

# A APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL PARA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DA BIBLIOTECA ACADÊMICA (1)

**Gisele Ferreira de Brito<sup>1</sup>, Waldomiro de Castro Santos Vergueiro<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela Escola de Comunicações e Artes, da Universidade de São Paulo (ECA-USP), Especialista em Gestão Empresarial pela FECAP, Bibliotecária sênior da FECAP, São Paulo-SP.

<sup>2</sup>Mestre e Doutor em Ciências da Comunicação pela ECA-USP, Professor titular e vice-chefe do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da ECA-USP, São Paulo-SP.

## RESUMO

Investiga a percepção da qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca acadêmica a partir da perspectiva dos clientes. Utiliza a metodologia SERVQUAL, com base em um questionário com questões estruturadas, utilizando a escala de *Likert* a fim de medir a satisfação e importância da qualidade dos serviços. Os resultados mostraram que a comunidade acadêmica percebe positivamente a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca.

**Palavras-chave:** Bibliotecas acadêmicas. Serviços aos clientes. Qualidade. Satisfação do consumidor.

## ABSTRACT

Investigates the perception of the service quality in an academic library from the customer's perspective. Use the SERVQUAL methodology, based on questionnaires with structured questions, using the Likert scale in order to measure both the respondent's satisfaction as the importance of service quality. The results show that the academic community perceives the quality of library services positively.

**Key-words:** Academic libraries Customer services. Quality. Customer satisfaction.

## 1 Introdução

Atualmente, a preocupação com a qualidade está presente nas mais diversas áreas. No Brasil, na área educacional, órgãos reguladores exigem um rígido controle da qualidade para que as Instituições de Ensino Superior possam ser credenciadas ou manter-se em funcionamento.

Como parte dessas instituições, as bibliotecas têm que avaliar seus serviços, porém nota-se uma ausência de estudos nessa área. Por se tratar de auto-avaliação, cabe às bibliotecas definir a ferramenta que melhor capta a percepção de sua comunidade acadêmica em relação aos seus serviços. No entanto, como não registram essas experiências, não se sabe que métodos vêm adotando.

Esse trabalho nasceu da necessidade de se testar o modelo SERVQUAL, já utilizado no Brasil no âmbito das bibliotecas universitárias públicas, porém sem

registro de sua utilização no âmbito privado. Para isso, realizou-se a aplicação do modelo em uma biblioteca acadêmica específica, a Biblioteca Paulo Ernesto Tolle, da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP, visando avaliar a percepção de qualidade e de importância dos serviços dessa unidade de informação por sua comunidade acadêmica.

Em termos metodológicos, o estudo em questão poder ser classificado como uma pesquisa aplicada, uma vez que é voltada para fins práticos (ANDRADE, 2001). Quanto a seus objetivos, caracteriza-se como pesquisa de tipo descritiva, por utilizar uma técnica padronizada de coleta de dados (GIL, 1999). Quanto aos procedimentos caracteriza-se como pesquisa de campo, pois a coleta de dados se deu por meio da utilização de questionário estruturado, utilizando escala de *Likert* (ANDRADE, 2001).

## **2 Revisão de Literatura**

No sentido mais amplo da palavra, a preocupação com a qualidade começou na década de 1920, com a criação do Controle Estatístico de Processo (CEP) e do Ciclo PDCA (Ciclo *Plan, Do, Check e Act*), chegando à Gestão da Qualidade Total na década de 50 (LONGO, 1996).

O conceito de qualidade é conhecido por muitos, mas definido de diversas formas. Para fins deste estudo, foi utilizado o conceito de qualidade de serviços de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), que a definem como sendo a diferença entre a percepção e a expectativa em relação ao serviço ofertado.

Na área de bibliotecas, qualidade é filosofia básica e requisito da profissão de bibliotecário. Porém, pode haver algumas discrepâncias entre o que a biblioteca oferece e o que o cliente realmente necessita. Esse desencontro pode resultar tanto da falha da biblioteca em satisfazer as necessidades de seus clientes como de expectativas irreais destes. Torna-se necessário algum sistema no qual as necessidades dos usuários sejam ouvidas para contribuir ao aumento da qualidade das bibliotecas. É aí que entra a avaliação.

### **2.1 Bibliotecas acadêmicas e o processo de avaliação de serviços**

Tal como as bibliotecas universitárias, as bibliotecas acadêmicas têm como justificativa de sua existência o apoio ao desenvolvimento e produção do

conhecimento nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, tripé de sustentação do ensino superior.

Para Lancaster (1996) são várias as razões para um gestor de bibliotecas querer fazer uma avaliação dos serviços prestados:

- a) estabelecer uma escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento;
- b) comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços. Menos usual e somente válido se adotado padrão idêntico de avaliação;
- c) simplesmente a de justificar a sua existência;
- d) identificar possíveis causas de malogros ou ineficiência do serviço ou ainda uma análise da relação custo-benefício.

Lancaster (1996, p. 8) alerta, também, que a avaliação de um serviço de informação “será um exercício estéril se não for conduzida com o objetivo específico de identificar meios de melhorar seu desempenho”. Sampaio et al. (2004), por sua vez, defendem a perspectiva dos clientes, afirmando que “o desconhecimento das necessidades deles [dos clientes] pode causar prejuízo para as atividades acadêmicas, comprometendo o ensino e a pesquisa”.

No Brasil, além das finalidades da avaliação listadas pelos autores citados, ainda existe as buscas por órgãos reguladores do governo como parte da infraestrutura de instituições de ensino superior. Um dos mecanismos para avaliação do ensino superior no Brasil é o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) criado pelo Ministério da Educação em 2004 (BRASIL, 2004). Ele avalia os seguintes aspectos: ensino, pesquisa, extensão, responsabilidade social, desempenho dos alunos, gestão da instituição, corpo docente, instalações, etc. Especificamente, o SINAES contempla a auto-avaliação institucional, realizada de forma permanente e com resultados a serem apresentados a cada três anos (INEP, [2008]).

Pode-se afirmar que há muitos anos atividades formais para obtenção da opinião dos clientes sobre os serviços, ou até mesmo para o melhor entendimento de suas necessidades e demandas, já vêm sendo realizadas pelas bibliotecas. Atualmente, os processos de avaliação governamentais obrigam as bibliotecas a não se descuidarem deste quesito. Dentre os modelos de avaliação de qualidade

aplicados em bibliotecas, pode-se citar o Modelo de Excelência da EFQM, Norma © 11620:1998 – *Information and documentation – Library performance indicators, Benchmarking*, o modelo SERVQUAL, etc. (MELO, 2003).

O gestor da biblioteca pode colaborar no processo de auto-avaliação institucional, identificando e testando metodologias que possam ser utilizadas para avaliar seus serviços e para melhor compreender as expectativas de seus clientes quanto aos serviços prestados e, a partir desse conhecimento, incorporar a visão do cliente na tomada de decisões, garantindo assim, vantagem competitiva e qualidade para suas organizações. Pelo que se pode depreender da literatura especializada e pela observação de experiências em outras bibliotecas, o modelo SERVQUAL parece ser um dos mais apropriados para essa finalidade (VERGUEIRO, 2002).

No Brasil, o modelo tornou-se conhecido pela experiência do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo - SIBi/USP, que desenvolveu o Programa de Qualidade de Produtos e Serviços de Informação (PAQ), para ser implementado em suas bibliotecas (SAMPAIO et al., 2004).

## **2.2 O modelo SERVQUAL**

Atribuído a Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), foi o primeiro modelo específico que visava captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os critérios de avaliação aplicados levaram em consideração as lacunas (*gaps*) entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Os autores consideraram esses *gaps* como grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços.

Em 1988, Parasuraman, Zeithaml e Berry criaram uma escala intitulada SERVQUAL, com o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do cliente em relação à prestação de serviços oferecida. Em um primeiro momento, o SERVQUAL foi aplicado em cinco categorias de serviços: manutenção e reparo de equipamentos domésticos, varejo bancário, telefonia de longa distância, corretagem de seguros e cartões de crédito. Porém, os autores afirmam que o instrumento foi projetado para ser aplicável a uma variedade de serviços.

O modelo SERVQUAL fornece um “esqueleto” básico por meio do seu formato de expectativas e percepções que inclui sentenças para cada uma das cinco dimensões da qualidade de serviço. Esse “esqueleto” pode ser adaptado quando

necessário e complementado para atender as características/necessidades de pesquisas específicas de uma organização em particular (LOURES, 2009).

O modelo aponta cinco dimensões da qualidade do serviço, conforme demonstrado no quadro 1:

<b>Dimensões</b>	<b>Definições</b>
<b>Tangibilidade (<i>Tangibles</i>)</b>	Facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.
<b>Confiabilidade/credibilidade (<i>Reliability</i>)</b>	Habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão.
<b>Receptividade (<i>Responsiveness</i>)</b>	Disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e presteza (Presteza).
<b>Garantia (<i>Assurance</i>)</b>	Conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em inspirar confiança (Capacitação).
<b>Empatia (<i>Empathy</i>)</b>	Cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

#### **QUADRO 1 – AS DIMENSÕES DE PARASURAMAN, BERRY E ZEITHAML**

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988)

Para as respostas é necessário que os respondentes tenham certo conhecimento e/ou experiência do serviço a ser avaliado. Dessa forma, pode-se dizer que o SERVQUAL está limitado a clientes atuais ou antigos.

Especificamente para bibliotecas acadêmicas e universitárias, tem-se no Brasil, uma aplicação do modelo em bibliotecas especializadas em odontologia (VERGUEIRO; CARVALHO, 2001) e em sistemas de bibliotecas universitárias (SAMPAIO et al., 2004).

### **3 A Biblioteca Paulo Ernesto Tolle**

A Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP, localizada em São Paulo, capital é mantenedora do Centro Universitário Álvares Penteado e há mais de 107 anos é conhecida por sua tradição de ensino na área de gestão de negócios. Em 2002, obteve aprovação pelo MEC para transformar seus cursos superiores em Centro Universitário, como reconhecimento de sua qualidade.

Com a extensão universitária, a FECAP tem promovido a integração entre ensino, pesquisa e a extensão, com ações abrangendo cursos de extensão presenciais e à distância, cursos de férias, cursos de idiomas, encontros literários,

cine FECAP, diálogos musicais, teatro FECAP dedicado à MPB, iniciação científica e apoio psicopedagógico.

A Biblioteca Paulo Ernesto Tolle é um elemento fundamental da infraestrutura didático-pedagógica da FECAP. Tem como missão oferecer à comunidade interna e externa, serviços e produtos de informação necessários ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão. (FECAP, 2008). Criada juntamente com a escola, a biblioteca tem atualmente um acervo de quase 70 mil volumes e suas instalações estão distribuídas em 850 metros quadrados. O acesso à biblioteca é livre para toda a comunidade acadêmica da FECAP e a visitantes. O catálogo encontra-se *online* pelo Pergamum, software de gestão integrada de bibliotecas.

Os serviços prestados abrangem empréstimo domiciliar, reservas e renovações *online*, empréstimo entre bibliotecas, comutação, disseminação seletiva da informação, fotocópias, orientações quanto à normalização de trabalhos e uso de fontes de informação, treinamento para base de dados e visita orientada.

#### **4 Aplicação do Modelo SERVQUAL na Biblioteca Paulo Ernesto Tolle**

A metodologia SERVQUAL foi adotada, aplicando-se o questionário *online* “Pesquisa de percepção da qualidade dos serviços da Biblioteca da FECAP”. O instrumento foi desenvolvido com a ferramenta *Google Docs* e disponibilizado no site da própria Biblioteca, de 5 a 20 de novembro de 2009. Constava de vinte questões fechadas, elaboradas e distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade do modelo SERVQUAL (tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia e empatia).

Quanto à terminologia, o estudo preferiu utilizar o termo “importância” ao invés de “expectativas”, proposto pelo modelo SERVQUAL, em concordância com Crossno et al. (2001) que julgaram ser mais fácil para o participante entender “o quanto o serviço é importante para você” que “qual a sua expectativa em relação ao serviço”. Pela mesma razão, “percepção” foi substituída por “satisfação”.

Os clientes deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 da escala *Likert* para o item “importância” (sendo que na escala 1=menos importante e 5=muito importante) e também para o item “satisfação” (sendo que na escala 1=insatisfeito e 5=muito satisfeito). No questionário constavam orientações quanto ao adequado

preenchimento das escalas. Ao final, foi incluída uma questão aberta, estimulando os clientes a registrar seus comentários, sugestões e/ou reclamações.

A divulgação foi feita na própria *home page* da Biblioteca, nos seus terminais de pesquisa, por e-mail à comunidade acadêmica e por cartazes e avisos eletrônicos pelo campus da FECAP.

## **5 Resultados**

Um total de 309 respostas foram coletadas entre a comunidade acadêmica, superando em três vezes a amostra previamente estabelecida para o estudo que deveria ser de no mínimo 98 respondentes. Foram considerados apenas os questionários que tinham a resposta “Sim” à questão: “Você já utilizou algum serviço da Biblioteca?” uma vez que para o modelo SERVQUAL é necessário que os respondentes tenham certo conhecimento e/ou experiência do serviço a ser avaliado.

Quanto ao sexo, 158 eram do sexo feminino e o restante, 151 do masculino, evidenciando equilíbrio entre os respondentes. Em termos de faixa etária, 164 participantes da pesquisa, ou seja, 53,07%, tinham entre 15 e 24 anos. Destaca-se a representatividade da faixa etária compreendida entre 25 e 30 anos, com 18,12% dos participantes.

Em relação ao tipo de usuário da biblioteca, a pesquisa demonstra que 212 (68,62%) dos participantes eram alunos dos cursos de graduação, em razão de ser este o maior segmento da comunidade da FECAP. Destaca-se também a participação dos professores e mestrandos, com respectivamente 39 e 24 respostas (12,62 e 7,77%).

Quanto à frequência de utilização, 174 dos participantes (56%) comparecem à biblioteca ao menos uma vez por semana, frequência essa que pode ser considerada alta a julgar pelos prazos de devolução dos empréstimos da biblioteca, em geral, de oito dias. Apenas 5 participantes (2%) disseram raramente ou nunca frequentar a biblioteca, outros 14 (5%) freqüentam a biblioteca em período de provas apenas.

### **5.1 Importância e satisfação**

O item mais importante na opinião dos participantes foi “Acervo atualizado”, com 82,85% das respostas. Desafortunadamente, também foi este o indicador com a menor satisfação, com apenas 32,36% das respostas marcando a opção referente a “muito satisfeito”. O segundo em importância foi “Funcionários gentis e acessíveis”, com 80,26% das respostas. No tocante à importância, os participantes atribuíram, em média, uma pontuação para o item que variava entre 4,2 e 4,8 de uma escala de cinco pontos, o que sugere que os fatores selecionados para a pesquisa são realmente relevantes para os clientes da Biblioteca da FECAP.

Entre os itens apontados como de “maior satisfação”, o primeiro deles, com 62,78% da respostas foi “Atendimento igualitário”, e o segundo, com 61,17%, “Facilidade dos funcionários em se comunicar”. Ambas as questões pertencem à dimensão Empatia, do modelo SERVQUAL, o que denota a habilidade da equipe em oferecer o máximo de atenção aos usuários. Ainda no tocante à satisfação, os respondentes atribuíram às questões da pesquisa, uma pontuação que variava entre 3,8 e 4,4 de uma escala de cinco pontos, apontando um desempenho acima da média, porém com uma pequena diferença entre a importância e a satisfação dos serviços.

A tabela 1, a seguir, apresenta a média da pontuação recebida pelos indicadores da qualidade de serviço nos quesitos importância e satisfação e agrupados por dimensão:

**TABELA 1 - Importância e satisfação por dimensão**

<b>Dimensão</b>	<b>Importância</b>	<b>Satisfação</b>
Tangibilidade	4,52	4,09
Confiabilidade	4,66	4,31
Receptividade	4,68	4,24
Garantia	4,74	4,39
Empatia	4,64	4,39

## **5.2 Análise dos Gaps**

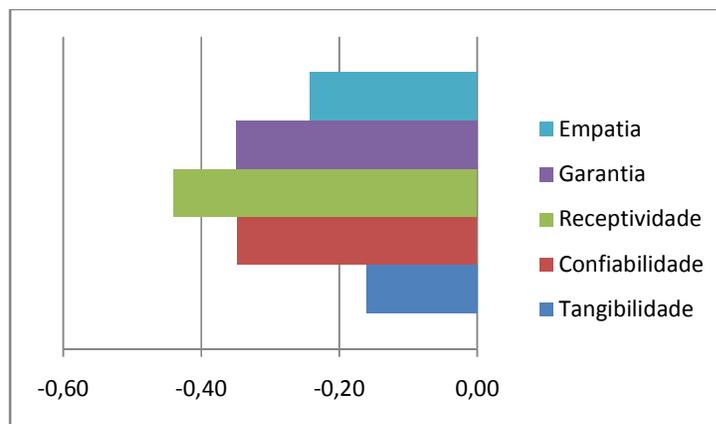
Como uma segunda forma de apresentar os resultados da pesquisa, o modelo SERVQUAL sugere a análise dos *gaps* dos fatores de qualidade dos serviços selecionados para o questionário. Para o cálculo dos *gaps* é utilizada a fórmula:

$$\text{Gap} = \text{Satisfação} - \text{Importância}$$

Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão foram somadas e divididas pelo número total de respostas (309) tanto para o quesito satisfação como para o quesito importância; a seguir foi calculada a diferença entre os dois quesitos, obtendo-se assim, o *gap* por questão. “Funcionários” (vestimentas, postura), obteve o menor *gap* da pesquisa, ou seja, 0,16; ao contrário de “Acervo atualizado”, cujo *gap* foi calculado em 0,90, o maior *gap* entre os serviços incluídos na pesquisa.

Com base em estudo de Nitecki e Herson (2000), que propõe que as pontuações de *gaps* entre 0 e -1 não superam as expectativas, mas estão bem próximas de ir ao encontro do que usuários realmente esperam de um serviço de qualidade, pode-se afirmar que a comunidade acadêmica da FECAP percebe positivamente a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca.

O gráfico 1 apresenta os *gaps* por dimensão:



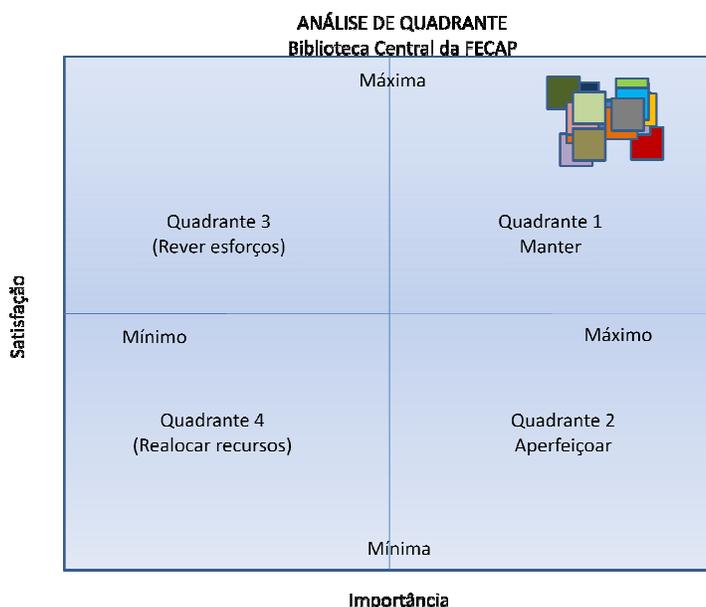
**GRÁFICO 1 – Gaps por dimensões**

Para o cálculo dos *gaps* por dimensão foram somadas as médias das questões de cada dimensão e divididos pelo total de questões de cada dimensão do questionário da pesquisa. Por exemplo, para o cálculo dos *gaps* da dimensão Tangibilidade, foram somadas as médias das pontuações das questões relativas a esta dimensão e depois divididas por quatro, que era o número de questões relacionadas a esta dimensão.

### 5.3 Análise de Quadrante

Outra forma de análise de resultados para o modelo SERVQUAL sugerida por Nitecki e Herson (2000) é a análise de quadrante, uma correlação gráfica que produz uma forma fácil de visualização dos dados. A técnica organiza os dados sobre os atributos dos serviços em quatro quadrantes definidos por dois quesitos: uma reflete a importância que os usuários atribuíram aos serviços, enquanto a outra indica a satisfação indicada pelos usuários aos serviços prestados.

O quadro 2 apresenta os serviços prestados pela Biblioteca Paulo Ernesto Tolle divididos de acordo com a pontuação recebida nos quesitos importância e satisfação.



**QUADRO 2 - Análise de quadrante**

A concentração, no quadrante 1, de todos os vinte atributos de qualidade dos serviços da biblioteca sugere que os clientes vêem todos os atributos como sendo altamente importantes e relativamente bem desempenhados pela Biblioteca.

### 6 Conclusão

A pesquisa permitiu constatar que os clientes percebem positivamente a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca. A diferença entre importância e satisfação foi mínima, o que indica que a Biblioteca está muito perto de atingir suas expectativas.

Os resultados demonstraram que o objetivo do estudo foi atingido: em geral, o modelo SERVQUAL se mostrou um instrumento apropriado para medir a qualidade dos serviços prestados a partir da perspectiva dos clientes da biblioteca acadêmica. Além disso, pode ser considerado como um instrumento de gestão e tomada de decisão, pois evidenciou os pontos fracos e fortes dos serviços, bem como mostrou ser um meio de se contribuir para o sucesso da instituição, como um todo, podendo ser utilizado em outras avaliações. Pode-se também indicar como ponto positivo o fato de aproximar a Biblioteca de seus clientes. Porém, deve-se ter em conta que o cliente sempre pode mudar a direção, forma e característica de qualquer serviço, dependendo de suas necessidades. Por esta razão, entende-se que o processo de avaliação deve ser constante, de modo a captar as nuances das necessidades de seus usuários, visando superar suas expectativas.

As desvantagens do modelo estão em ter seu questionário composto apenas por perguntas fechadas, impossibilitando aos usuários expressarem opiniões, críticas e sugestões e limitando a pesquisa a dados quantitativos. Para minimizar este problema, sugere-se a inclusão de pelo menos uma questão aberta, visando o recebimento de comentários, sugestões e críticas.

Recomenda-se que bibliotecas acadêmicas interessadas em replicar este tipo de pesquisa levem em conta que a avaliação não é um fim em si mesma e que só deve ser realizada se houver objetivos bem definidos, ou seja, a pesquisa deve ser planejada de forma a responder questões específicas e reunir dados que permitam melhorar o sistema.

## **7 Referências**

ANDRADE, M. M. **Como preparar trabalhos científicos para cursos de pós-graduação**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BRASIL. **Lei 10.861**, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm)>. Acesso em: 25 nov. 2009.

CROSSNO, J. E. et al. Assessment of customer service in Academic Health Care Libraries (ACSAHL): an instrument for measuring customer service. **Bulletin of the Medical Library Association** v. 89, n. 2, p. 170-176, Apr. 2001. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC31724/>>. Acesso em: 27 nov. 2008.

FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO – FECAP. **Biblioteca Paulo Ernesto Tolle**. São Paulo, c2008. Disponível em:

<<http://www.fecap.br/Portalinstitucional/biblioteca/index.php>>. Acesso em: 17 set. 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

INEP. **Avaliação**. [2008]. Disponível em:

<<http://portal.mec.gov.br/sesu/index.php?option=content&task=category&sectionid=1&id=94&Itemid=304>>. Acesso em: 25 mar. 2008.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LONGO, R. M. J. **Gestão da qualidade**: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. Brasília: IPEA, jan. 1996. (Texto para discussão; 397).

LOURES, C. A. S. **Razões para a ocorrência dos gaps de gestão da qualidade de serviço**: estudo de caso numa organização de transporte metroviário. 2009. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis, São Paulo, 2009.

MELO, L. B. Avaliação da qualidade em bibliotecas e serviços de informação: metodologias e instrumentos. In: JORNADAS GABUP, 1., 2003, Porto. Apresentação. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/archive/00005141/01/4Jbm.pdf>> Acesso em: 25 mar. 2008.

NITECKI, D. A.; HERNON, P. Measuring service quality at Yale's University's libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, Ann Arbor, v. 26, n. 4, p. 259-273, July 2000.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 49, n. 4, p. 41-50, Fall 1985.

\_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988.

SAMPAIO, M. I. C. et al. PAQ - Programa de Avaliação da Qualidade de Produtos e Serviços de Informação: uma experiência no SIBI/USP. **Ciência da informação**, Brasília, v. 33, n. 1. p. 142-148, 2004.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

\_\_\_\_\_; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 4, p. 27-40, 2001.

## 8 NOTAS EXPLICATIVAS

- (1) Trabalho realizado a partir de monografia final apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Empresarial, da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP, por Gisele Ferreira de Brito, em dezembro de 2009, sob orientação da Profa. Lina Eiko Nakata.