



SNBU 2025

XXIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

17 A 20 DE NOVEMBRO
SÃO PAULO - SP

Eixo 3 – Gestão de Bibliotecas

Avaliação da satisfação dos usuários com a biblioteca da FEIS/UNESP: subsídios para uma gestão estratégica

*Assessment of user satisfaction with the FEIS/UNESP library: support for strategic
management*

Amanda Sertori dos Santos – Universidade Estadual Paulista (UNESP) –
amanda.sertori@unesp.br

Flora Pereira Gonçalves – Universidade Estadual Paulista (UNESP) –
flora.goncalves@unesp.br

Larissa Almeida Alves – Universidade Estadual Paulista (UNESP) –
larissa.a.alves@unesp.br

Marília Gabriela Pereira – Universidade Estadual Paulista (UNESP) –
marilia.pereira@unesp.br

Raiane da Silva Santos – Universidade Estadual Paulista (UNESP) –
raiane.santos@unesp.br

Resumo: O artigo apresenta os resultados de uma pesquisa de satisfação aplicada aos usuários da Biblioteca da FEIS/UNESP, com o objetivo de subsidiar uma gestão mais estratégica. A metodologia envolveu um questionário eletrônico com questões fechadas e abertas, respondido por alunos, docentes, técnicos e comunidade externa. A análise revelou um alto nível de reconhecimento da biblioteca como espaço de estudo e apoio acadêmico, além de destacar pontos fortes e oportunidades de melhoria em serviços, estrutura e comunicação. Os dados obtidos permitem orientar ações futuras, como o fortalecimento da presença digital e a ampliação da escuta ativa dos usuários.

Palavras-chave: Usuário. Satisfação do usuário. Gestão estratégica. Biblioteca universitária. Avaliação de serviços.





Abstract: This article presents the results of a satisfaction survey conducted with users of the FEIS/UNESP Library, aiming to support more strategic management. The methodology involved an electronic questionnaire with closed and open questions, answered by students, faculty, staff, and the external community. The analysis revealed a high level of recognition of the library as a study space and academic support, as well as highlighting strengths and opportunities for improvement in services, infrastructure, and communication. The data obtained guided future actions, such as strengthening the digital presence and expanding active user engagement.

Keywords: User. User satisfaction. Strategic management. University library. Service evaluation.

1 INTRODUÇÃO

O contexto atual das bibliotecas universitárias é marcado por transformações constantes, impulsionadas principalmente pela evolução tecnológica, especialmente com o surgimento e a rápida expansão da inteligência artificial generativa. Desde a digitalização dos acervos e o uso da internet para acesso remoto a informações, essas instituições vêm se adaptando para atender às novas demandas de seus públicos. Esse cenário coloca essas unidades informacionais sob constante pressão para se reinventarem e permanecerem relevantes no ecossistema acadêmico. Diante disso, torna-se necessário que as bibliotecas acadêmicas ultrapassem o papel tradicional de provedores de acervo e serviços convencionais.

Estudos recentes indicam que, mais do que disponibilizar materiais informacionais, as bibliotecas devem oferecer serviços eficientes, personalizados e empáticos, capazes de atender de forma qualificada às expectativas e necessidades reais da comunidade universitária (Rodrigues; Martins, 2020; Figueiredo *et al.*, 2020). Nesse contexto, a avaliação da qualidade dos serviços torna-se uma ferramenta essencial para verificar se a biblioteca está alinhada às demandas dos usuários e, caso contrário, permitir a tomada de decisões estratégicas para aprimoramento contínuo.

Corroborando com esta afirmativa, vale lembrar que as instituições de ensino superior (IES) brasileiras, junto com suas bibliotecas universitárias, são avaliadas por órgãos externos como o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), que foca principalmente na infraestrutura física e no acervo para processos de credenciamento (Brasil, 2017). Contudo, essa abordagem tradicional, centrada em indicadores quantitativos e qualitativos de espaços e coleções não abarca a qualidade



dos serviços prestados, um aspecto determinante para a satisfação dos usuários e o desempenho das bibliotecas, especialmente no atendimento a estudantes e pesquisadores (Figueiredo *et al.*, 2020).

Na Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira (FEIS/UNESP), é disponibilizada uma ampla gama de serviços que abrangem desde a normalização de trabalhos acadêmicos e elaboração de fichas catalográficas, até a reserva de espaços para eventos culturais e acadêmicos. No cotidiano da equipe, já havia a percepção de que esses serviços vinham sendo bem recebidos pela comunidade, mas sentiu-se a necessidade de verificar essas impressões por meio de dados sistematizados. Essa iniciativa alinha-se à perspectiva da gestão baseada em evidências, que busca subsidiar decisões com dados concretos, e não apenas com base em percepções informais. Conforme destaca Bevilacqua *et al.* (2021), essa abordagem “pode diminuir a distância entre pesquisa e prática, levando os gestores a uma tomada de decisão mais robusta e menos baseada em preferências pessoais ou modismos”. Ao sistematizar informações diretamente fornecidas pelos usuários, a biblioteca fortalece sua capacidade de planejamento, aprimora a transparência institucional e se posiciona de forma mais estratégica frente às demandas acadêmicas e aos requisitos de órgãos de avaliação.

A literatura internacional já apontava, desde os anos 1990, a relevância de compreender os fatores que influenciam a satisfação dos usuários de bibliotecas acadêmicas. Andaleeb e Simmonds (1998), em um estudo clássico, identificaram que a percepção de acesso adequado aos recursos de informação e a postura e competência da equipe de atendimento eram os principais determinantes da satisfação, enquanto aspectos tangíveis apresentavam impacto secundário. Esses achados reforçam a necessidade de avaliar não apenas a infraestrutura física, mas também a efetividade do acervo e a qualidade do atendimento. Entretanto, o cenário contemporâneo é marcado por mais de três décadas de transformações tecnológicas e, em especial, pelo avanço da digitalização e expoente oferta de recursos eletrônicos, o que amplia o debate e exige investigações atualizadas que considerem as novas práticas e demandas da comunidade acadêmica.

A implementação de uma pesquisa de satisfação, configura-se como um instrumento fundamental para promover a identificação de necessidades, orientar a melhoria contínua dos serviços e fornecer subsídios para uma gestão estratégica.



O presente trabalho tem como objetivo apresentar os resultados da pesquisa, avaliando o nível de satisfação da comunidade FEIS, destacando seus pontos fortes e fragilidades, confrontando-os com estudos da área em qualidade de bibliotecas acadêmicas e identificando oportunidades para o aprimoramento dos serviços, estruturas e produtos oferecidos.

Para tanto, está organizado da seguinte forma: apresenta a metodologia adotada na pesquisa; os principais resultados obtidos; uma discussão fundamentada na literatura especializada; as conclusões com recomendações práticas para a gestão da biblioteca; e, por fim, as referências utilizadas.

2 METODOLOGIA

A pesquisa foi conduzida na Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira (FEIS/UNESP) com o objetivo de avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços, estruturas e produtos oferecidos. Para isso, adotou-se uma abordagem quantitativa descritiva, utilizando-se um questionário estruturado como principal instrumento de coleta de dados.

O roteiro de perguntas foi elaborado com base em parâmetros consolidados na literatura nacional sobre avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas acadêmicas, conforme abordado por Figueiredo *et al.* (2020) e Silva (2019), que destacam a importância de investigar a percepção dos usuários para identificar pontos de melhoria e alinhar os serviços às expectativas da comunidade universitária. O questionário foi aplicado junto à comunidade acadêmica da FEIS, abrangendo alunos de graduação, pós-graduação, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade externa, buscando captar a percepção dos diferentes perfis de usuários.

Para tanto, foram elaboradas 22 questões, compostas por perguntas abertas e fechadas e utilizada a Escala de *Likert*, para medir a opinião dos respondentes, nos seguintes tópicos: perfil dos usuários; avaliação da estrutura física; avaliação dos serviços; avaliação do acervo; comunicação e divulgação; e considerações finais. O instrumento foi elaborado na plataforma *Google Forms* e, inicialmente, submetido a um pré-teste com 12 respondentes, abrangendo todas as categorias de usuários. O objetivo foi verificar a clareza e objetividade das perguntas, bem como identificar eventuais



ambiguidades ou possibilidades de dupla interpretação. Também se buscou estimar o tempo médio de preenchimento. Com base nas respostas obtidas, foram realizados os ajustes necessários. A versão final do questionário foi então enviada às listas de e-mails institucionais em 25 de maio de 2025, com prazo de resposta de 10 dias. Ao término do período, foram registradas 69 respostas.

Os dados coletados foram organizados e submetidos à análise estatística e descritiva, permitindo identificar padrões de satisfação, pontos fortes e fragilidades nos serviços oferecidos. Posteriormente, os resultados foram interpretados à luz da literatura especializada, possibilitando uma reflexão crítica sobre o alinhamento da biblioteca com as demandas e expectativas da sua comunidade.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção, são apresentados e discutidos os resultados obtidos por meio da pesquisa de satisfação aplicada junto aos usuários da Biblioteca da FEIS, assim como os relatos e observações decorrentes da experiência de aplicação do instrumento. A análise dos dados considera tanto os aspectos quantitativos quanto qualitativos, buscando identificar percepções, padrões de uso, avaliações sobre os serviços prestados e sugestões de aprimoramento. As interpretações são fundamentadas tanto na literatura especializada quanto na prática profissional, de modo a subsidiar reflexões e orientar ações futuras da biblioteca.

3.1 Análise e interpretação dos resultados

A pesquisa contou com a participação de 69 usuários, cujos dados obtidos foram organizados em seis categorias principais: perfil dos usuários; avaliação da estrutura física; avaliação dos serviços; avaliação do acervo; comunicação e divulgação; e considerações finais. A seguir, apresentam-se os principais resultados de cada uma dessas dimensões.

Em relação ao perfil dos respondentes, 52% são alunos de graduação, 19% são alunos de pós-graduação, 13% são docentes, 10% pertencem à comunidade externa e 6% são técnico-administrativos. No que se refere à identidade de gênero, 58% dos participantes se identificam com o gênero masculino, 40,6% com o gênero feminino e 1,4% com o gênero não binário. A faixa etária dos respondentes varia entre 16 e 68 anos,



com maior concentração entre 20 e 26 anos. No caso dos discentes, foi solicitado que informassem os cursos nos quais estavam matriculados. Houve participação de representantes de diversos cursos da FEIS, destacando-se: 19% da graduação em Engenharia Civil, 16% da graduação em Engenharia Elétrica, 13% graduação em Engenharia Mecânica, 7% da graduação em Ciências Biológicas e 18% de diversos programas de pós-graduação, além de representantes de outras áreas.

Conforme destaca Normore (2009, tradução nossa), é importante entender as diferenças entre as comunidades de usuários para decisões informadas sobre conteúdo e organização da biblioteca. Nesse sentido, tendo a consciência de que a Biblioteca da FEIS atende a um público diversificado, é importante garantir a representatividade da pesquisa para assegurar que as múltiplas perspectivas e necessidades sejam consideradas na avaliação dos serviços bibliotecários.

Em relação aos espaços físicos, foi feita a seguinte pergunta aos respondentes: “Com que frequência você utiliza os espaços físicos da Biblioteca da FEIS?” A maioria (38%) afirmou utilizá-los raramente, enquanto 21% utilizam semanalmente e 20% diariamente. Já 17% disseram frequentar quinzenalmente e apenas 3% nunca utilizaram os espaços.

Quanto às finalidades de uso do espaço físico, os respondentes puderam assinalar mais de uma opção. A pesquisa revelou que os principais usos dos espaços físicos da Biblioteca da FEIS estão fortemente associados ao apoio direto às atividades acadêmicas. A finalidade mais citada foi o estudo individual, mencionado por 58,6% dos respondentes, seguido pelo empréstimo ou devolução de materiais (48,6%) e o estudo em grupo, com 45,7%. Esses dados evidenciam que a biblioteca ainda exerce um papel central como ambiente de estudo, apoio acadêmico e de acesso ao acervo físico, reforçando o conceito da biblioteca como um lugar de referência no campus, mesmo na era digital (Aabo; Audunson, 2012).

Outros usos também foram destacados, embora em menor proporção. Cerca de 31,4% dos participantes afirmaram utilizar os espaços especiais da biblioteca, como o anfiteatro, a sala multifuncional e a Sala 24 Horas. Já 24,3% relataram utilizar a biblioteca como espaço de descanso entre atividades acadêmicas, e a mesma proporção participa de eventos científicos e culturais no local. Esses números indicam que a biblioteca é percebida, também, como um espaço de convivência e integração acadêmica.



Finalidades ligadas à leitura de livros de literatura (18,5%) e ao uso de computadores ou acesso à internet (13,8%) também apareceram entre as respostas, ainda que com menor destaque. Além disso, 12,3% mencionaram atividades de jogos e recreação, sugerindo que há abertura para usos mais informais do espaço. O atendimento pelos funcionários foi citado por 8,6% dos participantes, o que pode indicar que esse aspecto específico é mais valorizado nos momentos em que há uma demanda direta.

Por fim, apenas 4,6% dos respondentes afirmaram não utilizar os espaços físicos da biblioteca, o que demonstra que a maioria já teve algum contato, ou experiência presencial com os ambientes oferecidos e sugere um bom índice de ocupação da biblioteca como espaço físico de referência dentro da universidade. Os dados mostram que a biblioteca é percebida como um espaço multifuncional, com forte vínculo ao apoio acadêmico, mas com potencial para expansão de usos culturais, tecnológicos e de bem-estar.

Tanto a avaliação dos espaços físicos (mesas de estudo em grupo, mesas de estudo individual, salas de estudo em grupo, salas para pós-graduação, sala de leitura, sala multifuncional, anfiteatro, computadores para consulta/pesquisa, área externa – jardim e sala 24 horas) quanto a dos serviços oferecidos (atendimento ao usuário – presencial, por e-mail e redes sociais; normalização de trabalhos acadêmicos; elaboração de ficha catalográfica; reserva de espaços; comutação bibliográfica – COMUT; solicitação de normas técnicas; acesso ao acervo físico e digital; eventos e ações culturais; apoio à pesquisa; e gestão do repositório institucional) apresentaram médias de avaliação entre 4 e 5, indicando um nível elevado de satisfação por parte dos respondentes. Essa percepção positiva sobre os elementos tangíveis (espaços, equipamentos) e a qualidade dos serviços é um fator crucial para a satisfação geral do usuário, conforme apontado por Andaleeb e Simmonds (1998), que destacam a importância da aparência física e da competência do serviço como componentes da avaliação do usuário. Em algumas situações, os usuários apontaram que determinados serviços, ou espaços, não se aplicavam à sua experiência, o que é esperado diante da diversidade de perfis e necessidades do público atendido pela biblioteca.

A avaliação geral dos serviços oferecidos pela Biblioteca da FEIS/UNESP foi amplamente positiva. Do total de 69 respondentes, 55 (77,6%) classificaram os serviços



como excelentes, 13 (20%) como bons e apenas 1 (1,4%) como regular, não havendo registros de avaliações negativas. Esses resultados indicam um alto nível de satisfação por parte dos usuários, evidenciando o reconhecimento da qualidade dos serviços prestados pela equipe da biblioteca. Este alto índice de satisfação pode ser atribuído ao que Andaleeb e Simmonds (1998) denominam "garantia", um construto que combina a competência da equipe com uma postura atenciosa e prestativa, gerando confiança no usuário.

A predominância da avaliação "excelente" reforça a importância da continuidade dos esforços na manutenção da excelência e, ao mesmo tempo, aponta para a oportunidade de ouvir mais atentamente a percepção do único respondente que marcou "regular", como forma de aprimorar ainda mais a atuação institucional.

Quando perguntado sobre “qual(is) serviço(s) mencionados mais contribuem para sua formação acadêmica ou atuação profissional?” os destaques foram:

- Acesso ao acervo físico e digital (livros, bases de dados, e-books, periódicos, Portal CAPES etc.): citado por grande parte dos participantes como essencial tanto para estudos quanto para pesquisas.
- Empréstimo de livros: incluindo empréstimos didáticos, literários e entre bibliotecas, apontado como apoio importante ao aprendizado e lazer.
- Atendimento ao usuário: mencionado em diferentes formatos (balcão, e-mail, redes sociais) como um suporte relevante no uso dos recursos da biblioteca.
- Elaboração de ficha catalográfica, normalização de trabalhos e solicitação de normas técnicas: destacadas por usuários envolvidos com trabalhos acadêmicos e produção científica.
- Espaços de estudo (salas individuais ou em grupo, salas reservadas e multifuncionais): reconhecidos como ambientes importantes para concentração, colaboração e produtividade.
- Outros serviços mencionados incluem: apoio à pesquisa, eventos culturais, COMUT e gestão do Repositório Institucional.

Alguns poucos participantes indicaram que não utilizam os serviços ou que todos são importantes em conjunto.

A proeminência do acesso ao acervo e dos espaços de estudo como serviços mais valorizados alinha-se diretamente com os achados de Andaleeb e Simmonds (1998), cujo



modelo identificou os "recursos" da biblioteca como um dos dois principais preditores da satisfação do usuário.

As respostas à pergunta sobre sugestões de novos serviços ou melhorias revelaram, em sua maioria, um alto nível de satisfação por parte dos usuários, embora algumas observações tenham destacado pontos específicos que podem ser aprimorados. Entre as principais sugestões, destacam-se melhorias na infraestrutura, como a substituição ou reforço das mesas de estudo em grupo (consideradas instáveis e ruidosas), ajustes na sala 24 horas (referente à iluminação, ventilação e odor), além da necessidade de vedação acústica em salas de estudo e ampliação dos armários para bolsas. Também foram mencionadas a troca das tomadas para o padrão brasileiro, melhorias no sinal de internet em áreas específicas e revitalização da área interna do jardim.

No campo dos serviços, os usuários sugeriram ações voltadas à inclusão, eventos para pessoas com TEA, capacitações sobre atualização do currículo Lattes e busca de artigos científicos. Em paralelo, diversas respostas afirmaram não ter sugestões, reforçando o reconhecimento da qualidade dos serviços já ofertados pela biblioteca. Agir com base nesse feedback é uma maneira prática de demonstrar capacidade de resposta e a disposição em atender às necessidades da comunidade, fatores que, segundo Andaleeb e Simmonds (1998), compõem a expectativa do usuário sobre a qualidade do serviço.

3.2 Oportunidades de melhorias

A análise dos dados revelou algumas oportunidades para o aprimoramento dos serviços e espaços da biblioteca. Entre elas, destaca-se a necessidade de reavaliar a estrutura da sala 24 horas, que é um espaço anexo à biblioteca, garantindo maior conforto e segurança para os usuários que buscam ambientes de estudo em horários alternativos. Além disso, a criação ou destinação de espaços reservados para estudo silencioso aparece como uma demanda significativa, considerando o perfil diversificado de usuários e as diferentes necessidades de concentração. Essa atenção aos elementos tangíveis do serviço, como a qualidade da infraestrutura e do ambiente, é um fator que impacta diretamente a percepção de qualidade e a satisfação do usuário (Andaleeb; Simmonds, 1998).



A pesquisa também evidenciou a necessidade de estudos complementares sobre o comportamento informacional dos usuários, especialmente dos alunos de graduação e pós-graduação, com relação ao uso do acervo digital. De acordo com Mata (2022), os estudos de comportamento informacional contribuem para compreender as necessidades de informação dos indivíduos e os processos de busca, considerando os contextos em que estão inseridos. A autora também enfatiza que as investigações sobre usuários, são fundamentais para subsidiar ações de competência em informação, pois permitem diagnosticar condutas, identificar especificidades socioculturais e orientar práticas mais adequadas às necessidades reais dos indivíduos. Torna-se, assim, essencial compreender não apenas se esse acervo está sendo efetivamente utilizado, mas também identificar eventuais lacunas de conhecimento, a fim de propor ações de treinamento e estratégias de divulgação mais eficazes, promovendo o acesso qualificado às fontes de informação científica disponíveis, bem como o desenvolvimento da competência em informação dos usuários.

Outro ponto relevante é o investimento na comunicação, especialmente para alcançar usuários que ainda desconhecem os canais digitais da biblioteca. Nesse sentido, Bispo e Bari (2022) destacam a importância da elaboração de um plano de marketing informacional, que organize as ações, defina objetivos claros, possibilite o monitoramento das práticas e alinhe os resultados às metas previamente estabelecidas.

Aumentar a visibilidade desses recursos e a divulgação dos serviços oferecidos pode ampliar o engajamento e incentivar a participação da comunidade acadêmica, contribuindo para o fortalecimento do vínculo com a biblioteca.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A aplicação da pesquisa de satisfação representou uma ferramenta importante de diagnóstico da percepção dos usuários da Biblioteca da FEIS/UNESP, contribuindo para identificar demandas, pontos fortes e aspectos a serem aperfeiçoados na gestão dos serviços, estruturas e produtos oferecidos. Os dados obtidos indicam, de forma geral, um bom nível de reconhecimento da biblioteca como espaço de estudo, acesso ao acervo e apoio à formação acadêmica. Os ambientes físicos, especialmente as mesas



de estudo em grupo, a sala 24h e os espaços de convivência, foram bem avaliados, confirmando impressões já observadas pela equipe em sua rotina de atendimento.

Apesar dos resultados relevantes, é importante destacar algumas limitações enfrentadas durante o processo. Apesar dos esforços de divulgação, o número de respostas obtido foi inferior ao esperado diante do universo potencial de usuários da biblioteca. Essa baixa adesão, observada mesmo com o uso de canais institucionais e redes sociais, sugere a necessidade de repensar as estratégias de sensibilização e engajamento para futuras aplicações da pesquisa. Embora não seja possível afirmar com precisão os fatores que influenciaram a participação, considera-se oportuno refletir sobre aspectos como a abordagem utilizada, o período de aplicação coincidente com o encerramento do semestre letivo e o contato direto com diferentes perfis de usuários.

A análise dos dados sugere a necessidade de ações voltadas à ampliação da visibilidade da biblioteca, em especial entre usuários que demonstraram pouco conhecimento sobre os canais de comunicação, ou que raramente frequentam seus espaços. O fortalecimento da presença digital, com destaque para o Instagram, aliado à diversificação de ações de engajamento e programação cultural, pode contribuir para o envolvimento de diferentes públicos. Além disso, o bom nível de satisfação com espaços como a sala multifuncional e a sala 24h aponta para oportunidades de maior aproveitamento desses ambientes. Essas finalidades de uso estão alinhadas com percepções que a equipe da biblioteca já vinha observando em sua rotina de atendimento.

Como encaminhamento, recomenda-se que futuras aplicações desse instrumento sejam planejadas com estratégias ampliadas de engajamento. Também se indica o aprofundamento da análise qualitativa das respostas abertas, assim como o monitoramento sistemático da satisfação dos usuários, como parte de um processo contínuo de avaliação e melhoria. Essas ações podem fortalecer a atuação da biblioteca enquanto espaço dinâmico, integrador e comprometido com a excelência em serviços de informação acadêmica. Agora, com os dados levantados por esta pesquisa, temos evidências concretas que confirmam a importância dos espaços de estudo e o reconhecimento do papel da biblioteca como ambiente de apoio acadêmico e de convivência.



REFERÊNCIAS

- AABO, S.; AUDUNSON, R. The library as a place in the lives of young people. **New Library World**, Bingley, v. 34, n. 2, p. 138-149, 2012. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818812000023>. Acesso em: 22 ago. 2025.
- ANDALEEB, S.; SIMMONDS, P. Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications. **College & Research Libraries**, Chicago, v. 59, n. 2, p. 156-167, 1998. Disponível em: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/15193>. Acesso em: 22 ago. 2025.
- BEVILACQUA, R.; FERREIRA, A.; RIBEIRO, F. Gestão baseada em evidências em bibliotecas universitárias: práticas e desafios. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 1-18, 2021. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1463>. Acesso em: 21 ago. 2025.
- BISPO, I. C. G.; BARI, V. A. O marketing informacional nas mídias sociais digitais como recurso de gestão em bibliotecas: aspectos práticos. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 29., 2022, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: FEBAB, 2022. v. 1, n. 1. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/2872>. Acesso em: 22 ago. 2025.
- BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**: autorização. Brasília: INEP, 2017. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_autorizacao.pdf. Acesso em: 21 ago. 2025.
- FIGUEIREDO, R. A.; MERGULHÃO, R. C.; PRANCIC, E.; MENDES, G. H. S. Impacto de intervenções na qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 49, n. 1, p. 48-64, 2020. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4809>. Acesso em: 22 ago. 2025.
- MATA, M. L. Estudos de comportamento informacional e de práticas informacionais para o desenvolvimento da competência em informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 27, n. 2, p. 37-57, abr./jun. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/trjV4QbLMgXRnQgSFS764Rp/?lang=pt>. Acesso em: 20 ago. 2025.
- NORMORE, L. F. Characterizing a digital library's users: steps towards a nuanced view of the user. **Proceedings of the American Society for Information Science and Technology**, Hoboken, v. 45, n. 1, p. 1-7, 2009. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/227919517_Characterizing_a_digital_library%27s_users_Steps_towards_a_nuanced_view_of_the_user. Acesso em: 22 ago. 2025.
- RODRIGUES, S. D.; MARTINS, H. S. Evaluation of the satisfaction of users of a university library: analysis and proposals with a focus on the application of quality tools.



Research, Society and Development, Itabira, v. 9, n. 1, p. 1-23, 2020. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/9912>. Acesso em: 20 ago. 2025.

SILVA, V. R. **Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias**. 2019. 100 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/197445>. Acesso em: 22 ago. 2025.