

**PANORAMA DOS MÉTODOS QUANTITATIVOS USADOS
EM PESQUISAS COM O INSTRUMENTO LIBQUAL, EM
INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR**

**OVERVIEW OF QUANTITATIVE METHODS USED IN
RESEARCH WITH THE LIBQUAL INSTRUMENT IN
HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS**

DOI: [HTTP://DX.DOI.ORG/10.13059/RACEF.V14I1.914](http://dx.doi.org/10.13059/RACEF.V14I1.914)

Cláudia Osvaldina dos Passos Cavalcanti

klaupassos05@gmail.com

Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL)

Sandro Vieira Soares

sandrovieirasoares@hotmail.com

Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL)

Data de envio do artigo: 08 de Dezembro de 2021.

Data de aceite: 07 de Fevereiro de 2023.

Resumo: O objetivo deste artigo é analisar as características metodológicas das pesquisas que utilizaram LibQUAL para avaliação dos serviços, em bibliotecas de instituições de ensino superior, publicadas internacionalmente. Assim, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, com técnicas de bibliometria e estatística descritiva, em artigos recuperados por meio do descritor “LibQUAL”, nas bases Scopus e Web of Science. Os resultados revelaram a existência de 39 artigos alinhados com a temática LibQUAL, no contexto de instituições de ensino superior. Desses 39 artigos, 37 utilizaram abordagem quantitativa; 20 utilizaram, para análise dos dados, o software SPSS; e, para a coleta de dados, 27 utilizaram a escala Likert de 9 pontos. O periódico com maior número de publicações foi o *Library Philosophy and Practice*. Todos os 39 artigos empregaram questionário como instrumento de coleta de dados, sendo que 18 utilizaram amostragem aleatória simples. O tamanho mínimo de amostra encontrado foi de 94 participantes e o máximo de 5.914 respondentes. A contribuição desta pesquisa consiste em atualizar o conhecimento sobre o uso da ferramenta LibQUAL assim como em destacar as características da produção científica usando esta ferramenta no contexto das instituições de ensino, e possibilitando apontar direcionamentos metodológicos para futuros estudos sobre o tema.

Palavras-chave: LibQUAL; Qualidade de serviços; Instituições de ensino superior.

Abstract: *The objective of this article is to analyze the methodological characteristics of the researches that used LibQUAL to evaluate the services, in libraries of higher education institutions, published internationally. Thus, a bibliographic research was carried out, using bibliometrics and descriptive statistics techniques, in articles retrieved through the descriptor “LibQUAL”, in the Scopus and Web of Science databases. The results revealed the existence of 39 articles aligned with the LibQUAL theme, in the context of higher education institutions. Of these 39 articles, 37 used a quantitative approach; 20 used SPSS software*

for data analysis; and, for data collection, 27 used the 9-point Likert scale. The journal with the highest number of publications was Library Philosophy and Practice. All 39 articles used a questionnaire as a data collection instrument, and 18 used simple random sampling. The minimum sample size found was 94 participants and the maximum was 5,914 respondents. The contribution of this research is to update knowledge about the use of the LibQUAL tool as well as to highlight the characteristics of scientific production using this tool in the context of educational institutions, and making it possible to point out methodological directions for future studies on the subject.

Keywords: *LibQUAL; Quality of services; Higher education institutions.*

1. INTRODUÇÃO

A busca pela qualidade dos serviços em bibliotecas no Brasil é um tema que vem motivando estudos diversos desde a década de 1960, visando, especialmente, a melhoria da qualidade dos serviços na percepção do usuário. Desta forma, destacam-se os trabalhos realizados por Pereira (2017), Valls e Vergueiro (2006), apresentando os 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 esses citados instrumentos, o 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. Usado para mensurar a qualidade do serviço de biblioteca conforme é percebida pelos usuários da biblioteca, o LibQUAL tem como base o método ServQUAL (COOK; HEATH,

2001). Bastante difundida internacionalmente, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988) sugeriram muitas aplicações para a ServQUAL, destacando que 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, e, assim, se isso ocorrer, os responsáveis pelas bibliotecas podem dedicar-se à correção da fonte causadora da percepção não satisfatória 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, tendo, após vários estudos, apresentado como resultado 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 o LibQUAL, incluindo bibliotecas de faculdades e universidades. Até 2019, 3.254 pesquisas institucionais foram desenvolvidas, envolvendo 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 do LibQUAL em bibliotecas universitárias, a temática em análise se torna relevante, assim como deve ser exaltado o interesse em compreender como são realizadas as aplicações do instrumento nessas bibliotecas. Diante desse contexto, foi definida a questão norteadora desta pesquisa como:

quais são as características metodológicas das pesquisas que utilizam o LibQUAL na avaliação dos serviços oferecidos em bibliotecas universitárias? Nesse sentido, com intuito de responder ao problema de pesquisa, este estudo tem o propósito de analisar as características e os resultados apresentados nas pesquisas que utilizaram o 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 como auxiliar na tomada de decisão, partindo da observação dos pontos fortes e fracos dentro das bibliotecas. De modo especial, ele é usado como uma ferramenta de marketing, com o fim de 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) assim descreve os objetivos do LibQUAL: (a) promover uma cultura de excelência na prestação de serviços bibliotecários; (b) ajudar as bibliotecas a entenderem 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.

Sendo desenvolvido ao longo dos anos, o LibQUAL, que já foi apresentado em diversos formatos e a tabela a tabela Selected studies of reliability and factor structure of LibQUAL+TM, exposta na pesquisa de Morales et al. (2012), apresentando diferentes dimensões utilizadas ao longo dos anos para aplicação da escala LibQUAL, e passando, desde a aplicação de uma única dimensão, por três, quatro e cinco dimensões. No trabalho de Cook e Heath

(2001), são citadas seis dimensões da escala. Essas dimensões se apresentam, na literatura, com um variado número de itens, inclusos em cada uma, sendo que, dependendo do ano em que foram aplicadas, elas podem ter número de itens diferentes, pois estavam sendo testadas para adequação.

Apesar desses números citados de dimensões, a versão atual do instrumento contém 22 itens, apresentados por Thompson, Kyrillidou e Cook (2008), e distribuídos 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 são atendidos pela equipe, 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 facilitem o acesso dos usuários 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 inspire o estudo e o aprendizado.

Durante a aplicação do LibQUAL, os usuários dos serviços das bibliotecas são convidados a responder uma pesquisa on-line, sendo as pontuações atingidas formadas pelas médias para as três dimensões, bem como números gerais. Com as médias, são apresentadas as pontuações de lacunas (gap), cujos escores de gap medem a distância entre os escores da Média Mínima e Média Percebida (Média de Adequação) e a distância entre a Média Percebida e a Média Desejada (Média de Superioridade) (HUNTER; PERRET, 2011; ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, 2020). A adequação do serviço é um indicador de até que ponto o serviço está atendendo às expectativas de seus usuários.

Os gestores de instituições de ensino têm a responsabilidade de realizar a gestão operacional dos serviços, a qual tem como um dos aspectos a gestão das finanças. Em

relação a este quesito, é crítico entender onde devem ser investidos os recursos financeiros institucionais. Nesse sentido, para realizar essa gestão de forma equilibrada, as instituições de ensino podem se valer de instrumentos, como o LibQUAL. Salauddin e Kumar (2020), ao aplicarem o LibQUAL com alunos da Tagore Library da University of Lucknow, obtiveram um resultado que mostrou a necessidade de concentrar os recursos financeiros que a instituição disponibilizava para a biblioteca em acesso a serviços on-line.

Nos resultados da pesquisa de Ghaedi et al. (2020), desenvolvida nas bibliotecas das faculdades de medicina da Shahid Beheshti University of Medical Sciences no Irã, duas dimensões - “Controle da Informação” e “Biblioteca como Lugar” - não atenderam sequer o nível mínimo de qualidade do serviço. Ou seja, pode-se entender que essa instituição de ensino precisa investir mais no espaço físico das bibliotecas, bem como no acesso à informação impressa e on-line. Isso mostra que, 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.

Estudos anteriores abordaram o delineamento dos métodos quantitativos empregados em pesquisas sobre qualidade de serviços, como se pode observar em Garcia, Soares e Lima (2019), Smania, Soares e Lima (2019) e Silva, Soares e Martins (2021), que realizaram seus estudos em instituições de ensino, analisando a qualidade dos serviços de suporte ao sistema de informação e a qualidade dos cursos ofertados.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa é classificada como artigo metodológico, baseado em pesquisa bibliográfica. Para a American Psychological Association (2022, p. 8):

Artigos metodológicos apresentam novas abordagens para a pesquisa ou prática, modificações de métodos existentes ou discussões sobre análise

quantitativa e ou qualitativa de dados. Estes artigos usam dados empíricos (quantitativos, qualitativos ou ambos) apenas como meio para ilustrar uma abordagem de pesquisa. Alguns usam dados simulados para demonstrar como os métodos funcionam sob condições variadas (p. ex., tamanhos de amostras diferentes, número de variáveis, nível de não normalidade, tamanho dos coeficientes).

Artigos metodológicos fornecem detalhes suficientes para que os pesquisadores avaliem a aplicabilidade da metodologia e sua viabilidade para o tipo de problema de pesquisa que ela pretende estudar. Além disso, permitem que os leitores comparem os métodos propostos com aqueles em uso corrente [...].

Com o objetivo de selecionar os estudos, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, em que a seleção da amostra de artigos foi baseada na aplicação parcial das orientações repassadas por Tranfield, Denyer e Smart (2003) e Denyer e Tranfield (2009).

Para definir as bases de dados que seriam utilizadas nas buscas do termo de pesquisa, tomou-se como base o trabalho de Soares, Picolli e Casagrande (2018), os quais descrevem que, em administração e contabilidade, é frequente se construir estudos 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 desta pesquisa.

Desse modo, leituras preliminares sobre o contexto referente à pesquisa permitiram entender que o tema principal em tela se trata de um assunto relativamente novo, somando pouco mais de 20 anos de estudos publicados, e aplicados, em sua maioria, em bibliotecas universitárias, as quais, da mesma forma, fazem parte do foco desta pesquisa. Sem necessidade do uso de palavras no plural para abranger a totalidade do assunto, nem de tradução para outros idiomas, foi utilizado somente o termo “LibQUAL” como descritor de busca.

Com a definição das bases de dados Scopus e Web of Science e o descritor de busca “LibQUAL”, foi realizada a primeira filtragem, na qual foram pesquisados, 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. O resultado dessa busca totalizou 155 publicações, observando o seguinte procedimento:

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. Em seguida, o filtro por tipo de documento foi aplicado, escolhendo-se somente artigo e, de forma similar, foi aplicado o filtro de idioma, para resultar somente materiais em inglês, obtendo-se, com isso, 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. Dessa forma, foi usado o rótulo de campo “Tópico TS=”, com o termo “LibQUAL” e, antes de realizar a busca, foram colocados, igualmente, 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.

Após a realização dessas pesquisas, foi aplicada a segunda filtragem nos artigos, os quais foram inseridos no software editor de planilhas eletrônicas Microsoft Excel, e organizados em ordem alfabética pelo título do artigo, para seleção e possível exclusão, em caso de duplicidade. Nessa etapa, foram excluídos 47 artigos duplicados, e mantidos 108 artigos. Em um terceiro momento de filtragem, foram lidos os títulos e os 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 que fossem aplicados em bibliotecas universitárias. Assim, foram excluídos 58 artigos por não atenderem esses critérios, restando 50 artigos. Por fim, foi realizada a quarta filtragem, em que foi efetuada a leitura, na íntegra, dos 50

artigos, o que resultou na eliminação de mais 11 artigos, sendo mantidos, como amostra final, 39 artigos, relacionados, adiante, no Quadro 1.

Com a leitura dos artigos e o uso do Microsoft Excel, foram ordenados os dados das pesquisas e realizadas as análises estatísticas das informações.

Visando realizar uma análise estatística descritiva das principais características dos trabalhos selecionados, os artigos da amostra da pesquisa foram analisados de forma quantitativa e qualitativa. 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, e 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), traduzido para o português como o impacto médio das citações de uma categoria (CLARIVATE, 2022).

Com relação aos autores mais prolíficos, a análise foi feita considerando as Lei de Lotka e Lei de Elitismo de Price, em que a primeira prevê que poucos autores publicam muito e que muitos autores publicam pouco, sendo que, mais especificamente, 60% dos autores de um tema publicam um único artigo. De maneira análoga, a Lei de Elitismo de Price também trata do número de autores dos artigos de um determinado tema e especifica que cada tema possui uma elite de pesquisadores composta pelos autores mais prolíficos. Por sua vez, outra lei, a Lei de Bradford estabelece que cada área de pesquisa possui um conjunto de periódicos que constitui o núcleo de comunicação de cada área, o qual é composto pelos periódicos que mais veiculam artigos da área específica (RIBEIRO, 2017; RIBEIRO; CORRÊA, 2022).

Para identificar os artigos mais relevantes, considerou-se a quantidade de citações no Google Scholar Citations. Como as escalas utilizadas nas pesquisas eram diferentes, para classificar as dimensões dentro das médias de expectativa e qualidade percebida, foram identificadas três tipos de médias, para cada

artigo de forma nominal, como: superior, média e inferior, dessa forma, os dados das pesquisas foram padronizados para a análise. Quando as médias não eram apresentadas, elas eram calculadas usando os resultados das médias de cada uma das perguntas referentes às dimensões específicas.

4. RESULTADOS

Nesta seção, apresentam-se 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. Apresentam-se, ainda, as análises realizadas dos 39 artigos que compõem a amostra da pesquisa, visando identificar as principais características dos trabalhos selecionados.

No Quadro 1, discrimina-se, de forma resumida, a amostra selecionada, com informações sobre títulos dos artigos, nome dos autores, e ano de publicação, em ordem cronológica crescente.

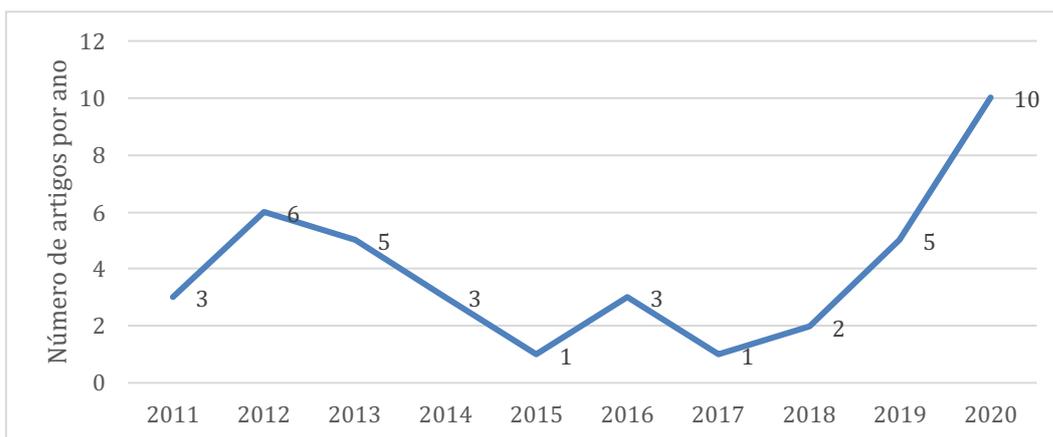
Quadro 1 – Relação dos artigos da amostra analisada

N.º	TÍTULO DO ARTIGO	AUTORES	ANO
1	Assessing the effects of service quality on customer satisfaction	Afthanorhan et al.	2019
2	Measuring Library Service Quality of the College Libraries in Pakistan: An Analysis of the LibQUAL Comments	Ashiq	2020
3	Identification of service quality dimensions and measuring service quality of university library from users' point of view in Persian Gulf University	Bahrainizadeh	2013
4	Using SEM-PLS to assess users satisfaction of library service quality: evidence from Malaysia	Choshaly e Mirabolghasemi	2019
5	Expectations on library services, library quality (LibQual) dimension and library customer satisfaction: Relationship to customer loyalty	Cristobal	2018
6	Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library	Dahan et al.	2016
7	LibQUAL revisited: Further analysis of qualitative and quantitative survey results at The University of Mississippi	Dennis; Greenwood e Watson	2013
8	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
9	Gaps Between Users Expectations and their Perceptions on Service Quality of College Libraries of Shahid Beheshti University of Medical Sciences: A Case Study	Ghaedi et al.	2020
10	No Satisfaction? But We Try, and We Try, and We Try!	Graves	2017
11	Assessment in a medium-sized academic library: A success story	Gutierrez e Wang	2012
12	Navigating user feedback channels to chart an evidence based course for library redesign	Halling e Carrigan	2012
13	LibQUAL+® and the information commons initiative at buffalo state college: 2003 to 2009	Harvey e Lindstrom	2013
14	Does LibQUAL+TM account for student loyalty to a university college library?	Helgesen e Nettet	2011
15	LibQual plus (R) as a predictor of library success: Extracting new meaning through structured equation modeling	Ip e Wagner	2020
16	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
17	Evaluating library service quality of University of Kashmir: a LibQUAL plus survey	Kumar e Mahajan	2019
18	Library performance assessment of service quality through LibQUAL: The case of Maharshi Dayanand University (MDU), Rohtak (India)	Kumar e Mahajan	2019
19	Factorial invariance of LibQUAL+(R) as a measure of library service quality over time	Lane et al.	2012
20	Measuring service quality at Tehran University of Medical Sciences' Libraries	Mardani; Alavi e Zare	2014
21	Simple and multiple relationships between the dimensions of library services quality, academic achievement and motivated strategies for learning	Moeinikia et al.	2011
22	Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL+TM	Morales et al.	2011
23	Service Quality Assessment in Agricultural and Medical University Libraries of Haryana and Punjab States of India by Applying LibQUAL+ Model	Partap	2020
24	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
25	Marketing and assessment in academic libraries: A marriage of convenience or true love?	Porat	2013
26	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
27	Measuring service quality in public and private sector university libraries of Pakistan	Rehman	2012
28	Understanding the expectations of Pakistani libraries users: A libqual study	Rehman	2012
29	Service quality assessment in university libraries of Pakistan	Rehman	2013
30	Reliability and validity of a modified LibQUAL plus (R) survey in Pakistan: An Urdu language experience	Rehman	2014
31	User's Assessment on the Library Service Quality in Tagore Library, University of Lucknow, Lucknow: A study	Salauddin e Kumar	2020
32	Quality of CIIT library services and users' satisfaction: A survey of students, faculty, and staff members	Sheikh	2014
33	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
34	Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality	Twum et al.	2020
35	The influence of Public University library service quality and library Brand image on user loyalty	Twum et al.	2020
36	A Comparative Study of Service Quality and User Assessment among the Autonomous Colleges of Thrissur District Using LibQUAL+® Tool	Varghese e Thirunavukkarasu	2020
37	Quantitative representation of perception and evaluation method for service quality in university library under 4-D space	Wang; Yuan e Shi	2019
38	Service Quality Assessment at the Nanjing Agricultural University Based on LibQUAL	Xi et al.	2016
39	Case studies and comparison between two models for assessing library service quality	Xi et al.	2018

Fonte: Elaboração dos autores, 2022

Observando o quadro, e conforme demonstrado no Gráfico 1, verifica-se que o ano de 2020 teve o maior número de publicações sobre o tema, com 10 artigos, seguido pelo ano de 2012, com seis artigos. Na terceira posição, referente ao número de publicações por ano, aparecem os anos de 2013 e 2019, ambos com cinco publicações cada. Foram encontrados artigos publicados em todos os 10 anos abrangidos pela pesquisa (2011 até 2020). No período de 2015 a 2017, percebe-se um declínio de artigos publicados, voltando a crescer em 2019.

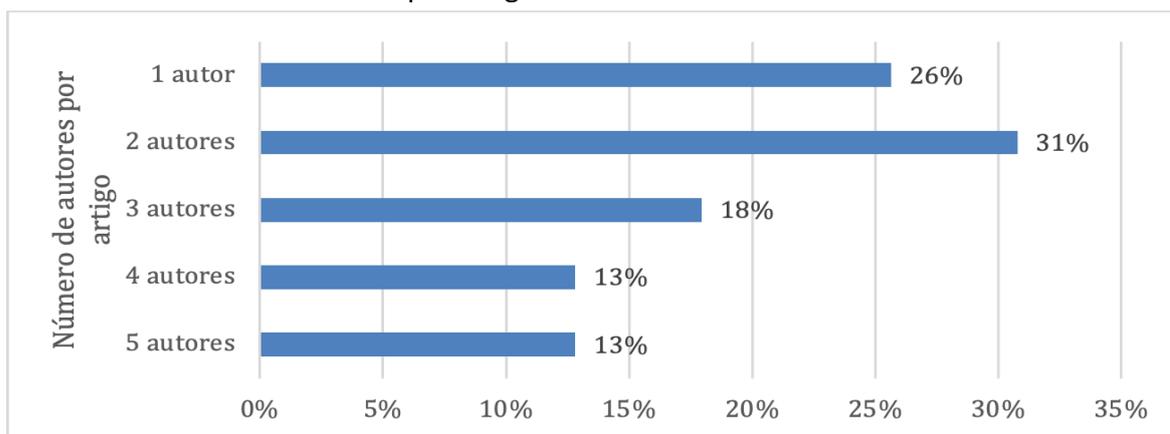
Gráfico 1 – Quantidade de artigos publicados sobre LibQUAL em bibliotecas universitárias por ano, no período de 2011 até 2020



Fonte: Elaboração dos autores, 2022.

No Gráfico 2, relaciona-se o número de autores por artigo publicado, verificando-se uma média geral de 2,56 autores. A maioria (74%) dos artigos foram publicados em coautoria. Do total de artigos publicados, 31% foram escritos em coautoria por dois pesquisadores; 18% deles em coautoria por três pesquisadores; 13% dos artigos escritos por quatro e, igualmente, por cinco autores; e 26% foram escritos por um único autor.

Gráfico 2 – Número de autores por artigo

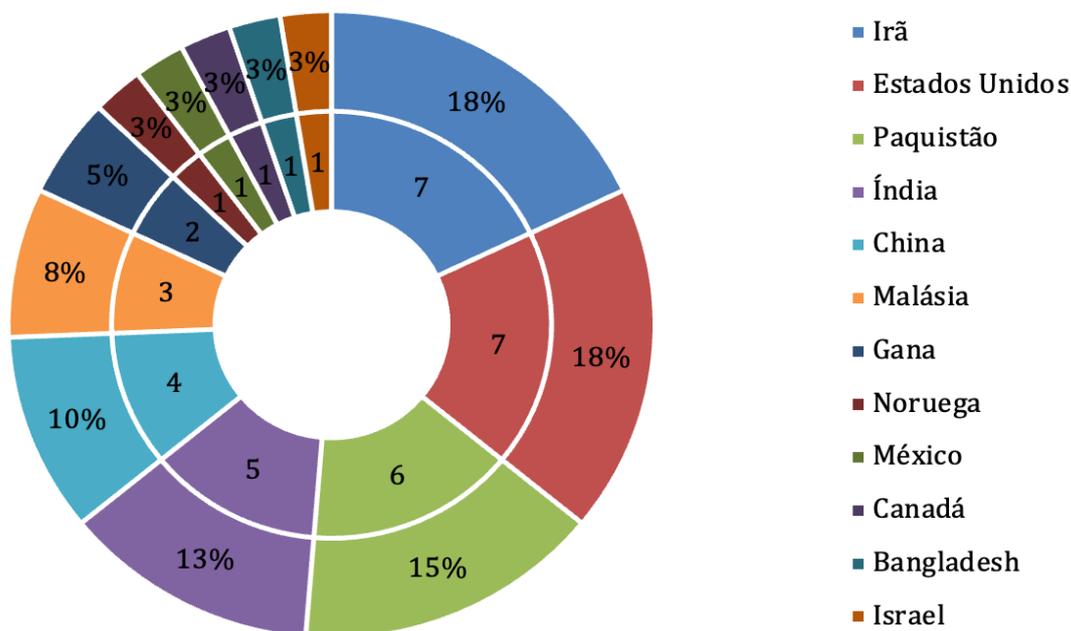


Fonte: Elaboração dos autores, 2022.

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 12 países de origem das pesquisas, três deles respondem, 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, 2022.

O resultado da pesquisa mostra que a maioria dos estudos publicados sobre aplicações do 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 a América do Norte o segundo continente mais prolífico, com 25% de publicações oriundas do Canadá, Estados Unidos e México; e 8% são dos continentes africano e europeu, com Gana e Noruega, respectivamente.

No Quadro 2, estão relacionados 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 oito artigos; o segundo periódico em número de artigos publicados foi o *Performance Measurement and Metrics*, que teve quatro publicações; seguido das revistas *Evidence Based Library and Information Practice* e *Journal of Academic Librarianship*, ambas com três artigos publicados. Por último, na lista das revistas que mais se destacam em número de artigos, aparece a revista *Library Management*, com dois artigos. Os demais periódicos científicos publicaram apenas um artigo cada, durante o período.

A Lei de Bradford, também conhecida como Lei de Dispersão, visa analisar a produtividade dos periódicos científicos, identificando núcleo de comunicação em determinado tema (VANTI, 2002). Com os resultados desta pesquisa, identificou-se que apenas esses cinco periódicos descritos publicaram mais de um artigo sobre o tema; e que 19 periódicos publicaram apenas um. Com isso, pode-se inferir que os cinco primeiros periódicos do Quadro 2 compõem o núcleo de comunicação da temática LibQUAL no contexto da instituição de ensino superior.

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

forma 40% das revistas que possuem classificação no Qualis da Capes são revistas A2.

O Journal Citation Reports, uma publicação da Thomson Reuters, disponibiliza os rankings anuais referentes a revistas reconhecidas internacionalmente em relação aos fatores de impacto dos periódicos, que é conhecido como Journal Citation Indicator (JCI). Assim, 66,67% das revistas tiveram seus dados localizados no Journal Citation Reports, sendo que, 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

Nº	REVISTA	ARTIGOS	%	Journal Citation Indicator (JCI)	JCR Quartil
1	Library Philosophy and Practice	8	20,51%	Não identificado	Não identificado
2	Performance Measurement and Metrics	4	10,26%	0,40	Q3
3	Evidence Based Library and Information Practice	3	7,69%	0,22	Q3
4	Journal of Academic Librarianship	3	7,69%	1,53	Q3
5	Library Management	2	5,13%	0,38	Q3
6	Libri- International Journal of Libraries and Information Studies	1	2,56%	0,58	Q4
7	World Applied Sciences Journal	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
8	Electronic Library	1	2,56%	1,45	Q3
9	Management Science Letters	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
10	Advances in Librarianship	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
11	Library Hi Tech	1	2,56%	2,36	Q2
12	International Review on Public and Nonprofit Marketing	1	2,56%	0,39	Q3
13	College & Research Libraries	1	2,56%	2,38	Q2
14	Pakistan Journal of Library and Information Science	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
15	Malaysian Journal of Library and Information Science	1	2,56%	1,25	Q2
16	Canadian Journal of Information and Library Science	1	2,56%	0	Q4
17	DESIDOC Journal of Library and Information Technology	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
18	Science and Technology Libraries	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
19	Quality Assurance in Education	1	2,56%	0,74	Q2
20	Journal of Information and Knowledge Management	1	2,56%	0,86	Q2
21	Serials Review	1	2,56%	0,32	Q4
22	Journal of Marketing for Higher Education	1	2,56%	3,16	Q2
23	Advances in Environmental Biology	1	2,56%	Não identificado	Não identificado
24	Library and Information Science Research	1	2,56%	0,09	Q4
Total Geral		39	100%	18,02	

Fonte: Elaboração dos autores, 2022.

A identificação dos pesquisadores mais prolíficos no tema, com suas respectivas filiações,

país de origem e quantidade de artigos publicados no período compõe o Quadro 3. Os resultados apresentados vão ao encontro do que trata a Lei de Lotka, que diz que muitos autores publicam pouco e poucos autores publicam muito, sendo que esses também podem representar a elite dos pesquisadores, como é proposto pela Lei de Elitismo de Price. Os autores em evidência na amostra são: (1) Shafiq Ur Rehman da University of the Punjab (com quatro artigos); (2) Anil Kumar da Panjab University (com três artigos); (3) Kojo Kakra Twum, Preeti Mahajan, Heng Zhao e Qingkui XI, todos com dois artigos. Price (1963), ao propor a Lei de Elitismo, conhecida também como Teoria da Raiz Quadrada, afirma que o número de autores altamente produtivos de determinada área é aproximadamente a raiz quadrada do total dos autores. Assim, aplicando a Lei do Elitismo, de Price, aos 90 autores identificados nesta pesquisa, verificou-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, relacionados no Quadro 3, representam a elite dos pesquisadores acadêmicos na referida temática, visto que, considerando o volume elevado de autores que escreveram um único artigo (93,33% deles), pode-se assegurar que a elite de pesquisadores localizada foi inferior ao 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, 2022.

Para identificar a relação dos artigos mais relevantes (Quadro 4, próxima página) no contexto da pesquisa, considerou-se a quantidade de citações no Google Scholar Citations, conferidas em 8 de junho de 2020. Desse modo, dos 39 artigos que fazem parte do portfólio bibliográfico desta pesquisa, o artigo com maior número de citações é o Assessing the effects of service quality on customer satisfaction, de 2019. Essa constatação surpreendeu já que foge da regra de que artigos antigos, com mais tempo de publicação, têm mais chance de serem mais citados. No geral, cinco artigos se evidenciaram 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; e 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 desta pesquisa equivale a 15,58 citações por artigo.

ocorrências, foi “satisfação do usuário” contando 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 foi 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. Dessas 23, 12 entregaram os questionários pessoalmente, dentro das bibliotecas; 10 fizeram uso de questionários impressos, mas não deixaram explícito em que local foi aplicado; e uma, de Morales et al. (2011), aplicou pessoalmente, em sala de aula. As demais, 23,08% (9) aplicaram o questionário de forma on-line (por e-mail ou site da biblioteca ou da instituição); uma, de Porat (2013), aplicou o questionário, inicialmente, no site da biblioteca e, no ano seguinte, por e-mail, e outra, de Harvey e Lindstrom (2013), postou 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 ocorrido 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). Dos 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 reduziram 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”.

Sequencialmente a essa etapa, foi realizada a coleta e categorização dos métodos de análise de dados das publicações sobre o tema, cujo resultado é possível observar na Tabela 1, apresentando as informações de frequência relativa e absoluta em relação ao número de vezes que cada método apareceu nas publicações. Ao todo, foram empregados dez métodos/técnicas de análise. Contudo, em sete dos estudos não constava, de forma clara, qual método de análise foi utilizado.

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, 2022.

A técnica de estatística descritiva foi a mais utilizada (17), resultado que difere dos apresentados por Garcia, Soares e Lima (2019), Silva, Soares e Martins (2021), Smania, Soares e Lima (2019), em que, nos dois primeiros, o método mais utilizado foi de Análise de confiabilidade e, no último trabalho, foi Análise fatorial confirmatória. Ainda sobre os resultados dos métodos, o único método qualitativo utilizado foi a Análise de conteúdo (2).

Na Tabela 2, apresenta-se 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 mais aplicado, constituindo sua utilização em 20 artigos, embora com uso de versões diferentes. Esse resultado corrobora os apresentados nos trabalhos de Silva, Soares e Martins (2021) e Smania, Soares e Lima (2019). O destaque do SPSS pode ser justificado por ser um dos softwares para análises estatísticas mais empregados em ciências sociais, bem como 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, aplicado em dois artigos para análise de conteúdo das pesquisas. Em sete dos artigos não foi informado o uso de nenhum tipo de software.

Tabela 2 - Relação dos softwares utilizados nos 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, 2022.

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). Nesse sentido, a escala Likert é a mais conhecida das escalas de classificação somatória, caracterizada por solicitar que o participante concorde ou discorde de declarações que expressem atitudes favoráveis ou desfavoráveis em relação ao objeto analisado (COOPER; SCHINDLER, 2016).

Assim, dos 39 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, em sua maioria, em 17 artigos, foi usada a escala Likert de 9 pontos. Esse resultado difere do encontrado por Garcia, Soares e Lima (2019), em que a escala mais utilizada foi de 7 pontos, bem como por Smania, Soares e Lima (2019) e Silva, Soares e Martins (2021), cuja escala mais utilizada foi de 5 pontos. Nesta pesquisa, em segundo lugar, foram identificados seis artigos que usaram a escala Likert de 7 pontos, e quatro que usaram a escala Likert de 5 pontos. Nos artigos restantes, não foi mencionada qual escala utilizaram.

Segundo Cooper e Schindler (2016), a escala Likert tradicional é a de cinco pontos, cujos números indicam o valor a ser atribuído a cada resposta possível, sendo 1 a impressão menos favorável e 5 a mais favorável. Contudo, mesmo sendo a escala tradicional, pelo resultado desta pesquisa, foi a

menos utilizada, encontrando-se, como resultado desta pesquisa, o uso majoritário da escala de 9 e 7 pontos. Esse resultado pode ter ocorrido visto as vantagens, já apresentadas no estudo de Cooper e Schindler (2016), de que as escalas de sete e nove pontos permitem melhor aproximação de uma curva de resposta normal e proveniência de maior variabilidade entre os entrevistados.

Quadro 5 - Níveis de escala utilizados 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%
Total Geral	39	100,00%

Fonte: Elaboração dos autores, 2022.

Com relação às características amostrais, 34 pesquisas informaram o tamanho da sua amostra; cinco receberam questionários que precisaram ser excluídos da amostra por apresentarem respostas incompletas, descuidadas, com inconsistências lógicas, tais como pontuação percebida maior do que a apontada no mesmo item e até de pessoas que não eram da nacionalidade que estava sendo analisada. Assim, na Tabela 3, resume-se 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 revelaram bastante diversificadas quanto ao tamanho, variando de 94 até 1.473 usuários de bibliotecas. Desse modo, apresentaram: 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, 2022.

O tipo de amostragem mais utilizada nas pesquisas, com 46,15% (18 artigos), foi a que se designa amostragem aleatória simples; e 5,13% (dois artigos) a amostragem estratificada. Das 39 publicações, em sete (17,95%), não foi possível identificar o tipo de amostragem. Nesse quesito, chamou a atenção o número de pesquisas que utilizaram amostragem não probabilística, sendo 30,77% (12 artigos) amostragem por conveniência, uma vez que, 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 também os perfis de público-alvo das pesquisas, identificando-se que 76,92% utilizaram o instrumento LibQUAL com dois ou mais perfis de usuários de biblioteca. Somente 23,08% o aplicaram com um único perfil, sendo descritos como alunos de graduação, alunos e usuários internos. Observando os dados do Quadro 6, é possível perceber que os perfis mais questionados durante a aplicação do instrumento foram os professores, questionados em 25 artigos; os alunos de pós-graduação, em 24 dos artigos; e os alunos de graduação em 23 dos artigos.

Quadro 6 – Público alvo da pesquisa

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

Fonte: Elaboração dos autores, 2022.

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

Sobre a limitação do estudo, Twum et al. (2020) destacaram ser o uso da amostragem por conveniência, adiante da dificuldade em obter os dados dos usuários da biblioteca pela universidade, sendo preciso abordar os alunos com questionário impresso dentro da biblioteca. Morales et al. (2011) também relataram que a dificuldade em obter a amostra da pesquisa faz parte das limitações por não terem sido feitas de forma aleatória. Varghese e Thirunavukkarasu (2020) descreveram como sendo uma das limitações da pesquisa o número da amostra. Esses 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 e indicados no Gráfico 4, seriam necessários novos estudos, apurando a qualidade da amostra utilizada.

Não obstante, nos artigos que fazem parte da amostra desta pesquisa, foram apresentadas as médias por dimensão sobre os níveis desejados dos serviços em somente oito deles, demonstrando que o resultado das médias da dimensão mais desejada está em concordância com os apresentados no relatório anual da Association of Research Libraries, em que 66,67% das bibliotecas descritas no relatório utilizaram o instrumento LibQUAL em 2020, e acordam com os 50% dos artigos que descrevem a dimensão Controle de Informação como a mais desejada. Por outro lado, diferente da Association of Research Libraries, em 50% dos artigos que apresentaram os dados, o segundo lugar ficou com a dimensão Biblioteca como Lugar e, em terceiro, a Afeto do Serviço.

Entende-se com isso que, atualmente, os usuários de bibliotecas universitárias 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 receber das bibliotecas que utilizam, que elas 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 qualidade percebida foi Biblioteca como Lugar (apontada como a melhor em 44,44% dos artigos), em que mostravam que essas bibliotecas eram melhor avaliadas quanto 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, das dimensões, a pior avaliada foi Controle da Informação (apontada como a pior em 50% dos artigos). A dimensão pior nível percebido foi a que os usuários demonstraram mais expectativas, consistindo, inclusive, como dimensão mais desejada.

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa buscou analisar as características metodológicas das publicações científicas internacionais que utilizaram o instrumento LibQUAL no período de 2011 a 2020 para mensurar os níveis de expectativa e qualidade percebida em relação aos serviços oferecidos no contexto das bibliotecas de instituição de ensino superior. Nesse sentido, consideram-se alcançados os objetivos, visto que os dados e as informações sobre as publicações podem ser localizados, conforme descritos da seção de análise dos resultados.

Os resultados desta pesquisa em relação a um panorama dos métodos revelaram a existência de 39 artigos científicos, inteiramente alinhados com a temática LibQUAL no contexto da instituição de ensino superior. Destes, a grande maioria (37) utilizou abordagem quantitativa; e, para análise dos dados, 20 utilizaram o software SPSS. Em 27 artigos, foi informado ter utilizado algum tipo de escala Likert, tendo a maioria utilizado a de 9 pontos. Sobre o tipo de amostra das pesquisas, a maioria (46,15%) utilizou amostragem aleatória simples.

Um resultado impactante, porém não relacionado diretamente aos métodos utilizados, mas, sim, aos resultados das pesquisas dos artigos, foi saber que a dimensão

dos serviços de biblioteca mais importante (em nível de qualidade desejada) para seus usuários é o Controle da Informação, assim como que essa dimensão também é a de menor qualidade percebida pelos usuários das pesquisas. Esta é uma lacuna observada na maioria das bibliotecas analisadas pelas pesquisas da amostra. Outrossim, essa informação constitui um alerta às reais necessidades dentro das instituições de ensino atuais, incentivando que aloquem, de forma qualificada, seus recursos financeiros disponíveis, e se foquem rever na realização de programas de capacitação de usuários no uso de fontes de informação.

Destaca-se, nesta pesquisa, uma contribuição potencial para a comunidade de pesquisadores da área de qualidade em serviços e, mais especificamente, de serviços de bibliotecas, ao inventariar os diversos desenhos metodológicos de pesquisas anteriores, permitindo uma sustentação para as escolhas metodológicas das pesquisas futuras.

Como limitação encontrada no desenvolvimento da presente pesquisa, citam-se a abrangência do período de tempo pesquisado e a quantidade e alcance linguístico das bases de dados analisadas. Uma sugestão para futuras pesquisas é, justamente, abranger um período maior de tempo, ou pesquisar o tema em mais bases de dados internacionais e também nacionais, como a Scielo ou Spell. Outra limitação da pesquisa está relacionada ao escopo, por abranger somente instituições de ensino superior. Assim, outra sugestão é analisar outros tipos de bibliotecas.

REFERÊNCIAS

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. **Manual de publicação da APA**. 7. ed. Porto Alegre: Artmed, 2022.

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. **LibQUAL+ 2020 survey**. Washington, DC: ARL, 2020. Disponível em: 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.

CLARIVATE. **Journal Citation Reports**. Disponível em: <https://jcr-clarivate.ez130.periodicos.capes.gov.br/jcr/home>. Acesso em: 3 nov. 2022.

COOK, C. *et al.* LibQUAL+ TM: preliminary results from 2002. **Performance Measurement and Metrics**, v. 4, p. 38-47, 2003. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14678040310471239/full/html>. Acesso em: 8 abr. 2021.

COOK, C.; HEATH, F. M. Users' perceptions of library service quality: a LibQUAL+ qualitative study. **Library Trends**, v. 49, p. 548-584, 2001. Disponível em: https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8361/librarytrendsv49i4c_opt.pdf?sequence=1. Acesso em: 8 abr. 2021.

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.

GARCIA, A. C. F.; SOARES, S. V.; LIMA, C. R. M. O uso de métodos quantitativos em pesquisas sobre a aplicação da Servqual na avaliação de sistemas de informação. *In*: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 22, 2019, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: FEAUSP, 2019. p. 1-16. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/336852130_O_uso_de_metodos_quantitativos_em_pesquisas_sobre_a_aplicacao_da_Servqual_na_avaliacao_de_sistemas_de_informacao. Acesso em: 10 nov. 2022.

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. Disponível em: <https://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/14958>. Acesso em: 8 maio 2021.

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. Disponível em: <https://journals.library.ualberta.ca/ebliip/index.php/EBLIP/article/view/19563>. Acesso em: 10 maio 2021.

HUNTER, B.; PERRET, R. Can money buy happiness? A statistical analysis of predictors for user

satisfaction. **The Journal of academic librarianship**, v. 37, n. 5, p. 402-408, 2011. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133311001169>. Acesso em: 7 dez. 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. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PMM-09-2018-0024/full/html>. Acesso em: 10 jun. 2021.

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. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/793f3f28fa6e71dfbbc55afaa2e104c5/1?pq-origsite=gscholar&cbl=54903>. Acesso em: 10 jun. 2021.

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. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02642069.2011.593167>. Acesso em: 1 jun. 2021.

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. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14678041111124270/full/html>. Acesso em: 1 jul. 2021.

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. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>. Acesso em: 1 ago. 2021.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multi-item scale measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-37, 1988. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality. Acesso em: 13 jun. 2022.

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. 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. Disponível em: <https://journals.library.ualberta.ca/ebliip/index.php/EBLIP/article/view/19647>. Acesso em: 13 jun. 2022.

PRICE, J. D. S. **Little science, big science**. New York: Columbia University Press, 1963.

RIBEIRO, H. C. M. Bibliometria: quinze anos de análise da produção acadêmica em periódicos brasileiros. **Biblios**, n. 69, p. 1-20, 2017. Disponível em: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1562-47302017000400001. Acesso em: 3 nov. 2022.

RIBEIRO, H. C. M.; CORRÊA, R. Bibliometria: produção acadêmica brasileira divulgada nos periódicos científicos qualis a da área ciência da informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 12, n. 2, p. 209-231, 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/63146/36052>. Acesso em: 3 nov. 2022.

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. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85098889810&partnerID=40&md5=8e50ccc6943bd0a0bdcb8d0a2f151087>. Acesso em: 13 jun. 2022.

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. Disponível em: <https://even3.blob.core.windows.net/anais/204668.pdf>Acesso em: 13 jun. 2022.

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. Disponível em: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5335/533557910005/533557910005.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2021.

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. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133305001126>. Acesso em: 13 jun. 2022.

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. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-59949104208&doi=10.1108%2f14678040810928426&partnerID=40&md5=1bc09f51188bd6f9fa8814818989a481>. Acesso em: 5 jul. 2021.

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. Disponível em: <https://onlinelibrary-wiley.ez130.periodicos.capes.gov.br/doi/abs/10.1111/1467-8551.00375>. Acesso em: 20 set. 2021.

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. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08841241.2020.1825030>. Acesso em: 13 jun. 2022.

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. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/3TDfTQyhmbPYKkhsLTSWfP/?format=html>. Acesso em: 20 set. 2021.

VANTI, N. A. P. Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. **Ciência da Informação**, v. 31, n. 2, p. 152-162, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/SLKfBsNL3XHPPqNn3jmqF3q/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 nov. 2022.

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. Disponível em: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85098864315&partnerID=40&md5=d70556d621829c5ff4418ebf20846233>. Acesso em: 20 set. 2021.