

PARECER 1

Artigo Avaliado SALAZAR CARPIO, Xiomara Roselina; RIVERA CALCINA, Carlos Renzo; GERONIMO HUANQUI, Hadet Brusnella; LARICO FIGUEROA, Brigitte Melanie. Fatores-chave na satisfação do usuário. Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis/SC, Brasil, v. 31, p. 1–28, 2025. DOI: 10.5007/1518-2924.2026.e108417.

Rodada de Avaliação | 01

- ☐ Rejeitar
- ☒ Correções obrigatórias (requer grandes ajustes e nova rodada de análise pelo avaliador)
- ☐ Aceitar com pequenos ajustes (não necessita nova análise)
- ☐ Aceitar sem alterações

Originalidade e Plágio: espera-se que o trabalho seja original e não contenha plágio ou outras formas de fraude e má conduta, caso contrário se sugere justificar e rejeitar de imediato. Se o artigo provém de uma publicação em evento, esta versão deve conter melhorias significativas em relação ao original *

Bom

Contribuição/Relevância para a área *

Bom

Título e Objetivo: o título deve representar adequadamente o artigo e o objetivo devem estar explicitado com clareza no texto *

Regular

Referencial teórico: deve ser suficientemente aprofundado e conter citações a outros estudos de prestígio relacionados e publicados em revistas nacionais (inclusive nesta) e/ou internacionais *

Bom

Metodologia: os métodos utilizados devem ser claros e adequados aos fins perseguidos *

Regular

Resultados e Conclusões: devem estar em consonância com as evidências do estudo e os objetivos propostos, demonstrando o atingimento dos mesmos *

Bom

Redação e normas ABNT: o texto está escrito de forma clara, coerente, sem erros e cumpre com as normas ABNT *

Bom

Avaliação Geral: indique seu parecer e as recomendações exigidas em caso de aprovação, em caso de rejeição indique os motivos de forma clara (este parecer será visível para os autores)

*

Recomendação: Submeter novamente para avaliação com as recomendações a seguir

Originalidade e Plágio

O trabalho apresenta uma proposta alinhada à literatura internacional sobre avaliação de serviços bibliotecários utilizando LibQUAL+ e modelagem de equações estruturais (SEM). Embora traga aplicação empírica local sobre os usuários de uma universidade peruana, o enfoque metodológico é amplamente conhecido. A originalidade está mais na combinação LibQUAL+ SEM no contexto analisado, e menos no desenvolvimento teórico.

Avaliação: Bom

Contribuição / Relevância para a área

O estudo contribui ao aplicar SEM a um contexto latino-americano, reforçando a relevância do LibQUAL+ como ferramenta de mensuração e oferecendo evidências empíricas sobre satisfação de usuários. Contudo, a contribuição teórica ainda é limitada, pois os estudos recuperados tendem a confirmar tendências conhecidas na literatura e há pouca discussão crítica sobre especificidades locais que diferenciem o estudo de outros internacionais.

Avaliação: Regular

Título e Objetivo

O título representa adequadamente o estudo, descrevendo os fatores-chave na satisfação do usuário e a utilização de LibQUAL+ e SEM. Os objetivos estão explícitos no início do texto e reaparecem com clareza nas seções de método e resultados.

Avaliação: Bom

Referencial Teórico

O referencial é atualizado, cita autores de 2020–2025 e articula bem discussões sobre qualidade do serviço, satisfação do usuário, modelos de equações estruturais e LibQUAL+. No entanto, carece de maior aprofundamento crítico, a maior parte das citações é descritiva e não analítica, e faltam contrapontos teóricos que destaquem limitações ou alternativas ao modelo adotado.

Avaliação: Bom

Metodologia

A metodologia é adequada ao objetivo, empregando LibQUAL+ e SEM com amostra numerosa (580 estudantes). Apresenta índices de ajuste, variáveis, dimensões e coeficientes estimados. Entretanto, há fragilidades:

Critérios de seleção da amostra não são detalhados (probabilística? conveniência?).

Não há discussão sobre validade do instrumento no contexto local.

Algumas decisões metodológicas (como o cálculo de superioridade entre expectativa e percepção) poderiam ser melhor justificadas.

Não há informações sobre software utilizado, testes preliminares, critérios para eliminação/retensão de itens ou tratamento de dados ausentes.

Avaliação: Regular

Resultados e Conclusões

Os resultados são apresentados de forma clara, com coeficientes e índices de ajuste. A conclusão de que “resultados” é o maior preditor da satisfação é coerente com os dados encontrados. Porém:

A discussão não aprofunda divergências ou limites do modelo.

Os resultados confirmam tendências internacionais, mas há pouca reflexão sobre por que a dimensão “valor afetivo” foi mais fraca no contexto estudado.

Falta integração mais robusta entre resultados e literatura (ex.: comparações sistemáticas com estudos latino-americanos).

Avaliação: Regular

Redação e normas ABNT

A redação é clara e bem estruturada. Entretanto, como o texto está em espanhol, algumas adaptações seriam necessárias caso a revista exija conformidade plena às normas da ABNT. A formatação geral é adequada, porém alguns elementos como uniformização de siglas, padronização de tabelas e verificação de consistência entre citações e referências podem ser aprimorados.

Avaliação: Bom

Avaliação Geral

O manuscrito apresenta um estudo empiricamente consistente, com aplicação de LibQUAL+ e modelagem de equações estruturais para analisar satisfação de usuários de biblioteca universitária. O tema é relevante para a área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, e a análise quantitativa agrega valor ao debate regional sobre avaliação de serviços.

Entretanto, há fragilidades que demandam revisão substancial:

Metodologia parcialmente apresentada faltam detalhes sobre seleção da amostra, validação do instrumento, justificativas das escolhas analíticas e procedimentos de pré-teste.

Discussão insuficiente os resultados confirmam o que a literatura internacional aponta, mas não exploram profundamente particularidades locais ou divergências.

Integração teórico-analítica limitada, sobretudo na articulação entre LibQUAL+, resultados obtidos e implicações para políticas de gestão.

Falta discussão crítica das limitações que aparecem na conclusão, mas não foram trabalhadas nos resultados.

Diante disso, recomenda-se revisar e submeter novamente para avaliação, fortalecendo especialmente as seções metodológica e de discussão, a fim de dar maior consistência científica e originalidade ao estudo.

HISTÓRICO

Designado: 10/10/2025 - **Confirmado:** 20/10/2025 - **Concluído:** 1/12/2025



PARECER 1**Rodada de Avaliação**

02

- ☐ Rejeitar
- ☐ Correções obrigatórias (requer grandes ajustes e nova rodada de análise pelo avaliador)
- ☐ Aceitar com pequenos ajustes (não necessita nova análise)
- ☒ Aceitar sem alterações

Originalidade e Plágio: espera-se que o trabalho seja original e não contenha plágio ou outras formas de fraude e má conduta, caso contrário se sugere justificar e rejeitar de imediato. Se o artigo provém de uma publicação em evento, esta versão deve conter melhorias significativas em relação ao original *

Contribuição/Relevância para a área *

Título e Objetivo: o título deve representar adequadamente o artigo e o objetivo devem estar explicitado com clareza no texto *

Referencial teórico: deve ser suficientemente aprofundado e conter citações a outros estudos de prestígio relacionados e publicados em revistas nacionais (inclusive nesta) e/ou internacionais *

Metodologia: os métodos utilizados devem ser claros e adequados aos fins perseguidos *

Resultados e Conclusões: devem estar em consonância com as evidências do estudo e os objetivos propostos, demonstrando o atingimento dos mesmos *

Redação e normas ABNT: o texto está escrito de forma clara, coerente, sem erros e cumpre com as normas ABNT *

Avaliação Geral: indique seu parecer e as recomendações exigidas em caso de aprovação, em caso de rejeição indique os motivos de forma clara (este parecer será visível para os autores)

*

Após a correção e ajustes das sugestões, eu recomendo aceitar o trabalho.
Atenciosamente.

HISTÓRICO

Designado: 5/01/2026 - **Confirmado:** 28/01/2026 - **Concluído:** 5/02/2026