ARL*) como da de três figuras importantes, James Gerould, F. Wilfrid Lancaster e Duane Webster, que fizeram a história das atividades de avaliação de bibliotecas e contribuíram no desenvolvimento da avaliação em bibliotecas no século passado e para o desenvolvimento futuro na área. Como resultado afirmam que o valor da informação aumenta quando utilizada em todo ciclo de vida, e que as atividades colaborativas, de aprendizagem

organizacional e pessoal são alguns adjetivos que se pode usar para descrever a última geração de ferramentas de avaliação e seu desenvolvimento evolutivo.

Lane et al (2012) pretendem medir, através do instrumento *LibQUAL +* ®, três dimensões da qualidade do serviço de bibliotecas, o atendimento, a biblioteca como um lugar e o controle da informação. Os autores buscam, através da literatura, evidências da necessidade de algumas medidas de avaliação da qualidade do serviço de bibliotecas como parte integrante do plano estratégico na expansão de acesso à biblioteca, focado na avaliação da qualidade do serviço, devido a um crescente conjunto de evidências que sugerem que o serviço de qualidade de biblioteca é fundamental para a criação de um ambiente para o crescimento acadêmico e seu desenvolvimento. Informam que o *LibQUAL +* ® foi distribuído *on-line* e via *e-mail* para uma seleção de professores de graduação e estudantes de pós-graduação de uma universidade pública de grande porte no sudoeste dos Estados Unidos, durante um mês em 2005, 2007 e 2009. Sugerem que, o modelo de três fatores se encaixa adequadamente nos dados, demonstra invariância fatorial ao longo do tempo e fornece provas de sonora integridade psicométrica da versão do instrumento.

Pinto et al (2010) visam descobrir a extensão da qualidade de serviço em bibliotecas universitárias espanholas especializadas na área de ciência e tecnologia, com base nas expectativas e percepções de seus usuários, considerando a ligação entre o comportamento da informação e da exigência de qualidade dos serviços da biblioteca. As autoras projetam uma ferramenta específica, *BiQual*, para encontrar opiniões dos usuários sobre qualidade do serviço em bibliotecas universitárias de ciência e tecnologia e para obter informações sobre as necessidades específicas de informação desse grupo em particular. A ferramenta *BiQual* foi estruturada com base em cinco dimensões de qualidade de serviço: acessibilidade, funcionalidade, comunicações, uso e valor agregado de serviços e tendências. Avaliam que a ferramenta *BiQual* é importante por ser baseada na percepção do usuário da biblioteca, ter um design moldado a partir de diversos modelos e adotar princípios de excelência, combinar os pontos de vista gerais e individuais, ser particularmente apropriado para área de ciência e tecnologia e por ser um sistema novo e aberto que pode ser continuamente aperfeiçoado.

Schrader (2011) sugere uma abordagem sobre o uso eficaz de estatísticas em bibliotecas, transformando recursos em benefícios para valorizar as bibliotecas. O artigo foi apresentado na Conferência anual da Associação de Bibliotecas de Quebec – Canadá (*Annual Conference of the Quebec Library Association*) em maio de 2010. Este artigo explora os desafios de chegar além dos números brutos para capturar e articular o sentido pleno de todo uso da biblioteca. O autor utiliza os critérios circulação, visitas ao site, eficácia, interações de usuários com o serviço da biblioteca, com o pessoal e com as coleções. Esta avaliação poderá ser aplicada em todas as bibliotecas canadenses. O trabalho evidencia o impacto no resultado do uso da biblioteca e da necessidade de métricas adicionais para demonstrar plenamente o valor e a eficácia dessas bibliotecas.

Tzeng e Wang (2011) utilizam a metodologia quantitativa e qualitativa para explorar o modelo de avaliação de sistemas de sinais nas bibliotecas. A pesquisa sintetiza os principais sistemas de sinais para bibliotecas como: localização, conteúdo, cor, estilo da fonte, iluminação, tamanho, forma e material, clareza e concisão, visual e estética. Informam também que desenvolvem um modelo de avaliação para a concepção de sistemas de sinais válidos e confiáveis utilizados em bibliotecas universitárias. Com a utilização da análise fatorial confirmatória descobriram que o modelo global foi eficaz e que a aplicação do sistema de sinais resultou na melhoria da qualidade dos serviços. Esse sistema pode ser usado também como ferramenta de verificação de validação para longo prazo no acompanhamento das necessidades dos usuários e para a implementação quando houver um redesenho do interior das bibliotecas. Esta pesquisa fornece uma ferramenta eficaz para medir o *design* dos sistemas de sinais de bibliotecas a partir da perspectiva dos usuários.

2.2 Tabulação por critério: construído a partir da pesquisa nas bases Scopus e ISI Web of Science

A revisão da literatura foi desenvolvida com base em textos selecionados nas bases *Scopus* e *ISI Web of Science*. Trata-se de uma revisão bibliográfica sistematizada, cuja estrutura se baseou nos trabalhos de Méxas et al (2012), Neves et al (2013) e Rodríguez et al (2013). A partir da leitura destes artigos, elaborou-se o

Quadro 1, que sintetiza os critérios construídos a partir da pesquisa nessas bases, com variáveis associadas por critério, citadas pelos autores.

Quadro 1 - Tabulação por critérios nas bases Scopus e ISI Web of Science

VARIÁVEIS	ARTIGO(S) IDENTIFICADO(S) NAS BASES SCOPUS e ISI WEB OF SCIENCE
Abrangência	Babalhavaeji et al (2010)
Acesso à informação	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011); Huang et al (2009); Lane et al (2012); Pinto et al (2010)
Ações cooperativas	Babalhavaeji et al (2010); Cho (2010); Huang et al (2009); Kim (2011); Kyrillidou e Cook (2008)
Adequação	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011); Huang et al (2009)
Agilidade na atenção	Huang et al (2009); Lane et al (2012)
Agilidade na disponibilização da informação	Babalhavaeji et al (2010); Cho (2010); Huang et al (2009); Lane et al (2012)
Alcance/cobertura	Huang et al (2009)
Ambiente	Babalhavaeji et al (2010); Kyrillidou e Cook (2008); Lane et al (2012)
Análise dos recursos recebidos	Babalhavaeji et al (2010); Cho (2010)
Apoio à gestão	Kim (2011)
Aprendizado	Hariri e Norouzi (2011)
Aquisição	Huang et al (2009)
Armazenamento	Huang et al (2009)
Aspectos físicos	Lane et al (2012)
Aspectos organizacionais	Huang et al (2009); Kim (2011);
Atendimento ao usuário	Babalhavaeji et al (2010); Huang et al (2009); Lane et al (2012)
Atitudes dos profissionais	Huang et al (2009); Lane et al (2012)
Atualização	Babalhavaeji et al (2010)
Automação	Huang et al (2009)
Avaliação e gestão da qualidade e inovação	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011); Kim (2011)
Avaliação de uso	Babalhavaeji et al (2010)
Características gerais do <i>software</i>	Hariri e Norouzi (2011)
Capacitação dos funcionários	Babalhavaeji et al (2010)
Circulação de documentos	Babalhavaeji et al (2010); Schrader (2011)
Cobertura local, regional, nacional e internacional	Babalhavaeji et al (2010)
Comparabilidade	Kim (2011)
Complexidade	Garibay et al (2010); Hariri e Norouzi (2011)
Comunicação entre equipe profissional e usuários	Huang et al (2009); Kim (2011); Kyrillidou e Cook (2008); Pinto et al (2010); Schrader (2011)
Condições ambientais	Hariri e Norouzi (2011)
Confiabilidade	Chen e Chou (2011); Cho (2010); Garibay et al (2010)
Consórcio	Cho (2010); Kyrillidou e Cook (2008)
Conteúdo	Tzeng e Wang (2011)
Cor	Tzeng e Wang (2011)
Credibilidade	Hariri e Norouzi (2011)
Customização	Hariri e Norouzi (2011)
Custos	Cho (2010); Hariri e Norouzi (2011)
Demanda	Kim (2011)
Disfunção (identificação de problemas)	Huang et al (2009)
Disponibilidade	Huang et al (2009)
Disponibilidade das instalações	Babalhavaeji et al (2010); Huang et al (2009)

VARIÁVEIS	ARTIGO(S) IDENTIFICADO(S) NAS BASES SCOPUS e ISI WEB OF SCIENCE
Eficácia	Schrader (2011)
Eficiência	Hariri e Norouzi (2011)
Empatia	Chen e Chou (2011); Garibay et al (2010); Huang et al (2009)
Ergonomia	Huang et al (2009)
Especificidade dos serviços	Hariri e Norouzi (2011)
Estética dos botões e letras	Hariri e Norouzi (2011)
Estilo da fonte e cor	Tzeng e Wang (2011)
Exclusividade e tempo de atendimento	Huang et al (2009)
Expectativa dos usuários	Hariri e Norouzi (2011)
Facilidade de localização	Hariri e Norouzi (2011); Huang et al (2009)
Facilidade de aprendizado e uso	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011)
<i>Feedback</i>	Hariri e Norouzi (2011)
Flexibilidade	Cho (2010); Hariri e Norouzi (2011)
Funcionalidade	Pinto et al (2010)
Funcionabilidade do sistema	Babalhavaeji et al (2010)
Garantia nos serviços	Chen e Chou (2011); Cho (2010); Huang et al (2009)
Globalização	Babalhavaeji et al (2010)
Iluminação	Tzeng e Wang (2011)
Índice de ocupação dos assentos	Huang et al (2009)
Informação	Huang et al (2009)
Infraestrutura	Hariri e Norouzi (2011)
Infraestrutura tecnológica	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011)
Instalações físicas	Huang et al (2009)
Integração em redes	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011); Kyrillidou e Cook (2008)
Interação	Hariri e Norouzi (2011); Huang et al (2009); Schrader (2011)
Interação homem-máquina	Hariri e Norouzi (2011)
Líderes garantido tomada de decisão	Babalhavaeji et al (2010)
Líderes integrados	Babalhavaeji et al (2010); Kyrillidou e Cook (2008)
Localização	Tzeng e Wang (2011)
Mapeamento da literatura	Hariri e Norouzi (2011)
<i>Marketing</i>	Kim (2011)
Navegação no <i>site</i> (links e <i>menu</i>)	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011)
Padronização	Cho (2010)
Percepção do usuário quanto ao desempenho dos serviços prestados	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011)
Perfil do usuário (Personalização do atendimento)	Huang et al (2009)
Pertinência	Kyrillidou e Cook (2008)
Pessoas (recursos humanos)	Babalhavaeji et al (2010)
Política de desenvolvimento de coleções	Huang et al (2009)
Praticidade	Huang et al (2009); Tzeng e Wang (2011)
Precisão	Babalhavaeji et al (2010); Huang et al (2009)
Produtos oferecidos	Babalhavaeji et al (2010)
Qualidade	Huang et al (2009)
Qualidade da usabilidade	Huang et al (2009)
Qualidade do acervo	Huang et al (2009); Lane et al (2012)
Qualidade na atenção	Babalhavaeji et al (2010); Lane et al (2012)
Rapidez	Huang et al (2009)
Receptividade	Chen e Chou (2011); Cho (2010); Lane et al (2012)
Recuperação da informação	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011)
Recursos Humanos	Babalhavaeji et al (2010); Cho (2010); Kim (2011);

VARIÁVEIS	ARTIGO(S) IDENTIFICADO(S) NAS BASES SCOPUS e ISI WEB OF SCIENCE
	Lane et al (2012)
Recursos informacionais	Babalhavaeji et al (2010)
Satisfação do usuário	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011); Lane et al (2012)
Segurança	Garibay et al (2010); Hariri e Norouzi (2011)
Serviços oferecidos e prestados	Babalhavaeji et al (2010); Lane et al (2012)
Suporte ao usuário	Hariri e Norouzi (2011)
Tangibilidade	Chen e Chou (2011); Garibay et al (2010)
Tipo de suporte	Babalhavaeji et al (2010) Hariri e Norouzi (2011); Huang et al (2009)
Tomada de decisão	Huang et al (2009)
Treinamento da equipe	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011)
Treinamento do usuário	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011)
Usabilidade	Hariri e Norouzi (2011); Pinto et al (2010)
Utilização de recursos	Kim (2011)
Valor agregado de serviços e tendências	Pinto et al (2010)
Visitas ao site	Schrader (2011)
Visual e estética	Tzeng e Wang (2011)
Websites	Babalhavaeji et al (2010); Hariri e Norouzi (2011)

3 CONCLUSÃO

Com base na revisão da literatura internacional, o trabalho possibilitou identificar os principais critérios utilizados, para a avaliação no âmbito da qualidade dos serviços oferecidos por bibliotecas e escolher os que mais se adequavam à biblioteca do IEN, nas áreas: acervo, atendimento, infraestrutura, internet e avaliação.

A composição do questionário foi baseada no conjunto de critérios identificados através da revisão da literatura, o que possibilitou a elaboração de um modelo de avaliação para os serviços oferecidos pela Biblioteca do IEN, objetivando estabelecer uma sistemática capaz de captar a percepção dos usuários quanto a esses serviços, bem como gerar condições de analisar suas necessidades quanto aos serviços prestados, à melhoria desses serviços e a criação de outros adaptados às novas Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC.

Neste sentido, se formará como um modelo moldado aos novos meios tecnológicos de prestação de serviços em bibliotecas, porém não apenas isso, pois a prática de avaliação de serviço em biblioteca também pode ser desenvolvida e aplicada em outros tipos de serviços institucionais. Sendo assim, este estudo poderá

contribuir igualmente para a incorporação de novos conceitos à área de avaliação de serviços e qualidade total, à medida que a avaliação for validada no campo empírico e instituída como uma nova técnica.

É importante ressaltar nessa avaliação a constatação de que o processo de avaliação da biblioteca traga informações que podem contribuir para melhorar as condições de funcionamento e aumento de sua frequência.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl; BRADFORD, Lawrence J. **Serviços com qualidade: a vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1992. 216p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: Informação e documentação: Referências – Elaboração. Rio de Janeiro, ABNT, 2002.

BABALHVAEJI, Fahimed et al. Quality assessment of academic libraries' performance with a special reference to information technology-based services: suggesting and evaluation checklist. **Electronic Library**, v. 28, n. 4, p. 592-621, 2010.

BURSZTYN, Marcel; DRUMMOND, José Augusto; NASCIMENTO, Elimar Pinheiro do. **Como escrever (e publicar) um trabalho científico**. Rio de Janeiro: Garamond, 2010. 112p.

CHEN, Yen-Ting; CHOU, Tsung-Yu. Applying GRA and QFD to improve library service quality. **Journal of Academic Librarianship**, v. 37, n. 3, p. 237-245, May 2011.

CHO, Jane. Developing a SCM-based evaluation system for the Korean academic library consortium, **Libri**, v. 60, n. 4, p. 321-330, Dec. 2010.

CURY, Antônio. **Organização e Métodos**: uma visão holística. 8.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2005

DUARTE, Maria Bernarda Teixeira. **Avaliação de serviços oferecidos por bibliotecas: o caso da Biblioteca do Instituto de Engenharia Nuclear – IEN**. 2012. 117f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) Universidade Federal Fluminense, Niterói – RJ, 2012.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96p.

GARIBAY, Cecilia; GUTIÉRREZ, Humberto; FIGUEROA, Arturo. Evaluation of a digital library by means of quality function deployment (QFD) and the Kano model. **Journal of Academic Librarianship**, v. 36, n. 2, p. 125-132, March 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184 p. (ISBN 978-85-224-5823-3)

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**: a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1995. 377 p.

HARIRI, Nadjla; NOROUZI, Yaghoub. Determining evaluation criteria for digital libraries` user interface: a review. **Electronic Library**, v. 29, n. 5, p. 698-722, 2011.

HUANG, Tien-Tsai; HUANG, Su-Yi; CHEN, Yi-Hui. Applying Fuzzy model on the evaluation of library service quality. **IEEE Computer Society**, v. 1, p. 73-77, 2009.

KIM, Giyeong. A critical review of valuation studies to identify frameworks in library services. **Library & Information Science Research**, v. 33, p. 112-119, 2011.

KYRILLIDOU, Martha; COOK, Colleen. The evolution of measurement and evaluation of libraries: a perspective from the Association of Research Libraries. **Library Trends**, v. 56, n. 4, 2008.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LANE, Forrest C. et al. Factorial invariance of LibQual + ® as a measure of library service quality over time. **Library & Information Science Research**, v. 34, p. 22-30, 2012.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002. 416p.

MARCONI, Mariana de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p. (ISBN 978-85-224-5758-8)

MÉXAS, M. P.; QUELHAS, O.; COSTA, H. G. Prioritization of enterprise resource planning systems criteria: Focusing on construction industry. **International Journal of Production Economics**, v.139, n.1, p.340-350. DOI: 2012.10.1016/j.ijpe.2012.05.025.

NEPOMUCENO, Livia Dias de Oliveira; COSTA, Helder Gomes. Mapeamento de percepções na avaliação dos impactos do mestrado profissional no perfil do seu egresso. **Produção**, v. 22, n. 3, p. 865-873, 2012.

NEPOMUCENO, Livia Dias de Oliveira; COSTA, Helder Gomes; SHIMODA, Eduardo. Impacto do mestrado profissional no desempenho dos seus egressos: intercomparação entre as percepções de discentes, docentes, coordenadores e empresa. **Gestão & Produção**, v.17, n. 4, p. 817-828, 2010.

NEVES, R. B.; PEREIRA, V.; COSTA, H. G. Auxílio multicritério à decisão aplicado ao planejamento e gestão na indústria de petróleo e gás. **Produção**, v.In press. 2013.

OLIVEIRA, Livia Dias de. **Percepções sobre o mestrado profissional e seu impacto no desempenho dos egressos**. 2008. 107f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2008.

PINTO, Maria; FERNÁNDEZ-MARCIAL, Viviana; GÓMEZ-CAMARERO, Carmen. The impact of information behavior in academic library service quality: a case study of the science and technology area in Spain. **Journal of Academic Librarianship**, v. 36, n. 1, p. 70-78, Jan. 2010.

RODRÍGUEZ, Dey Salvador Sánchez. **Uso de métodos multicriteriais em PCP: aplicação do Método AHP em previsão de demanda**. 2011. 119f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2011.

RODRÍGUEZ, D. S. S.; COSTA, H. G.; DO CARMO, L. F. R. R. S. Métodos de auxílio multicritério à decisão aplicados a problemas de PCP: Mapeamento da produção em periódicos publicados no Brasil. **Gestão & Produção**, v. In press. 2013.

SCHRADER, Alvin M. From numbers to value: challenges in telling the whole story of library user experience. **Feliciter**, v. 57, n. 2, p. 74-80, 2011.

TZENG, Szu-Yu; WANG, Tzung-Hui. Development of an evaluation model for the design of sign systems for university libraries. **Journal of Asian Architecture and Building Engineering**, v.10, n. 1, p. 109-116, May 2011.