



## APLICAÇÃO DO MÉTODO DE LAWSHE PARA VALIDAÇÃO DE ITENS DE QUESTIONÁRIO SOBRE A SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE BIBLIOTECA DE UM INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR

## APPLICATION OF LAWSHE'S METHOD TO VALIDATE ITEMS OF A SATISFACTION QUESTIONNAIRE OF LIBRARY USERS AT A HIGHER EDUCATION INSTITUTE

Mauricio Machado Gonçalves<sup>1</sup>, Aldo Shimoya<sup>2</sup>, Fabio Freitas da Silva<sup>3</sup>, Eduardo Shimoda<sup>4</sup>, Mariana Francisca Piraciaba Peixoto Pinto<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Mestre em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional – UCAM  
m.goncalves@iff.edu.br

<sup>2</sup>Doutor em Genética e Melhoramento - UFV  
aldoshimoya@yahoo.com.br

<sup>3</sup>Doutorando em Planejamento Regional e Gestão da Cidade – UCAM  
fabio\_freitas@hotmail.com

<sup>4</sup>Doutor em Ciência Animal - UENF  
shimoda@ucam-campos.br

<sup>5</sup>Mestre em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional – UCAM  
marypiraciaba@yahoo.com.br

**Resumo** – A biblioteca é um ambiente de informação, estrategicamente planejado em relação à gestão, fluxos e tecnologias de informação, que permite promover ações aos usuários quanto à satisfação, necessidades de informação, construção de novos conhecimentos, dentre outros. A proposta deste estudo é identificar a validade dos itens do questionário relacionados à satisfação de usuários de uma biblioteca em uma instituição de ensino superior. Foi elaborado o questionário composto por 38 itens, divididos em

seis dimensões e selecionados com base na literatura. Os entrevistados puderam responder e expressar sua opinião quanto à importância dos itens, identificando-os como (1) não essencial, (2) essencial e (NS) não sei. Foi aplicado o método de Lawshe, para identificação dos itens válidos em cada uma das dimensões. Dos itens avaliados no questionário, quatro foram excluídos (“Layout da biblioteca”, “Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico”, “Guarda-volumes (armários na biblioteca)”, “Espaço físico interno da biblioteca (aglomeração)”) na dimensão “Infraestrutura/Espaço Físico e Instalações”, segundo a percepção dos usuários entrevistados, por serem considerados como não essenciais. Os demais itens foram mantidos e tiveram boa avaliação pelos usuários, corroborando com os autores pesquisados através do levantamento bibliográfico realizado. O método de Lawshe, apresenta a vantagem de reduzir o tempo de aplicação do questionário, tempo de análise estatística e redução de custo da pesquisa; 89,47% dos itens que compõem o questionário foram validados e mantidos por apresentar  $CVR_{calculado} > CVR_{crítico}$ , segundo a percepção dos usuários entrevistados, corroborando com os autores pesquisados, e 10,53% foram excluídos por apresentar  $CVR_{calculado} < CVR_{crítico}$ . O trabalho alcançou seus objetivos, proporcionando aos gestores a possibilidade de identificar os itens mais importantes, sob a ótica dos usuários. O questionário servirá de base para uma pesquisa de importância e satisfação, o que proporcionará uma visão mais clara aos gestores que poderão implementar ações de melhoria.

**Palavras-chave:** Questionário, Satisfação, Usuário, Biblioteca, Lawshe.

**Abstract** – The library is an information environment, strategically planned in relation to management, flows and information technologies, which allows promoting actions to users regarding satisfaction, information needs, building new knowledge, among others. The purpose of this study is to identify the validity of the questionnaire items related to the satisfaction of users of a library in an institution of higher education. The questionnaire was made up of 38 items, divided into six dimensions and selected based on the literature. Respondents were able to answer and express their opinion on the importance of the items, identifying them as (1) non-essential, (2) essential and (NS) I don't know. Lawshe's method was applied to identify the valid items in each dimension. Of the items evaluated in the questionnaire, four were excluded ("Library layout", "Organization, signage and visual communication of access to spaces and bibliographic collection", "Luggage storage (lockers in the library)", "Internal physical space of the library (agglomeration)") in the dimension "Infrastructure / Physical space and facilities", according to the perception of the users interviewed, as they are considered not essential. Lawshe's method has the advantage of reducing the questionnaire application time, the statistical analysis time and the reduction of research costs; 89.47% of the items that make up the questionnaire were validated and maintained to present calculated  $CVR >$  critical  $CVR$ , according to the perception of the interviewed clients, corroborating with the investigated authors, and 10.53% were excluded for

presenting calculated  $CVR < CVR_{critico}$ . The work achieved its objectives, giving managers the ability to identify the most important elements, from the users' perspective. The questionnaire will serve as the basis for a survey of importance and satisfaction, which will provide a clearer vision to managers who can implement improvement actions.

**Keywords:** Questionnaire, Satisfaction, User, Library, Lawshe.

## 1 INTRODUÇÃO

A biblioteca sempre teve papel de destaque na história, pois segundo Santos (2012), o homem sempre se preocupou em registrar todo conhecimento produzido. Entretanto, a biblioteca para Metchko (1981, p.1) “por muito tempo, exerceu um papel passivo em relação aos seus usuários”, atuando apenas como preservadora da memória da sociedade, sem ter muita preocupação em divulgar e democratizar o uso do acervo acumulado. Essa situação alterou-se com o tempo, pois com o desenvolvimento tecnológico e o crescimento da produção intelectual, a biblioteca deixou de ser meramente um local de guarda e conservação de documentos, assumindo um papel de protagonismo na disseminação e recuperação de informação. A partir da conscientização de seu novo papel, a biblioteca passou a aperfeiçoar e/ou inovar seus serviços de modo a atender as demandas dos usuários quanto ao comportamento, hábitos e atitudes.

Duarte e Spudeit (2018, p.7) afirmaram que a biblioteca “teve que responder às atuais necessidades”, tornando-se um ambiente essencial no processo de ensino-aprendizagem, influenciando positivamente, toda a comunidade por ela atendida, universalizando o conhecimento, buscando sempre atualizar-se e ser contemporânea.

Freitas, Bolsanello e Viana (2008) relataram que em um mundo cada vez mais globalizado e competitivo, a capacidade de extrair informações relevantes a partir de uma base de dados é um dos principais elementos que contribuem para o sucesso na gestão das organizações.

Segundo Gottschalg-duque (2016, p.172) “A biblioteca no século XXI continua e continuará sendo um centro informacional, porém cada vez mais ela se tornará um centro social, um centro comunitário, que contém ambientes propícios ao estudo coletivo, bem como à aprendizagem colaborativa”. Haverá uma maior interação entre a biblioteca, o bibliotecário e o usuário, intensificando essa relação, pois como parte integrante dos sistemas de informação, sua responsabilidade não se resume somente a conservação, mas também a transferência da informação. As lacunas existentes nos serviços prestados pelas bibliotecas tradicionais serão ocupadas por bibliotecas digitais de documentos, onde os usuários passarão de receptores passivos de registros informacionais, a elementos proativos, colaborativos e integrantes da manutenção e do desenvolvimento das mesmas, enquanto centros de disponibilização de conhecimento. As bibliotecas tradicionais não serão substituídas, mas deverão dispor de serviços modernos, que atendam as novas demandas e exigências desse novo usuário.

Com a evolução da área de conhecimento denominada tecnologia da informação, os usuários passaram a ter acesso a novos e diferentes tipos de serviços. O acesso à internet, a disseminação de equipamentos eletrônicos mais rápidos e cada vez mais compactos, possibilitou a biblioteca ofertar os mais variados tipos de serviços, utilizando essa poderosa ferramenta, como: a reserva de livros pela internet, o serviço de consulta à base de dados das bibliotecas (consulta ao acervo realizado *in loco* ou pela internet, utilizando recursos de busca por título, por autor, por palavras-chave etc.), consulta ao Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior (Capes) e também o acesso à internet para fins de pesquisa. Vale ressaltar também que nos últimos anos as dissertações de mestrado e teses de doutorado têm sido disponibilizadas em formato digital (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008).

O objetivo deste trabalho é identificar a validade dos itens do questionário sobre a satisfação de usuários de uma biblioteca, em uma instituição de ensino superior, aplicando o método de Lawshe.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

### 2.1 Biblioteca do Instituto Ensino Superior

A Biblioteca do Instituto Federal Fluminense (IFFluminense) surgiu da implantação dos cursos técnicos, em 1966. A biblioteca homenageia Anton Dakitsch, professor suíço radicado no Brasil, cujo acervo pessoal foi doado por seus familiares e constitui valioso ativo dessa instituição. O acervo físico oferece livros, além de outros tipos de materiais como: jornais, revistas, CD-ROMs, mapas, normas técnicas, entre outros (IFFluminense, 2018b).

Buscando sempre estar na vanguarda para oferecer melhor atendimento, produtos e serviços de ponta aos seus usuários, informatizou-se e passou a fazer parte da REDE BIBLIODATA/CALCO da Fundação Getúlio Vargas, e neste processo de melhoria, em fevereiro de 1999, o atendimento passou a ser realizado pelo sistema INFORMA (IFFluminense, 2018b).

A biblioteca em 1997, atendendo a demanda de seus usuários, disponibilizou a *home Page* da Biblioteca no *site* da então Escola Técnica Federal de Campos, com informações gerais sobre o setor e a oferta de serviços, além de *links* com os principais jornais e revistas nacionais e estrangeiras e outras instituições (IFFluminense, 2018b).

Em 2000, a consulta ao acervo também passou a ser feita via internet, implementando em 2015 a Biblioteca Digital de Trabalhos Acadêmicos (BDTA), possibilitando o acesso a trabalhos produzidos a partir de 2002 pelos alunos dos cursos técnicos, tecnológicos, graduação e pós-graduação (IFFluminense, 2018b).

O ano de 2017 foi marcado pela implementação do software SOPHIA, que possibilitou, além da consulta ao acervo já oferecida, a renovação e reserva *online* de documentos. Uma outra novidade é a possibilidade de geração da ficha catalográfica pelo usuário no link <http://cataloga.iff.edu.br/>. A oferta de tutoriais para elaboração da ficha e acesso a Biblioteca Digital de Trabalhos Acadêmicos também estão disponíveis de modo a contribuir para o acesso a informações (IFFluminense, 2018b).

A página da Biblioteca oferece acesso a links importantes para informações e pesquisa acadêmica: Portal do IFF, Acervo da Biblioteca do IFF, Portal de Periódicos CAPES, Bibliotecas Virtuais Temáticas e SciELO (IFFluminense, 2018b).

## **2.2 IFFluminense - Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Norte Fluminense**

O IFFluminense é uma instituição de ensino superior (IES), básica e profissional, pluricurricular e multicampi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica. Sua rica história iniciou-se nos primeiros anos do século passado, quando o então presidente Nilo Peçanha criou as escolas de aprendizes e artífices, objetivando a qualificação dos jovens das classes sociais menos favorecidas (IFFluminense, 2015).

Com o tempo, passou por várias transformações e atualizações, passando no começo da década de 1990 de Escolas Técnicas Federais (ETF) a Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFET), porém, só em 1999, seis unidades da Rede Federal são autorizadas a oferecer cursos em nível de terceiro grau (IFFluminense, 2015).

O Instituto Federal Fluminense encontra-se em 12 municípios, com uma malha espacial que alcança 12 *campi*, um Polo de Inovação, um Centro de Referência em Tecnologia, Informação e Comunicação na Educação e a Reitoria (IFFluminense, 2018a).

Este desenho baseia-se nos municípios de Bom Jesus do Itabapoana, Itaperuna, Cambuci e Santo Antônio de Pádua, na região Noroeste Fluminense; de Campos dos Goytacazes, São João da Barra, Quissamã e Macaé, na região Norte Fluminense; de Cabo Frio, na região das Baixadas Litorâneas; e os municípios de Itaboraí e Maricá na região Metropolitana (IFFluminense, 2018a).

O Instituto atua com uma oferta de formação verticalizada, com a formação inicial e continuada; os Cursos Técnicos, em sua maioria na forma integrada com o Ensino Médio; as Licenciaturas; os Cursos Superiores de Tecnologia e os Bacharelados, estendendo-se a oferta de formação até a Pós-graduação *lato e stricto sensu* (IFFluminense, 2018a).

### **2.3 O campus campos Centro do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense.**

Nascido em 1909, na gestão do presidente da república Nilo Peçanha, criador das Escolas de Aprendizes e Artífices, modificou-se doze anos depois, quando as escolas de nível primário são transformadas em Escolas Industriais e Técnicas, equiparando-se às de ensino médio e secundário. No ano de 1974, a ETFC passa a oferecer apenas cursos técnicos em seu currículo oficial e põe fim às antigas oficinas (IFFluminense, 2015).

O ano de 1974 foi marcante para a região Norte Fluminense, com a divulgação pela Petrobrás da descoberta de campos de petróleo, fato esse responsável por mudar os rumos da região e influenciar diretamente na história da instituição, que em 2005 firmou um convênio com o Programa de Pós-Graduação em Engenharia Mecânica/Controle em Automação da Universidade Federal Fluminense (UFF), e também passou a oferecer o curso de Engenharia de Controle e Automação Industrial e também o Mestrado Interinstitucional (IFFluminense, 2015).

### **2.4 Satisfação**

Conhecer a satisfação dos usuários em relação aos produtos e/ou serviços de qualquer natureza configura-se como ferramenta capaz de auxiliar a gestão dos mesmos.

Os serviços de informação, incluindo as bibliotecas, são exemplos de mercado com alta rotatividade de usuários e dados que, necessariamente, devem se renovar periodicamente para acompanhar os avanços tecnológicos e ainda satisfazerem seus clientes (COZIN; TURRINI, 2008).

Para Lima et al. (2017) as pesquisas sobre satisfação dos clientes ganharam força na década de 1970, época em que ocorreu a primeira conferência a respeito

da satisfação/insatisfação do consumidor nos Estados Unidos. Nesse contexto, Rossi e Slongo (1998) reiteram sua importância, observando que essas pesquisas consistem em um sistema de administração de informações que continuamente ouve o consumidor por meio da avaliação do desempenho da empresa ou do serviço prestado, proporcionando percepção mais positiva dos clientes, relações de lealdade, através de ações corretivas e de confiança, estabelecidas em função da maior proximidade, sugerindo caminhos para as decisões futuras de comercialização e *marketing*.

A satisfação, segundo Parker e Mathews (2001), é o sentimento advindo da avaliação que o usuário faz acerca do que foi recebido em comparação com o que era esperado, ou seja, a satisfação resulta da percepção da diferença entre o desempenho e as expectativas. Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) a satisfação dos clientes/usuários está diretamente ligada às suas percepções, quanto à qualidade dos serviços, podendo também ser uma avaliação feita pelo cliente/usuário que acontece quando um serviço atende ou não as suas necessidades e expectativas. Nesse sentido, Berry e Parasuraman (1992, p. 20) afirmaram que “As expectativas do cliente são os verdadeiros padrões para se avaliar a qualidade do serviço”. A expectativa dos clientes sobre os serviços pode ser diferenciada em dois níveis: um desejado, que reflete o serviço que o cliente espera receber (relação do que pode ser com o que deveria ser), e um adequado, que aponta aquilo que o cliente considera aceitável. Quando a discrepância entre esses níveis é pequena ou inexistente, o desempenho do serviço é satisfatório.

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 Local onde foi realizada a pesquisa**

A pesquisa foi realizada no período de 04 a 15 de novembro de 2019, na biblioteca do Instituto Federal Fluminense (IFFluminense) campus Centro, em Campos dos Goytacazes-RJ.



### 3.2 Elaboração do Questionário

Foi realizada uma pesquisa em artigos científicos, dissertações e teses, onde foram selecionados 36 artigos, dos quais foram obtidos 38 itens mais relevantes, que foram distribuídos em seis dimensões. Os itens de importância e satisfação dos usuários da biblioteca foram os seguintes: Dimensão 1 **“Infraestrutura/ Espaço Físico e Instalações”**: 1.1. Layout da biblioteca; 1.2. Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico; 1.3. Guarda-volumes (armários na biblioteca); 1.4. Espaço físico interno da biblioteca (aglomeração); 1.5. Iluminação eficiente; 1.6. Nível de Ruído (perturbação); 1.7. Higienização e limpeza da estrutura e instalações internas; 1.8. Climatização/Ventilação (refrigeração); 1.9. Ergonomia (conforto e funcionalidade da mobília e das instalações); 1.10. Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual; 1.11. Terminais de consulta; 1.12. Segurança (monitoramento por câmera); Dimensão 2 **“Localização”**: 2.1. Localização da biblioteca; Dimensão 3 **“Acervo”**: 3.1. Preservação e a segurança dos acervos (tecnologia dos controles de entrada e saída do acervo); 3.2. Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.). (MEC); 3.3. Atualização do acervo: livros, revistas, CDs, DVDs, dentre outros; 3.4. Organização do acervo nas estantes e no espaço físico. (facilidade de encontrar as obras nas prateleiras); 3.5. Normas (ABNT, ISSO e outras / levantamento bibliográfico (relatório). Dimensão 4 **“Atendimento/Serviço”**: 4.1. Horário de funcionamento; 4.2. Atendimentos funcionários (educação, cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas); 4.3. Conhecimento e competência dos funcionários para orientar as necessidades de informação (preenchimento de cadastro de novos usuários); 4.4. Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários; 4.5. Empréstimos de materiais (tempo de espera para a retirada das obras); 4.6. Informações adequadas sobre reservas efetuadas; 4.7. Prazo para devolução de livro; 4.8. Taxa (valor da multa pelo atraso da devolução do material emprestado); Dimensão 5 **“Recursos Eletrônicos (informacionais) / Site da biblioteca”**: 5.1. Acesso a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações) (acesso à internet - CAPES);

5.2. Reserva online de materiais de biblioteca (livros, revistas e outros materiais); 5.3. Acesso on-line à conta do usuário (possibilidade de verificar status, datas importantes, taxas, etc.); 5.4. Comunicação via redes sociais; 5.5. Catálogo online; 5.6. Desempenho; apresentação; estrutura; estética (site); 5.7. Segurança e integridade do sistema; confiança; confiabilidade; privacidade; 5.8. Interface amigável; 5.9. Capacidade de resposta; capacidade de armazenamento; manutenção; melhoria contínua; Dimensão 6 “**Acessibilidade**”: 6.1. Práticas culturais (contação de histórias, debates, palestras, cursos); 6.2. Participação social e inclusão social (acesso do público externo); 6.3. Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

O questionário, constituído por 38 itens, distribuídos em seis dimensões, com os respectivos autores de cada item está na Tabela 1.

### **3.3 Aplicação do pré-teste**

Foi realizado um pré-teste, aplicando o questionário a um grupo de 35 usuários da biblioteca, para verificar a existência de algum item que poderia apresentar dúvidas quanto à pergunta ou a resposta, verificando com isso a clareza e a adequação dos itens propostos. Posteriormente, o questionário foi avaliado por 158 especialistas (usuários) da biblioteca na cidade de Campos dos Goytacazes-RJ.

**Tabela 1- Itens do questionário de satisfação de usuário de uma biblioteca com os respectivos autores**

Dimensão e itens	Autor*																	
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18
<b>1. Infraestrutura/ Espaço Físico e Instalações.</b>																		
1.1. Layout da biblioteca	x								x		x							
1.2. Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico.	x	x							x									
1.3. Guarda-volumes (armários na biblioteca)	x	x																
1.4. Espaço físico interno da biblioteca (aglomeração)	x					x		x	x									
1.5. Iluminação eficiente	x	x						x										
1.6. Nível de Ruído (perturbação).	x							x										
1.7. Higienização e limpeza da estrutura e instalações internas	x							x										
1.8. Climatização/Ventilação (refrigeração)	x							x										
1.9. Ergonomia (conforto e funcionalidade da mobília e das instalações).								x										
1.10. Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual.		x	x			x	x		x	x								
1.11. Terminais de consulta									x									
1.12. Segurança (monitoramento por câmera)	x	x						x			x							
<b>2. Localização</b>																		
2.1. Localização da biblioteca	x							x										x
<b>3. Acervo</b>																		
3.1. Preservação e a segurança dos acervos (tecnologia dos controles de entrada e saída do acervo).							x	x			x	x						
3.2. Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.).					x	x			x	x			x					
3.3. Atualização do acervo: livros, revistas, CDs, DVDs, dentre outros.								x	x	x			x					
3.4. Organização do acervo nas estantes e no espaço físico (facilidade de encontrar as obras nas prateleiras).																		
3.5. Normas (ABNT, ISSO e outras) / levantamento bibliográfico (relatório)										x								
<b>4. Atendimento/Serviço</b>																		
4.1. Horário de funcionamento		x							x	x								x
4.2. Atendimentos funcionários (educação, cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas).									x									

**Tabela 1- Itens do questionário de satisfação de usuário de uma biblioteca com os respectivos autores (continuação)**

Dimensão e itens	Autor*																	
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18
<b>4. Atendimento/Serviço</b>																		
4.3. Conhecimento e competência dos funcionários para orientar as necessidades de informação (preenchimento de cadastro de novos usuários).									x									
4.4. Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários.									x									
4.5. Empréstimos de materiais (tempo de espera para a retirada das obras).									x								x	
4.6. Informações adequadas sobre reservas efetuadas de materiais solicitados.																		
4.7. Prazo para devolução de livro																	x	
4.8. Taxa (valor da multa pelo atraso da devolução do material emprestado)														x				
<b>5. Recursos Eletrônicos (informacionais) / Site da biblioteca</b>																		
5.1. Acesso a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações) (acesso à internet - CAPES)									x	x			x					
5.2. Reserva online de materiais de biblioteca (livros, revistas e outros materiais).									x									
5.3. Acesso online à conta do usuário (possibilidade de verificar status, datas importantes, taxas, etc.).									x									
5.4. Comunicação via redes sociais						x			x							x		
5.5. Catálogo online									x					x	x			
5.6. Desempenho; apresentação; estrutura; estética (site).											x							x
5.7. Segurança e integridade do sistema; confiança; confiabilidade; privacidade.									x		x							x
5.8. Interface amigável.											x				x			x
5.9. Capacidade de resposta; capacidade de armazenamento; manutenção; melhoria contínua.											x							x
<b>6. Acessibilidade</b>																		
6.1. Práticas culturais (contação de histórias, debates, palestras, cursos).							x	x	x	x		x				x	x	
6.2. Participação social e inclusão social. (acesso do público externo)								x		x							x	
6.3. Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.								x	x									

\*Autores: A1: Shehata e Elgllab (2019); A2: Ravenwood, Walton e Stephens (2017); A3: Khan, Masrek e Mahmood (2019); A4: Tapfuma e Hoskins (2019); A5: Hossain (2019); A6: Howlader e Islam (2019); A7: Ugwu e Ekere (2017); A8: Lo et al. (2017); A9: Stokić et al. (2019); A10: Silva, Costa e Barrocas (2017); A11: Damian (2017); A12: Lima (2018); A13: Santos e Caldas (2016); A14: Gambirage et al. (2017); A15: Yamanaka e Cappelozza (2018); A16: Santos e Barreira (2019); A17: Silva, Cavalcante e Costa (2018); A18: Ramanayaka, Chen e Shi (2018)

**Tabela 1- Itens do questionário de satisfação de usuário de uma biblioteca com os respectivos autores (continuação)**

Dimensão e itens	Autor*																	
	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35	A36
<b>1. Infraestrutura/ Espaço Físico e Instalações.</b>																		
1.1. Layout da biblioteca				x		x		x								x	x	
1.2. Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico.																		x
1.3. Guarda-volumes (armários na biblioteca)				x	x	x										x	x	
1.4. Espaço físico interno da biblioteca (aglomeração)						x		x								x	x	
1.5. Iluminação eficiente				x	x	x		x	x				x			x		x
1.6. Nível de Ruído/ Perturbação.				x	x	x		x	x				x			x		x
1.7. Higienização e limpeza da estrutura e instalações internas				x	x	x		x					x			x		x
1.8. Climatização/Ventilação (refrigeração)				x	x	x			x				x			x		x
1.9. Ergonomia (conforto e funcionalidade da mobília e das instalações).					x	x		x		x			x			x	x	
1.10. Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual.				x	x	x		x								x	x	x
1.11. Terminais de consulta				x	x	x	x		x	x						x		x
1.12. Segurança (monitoramento por câmera)																		
<b>2. Localização</b>																		
2.1. Localização da biblioteca																	x	
<b>3. Acervo</b>																		
3.1. Preservação e a segurança dos acervos/Tecnologia dos controles de entrada e saída do acervo.		x		x	x		x	x	x	x			x		x	x		x
3.2. Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.).		x		x	x	x	x	x	x	x			x		x	x		x
3.3. Atualização do acervo: livros, revistas, CDs, DVDs, dentre outros.		x		x	x	x	x	x	x	x			x		x	x		x
3.4. Organização do acervo nas estantes e no espaço físico/ Facilidade de encontrar as obras nas prateleiras.		x		x	x	x	x	x	x				x		x	x	x	x
3.5. Normas (ABNT, ISSO e outras) / levantamento bibliográfico (relatório).		x		x	x	x	x			x						x		x
<b>4. Atendimento/Serviço</b>																		x
4.1. Horário de funcionamento				x		x	x		x					x		x	x	x
4.2. Atendimentos funcionários (educação, cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas).					x	x	x	x	x	x			x	x		x	x	x

**Tabela 1- Itens do questionário de satisfação de usuário de uma biblioteca com os respectivos autores (continuação)**

Dimensão e itens	Autor*																	
	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35	A36
<b>4. Atendimento/Serviço</b>																		
4.3. Conhecimento e competência dos funcionários para orientar as necessidades de informação (preenchimento de cadastro de novos usuários).				x			x		x	x			x	x		x	x	x
4.4. Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários.		x		x					x	x			x	x		x	x	x
4.5. Empréstimos de materiais (tempo de espera para a retirada das obras).		x		x		x			x							x		x
4.6. Informações adequadas sobre reservas efetuadas.		x		x					x							x	x	x
4.7. Prazo para devolução de livro		x		x					x							x		x
4.8. Taxa (valor da multa pelo atraso da devolução do material emprestado).																x		
<b>5. Recursos Eletrônicos (informacionais) / Site da biblioteca</b>																		
5.1. Acesso a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações) (acesso à internet - CAPES)	x				x	x			x	x				x	x	x		x
5.2. Reserva online de materiais de biblioteca (livros, revistas e outros materiais).					x				x			x				x		x
5.3. Acesso online à conta do usuário (possibilidade de verificar status, datas importantes, taxas, etc.).					x				x			x				x		x
5.4. Comunicação via redes sociais																x		x
5.5. Catálogo online					x				x			x				x		x
5.6. Desempenho; apresentação; estrutura; estética (site).			x															
5.7. Segurança e integridade do sistema; confiança; confiabilidade; privacidade.			x															
5.8. Interface amigável.			x															
5.9. Capacidade de resposta; Capacidade de armazenamento; manutenção; melhoria contínua.			x															
<b>6. Acessibilidade</b>																		
6.1. Práticas culturais (contação de histórias, debates, palestras, cursos)		x														x		
6.2. Participação social e inclusão social												x			x			
6.3. Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.					x								x					

\*Autores :A19: Gonçalves e Cerveró (2016); A20: Duarte e Spudeit (2018); A21: Madu e Madu (2002); A22: Baptista e Leonardt (2011); A23: Oliveira (2014); A24: Damasceno e Mesquita (2014); A25: Campos, Silva e Pinto (2015); A26: Vanti (1999); A27: Cozin e Turrini (2008); A28: Duarte e Costa (2017); A29: Morigi e Souto (2005); A30: Silveira (2014); A31: Santos, Fachin e Varvakis (2003); A32: Soares e Sousa (2015); A33: Almeida (2015); A34: Rocha e Silva (2016); A35: Côquero (2014); A36: Lima e Alves (2017).

Fonte: Própria.

### 3.4 Aplicação do questionário definitivo

Segundo Gil (1999, p.128) o questionário pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”

Para Franco e Dantas (2013) “deve apresentar uma organização na obtenção de informações para facilitar a análise e tabulação das respostas. As perguntas devem ser claras e objetivas para evitar erros de interpretação, contudo não devem ser indutivas.”

A aplicação do questionário foi realizada nos seguintes cursos: Engenharia de Controle e Automação, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Engenharia de Computação e Arquitetura e Urbanismo, totalizando 198 alunos entrevistados.

### 3.5 O Método de Lawshe

O método de Lawshe (1975) é baseado na submissão de questionário estruturado, com perguntas fechadas a especialistas (usuários), sendo que em cada item foi oferecido as seguintes opções de respostas: (1) não essencial; (2) essencial; e (NS) não sei/prefiro não opinar, segundo a percepção dos usuários de uma biblioteca em uma instituição de ensino superior, em Campos dos Goytacazes-RJ. As respostas de cada item são agrupadas como “não essenciais” ou “essenciais” e foi verificada a validade de cada item, calculando uma taxa de validade de conteúdo - CVR (Content Validity Ratio), para cada um, conforme a seguinte fórmula:



$$CRV = \frac{ne - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

Onde “**ne**” é número de especialistas que classificaram cada item como “essencial” e “**N**” é o número total de respondentes, excluindo-se destes os que responderam “**NS**” não sei/prefiro não opinar”.

A validação dos itens do questionário proposta por Lawshe (1975) foi modificada por Wilson e Pan e Schumsky (2012) que verificaram inconsistência nos cálculos propostos por Lawshe e publicaram novo artigo corrigindo a tabela original. Posteriormente, Ayre e Scally (2014) em seu estudo revisaram os métodos originais de cálculo do método de Lawshe, sugerindo métodos para cálculos iniciais de valores críticos e tabelas de probabilidades binomiais exatas. Logo, para cada “**N**”, foi então anotado o valor de CVRcrítico, adotando-se os valores revisados e calculados, utilizando-se o nível de significância de 5%.

Por fim, os valores de CVRcalculado foram comparados com o valor mínimo do CVRcrítico. Para que o item fosse mantido no questionário o valor de CVRcalculado deveria superar o valor de CVRcrítico, caso contrário o item seria excluído do questionário.

O método proposto por Lawshe (1975) passou a ser amplamente utilizado em diversas áreas, tais como: Gestão Ambiental & Sustentabilidade (ROITMAN; QUELHAS, 2015); Psicologia (PEDROSA; SUÁREZ-ÁLVAREZ; GARCÍA-CUETO, 2014); Nutrição (KENNEDY et al., 2019); Indústria aeronáutica (ADABAVAZAEH; NIKBAKHT, 2019); Serviços sociais (JOSEPH; MACGOWAN, 2018); Recursos Humanos (SHROTRYIA; DHANDA, 2019); Medicina (CASTILLO-SIERRA; GONZÁLEZ-CONSUEGRA; OLAYA-SÁNCHEZ, 2018); Agricultura (VELASCO-AULCY et al., 2018); Educação Física (YUDIANA et al., 2017); Enfermagem (ALVAREZ; DIAZ, 2017).

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os resultados obtidos por meio da aplicação do método Lawshe serão discutidos em cada item com suas respectivas dimensões.

Na Tabela 2 encontra-se a dimensão “1. Infraestrutura/Espaço Físico e Instalações” com seus respectivos itens.

**Tabela 2. Dimensão “1. Infraestrutura/Espaço Físico e Instalações” e itens de satisfação de usuários de biblioteca, com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do CVRcalculado (CVRcalc), valor do CVRcrítico (CVRcrit) e decisão de manter ou excluir o item**

Dimensão/Item	ne	N	%essenciais	CVRcalc	CVRcrit	Decisão
<b>1. Infraestrutura/Espaço Físico e Instalações</b>						
1.1. Layout da biblioteca	27	158	17,1%	-0,658	0,156	<b>Excluir</b>
1.2. Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico.	56	158	35,4%	-0,291	0,156	<b>Excluir</b>
1.3. Guarda-volumes (armários na biblioteca)	76	158	48,1%	-0,038	0,156	<b>Excluir</b>
1.4. Espaço físico interno da biblioteca (aglomeração)	88	158	55,7%	0,114	0,156	<b>Excluir</b>
1.5. Iluminação eficiente	104	158	65,8%	0,316	0,156	Manter
1.6. Nível de Ruído (perturbação).	113	158	71,5%	0,430	0,156	Manter
1.7. Higienização e limpeza da estrutura e instalações internas	122	158	77,2%	0,544	0,156	Manter
1.8. Climatização/Ventilação (refrigeração)	131	158	82,9%	0,658	0,156	Manter
1.9. Ergonomia (conforto e funcionalidade da mobília e das instalações).	137	158	86,7%	0,734	0,156	Manter
1.10. Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual.	141	158	89,2%	0,785	0,156	Manter
1.11. Terminais de consulta	141	157	89,8%	0,796	0,156	Manter
1.12. Segurança (monitoramento por câmera)	145	157	92,4%	0,847	0,156	Manter

Fonte: Própria.

Na dimensão “1. Infraestrutura/Espaço Físico e Instalações”, os itens” 1.1. Layout da biblioteca”, “1.2. Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico”, “1.3. Guarda-volumes (armários na biblioteca)” e “1.4. Espaço físico interno da biblioteca (aglomeração)” deverão ser excluídos, pois o CVRcalculado foi menor que o CVRcrítico, a avaliação dos usuários na presente pesquisa contraria o trabalho dos autores, Shehata e Elgllab (2019), Ravenwood, Walton e Stephens (2017), Howlader e Islam (2019), Stokić et al. (2019) e Damian (2017). Porém, nessa mesma dimensão ressaltam-se os itens “1.5. Iluminação eficiente”, “1.6. Nível de Ruído (perturbação)”, “1.7. Higienização e limpeza da estrutura e instalações internas”, “1.8. Climatização/Ventilação

(refrigeração)”, “1.9. Ergonomia (conforto e funcionalidade da mobília e das instalações)”, “1.10. Disponibilidade de salas para estudo em grupo e individual”, “1.11. Terminais de consulta” e “1.12. Segurança (monitoramento por câmera)” nos quais suas essencialidades foram confirmadas por constar o CVRcalculado maior que o CVRcrítico, corroborando com os autores Khan, Masrek e Mahmood (2019), Howlader e Islam (2019), Ugwu e Ekere (2017), Lo et al. (2017), Stokić et al. (2019), Silva, Costa e Barrocas (2017) e Damian (2017).

Pode-se observar na Tabela 3 a dimensão “2. Localização” com seu respectivo item.

**Tabela 3. Dimensão “2. Localização” e item de satisfação de usuários de biblioteca, com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do CVRcalculado (CVRcalc), valor do CVRcrítico (CVRcrit) e decisão de manter ou excluir o item**

Dimensão/Item	ne	N	%essenciais	CVRcalc	CVRcrit	Decisão
2. Localização						
2.1. Localização da biblioteca	147	157	93,6%	0,873	0,156	Manter

Fonte: Própria.

Na dimensão “2. Localização”, o item “2.1. “Localização da Biblioteca”, apesar de ter poucas citações nos trabalhos pesquisados, foi mantido por constar o CVRcalculado maior que o CVRcrítico, concordando com o trabalho dos autores Rocha e Silva (2016).

Pode-se verificar na Tabela 4 a dimensão “3. Acervo” com seus respectivos itens.

**Tabela 4. Dimensão “3. Acervo” e itens de satisfação de usuários de biblioteca, com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do CVRcalculado (CVRcalc), valor do CVRcrítico (CVRcrit) e decisão de manter ou excluir o item**

Dimensão/Item	ne	N	%essenciais	CVRcalc	CVRcrit	Decisão
3. Acervo						
3.1. Preservação e a segurança dos acervos (tecnologia dos controles de entrada e saída do acervo).	147	157	93,6%	0,873	0,156	Manter
3.2. Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.).	149	157	94,9%	0,898	0,156	Manter

3.3. Atualização do acervo: livros, revistas, CDs, DVDs, dentre outros.	150	157	95,5%	0,911	0,156	Manter
3.4. Organização do acervo nas estantes e no espaço físico (facilidade de encontrar as obras nas prateleiras).	151	157	96,2%	0,924	0,156	Manter
3.5. Normas (ABNT, ISO e outras) / levantamento bibliográfico (relatório).	151	156	96,8%	0,936	0,157	Manter

Fonte: Própria.

Na dimensão “3. Acervo”, todos os dados foram mantidos, visto que para todos o valor do CVR calculado é maior que o CVR crítico. Dos atributos relacionados ao Acervo, os itens “3.1. Preservação e a segurança dos acervos (tecnologia dos controles de entrada e saída do acervo)”, “3.2. Quantidade de exemplares por título (livros, CDs, DVDs, etc.)” e “3.3. Atualização do acervo: livros, revistas, CDs, DVDs, dentre outros”, foram considerados essenciais, segundo a percepção dos usuários, corroborando com os autores Duarte e Spudeit (2018), Madu e Madu (2002), Baptista e Leonardt (2011), Oliveira (2014). Já os itens “3.4. Organização do acervo nas estantes e no espaço físico (facilidade de encontrar as obras nas prateleiras)” e “3.5. Normas (ABNT, ISO e outras) / levantamento bibliográfico (relatório)” concordam com os resultados obtidos pelos autores Damasceno e Mesquita (2014), Campos, Silva e Pinto (2015) e Rocha e Silva (2016).

Na Tabela 5 nota-se a dimensão “4. Atendimento/Serviço” com seus respectivos itens.

**Tabela 5. Dimensão “4. Atendimento/Serviço” e itens de satisfação de usuários de biblioteca, com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do CVR calculado (CVRcalc), valor do CVR crítico (CVRcrit) e decisão de manter ou excluir o item**

Dimensão/Item	ne	N	%essenciais	CVRcalc	CVRcrit	Decisão
<b>4. Atendimento/Serviço</b>						
4.1. Horário de funcionamento	152	155	98,1%	0,961	0,157	Manter
4.2. Atendimentos funcionários (educação, cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas).	153	155	98,7%	0,974	0,157	Manter
4.3. Conhecimento e competência dos funcionários para orientar as necessidades de informação (preenchimento de cadastro de novos usuários).	152	154	98,7%	0,974	0,158	Manter
4.4. Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários.	150	152	98,7%	0,974	0,159	Manter

4.5. Empréstimos de materiais (tempo de espera para a retirada das obras).	151	152	99,3%	0,987	0,159	Manter
4.6. Informações adequadas sobre reservas efetuadas de materiais solicitados.	151	151	100,0%	1,000	0,160	Manter
4.7. Prazo para devolução de livro.	149	149	100,0%	1,000	0,161	Manter
4.8. Taxa (valor da multa pelo atraso da devolução do material emprestado)	148	148	100,0%	1,000	0,161	Manter

Fonte: Própria.

Na dimensão “4. Atendimento/Serviço”, os itens “4.1. Horário de funcionamento”, “4.2. Atendimentos funcionários (educação, cortesia, presteza, atenção, rapidez e confiança na resolução dos problemas)”, “4.3. Conhecimento e competência dos funcionários para orientar as necessidades de informação (preenchimento de cadastro de novos usuários)”, “4.4. Pontualidade nos serviços prestados pelos funcionários” e “4.5. Empréstimos de materiais (tempo de espera para a retirada das obras)” deverão ser mantidos, pois o valor do CVRcalculado é maior que o CVRcrítico, apresentando compatibilidade com a pesquisa dos autores Baptista e Leonardt (2011), Oliveira (2014), Damasceno e Mesquita (2014), Campos, Silva e Pinto (2015), Vanti (1999), Cozin e Turrini (2008), Duarte e Costa (2017), Morigi e Souto (2005), Silveira (2014), Santos, Fachin e Varvakis (2003), Soares e Sousa (2015). Essa dimensão apresenta como destaque os itens “4.6. Informações adequadas sobre reservas efetuadas de materiais solicitados”, “4.7. Prazo para devolução de livro” e “4.8. Taxa (valor da multa pelo atraso da devolução do material emprestado)”, que foram avaliados como totalmente essenciais por todos os usuários pesquisados, reforçando os trabalhos realizados por Baptista e Leonardt (2011), Almeida (2015), Rocha e Silva (2016) e Cóquero (2014).

Encontra-se na Tabela 6 a dimensão “5. Recursos Eletrônicos (informacionais) / Site da biblioteca” com seus respectivos itens.

**Tabela 6. Dimensão “5. Recursos Eletrônicos (informacionais) /Site da biblioteca” e itens de satisfação de usuários de biblioteca, com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do CVRcalculado (CVRcalc), valor do CVRcrítico (CVRcrit) e decisão de manter ou excluir o item**

Dimensão/Item	ne	N	%essenciais	CVRcalc	CVRcrit	Decisão
5. Recursos Eletrônicos (informacionais) /Site da biblioteca						

5.1. Acesso a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações) (acesso à internet - CAPES)	145	145	100,0%	1,000	0,163	Manter
5.2. Reserva online de materiais de biblioteca (livros, revistas e outros materiais).	144	144	100,0%	1,000	0,163	Manter
5.3. Acesso on-line à conta do usuário (possibilidade de verificar status, datas importantes, taxas, etc.).	142	142	100,0%	1,000	0,164	Manter
5.4. Comunicação via redes sociais	134	134	100,0%	1,000	0,169	Manter
5.5. Catálogo online	130	130	100,0%	1,000	0,172	Manter
5.6. Desempenho; apresentação; estrutura; estética (site).	127	127	100,0%	1,000	0,174	Manter
5.7. Segurança e integridade do sistema; confiança; confiabilidade; privacidade.	124	124	100,0%	1,000	0,176	Manter
5.8. Interface amigável.	116	116	100,0%	1,000	0,182	Manter
5.9. Capacidade de resposta; capacidade de armazenamento; manutenção; melhoria contínua.	111	111	100,0%	1,000	0,186	Manter

Fonte: Própria.

Na dimensão “5. Recursos Eletrônicos (informacionais)/Site da biblioteca”, os itens “5.1. Acesso a outras bases de dados (portal de revistas científicas, banco de teses e dissertações) (acesso à internet - CAPES)”, “5.2. Reserva online de materiais de biblioteca (livros, revistas e outros materiais)”, “5.3. Acesso on-line à conta do usuário (possibilidade de verificar status, datas importantes, taxas, etc.)”, “5.4. Comunicação via redes sociais”, “5.5. Catálogo online”, “5.6. Desempenho; apresentação; estrutura; estética (site)”, “5.7. Segurança e integridade do sistema; confiança; confiabilidade; privacidade”, “5.8. Interface amigável” e “5.9. Capacidade de resposta; capacidade de armazenamento; manutenção; melhoria contínua”, foram considerados essenciais por todos os usuários pesquisados, corroborando com os trabalhos dos autores Gonçalves e Cerveró (2016), Duarte e Spudeit (2018), Madu e Madu (2002), Cozin e Turrini (2008), Silveira (2014), Soares e Sousa (2015); Almeida (2015) e Rocha e Silva (2016).

Verifica-se na Tabela 7 a dimensão “6. Acessibilidade” com seus respectivos itens.

**Tabela 7. Dimensão “6. Acessibilidade” e itens de satisfação de usuários de biblioteca, com seus respectivos número de respondentes que avaliaram o item como essencial (ne), número total de respondentes (N) excluindo-se aqueles que responderam a opção (NS) Não sei, a porcentagem de respondentes que consideraram o item essencial, valor do CVRcalculado (CVRcalc), valor do CVRcrítico (CVRcrit) e decisão de manter ou excluir o item**

Dimensão/Item	ne	N	%essenciais	CVRcalc	CVRcrit	Decisão
<b>6. Acessibilidade</b>						
6.1. Práticas culturais (contação de histórias, debates, palestras, cursos).	97	97	100,0%	1,000	0,199	Manter
6.2. Participação social e inclusão social (acesso do público externo).	78	78	100,0%	1,000	0,222	Manter
6.3. Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.	62	62	100,0%	1,000	0,249	Manter

Fonte: Própria.

Finalmente, na dimensão “6. Acessibilidade”, os itens “6.1. Práticas culturais (contação de histórias, debates, palestras, cursos)”, “6.2. Participação social e inclusão social (acesso do público externo)” e “6.3. Disponibilidade de estrutura, orientação e comunicação facilitadora de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida”, foram considerados totalmente essenciais, segundo a percepção dos usuários entrevistados, concordando com os autores Duarte e Spudeit (2018), Silveira (2014), Santos, Fachin e Varvakis (2003) e Almeida (2015).

## 5 CONCLUSÃO

Este trabalho, contendo um questionário com 38 itens, sobre a satisfação de usuários de bibliotecas distribuídos em seis dimensões, foi avaliado pelo método de Lawshe. Pode-se concluir que:

- Este método apresenta a vantagem de reduzir o tempo de aplicação do questionário, tempo de análise estatística e redução de custo da pesquisa;
- Com a aplicação do método Lawshe, 34 itens do questionário, correspondendo a 89,47%, foram mantidos por apresentarem  $CVR_{calculado} > CVR_{crítico}$ , segundo a percepção dos usuários entrevistados, por serem considerados como essenciais, corroborando com os autores pesquisados;
- Somente quatro itens que correspondem a 10,53% foram excluídos por apresentar  $CVR_{calculado} < CVR_{crítico}$  (“Layout da biblioteca”, “Organização, sinalização e comunicação visual de acesso aos espaços e acervo bibliográfico”, “Guarda-

volumes (armários na biblioteca)” e “Espaço físico interno da biblioteca (aglomeração)” na dimensão “1. Infraestrutura/ Espaço Físico e Instalações”, segundo a percepção dos usuários entrevistados, por serem considerados como não essenciais;

O trabalho alcançou seus objetivos, proporcionando aos gestores a possibilidade de identificar os itens que representam os produtos e serviços oferecidos, sob a ótica dos usuários.

O questionário poderá servir de base para uma pesquisa de importância e satisfação, o que proporcionará uma visão mais clara aos gestores que poderão implementar ações de melhoria.

## REFERÊNCIAS

ADABA VAZAEH, Nazila; NIKBAKHT, Mehrdad. Interpretive Structural Modeling Analysis of Reverse Supply Chain Critical Success Factors in Air Industry. **2019 15th Iran International Industrial Engineering Conference (IIIEC)**, Yazd, Iran, p.99-105, jan. 2019.

ALMEIDA, Jobson Louis Santos de. **A Biblioteca como Organização Aprendente: o desenvolvimento de competências em informação no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba**. 2015. 122 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional em Gestão nas Organizações Aprendentes, Ciências Humanas: educação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

ÁLVAREZ, Daniel Andrés Rincón; DÍAZ, Lorena Chaparro. Validity and Reliability of the Spanish Version of the Technological Competency as Caring in Nursing Instrument. **Investigación y Educación En Enfermería**, Medellín, Colombia, v. 35, n. 2, p.154-164, jun. 2017.

AYRE, Colin; SCALLY, Andrew John. Critical Values for Lawshe’s Content Validity Ratio. **Measurement And Evaluation In Counseling And Development**, Thousand Oaks, Califórnia, v. 47, n. 1, p.79-86, jan. 2014.

BAPTISTA, Michele Marques; LEONARDT, Michele Poletto Lesina. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Bibliotecas Universitárias: Pesquisas, Experiências e Perspectivas**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p.50-59, jul. 2011.



- BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. Serviços de marketing: competindo através da qualidade. Tradução de Beatriz Sidou. São Paulo: Maltese-Norma, 1992. 238 p.
- CAMPOS, Cirlei Oraci Dias de; SILVA, Emanuel Quartiero da; PINTO, Marli Dias de Souza. A satisfação de usuários da informação jurídica: estudo na biblioteca da OAB/SC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 3, p.200-217, set. 2015.
- CASTILLO-SIERRA, Diana M.; GONZÁLEZ-CONSUEGRA, Renata V.; OLAYA-SÁNCHEZ, Alejandro. Validez y confiabilidad del cuestionario Florida versión en español. **Revista Colombiana de Cardiología**, Bogotá-Colombia, v. 25, n. 2, p.131-137, mar. 2018.
- CÓQUERO, Suelen de Mendonça Soares. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, João Pessoa, v. 2, n. 10, p.123-137, jul. 2014.
- COZIN, Sheila Kátia; TURRINI, Ruth Natalia Teresa. Evaluation of products and services of a nursing library: user satisfaction. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 16, n. 4, p.758-764, ago. 2008.
- DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. Análise do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 29, n. 3, p. 221-232, dez. 2017.
- DAMASCENO, Andreia Cristina; MESQUITA, José Marcos Carvalho de. Atributos determinantes da baixa utilização de bibliotecas: estudo em uma instituição de ensino pública federal. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 1, p.149-169, mar. 2014.
- DUARTE, Maria Bernarda Teixeira; COSTA, Helder Gomes. Modelo para mapeamento das percepções dos usuários a respeito dos serviços prestados por uma biblioteca especializada. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 22, n. 2, p. 232-243, jun. 2017.
- DUARTE, Thayná; SPUDEIT, Daniela. Práticas inovadoras nas bibliotecas escolares em Florianópolis: empreendedorismo cultural em foco. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 23, n. 3, p.104-123, set. 2018.
- FRANCO, Maira Vieira Amorim; DANTAS, Otilia Maria A. N. A.. Pesquisa Exploratória: Aplicando Instrumentos De Geração De Dados – Observação, Questionário E Entrevista. In: XI Congresso nacional de educação - EDUCERE, 2013, Curitiba. **Anais...** . Curitiba: PUC-PR, 2013. p. 1 - 16.
- FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília-DF, Brasil, v. 37, n. 3, p.88-102, out. 2008.

- GAMBIRAGE, Cinara et al. Elementos de satisfação dos estudantes de cursos de pós-graduação lato sensu em uma instituição do sistema acafe no meio-oeste catarinense. In: xvii colóquio internacional de gestão universitária, universidade, desenvolvimento e futuro na sociedade do conhecimento, 17., 2017, Mar del Prata. **Anais...** . Mar del Prata: Repositório Institucional da UFSC, 2017. p. 1 - 17. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/181085?show=full>>. Acesso em: 25 ago. 2019.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GONÇALVES, Renata Braz; CERVERÓ, Aurora Cuevas. Políticas e práticas de desenvolvimento de programas de competência informacional em bibliotecas universitárias espanholas. **Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)**, Brasília-DF, Brasil, v. 45, n. 2, p.118-130, ago. 2016.
- GOTTSCHALG-DUQUE, Cláudio. BIBLIOTECAS E MÍDIAS SOCIAIS. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos et al. **Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Livraria Ipea, 2016. p. 157-176.
- HOSSAIN, Zakir. Status of secondary school libraries and librarians in Bangladesh. **Ifla Journal**, Holanda, v. 45, n. 2, p. 157-167, 29 abr. 2019.
- HOWLADER, Ahmadul Islam; ISLAM, Md Anwarul. Information-seeking behaviour of undergraduate students: A developing country perspective. **Ifla Journal**, Holanda, v. 45, n. 2, p. 140-156, 23 abr. 2019.
- Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Fluminense - IFFluminense. **Apresentação / Presentation**. 2018a. Disponível em: <<http://portal1.iff.edu.br/conheca-o-iffuminense/apresentacao>>. Acesso em: 28 fev. 2020.
- Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Fluminense - IFFluminense. **Histórico da Biblioteca**. 2018b. Disponível em: <<http://portal1.iff.edu.br/nossos-campi/campos-centro/biblioteca/historico-da-biblioteca>>. Acesso em: 28 fev. 2020.
- Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Fluminense - IFFluminense. **Histórico**. 2015. Disponível em: <<http://portal1.iff.edu.br/nossos-campi/campos-centro/apresentacao>>. Acesso em: 28 fev. 2020.
- JOSEPH, Rigaud; MACGOWAN, Mark J.. The theory evaluation scale: An epistemological tool for analyzing social work theories. **Social Work Education**, Westminster, London, Reino Unido, v. 38, n. 2, p.269-281, 8 out. 2018.
- KENNEDY, Lauren G. et al. Validity and Reliability of a Food Skills Questionnaire. **Journal Of Nutrition Education And Behavior**, v. 51, n. 7, p.857-864, jul. 2019.
- KHAN, Asad; MASREK, Mohamad Noorman; MAHMOOD, Khalid. The relationship of personal innovativeness, quality of digital resources and generic usability with

- users' satisfaction. **Digital Library Perspectives**, England, v. 35, n. 1, p. 15-30, 11 fev. 2019.
- LAWSHE, C. H.. A quantitative approach to content validity. **Personnel Psychology**, Nova Jersey, EUA, v. 28, n. 4, p.563-575, dez. 1975.
- LIMA, Aline Souza Carvalho et al. Satisfação e percepção dos usuários dos sistemas de saneamento de municípios goianos operados pelas prefeituras. **Engenharia Sanitária e Ambiental**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 3, p.415-428, maio 2017.
- LIMA, Jousiane Leite; ALVES, Regycleia Botelho Cutrim. A percepção dos usuários de uma IES sobre a qualidade dos serviços de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, p.1220-1254, 2017.
- LIMA, Vânia Mara Alves. Bibliotecários de arte no Brasil formação e desenvolvimento profissional: um estudo exploratório. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 3, n. 28, p. 193-204, dez. 2018.
- LO, Patrick et al. Reading the city via the public central library in the sociocultural context: A comparative study between the Hong Kong Central Library, Shanghai Library and Taipei Public Library. **Journal Of Librarianship And Information Science**, v. 51, n. 2, p.458-472, 7 dez. 2017.
- MADU, Christian N.; MADU, Assumpta A.. Dimensions of e-quality. **International Journal Of Quality & Reliability Management**, Howard House, Wagon Ln, Bingley BD16 1WA, Reino Unido - Inglaterra, v. 19, n. 3, p.246-258, maio 2002.
- METCHKO, Dulce Maria Bastos. Demandas de usuários de bibliotecas: revisão de literatura. **Educar em Revista**, Curitiba/PR, n. 1, p.75-107, dez. 1981.
- MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p.189-206, jun. 2005.
- OLIVEIRA, Daniele de Almeida. **Biblioteca Uni-Anhanguera: satisfação e insatisfação dos usuários em relação aos serviços e o impacto da avaliação do ministério da educação**. 2014. 67 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2014.
- PARASURAMAN, A Parsu; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal Of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.
- PARKER, Cathy; MATHEWS, Brian P.. Customer satisfaction: contrasting academic and consumers' interpretations. **Marketing Intelligence & Planning**, Howard House, Wagon Ln, Bingley BD16 1WA, Reino Unido - Inglaterra, v. 19, n. 1, p.38-44, fev. 2001.

- PEDROSA, Ignacio; SUÁREZ-ÁLVAREZ, Javier; GARCÍA-CUETO, Eduardo. Evidencias sobre la Validez de Contenido: Avances Teóricos y Métodos para su Estimación Content Validity Evidences. **Acción Psicológica**, Madrid, Espanha, v. 10, n. 2, p.3-18, 6 jun. 2014.
- RAMANAYAKA, Kokila Harshan; CHEN, Xianqiao; SHI, Bing. UNSCALE: A Fuzzy-based Multi-criteria Usability Evaluation Framework for Measuring and Evaluating Library Websites. **Iete Technical Review**, Westminster, London Reino Unido - Inglaterra, v. 36, n. 4, p.412-431, 10 ago. 2018.
- RAVENWOOD, Clare; WALTON, Graham; STEPHENS, Derek. Complexity in decision making: Determining university library opening hours. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 51, n. 2, p. 488-496, 28 ago. 2017.
- ROCHA, Rudimar Antunes da; SILVA, Andrea Aparecida. A Métrica Servqual na Avaliação da Satisfação dos Usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis - SC, v. 21, n. 45, p.35-53, 22 jan. 2016.
- ROITMAN, Flavio; QUELHAS, Osvaldo Luiz Gonçalves. Atributos de eco eficiência em projetos de edificações públicas No Brasil. In: XI CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO 2015, 11, 2015, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Inovarse, 2015. v. 11, p. 1 - 19.
- ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLONGO, Luiz Antonio. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 2, n. 1, p.101-125, abr. 1998.
- SANTOS, Andréa Pereira; CALDAS, Fernanda Corrêa. Comportamento informacional e avaliação de serviços bibliotecários. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 1, n. 26, p. 91-101, abr. 2016.
- SANTOS, Jaires Oliveira; BARREIRA, Maria Isabel de Jesus Sousa. Competência em informação: o bibliotecário e o processo de definição das necessidades informacionais. **Biblios**: Journal of Librarianship and Information Science, n. 74, p.42-60, 25 jun. 2019.
- SANTOS, Josiel Machado. O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 175-189, jul. 2012.
- SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília-DF, v. 32, n. 2, p.85-94, ago. 2003.
- SHEHATA, Ahmed Maher Khafaga; ELGLLAB, Mohammed Fathy Mahmoud. Library Anxiety among Undergraduate Students: A Comparative Study on Egypt and Saudi Arabia. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 45, n. 4, p. 386-393, jul. 2019.

- SHROTRYIA, Vijay Kumar; DHANDA, Upasana. Content Validity of Assessment Instrument for Employee Engagement. **Sage Open**, v. 9, n. 1, p.1-7, jan. 2019.
- SILVA, Ana Pricila Celedonio da; CAVALCANTE, Lidia Eugenia; COSTA, Maria de Fátima Oliveira. O diálogo entre biblioteca e comunidade: um estudo de caso acerca do perfil e das percepções dos usuários das Bibliotecas Comunitárias de Itaitinga, Ceará. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 23, n. 1, p.39-54, jan. 2018.
- SILVA, Giordana Nascimento de Freitas e; COSTA, Maria de Fátima Oliveira; BARROCAS, Amélia Landim. Usuário da informação: estudo de caso da Biblioteca do Curso de Física da Universidade Federal do Ceará. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 27, n. 2, p.265-278, 2017.
- SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p.69-76, jun. 2014.
- SOARES, Luciana Matias Felício; SOUSA, Caissa Veloso e. Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 2, p.79-99, jun. 2015.
- STOKIĆ, Aleksandar et al. Enhancing the customer relationship management in public libraries. **Library Hi Tech**, West Yorkshire, v. 37, n. 2, p. 251-272, 17 jun. 2019.
- TAPFUMA, Mass Masona; HOSKINS, Ruth Geraldine. Open science disrupting the status quo in academic libraries: A perspective of Zimbabwe. **The Journal Of Academic Librarianship**, v. 45, n. 4, p.406-412, jul. 2019.
- TARTAROTTI, Roberta Cristina Dal' Evedove; DAL'EVEDOVE, Paula Regina; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Política de indexação em ambiente colaborativo: uma análise em bibliotecas digitais brasileiras de teses e dissertações. **Scire**, Campina Grande - PB, v. 24, n. 2, p.45-52, 2018.
- UGWU, Cyprian I.; EKERE, Justina N. Knowledge management for improving services in federal university libraries in Nigeria. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 51, n. 2, p. 356-369, 26 dez. 2017.
- UGWU, Cyprian I.; EKERE, Justina N. Knowledge management for improving services in federal university libraries in Nigeria. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 51, n. 2, p. 356-369, 26 dez. 2017.
- VANTI, Nadia. Ambiente de qualidade em uma Biblioteca Universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p.231-242, jul. 1999.

VELASCO-AULCY, Lizzette et al. Competitividad agrícola y uso eficiente del agua en el Valle de San Quintín, Baja California, México. **Tecnología y Ciencias del Agua**, Jiutepec, Morelos, México, v. 09, n. 2, p.115-149, 1 abr. 2018.

WILSON, F. Robert; PAN, Wei; SCHUMSKY, Donald A.. Recalculation of the Critical Values for Lawshe's Content Validity Ratio. **Measurement And Evaluation In Counseling And Development**, v. 45, n. 3, p.197-210, jul. 2012.

YAMANAKA, Thaísa Bechelli; CAPPELLOZZA, Alexandre. Explorando a influência integrada do Estímulo Docente sobre a intenção de uso das bibliotecas virtuais por estudantes de cursos à distância e presenciais no Brasil. **Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información**, Coyoacán, Ciudad de México, v. 32, n. 75, p.19-45, 10 abr. 2018. Universidad Nacional Autonoma de Mexico.

YUDIANA, y et al. Content Validity Estimation of Assessment Instrument Based on Volleyball Information System of Volleyball Learning: Field Research. **Iop Conference Series: Materials Science and Engineering**, v. 180, p.1-6, mar. 2017.