



**XX Colóquio Internacional de Gestão Universitária - CIGU 2021**

*Universidade frente aos desafios da Pandemia:  
Cenários Prospectivos para a Gestão Universitária*

Evento virtual  
24 e 25 de novembro de 2021  
ISBN: 978-85-68618-08-0



## **PANORAMA DOS MÉTODOS CIENTÍFICOS USADOS EM PESQUISAS COM O INSTRUMENTO LIBQUAL EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR**

**CLÁUDIA OSVALDINA DOS PASSOS CAVALCANTI**

Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL)

[klaupassos05@gmail.com](mailto:klaupassos05@gmail.com)

**SANDRO VIEIRA SOARES**

Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL)

[sandrovieirasoares@hotmail.com](mailto:sandrovieirasoares@hotmail.com)

### **RESUMO**

O objetivo do artigo é analisar as características metodológicas das pesquisas que utilizaram LibQUAL para avaliação dos serviços em bibliotecas de instituições de ensino superior publicadas em periódicos internacionais. Realizou-se uma pesquisa bibliográfica com artigos recuperados por meio do descritor “Libqual” nas bases de dados Scopus e Web of Science. Os resultados da pesquisa revelaram a existência de 39 artigos científicos inteiramente alinhados com a temática LibQUAL no contexto da instituição de ensino superior. Destes, 37 utilizaram abordagem quantitativa, 20 analisaram os dados com o software SPSS. A dimensão mais desejada dentre os serviços de bibliotecas foi Controle de Informação, o segundo lugar ficou a dimensão Biblioteca como Lugar e em terceiro a Afeto do Serviço. Conclui-se que a pesquisa contribui para atualização o conhecimento sobre o uso da ferramenta LibQUAL e para destacar as características da produção científica com esta ferramenta no contexto das instituições de ensino e possibilita apontar direcionamentos para futuros estudos sobre o tema.

**Palavras chave:** LibQUAL. Qualidade de serviços. Instituições de ensino superior.

## 1. INTRODUÇÃO

A busca pela qualidade dos serviços em bibliotecas no Brasil é um tema presente desde a década de 1960 e visa a melhoria da qualidade dos serviços na percepção do usuário. Desta forma, foi motivo de várias pesquisas ao longo dos anos. Nos trabalhos realizados por Pereira (2017), Valls e Vergueiro (2006) são apresentadas as principais instrumentos ou conceitos da literatura especializada sobre os métodos de avaliação de serviços em bibliotecas, como por exemplo: Balanced Scorecard (BSC), Benchmarking, 5S, Empreendedorismo e Gestão da Qualidade, Endomarketing, Estudo de usuários, LibQUAL, Método de Avaliação Contingencial (MAC), Momentos da verdade, Objetivos organizacionais, Plan-Do-Check-Act (PDCA), QFD, Sensemaking, ServQual, Teoria de Deming e Teoria de Garvin.

Dentre estes instrumentos, o instrumento LibQUAL, que começou a ser desenvolvido no ano 2000, pela Association of Research Libraries (ARL) em parceria com a Texas A&M University Library, tem se destacado nos últimos anos. Ele é usado para mensurar a qualidade do serviço de biblioteca conforme é percebida pelos usuários da biblioteca, e tem como base o método ServQUAL (COOK; HEATH, 2001). A escala ServQUAL é bastante difundida internacionalmente visto que Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988) sugeriram muitas aplicações para a ServQUAL, mas a sua função mais importante é identificar as tendências da qualidade em serviços por meio de pesquisas periódicas com os clientes. No caso de uma rede de serviços, como um sistema de bibliotecas, a ServQUAL poderia ser utilizada para determinar se alguma unidade apresenta serviços de qualidade insatisfatória, se isso ocorrer, os responsáveis pelas bibliotecas podem dedicar-se à correção da fonte causadora da percepção insatisfatória do cliente (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Sob o mesmo ponto de vista, o instrumento LibQUAL foi implementado e aprimorado ao longo dos anos em uma variedade de bibliotecas universitárias e após vários estudos, demonstrou como consequência que a avaliação da qualidade dos serviços de bibliotecas poderia ser composta por três fatores distintos, estáveis e moderadamente correlacionados: (1) “Controle da Informação”; (2) “Afeto do Serviço”; e (3) “Biblioteca como Lugar” (COOK *et al.*, 2003; THOMPSON; COOK; KYRILLIDOU, 2005).

Desde 2000, mais de 1.300 bibliotecas utilizaram a LibQUAL, incluindo bibliotecas de faculdades e universidades. Até 2019, houve 3.254 pesquisas institucionais desenvolvidas em 1.339 instituições em 35 países, 19 traduções do instrumento para outros idiomas e mais de 2,9 milhões de entrevistados. Cerca de 38% dos usuários que responderam à pesquisa forneceram comentários valiosos sobre a maneira como usam suas bibliotecas. A crescente comunidade de participantes LibQUAL e seu extenso conjunto de dados são recursos com valor agregado para melhorar os serviços de biblioteca (ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, 2020).

Devido a crescente aplicação da LibQUAL em bibliotecas universitárias, essa temática se torna relevante e o interesse em compreender como são realizadas as aplicações do instrumento nessas bibliotecas também. Diante deste contexto, a questão norteadora da pesquisa é: quais são as características metodológicas das pesquisas que utilizam a LibQUAL na avaliação dos serviços oferecidos em bibliotecas universitárias? Com intuito de responder ao problema de pesquisa, este artigo tem o propósito de analisar as características e os resultados apresentados nas pesquisas que utilizaram LibQUAL como base para avaliação dos serviços em bibliotecas de instituições de ensino superior com publicação dos resultados em produções científicas internacionais.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

O instrumento LibQUAL é utilizado para a tomada de decisão, com a observação dos pontos fortes e fracos dentro das bibliotecas. E principalmente, é usado como uma ferramenta

de marketing para atingir a satisfação dos usuários das bibliotecas, normalmente objetivando a avaliação da qualidade dos serviços oferecidos (GHAEDI *et al.*, 2020, KUMAR; MAHAJAN, 2019; MAHMOOD; REHMAN; ASHIQ, 2020). A *Association of Research Libraries* (2020) descreve os objetivos do LibQUAL como: (a) promover uma cultura de excelência na prestação de serviços bibliotecários; (b) ajudar as bibliotecas a entender melhor as percepções do usuário sobre a qualidade do serviço da biblioteca; (c) coletar e interpretar o feedback do usuário da biblioteca sistematicamente ao longo do tempo; (d) fornecer informações de avaliação comparáveis de instituições semelhantes; (e) identificar as melhores práticas no serviço da biblioteca e; (f) melhorar as habilidades analíticas dos funcionários da biblioteca para interpretar e agir sobre os dados.

A LibQUAL vem sendo desenvolvida ao longo dos anos e já foi apresentada em diversos formatos e a tabela *Selected studies of reliability and factor structure of LibQUAL+TM*, exposta na pesquisa de Morales *et al.* (2012) apresenta diferentes dimensões utilizadas ao longo dos anos para aplicação da escala LibQUAL, passando desde a aplicação de uma única dimensão, três, quatro e cinco dimensões, além dessas dimensões, no trabalho de Cook e Heath (2001) também é citado seis dimensões da escala. Essas dimensões se apresentam na literatura com uma ampla variedade de número de itens inclusos de cada uma, dependendo do ano em que foram aplicadas as dimensões poderiam ter número de itens diferentes, pois as mesmas estavam sendo testadas para adequação.

Além dessas dimensões supracitadas, a versão atualmente considerada do instrumento é a versão com 22 itens, apresentada por Thompson, Kyrillidou e Cook (2008), distribuída em três dimensões (MORALES *et al.*, 2011): (1) **Afeto do serviço**: a “dimensão humana” da qualidade do serviço da biblioteca isto é, quão bem os usuários da biblioteca são atendidos pela equipe da biblioteca em termos de atenção individual, cortesia e cuidado, e prontidão e conhecimento para responder às perguntas dos usuários; (2) **Controle da informação**: navegação e localização da informação quer dizer, equipamentos modernos de tecnologia da informação que facilitam o acesso dos usuários da biblioteca aos materiais e informações de que necessitam; e (3) **Biblioteca como lugar**: quão bem um ambiente de biblioteca atende às necessidades dos usuários que buscam um lugar para pesquisa e estudo ou seja, um espaço confortável e convidativo que inspira o estudo e o aprendizado.

Os gestores de instituições de ensino têm a responsabilidade de realizar a gestão operacional dos serviços. Um dos aspectos da gestão operacional é a gestão das finanças. Em relação a este quesito, é crítico entender onde devem ser investidos os recursos financeiros institucionais. Para realizar essa gestão de forma equilibrada as instituições de ensino podem se valer de instrumentos como o LibQUAL. Salauddin e Kumar (2020) realizaram a aplicação do LibQUAL com alunos da Tagore Library da University of Lucknow e o resultado mostrou a necessidade de concentrar os recursos financeiros que a instituição disponibilizava para a biblioteca em acesso à serviços on-line. Com os dados fornecidos na aplicação do LibQUAL, pode-se monitorar e controlar a gestão operacional dos recursos financeiros a serem investidos nas bibliotecas das instituições de ensino.

### 3. METODOLOGIA

Esta pesquisa classifica-se como artigo metodológico baseado em pesquisa bibliográfica. Para a American Psychological Association (2012, p. 27):

[...] os artigos metodológicos apresentam novas abordagens metodológicas, modificações dos métodos existentes ou discussões de abordagens quantitativas de dados para a comunidade de pesquisadores. Estes artigos se concentram em abordagens metodológicas ou analíticas de dados ou introduzem dados empíricos somente enquanto ilustrações da abordagem. Os artigos metodológicos são apresentados em um nível que os torna acessíveis ao pesquisador versado e fornecem

dados suficientes para que pesquisadores avaliem a aplicabilidade da metodologia a seu problema de pesquisa. Além disso, o artigo permite que o leitor compare os métodos propostos com aqueles que estão em uso corrente e implemente os métodos propostos.

Com o objetivo de selecionar os estudos, foi realizada uma pesquisa bibliográfica cuja seleção da amostra de artigos foi fundamentada nas orientações de Tranfield, Denyer e Smart (2003) e Denyer e Tranfield (2009).

Para a definição das bases de dados utilizadas nas buscas do termo de pesquisa, embasou-se no trabalho de Soares, Picolli e Casagrande (2018) no qual descrevem que, em administração e contabilidade, frequentemente os estudos são construídos a partir de informações recuperadas de grandes bases de dados como a Web of Science e a Scopus, destacando que alguns protocolos de artigos de revisão definem, dentre outras, essas mesmas bases para serem consultadas. Em razão disso, as duas bases de dados foram escolhidas para serem as fontes de pesquisa.

A partir de leituras preliminares sobre o contexto referente à pesquisa, foi possível entender que o tema principal se trata de um assunto relativamente novo. Tem pouco mais de 20 anos de estudos publicados e é aplicado em sua maioria em bibliotecas universitárias, que da mesma forma fazem parte do foco da pesquisa. Além de não necessitar do uso de palavras no plural para abranger a totalidade do assunto, nem tradução para outros idiomas foi utilizado somente o termo “Libqual” como descritor de busca.

Após definidas as bases de dados e descritor de busca foi realizada a primeira filtragem na qual pesquisou-se exclusivamente, artigos publicados em periódicos científicos (excluindo, anais de eventos, livros, capítulos de livros, dissertações e teses). As buscas e verificações dos critérios aplicados nas bases foram realizadas entre abril e maio de 2021, tendo como dia da coleta dos dados conforme as especificidades das bases, o dia 3 de maio de 2021 e resultou um total de 155 publicações conforme mencionado abaixo:

**Scopus:** Utilizou-se a pesquisa básica com o termo “Libqual” localizado em “título, resumo e palavras-chave”. Após aparecerem os resultados dessa busca abrangente foi aplicado o filtro de abrangência de ano para resultarem somente materiais com os anos de 2011 até 2020. Foi aplicado o filtro por tipo de documento, escolhendo somente artigo, de forma similar foi aplicado o filtro de idioma, para somente resultar materiais em inglês, com isso teve-se um retorno de 98 artigos.

**Web of Science:** Utilizou-se a pesquisa avançada da base de dados, e foi escolhida a estratégia de busca mais adequada dentro da base, desta forma foi usado o rótulo de campo “Tópico TS=”, com o termo “Libqual”, antes de realizar a busca foram colocados os filtros de idioma em inglês, tipo de documento somente artigo e período de tempo 2011 até 2020. Como resultado da busca teve-se um retorno de 57 artigos.

Depois de realizadas as pesquisas, foi aplicada a segunda filtragem nos artigos, os quais foram inseridos no *software* editor de planilhas eletrônicas Microsoft Excel e foram organizados em ordem alfabética pelo título do artigo para seleção e possível exclusão em caso de serem duplicados. Nessa etapa foram excluídos 44 artigos duplicados e mantidos 108 artigos. Em um terceiro momento de filtragem, foram lidos os títulos e resumos dos 108 artigos, para a seleção. Os critérios de inclusão dos artigos para compor a amostra foram: artigos dentro do escopo da pesquisa; que fossem estudos empíricos; e fossem aplicados em bibliotecas universitárias. Foram excluídos 58 artigos por não atenderem esses critérios e mantidos 50 artigos. Finalmente foi realizada a quarta filtragem e nesta foi efetuada a leitura dos 50 artigos, o que resultou na eliminação de mais 11 artigos, sendo mantidos como amostra final, 39 artigos, relacionados no Quadro 1. Com a leitura dos artigos e o uso do Microsoft Excel foram ordenados os dados das pesquisas e realizou-se as análises estatísticas das informações.

Os artigos da amostra da pesquisa foram analisados de forma quantitativa e qualitativa, visando realizar uma análise estatística descritiva das principais características dos trabalhos selecionados. Além dos dados estatísticos, foram levantadas as classificações do quadriênio 2013-2016 do Qualis da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) dos periódicos; foram verificados os fatores de impacto dos periódicos e suas posições em relação ao quartil do ano de 2020, com base no Journal Citation Indicator (JCI) que é a média da Category Normalized Citation Impact (CNCI), que em português pode ser traduzido como o impacto médio das citações de uma categoria (INCITES JOURNAL CITATION REPORTS, 2021).

Com relação aos autores mais prolíficos foi aplicada a lei do Elitismo de Price. Para identificar os artigos mais relevantes, foi considerado a quantidade de citações no *Google Scholar Citations*. Como as escalas utilizadas nas pesquisas eram diferentes, para classificar as dimensões dentro das médias desejadas e percebidas, foram identificadas para cada artigo de forma nominal, como: superior, média e inferior, desta forma os dados das pesquisas foram padronizados para a análise. Quando as médias não eram apresentadas, eram calculadas usando os resultados das médias de cada uma das perguntas referentes as dimensões específicas.

#### 4. RESULTADOS

Esta seção apresenta os resultados obtidos nesta pesquisa sobre a aplicação do instrumento LibQUAL, junto a usuários de bibliotecas universitárias, que tiveram suas pesquisas publicadas internacionalmente em língua inglesa. São apresentadas as análises realizadas dos 39 artigos que compõem a amostra da pesquisa, visando apresentar as principais características dos trabalhos selecionados. O Quadro 1 apresenta de forma resumida a amostra selecionada com as informações de títulos dos artigos, nome dos autores, e ano de publicação, em ordem crescente.

Quadro 1 – Amostra analisada

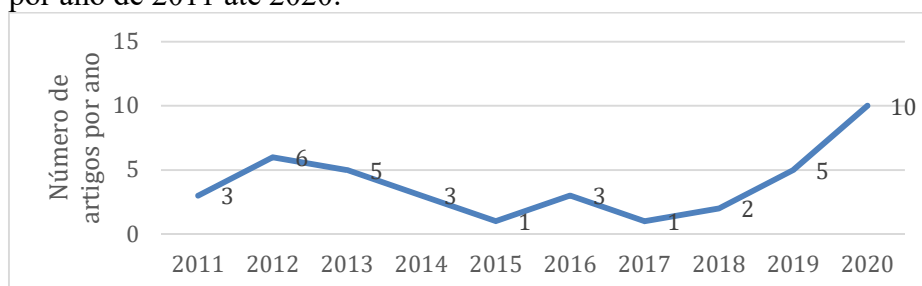
TÍTULO DO ARTIGO	AUTORES	ANO
Does LibQUAL+™ account for student loyalty to a university college library?	Helgesen e Nasset	2011
Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL+™	Morales <i>et al.</i>	2011
Simple and multiple relationships between the dimensions of library services quality, academic achievement and motivated strategies for learning	Moeinikia <i>et al.</i>	2011
An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: Application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries	Pedramnia; Modiramani e Ghanbarabadi	2012
Assessment in a medium-sized academic library: A success story	Gutierrez e Wang	2012
Factorial invariance of LibQUAL+(R) as a measure of library service quality over time	Lane <i>et al.</i>	2012
Measuring service quality in public and private sector university libraries of Pakistan	Rehman	2012
Navigating user feedback channels to chart an evidence based course for library redesign	Halling e Carrigan	2012
Understanding the expectations of Pakistani libraries users: A libqual study	Rehman	2012
Identification of service quality dimensions and measuring service quality of university library from users' point of view in Persian Gulf University	Bahrainizadeh	2013
LibQUAL revisited: Further analysis of qualitative and quantitative survey results at the university of mississippi	Dennis; Greenwood e Watson	2013
LibQUAL+® and the information commons initiative at buffalo state college: 2003 to 2009	Harvey e Lindstrom	2013
Marketing and assessment in academic libraries: A marriage of convenience or true love?	Porat	2013
Service quality assessment in university libraries of Pakistan	Rehman	2013
Measuring service quality at Tehran University of Medical Sciences' Libraries	Mardani; Alavi e Zare	2014
Quality of CIIT library services and users' satisfaction: A survey of students, faculty and staff members	Sheikh	2014
Reliability and validity of a modified LibQUAL plus (R) survey in Pakistan: An Urdu language experience	Rehman	2014
Getting More Value from the LibQUAL plus (R) Survey: The Merits of Qualitative Analysis and Importance-Satisfaction Matrices in Assessing Library Patron Comments	Detlor e Ball	2015
Service Quality Assessment at the Nanjing Agricultural University Based on LibQUAL	Xi <i>et al.</i>	2016

Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library	Dahan <i>et al.</i>	2016
Using LibQUAL Model for Improving the Level of Students' Satisfaction from Quality of Services in Academic Libraries: A Case Study in North Khorasan Province, Iran	Pourahmad; Neshat e Hasani	2016
No Satisfaction? But We Try, and We Try, and We Try!	Graves	2017
Case studies and comparison between two models for assessing library service quality	Xi <i>et al.</i>	2018
Expectations on library services, library quality (LibQual) dimension and library customer satisfaction: Relationship to customer loyalty	Cristobal	2018
Assessing the effects of service quality on customer satisfaction	Afthanorhan <i>et al.</i>	2019
Evaluating library service quality of University of Kashmir: a LibQUAL plus survey	Kumar e Mahajan	2019
Library performance assessment of service quality through LibQUAL: The case of Maharshi Dayanand University (MDU), Rohtak (India)	Kumar e Mahajan	2019
Quantitative representation of perception and evaluation method for service quality in university library under 4-D space	Wang; Yuan e Shi	2019
Using SEM-PLS to assess users satisfaction of library service quality: evidence from Malaysia	Choshaly e Mirabolghasemi	2019
A Comparative Study of Service Quality and User Assessment among the Autonomous Colleges of Thrissur District Using LibQUAL+® Tool	Varghese e Thirunavukkarasu	2020
Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality	Twum <i>et al.</i>	2020
Gap assessment and comparison of the quality of services between central libraries of the University of Tehran and Allameh Tabataba'i University	Jabbar e Dizaji e Malekolkalami	2020
Gaps Between Users Expectations and their Perceptions on Service Quality of College Libraries of Shahid Beheshti University of Medical Sciences: A Case Study	Ghaedi <i>et al.</i>	2020
How far are the public university libraries in Bangladesh meeting students' expectations? - An analysis of service quality through LibQUAL plus core items	Shoeb e Ahmed	2020
LibQual plus (R) as a predictor of library success: Extracting new meaning through structured equation modeling	Ip e Wagner	2020
Measuring Library Service Quality of the College Libraries in Pakistan: An Analysis of the LibQUAL Comments	Ashiq	2020
Service Quality Assessment in Agricultural and Medical University Libraries of Haryana and Punjab States of India by Applying LibQUAL+ Model	Partap	2020
The influence of Public University library service quality and library Brand image on user loyalty	Twum <i>et al.</i>	2020
User's Assessment on the Library Service Quality in Tagore Library, University of Lucknow, Lucknow: A study	Salauddin e Kumar	2020

Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

O Gráfico 1 demonstra que o ano de 2020 tem o maior número de publicações sobre o tema, com 10 artigos, acompanhado pelo ano de 2012 com 6 artigos. Na terceira posição referente ao número de publicações por ano, ficaram os anos de 2013 e 2019, ambos respectivamente com 5 publicações cada. Foi possível encontrar artigos publicados em todos os dez anos abrangidos pela pesquisa (2011 até 2020). No período de 2015 a 2017 ocorreu um declínio de artigos publicados, voltando a crescer em 2019.

Gráfico 1 – Quantidade de artigos publicados sobre LibQUAL em bibliotecas universitárias por ano de 2011 até 2020.

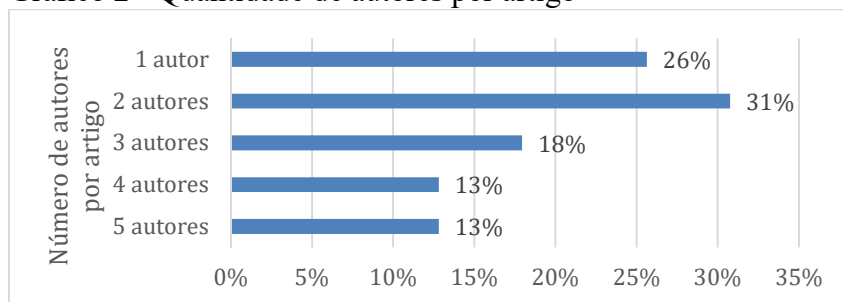


Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

No gráfico 2 apresenta-se a quantidade de autores por artigo publicado, a média geral é de 2,56 autores. A maioria (74%) dos artigos são publicados em coautoria. Desses, 31% foram escritos em coautoria por dois pesquisadores; 26% foram escritos por um único autor; 18%

deles em coautoria por três pesquisadores e; 13% dos artigos escritos por quatro e igualmente, por cinco autores.

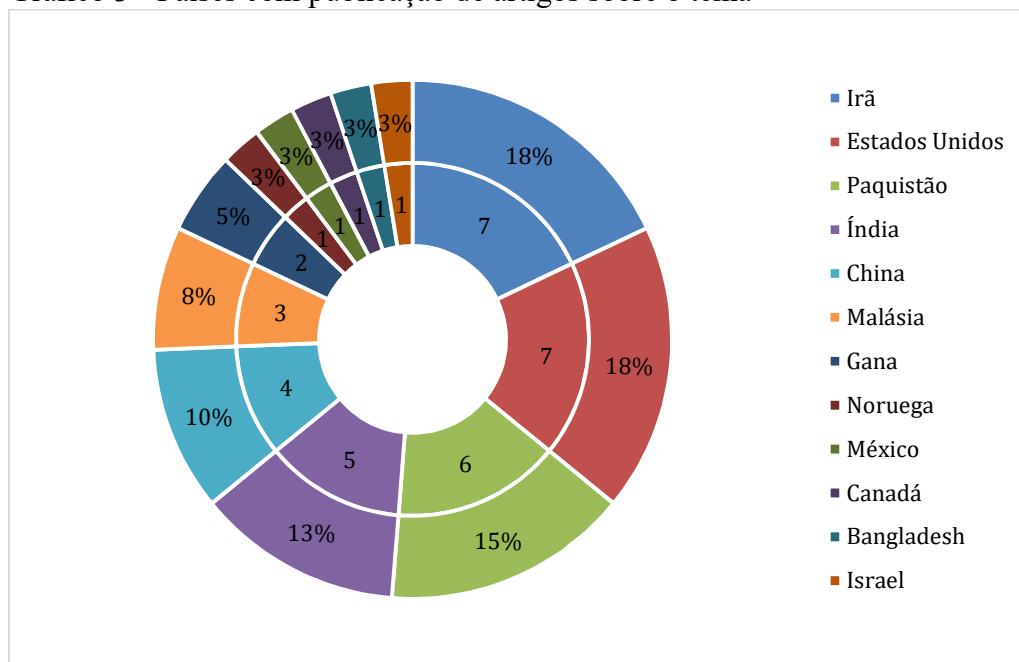
Gráfico 2 - Quantidade de autores por artigo



Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

No Gráfico 3 são apresentados os valores absolutos e as frequências relativas das publicações sobre o uso do instrumento LibQUAL para avaliação dos serviços em bibliotecas universitárias organizadas por país de origem das pesquisas. Dentre os doze países de onde foram oriundas as pesquisas, três deles correspondem, em conjunto, por 51% dos artigos publicados no período analisado: Estados Unidos e Irã, ambos com sete artigos e o Paquistão com seis artigos.

Gráfico 3 - Países com publicação de artigos sobre o tema



Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

O resultado da pesquisa mostra que a maioria dos estudos publicados sobre aplicações da LibQUAL em bibliotecas de instituições de ensino superior foram realizados em países do continente asiático, sendo 58% das publicações referentes ao portfólio selecionado, representado pelos seguintes países: Bangladesh, China, Índia, Irã, Israel, Malásia e Paquistão. Além do continente asiático, as pesquisas apresentam-se divididas em mais três continentes distintos, sendo o segundo continente mais prolífico a América do Norte, constituído de 25% de publicações oriundas do Canadá, Estados Unidos e México, 8% são do continente africano e europeu com Gana e Noruega, respectivamente.

O Quadro 2 apresenta os 24 periódicos que publicaram estudos sobre a aplicação do instrumento LibQUAL com usuários de bibliotecas universitárias no período de 2011 até 2020. O *Library Philosophy and Practice* é o periódico com a maior quantidade de artigos publicados no período, concernente a 8 (oito) artigos; o segundo periódico em número de artigo foi *Performance Measurement and Metrics*, que teve quatro publicações; depois as revistas *Evidence Based Library and Information Practice* e a revista *Journal of Academic Librarianship*, ambas com três artigos publicados cada; por último na lista das revistas que mais se destacam em número de artigos, a revista *Library Management* com dois artigos. Os demais periódicos científicos publicaram apenas um artigo cada durante o período.

Das 24 revistas, somente seis delas encontram-se no Qualis da Capes. Destas, três revistas são classificadas como revistas A2 sendo elas: *College & Research Libraries*, *Electronic Library* e *Serials Review*; a revista *International Review on Public and Nonprofit Marketing* está classificada em B1; a *Library Management* está classificada em B2 e a revista *World Applied Sciences Journal* está classificada em C. Desta forma 40% das revistas que possuem classificação no Qualis da Capes são revistas A2.

O *Journal Citation Reports* é uma publicação da Thomson Reuters que disponibiliza os rankings anuais referentes a revistas reconhecidas internacionalmente em relação aos fatores de impacto dos periódicos, que é o *Journal Citation Indicator* (JCI). 66,67% das revistas tiveram seus dados localizados no *Journal Citation Reports*. Dessas 37,5% fazem parte do Q2 de média relevância, 37,5% estão na posição Q3 uma posição de relevância média-baixa e 25% no Q4 de menor relevância temática.

Quadro 2 - Revistas por número de publicações com indicador do JCI e indicador de Quartil do ano de 2020.

REVISTA	ARTIGOS	%	Journal Citation Indicator (JCI)	JCR Quartil
Library Philosophy and Practice	8	20,51%	Não identificado	Não identificado
Performance Measurement and Metrics	4	10,26%	0,40	Q3
Evidence Based Library and Information Practice	3	7,69%	0,22	Q3
Journal of Academic Librarianship	3	7,69%	1,53	Q3
Library Management	2	5,13%	0,38	Q3
Libri- International Journal of Libraries and Inforation Studies	1	2,56%	0,58	Q4
World Applied Sciences Journal	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
Electronic Library	1	2,56%	1,45	Q3
Management Science Letters	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
Advances in Librarianship	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
Library Hi Tech	1	2,56%	2,36	Q2
International Review on Public and Nonprofit Marketing	1	2,56%	0,39	Q3
College & Research Libraries	1	2,56%	2,38	Q2
Pakistan Journal of Library and Information Science	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
Malaysian Journal of Library and Information Science	1	2,56%	1,25	Q2
Canadian Journal of Information and Library Science	1	2,56%	0	Q4
DESIDOC Journal of Library and Information Technology	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
Science and Technology Libraries	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
Quality Assurance in Education	1	2,56%	0,74	Q2
Journal of Information and Knowledge Management	1	2,56%	0,86	Q2
Serials Review	1	2,56%	0,32	Q4
Journal of Marketing for Higher Education	1	2,56%	3,16	Q2
Advances in Environmental Biology	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
Library and Information Science Research	1	2,56%	0,09	Q4
Total Geral	39	100%	18,02	

Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

Já o quadro 3 mostra a identificação dos pesquisadores mais prolíficos no tema com suas respectivas filiações, país de origem e quantidade de artigos publicados no período. Esses



podem representar a elite dos pesquisadores, como é proposto pela Lei de Elitismo de Price. Os autores em evidência são: (1) Shafiq Ur Rehman da University of the Punjab (com 4 artigos); (2) Anil Kumar da Panjab University (com 3 artigos); (3) Kojo Kakra Twum, Preeti Mahajan, Heng Zhao e Qingkui XI, todos com 2 artigos. Price (1963) ao propor a Lei do Elitismo, conhecida também como teoria da raiz quadrada, que diz que o número de autores altamente produtivos de determinada área é aproximadamente a raiz quadrada do total dos autores. Aplicando a lei do Elitismo de Price aos 90 autores da pesquisa, identificou-se que apenas 9,49 deles (ou seja, 10%) representam a elite de pesquisadores do tema. Dado o número de publicações de cada autor, considera-se que os seis primeiros autores denominados no Quadro 3 representam a elite dos pesquisadores acadêmicos na referida temática, pois, devido ao volume elevado de autores que escreveram um único artigo (93,33% deles), pode-se assegurar que a elite de pesquisadores localizada foi inferior do que a prevista pela Lei de Price (1963).

Quadro 3 - Autores mais prolíficos sobre o tema

AUTOR	FILIAÇÃO	PAÍS	ARTIGOS
REHMAN, Shafiq Ur	University of the Punjab	Paquistão	4
KUMAR, Anil	Panjab University	Índia	3
TWUM, Kojo Kakra	Presbyterian University College / University of Cape Coast	Gana	2
MAHAJAN, Preeti	Panjab University	Índia	2
ZHAO, Heng	Nanjing Agricultural University	China	2
XI, Qingkui	Nanjing Agricultural University	China	2
Demais autores (84 autores)	Diversas	Diversos	1

Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

Para identificar a relação dos artigos mais relevantes (quadro 4) no contexto da pesquisa, foi considerado a quantidade de citações no *Google Scholar Citations* em 8 de junho de 2020. Dos 39 artigos que fazem parte do portfólio bibliográfico da pesquisa, o artigo com maior número de citações é o *Assessing the effects of service quality on customer satisfaction* de 2019, o que surpreendeu já que foge da regra em que os artigos antigos com mais tempo de publicação teriam mais chance de ter citações. No geral há cinco artigos que se evidenciam por responderem em conjunto por 49,7% do total das citações, são eles: *Assessing the effects of service quality on customer satisfaction* (2019), com 83 citações; *Surveying users' perception of academic library services quality: a case study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library* (2016), com 57 citações; *Factorial invariance of LibQUAL+(R) as a measure of library service quality over time* (2012) e *An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries* (2012) de modo respectivo com 55 citações; *Does LibQUAL+TM account for student loyalty to a university college library?* (2011), com 52 citações. A média de citações dos artigos que fazem parte da pesquisa é 15,58 citações por artigo.

Quadro 4 – Relação dos artigos científicos mais citados de 2011 a 2020

ARTIGO	Ano	Citações	%
Assessing the effects of service quality on customer satisfaction	2019	83	13,7%
Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library	2016	57	9,4%
Factorial invariance of LibQUAL+(R) as a measure of library service quality over time	2012	55	9,0%
An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: Application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries	2012	55	9,0%
Does LibQUAL+TM account for student loyalty to a university college library?	2011	52	8,6%
Measuring service quality in public and private sector university libraries of Pakistan	2012	36	5,9%
Expectations on library services, library quality (LibQual) dimension and library customer satisfaction: Relationship to customer loyalty	2018	30	4,9%
Understanding the expectations of Pakistani libraries users: A libqual study	2012	29	4,8%

LibQUAL revisited: Further analysis of qualitative and quantitative survey results at the university of mississippi	2013	22	3,6%
Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL+™	2011	19	3,1%

Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

As palavras-chave utilizadas nos artigos são essenciais, uma vez que as mesmas são os descritores utilizados geralmente dentro das bases de dados para recuperar os artigos como a buscar por seu conteúdo. Esses descritores normalmente refletem o conteúdo principal dos artigos. A Figura 1 mostra uma nuvem de palavras-chave, produzida com o auxílio do *site* wordart.com, abarcando 75 palavras-chave identificadas nos artigos que fazem parte da amostra desta pesquisa. As palavras-chave que mais se destacam na nuvem consequentemente são as que mais foram utilizadas nos artigos.

Figura 1 – Nuvem de palavras-chave utilizadas nos artigos analisados



Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

Dentre as palavras mais citadas, a principal com 13,60% do número de ocorrências foi a palavra “LibQUAL” com suas variações (LibQUAL+, LibQUAL+™ e Modelo LibQUAL), esse destaque mostra que a escolha de “Libqual” como único termo de busca foi adequada para a pesquisa. A segunda palavra-chave que mais se destacou com 12,80% foi “bibliotecas universitárias” incluindo igualmente suas variações (bibliotecas acadêmicas, biblioteca universitária, biblioteca da faculdade e bibliotecas educacionais), a terceira palavra-chave com 7,20% foi “qualidade de serviço”, em quarto lugar com 4% do número de ocorrências “satisfação do usuário” contanto com as ocorrências de sua variância “satisfação do cliente”. Do restante da lista de palavras-chave 50,40% aparecem uma única vez. Esse resultado demonstra que a recuperação dos artigos para compor a presente amostra está consistente com a estratégia de busca usada.

A respeito das abordagens de investigação científica, duas publicações aplicaram a pesquisa qualitativa e as demais 37 utilizaram abordagem quantitativa. Todas as pesquisas empregaram questionários como instrumento de coleta de dados. Das 39 pesquisas, 58,97% (23) aplicaram questionários impressos, 12 dessas, os questionários foram entregues pessoalmente dentro das bibliotecas, 10 fizeram uso de questionários impressos, mas não deixaram explícito em que local foi aplicado. Morales *et al.* (2011) aplicou pessoalmente em sala de aula, 23,08% (9) aplicaram o questionário de forma on-line (por *e-mail* ou *site* da biblioteca ou da instituição), desses, Porat (2013) aplicou o questionário inicialmente no *site* da biblioteca e no ano seguinte por *e-mail*. Harvey e Lindstrom (2013) postaram o questionário no portal da biblioteca e o engajamento de voluntários para a participação da pesquisa ocorreu por meio de três canais: contato direto (interações na biblioteca, salas de aula, contatos de alunos e professores), marketing (jornais do *campus*, anúncios no *site*, *e-mails* departamentais) e incentivos (com a chance de ganhar um iPod). Sete artigos (17,95%) informaram somente que utilizaram questionário sem especificar se foram impressos ou aplicados de forma on-line.

Sobre a aplicação dos questionários, mesmo com a utilização do instrumento LibQUAL ter sido em países de pluralidade, geográfica, cultural e econômica, 74,36% dos estudos não efetuaram nenhuma adaptação nas três dimensões originais da escala (Afeto do Serviço, Controle da Informação e Biblioteca como Lugar). Dentre os 25,64% das pesquisas que efetuaram alguma alteração, cinco ampliaram de três dimensões para quatro, uma pesquisa ampliou de três dimensões para cinco e indo no sentido contrário, quatro pesquisas, diminuíram o número de questões de 22 para 21 retirando da dimensão de Afeto do Serviço a questão “AS-6 Funcionários lidam com os usuários de maneira atenciosa”.

Após a etapa anterior realizou-se a coleta e categorização dos métodos de análise de dados das publicações sobre o tema, como é possível observar na Tabela 1, com as informações de frequência relativa e absoluta em relação ao número de vezes que cada método aparece nas publicações, ao todo, foram empregados dez métodos/técnicas de análise. Em sete dos estudos não constava de forma clara os métodos de análise utilizadas. As técnicas de estatística descritiva foram as mais utilizadas (17), seguidas por análise fatorial exploratória (7) e testes de hipótese paramétricos (7). Dos métodos qualitativos foi utilizado análise de conteúdo (2).

Tabela 1 – Frequência absoluta e relativa dos métodos quantitativos e qualitativos

Método de análise	Frequência absoluta	Frequência relativa
Estatística descritiva	17	34,69
Análise fatorial exploratória	7	14,29
Testes de hipótese paramétricos	7	14,29
Análise fatorial confirmatória (AFC)	5	10,2
Testes de hipótese não-paramétricos	3	6,12
Análise de confiabilidade	3	6,16
Análise de conteúdo	2	4,08
Análise comparativa de dados	2	4,08
Análise de variância (ANOVA)	2	4,08
Análise de correlação estatística	1	2,04

Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

Na Tabela 2 é apresentada a relação dos *softwares* de análise de dados utilizados no desenvolvimento das publicações que fazem parte desta pesquisa. Dos *softwares* usados em pesquisas quantitativas, o Pacote Estatístico para as Ciências Sociais (SPSS) foi o tipo de *software* mais aplicado, constituindo sua utilização em 20 artigos, no entanto com o uso de versões diferentes. Esse resultado corrobora com os mesmos apresentados nos trabalhos de Silva, Soares e Martins (2021) e Smania, Soares e Lima (2019). O destaque do SPSS pode consistir em ele ser um dos *softwares* para análises estatísticas mais empregados em ciências sociais e por sua interface amigável (BRUNI, 2012). O editor de planilhas eletrônicas Microsoft Excel e o *Analysis of a Moment Structures* (AMOS) que é um módulo adicionado ao SPSS, igualaram-se em segundo lugar como *softwares* mais empregados. Para análise de dados qualitativos o único *software* utilizado foi o Nvivo, aplicados em dois artigos para análise de conteúdo das pesquisas.

Tabela 2 - Relação dos *softwares* utilizados dentre os 39 artigos da amostra

Software	Frequência
SPSS	20
Excel	3
AMOS	3
SmartPLS	2
Nvivo	2
EQS	1

PASS	1
LISREL	1

Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

A mensuração em pesquisas, tem o propósito de atribuir números ou outros símbolos a determinadas particularidades analisadas como opiniões, atitudes, preferências ou outras características relevantes (MALHOTRA, 2019). A escala Likert é a mais conhecida das escalas de classificação somatória: essa escala solicita que o participante concorde ou discorde de declarações que expressam atitudes favoráveis ou desfavoráveis em relação ao objeto analisado (COOPER; SCHINDLER, 2016).

Dos artigos que constituem a amostra desta pesquisa, 27 deles (69,2%) informam que utilizaram nas pesquisas a escala de mensuração em formato Likert, sendo que dezessete usam escala Likert de 9 pontos, seis usam a escala Likert de 7 pontos e quatro usam a escala Likert de 5 pontos. Do restante dos artigos não mencionam qual escala utilizaram. Segundo Cooper e Schindler (2016) a escala Likert tradicional é a de cinco pontos, na qual os números indicam o valor a ser atribuído a cada resposta possível, sendo 1 a impressão menos favorável e 5 a mais favorável. Mesmo sendo a escala tradicional, pelo resultado da pesquisa é a menos utilizada. Encontra-se como o resultado da pesquisa o uso majoritário da escala de 9 e 7 pontos. Esse resultado pode ser devido as vantagens apresentadas por Cooper e Schindler (2016) das escalas de sete e nove pontos terem uma melhor aproximação de uma curva de resposta normal e proveniência de maior variabilidade entre os entrevistados.

Quadro 5 - Níveis de escala utilizado nos questionários LibQUAL

Escala Likert	Contagem	%
Likert de 5 pontos	4	10,26%
Likert de 7 pontos	6	15,38%
Likert de 9 pontos	17	43,59%
Não mencionado	12	30,77%
<b>Total Geral</b>	<b>39</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

Com relação às características amostrais, trinta e quatro pesquisas informaram o tamanho da sua amostra, cinco receberam questionários que precisaram ser excluídos da amostra por apresentarem respostas incompletas, descuidadas, com inconsistências lógicas, como pontuação percebida maior do que a no mesmo item; e até mesmo de pessoas que não eram da nacionalidade que estava sendo analisada. A Tabela 3 apresenta a análise estatística descritiva das amostras excluindo dois dos *outliers* com amostras com n. = 5.914 e n. = 2.617. Dentre as pesquisas que aplicaram o instrumento LibQUAL, as amostras se mostraram bastante diversificadas quanto em tamanho, variando de 94 até 1.473 usuários de bibliotecas. Apresentaram-se uma média de 536,41, uma mediana de 400 e desvio-padrão de 401,81.

Tabela 3 – Estatística descritiva das amostras

Estatística descritiva da amostra	
Média	536,41
Erro padrão	71,03
Mediana	400
Moda	1473
Desvio padrão	401,81
Variância da amostra	161451,93
Curtose	1,11
Assimetria	1,36

Intervalo	1379
Mínimo	94
Máximo	1473
Soma	17165
Contagem	32

Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

O tipo de amostragem mais utilizada nas pesquisas com 46,15% é a amostragem aleatória simples e 5,13% amostragem estratificada. Das 39 publicações em sete (17,95%) não foi possível identificar o tipo de amostragem. Algo que chamou atenção foi o número de pesquisas que utilizaram amostragem não probabilística, sendo 30,77% amostragem por conveniência. Nesse tipo de amostragem os entrevistados são escolhidos porque estão “no lugar certo no momento certo”. No caso das pesquisas analisadas os entrevistados estavam no ambiente das bibliotecas.

Foram analisados os perfis de público-alvo das pesquisas, sendo que 76,92% utilizaram o instrumento LibQUAL com dois ou mais perfis de usuários de biblioteca. Somente 23,08% aplicaram com um único perfil, esses foram descritos como alunos de graduação, alunos e usuários internos. No Quadro 6 é possível perceber que os perfis mais questionados durante a aplicação do instrumento foram os professores, sendo questionados em 25 artigos, alunos de pós-graduação em 24 dos artigos e alunos de graduação em 23 dos artigos.

Quadro 6 – Público alvo da pesquisa

<b>Público alvo da pesquisa (respondentes)</b>	<b>Número de ocorrências</b>
Professores	25
Alunos de pós-graduação	24
Alunos de graduação	23
Alunos*	11
Funcionários	7
Pesquisadores acadêmicos	2
Usuários internos	1
Bibliotecários	1
<b>Total Geral</b>	<b>94</b>

Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

\* Não houve detalhamento do tipo de aluno nas pesquisas por esse motivo esses dados não foram incluídos em nenhum dos tipos de aluno.

Twum *et al.* (2020) apresentam como limitação do estudo o uso da amostragem por conveniência, devido à dificuldade em obter os dados dos usuários da biblioteca pela universidade foi preciso abordar os alunos com questionário impresso dentro da biblioteca. Morales *et al.* (2011) também relataram que a amostra da pesquisa faz parte das limitações por não terem sido feitas de forma aleatória. Varghese e Thirunavukkarasu (2020), descrevem o número da amostra como sendo uma das limitações da pesquisa. Nesses três relatos são um resumo do que pode ter ocorrido com os 12 trabalhos que utilizaram amostragem por conveniência. Kumar e Mahajan (2019) sugerem que sejam realizadas futuras pesquisas com amostras de tamanho maior. Com isso, entende-se que em todos os estudos que utilizaram amostragem por conveniência indicados no Gráfico 4 seriam necessários novos estudos melhorando a qualidade da amostra utilizada.

Por um lado, os artigos que fazem parte da amostra desta pesquisa somente foram apresentadas as médias por dimensão sobre os níveis desejados dos serviços em oito deles, demonstrando que o resultado das médias da dimensão mais desejada estão em concordância com os apresentados no relatório anual da *Association of Research Libraries* onde 66,67% dos

resultados das bibliotecas descritas no relatório utilizaram o instrumento LibQUAL em 2020 acordam com os 50% dos artigos que descrevem a dimensão mais desejada sendo a Controle de Informação. Por outro lado, diferente da *Association of Research Libraries*, em 50% dos artigos, que apresentaram os dados, o segundo lugar ficou a dimensão Biblioteca como Lugar e em terceiro a Afeto do Serviço.

Entende-se com isso que os usuários de bibliotecas universitárias na atualidade preferem que as bibliotecas ofereçam recursos eletrônicos acessíveis, materiais impressos de qualidade e adequado a suas demandas, equipamentos modernos e ferramentas que permitam localizar as informações por conta própria. Em segundo lugar de importância consideram nos serviços que desejam nas bibliotecas que utilizam, que as mesmas tenham um espaço tranquilo, confortável e convidativo para o estudo individual e em grupo e por último desejam ser atendidos com cortesia e atenção.

Os resultados de cada uma das dimensões em relação ao nível percebido de qualidade dos serviços foram apresentados em 18 artigos. A dimensão melhor percebida foi Biblioteca como Lugar (apontada como a melhor em 44,44% dos artigos), em que mostravam que essas bibliotecas eram melhor avaliadas com relação a ter um espaço adequado para atividades individuais e em grupo, ter uma localização apropriada e ser convidativa. A segunda dimensão foi Afeto do Serviço (em 55,56% dos artigos) e a pior avaliada das dimensões foi a Controle da Informação (apontada como a pior em 50% dos artigos). A dimensão pior nível percebido foi a que mais expectativas os usuários demonstraram, consistido inclusive como dimensão mais desejada.

## 5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa buscou analisar as características das publicações científicas internacionais que utilizaram o instrumento LibQUAL no período de 2011 a 2020 para mensurar os níveis de qualidade desejada e percebida em relação aos serviços oferecidos no contexto das bibliotecas de instituição de ensino superior. Os objetivos são considerados alcançados pois os dados e informações sobre as publicações podem ser localizados descritos da seção de análise dos resultados.

Os resultados da pesquisa apresentaram a existência de 39 artigos científicos inteiramente alinhados com a temática LibQUAL no contexto da instituição de ensino superior. Destes, a grande maioria (37) utilizaram abordagem quantitativa, e 20 utilizaram o *software* SPSS para análise dos dados. Vinte e sete artigos informaram ter utilizado algum tipo de escala Likert e a maioria utilizou a de 9 pontos. Sobre o tipo de amostra das pesquisas, a maioria (46,15%) utilizou amostragem aleatória simples.

O resultado mais impactante do artigo foi descobrir que a dimensão dos serviços de biblioteca mais importante (em nível de qualidade desejada) para seus usuários é o Controle da Informação e esse também é o de menor qualidade percebida. Essa é uma lacuna na maioria das bibliotecas analisadas pelas pesquisas da amostra. Essa informação é uma forma de alerta para as reais necessidades dentro das instituições de ensino atuais para que possam alocar de forma qualificada seus recursos financeiros disponíveis, além de focar na realização de programas de capacitação de usuários no uso de fontes de informação.

A limitação da presente pesquisa está relacionada à abrangência no período de tempo pesquisado e bases analisadas. A sugestão para futuras pesquisas é justamente abranger um período maior ou pesquisar bases de dados nacionais como a Scielo ou Spell.

## REFERÊNCIAS

- AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. **Manual de publicação da APA**. 6. ed. Porto Alegre: Penso, 2012.
- ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. **LibQUAL+ 2020 survey**. Washington, DC: ARL, 2020. Disponível em: [https://www.libqual.org/documents/LibQual/notebooks/281\\_6.pdf](https://www.libqual.org/documents/LibQual/notebooks/281_6.pdf). Acesso em: 8 maio 2021.
- BRUNI, A. L. **SPSS: guia prático para pesquisadores**. São Paulo: Atlas, 2012.
- COOK, C. *et al.* LibQUAL+ TM: preliminary results from 2002. **Performance Measurement and Metrics**, v. 4, p. 38-47, 2003.
- COOK, C.; HEATH, F. M. Users' perceptions of library service quality: a LibQUAL+ qualitative study. **Library Trends**, 49, 548-584, 2001.
- COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. **Métodos de pesquisa em administração**. 12. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.
- DENYER, D.; TRANFIELD, D. Producing a systematic review. *In*: BUCHANAN, D. A.; BRYMAN, A. (ed.). **The SAGE handbook of organizational research methods**. Los Angeles; London: SAGE, 2009.
- FITZSIMMONS, J., FITZSIMMONS, M. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.
- GHAEDI, R. *et al.* Gaps between users expectations and their perceptions on service quality of College Libraries of Shahid Beheshti University of Medical Sciences: a case study. **DESIDOC Journal of Library & Information Technology**, v. 40, n. 2, p. 479-484, 2020.
- HARVEY, E. J.; LINDSTROM, M. LibQUAL+® and the information commons initiative at Buffalo State College: 2003 to 2009. **Evidence Based Library and Information Practice**, v. 8, n. 2, p. 68-84, 2013.
- INCITES JOURNAL CITATION REPORTS. Disponível em: <https://jcr.incites.thomsonreuters.com/>. Acesso em: 10 jul. 2021.
- KUMAR, A; MAHAJAN, P. Evaluating library service quality of University of Kashmir: a LibQUAL+ survey. **Performance Measurement and Metrics**, v. 20, n. 1, p. 60-71, 2019.
- MAHMOOD, K.; REHMAN, S.; ASHIQ, M. Measuring library service quality of the College Libraries in Pakistan: an analysis of the LibQUAL comments. **Library Philosophy and Practice**, p. 1-24, 2020.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2019.
- MORALES, M. *et al.* An independent assessment of the unidimensionality, reliability, validity and factor structure of the LibQUAL+™ scale. **The Service Industries Journal**, v. 32, n. 16, p. 2585-2605, 2012.
- MORALES, M. *et al.* Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL+™. **Performance Measurement and Metrics**, v. 12, n. 1, p. 2011.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, p. 41-50, 1985.
- 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.

- PEREIRA, A. M. Avaliação de serviços de informação. *In*: SPUDEIT, D.; KROEFF, M. S. **Gestão de unidades de informação**. São Paulo: FEBAB, 2017. cap. 4. p. 113-143. Disponível: [http://repositorio.febab.org.br/files/original/2/1534/Gestao\\_de\\_unidades\\_de\\_informacao\\_-\\_Spudeit-D\\_Kroeff-MS\\_2017.pdf](http://repositorio.febab.org.br/files/original/2/1534/Gestao_de_unidades_de_informacao_-_Spudeit-D_Kroeff-MS_2017.pdf). Acesso em: 25 maio 2021.
- PORAT, L. Marketing and assessment in academic libraries: a marriage of convenience or true love?. **Evidence Based Library and Information Practice**, v. 8, n. 2, p. 60-67, 2013.
- PRICE, J. D. S. **Litle science, big science**. New York: Columbia University Press, 1963.
- SALAUDDIN, N.; KUMAR, J. User's assessment on the library service wuality in Tagore Library, University of Lucknow, Lucknow: a study. **Library Philosophy and Practice**, p. 1-11, 2020.
- SILVA, G. F.; SOARES, S. V.; MARTINS, C. Panorama do uso de métodos quantitativos em pesquisas sobre a aplicação da escala HEdPERF. *In*: SILVA, C. R. M. **Administração: organização, direção e controle da atividade organizacional**. Ponta Grossa: Atena, 2021. p. 198-215.
- SMANIA, G. R.; SOARES, S. V.; LIMA, C. R. M. Utilização de métodos quantitativos em pesquisas sobre o uso da escala Servqual em instituições de ensino superior. *In*: CONGRESSO DE ADMINISTRAÇÃO, SOCIEDADE E INOVAÇÃO, 12., 2019, Palhoça. **Anais [...]**. Palhoça: Fatenp, 2019.
- SOARES, S. V.; PICOLLI, I. R. A.; CASAGRANDE, J. L. Pesquisa bibliográfica, pesquisa bibliométrica, artigo de revisão e ensaio teórico em administração e contabilidade. **Administração: ensino e pesquisa**, v. 19, n. 2, p. 1-19, 2018.
- THOMPSON, B.; COOK, C.; KYRILLIDOU, M. Concurrent validity of LibQUAL+™ scores: what do LibQUAL+™ scores measure? **The Journal of Academic Librarianship**, v. 31, n. 6, p. 517-522, 2005.
- THOMPSON, B.; KYRILLIDOU, M.; COOK, C. How you can evaluate the integrity of your library service quality assessment data: intercontinental LibQUAL+® analyses used as concrete heuristic examples. **Performance Measurement and Metrics**, v. 9, n. 3, p. 202-2015, 2008.
- TRANFIELD, D.; DENYER, D.; SMART, P. Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. **British journal of management**, v. 14, n. 3, p. 207-222, 2003.
- TWUM, K. K. *et al.* Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality. **Journal of Marketing for Higher Education**, p. 1-19, 2020.
- VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 118-137, 2006.
- VARGHESE, U. J.; THIRUNAVUKKARASU, A. A comparative study of service quality and user assessment among the Autonomous Colleges of Thrissur district using LibQUAL® Tool. **Library Philosophy and Practice**, p. 1-22, 2020.