



Temática 1: Informação, Conteúdos e Conhecimento na Sociedade da Informação

Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método **SERVQUAL**

Gisele Ferreira de Brito

gisele.brito@fecap.br

Universidade de São Paulo

Waldomiro de Castro Santos Vergueiro

wdcsverg@usp.br

Universidade de São Paulo

RESUMO

A preocupação com a qualidade está presente nas mais distintas áreas de atuação. Como as bibliotecas acadêmicas são um dos recursos mais valiosos de apoio ao ensino superior, a preocupação com a qualidade passou a fazer parte do cotidiano dos bibliotecários que desejam contribuir diretamente para o aperfeiçoamento de suas instituições, as universidades. A partir da perspectiva de que uma biblioteca será de qualidade na medida em que responda às necessidades de seus clientes, se considerou importante utilizar um método de avaliação da qualidade de uma biblioteca acadêmica baseado nas percepções dos usuários. O método de Parasuraman, Zeithaml e Berry, o SERVQUAL, metodologia de avaliação de qualidade em serviços, que se explica detalhadamente no artigo por intermédio de uma revisão bibliográfica foi o selecionado. A seguir é incluída a parte prática da pesquisa, com a análise dos resultados obtidos pela Biblioteca Paulo Ernesto Tolle, da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, da cidade de São Paulo, selecionada para o estudo de caso. Apresenta uma reflexão em torno do objetivo da avaliação como uma contribuição para a qualidade das bibliotecas acadêmicas e de suas instituições como um todo, bem como uma ferramenta para a gestão e tomada de decisões. Ao final, são incluídas recomendações sobre o método, as contribuições do artigo para a Biblioteconomia e Ciência da Informação em geral e sugestões para pesquisas futuras.

Trabalhos técnico-científicos

PALAVRAS-CHAVE:

Bibliotecas acadêmicas. Serviços aos clientes. Qualidade. Satisfação dos usuários.

1 Introdução

Desde 2004, com a criação do “Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior” (SINAES), a qualidade da educação universitária tem recebido atenção especial. (INEP,



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

2008). Há um controle rígido por parte do SINAES sobre as instituições de ensino superior, para que elas se mantenham em funcionamento. Como parte das instituições de ensino superior, as bibliotecas também necessitam avaliar seus serviços. Porém há uma flagrante ausência de estudos nessa área. Assim, cabe às bibliotecas a definição de ferramentas mais apropriadas para captar a percepção da qualidade dos serviços pelos usuários, uma vez que sua satisfação representa a finalidade última dos serviços. É possível imaginar que estudos visando a percepção do usuário de serviços de informação são realizados pelas bibliotecas, porém como não há registros deles, não se sabe com certeza que métodos vem sendo adotados para isso.

O objetivo deste artigo é apresentar um método de avaliação da qualidade das bibliotecas acadêmicas brasileiras, o SERVQUAL. O método já foi utilizado em bibliotecas universitárias brasileiras da área pública, porém não se tem notícia de sua aplicação em faculdades isoladas, de âmbito privado. Descreve-se, em seguida, a aplicação do método em uma biblioteca acadêmica específica, a Biblioteca Paulo Ernesto Tolle, da Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP, situada na cidade de São Paulo. O artigo retoma dados já discutidos em outra oportunidade (BRITO; VERGUEIRO, 2010), apresentando pesquisa de caráter descritivo (GIL, 1999), aplicada com finalidades práticas e de campo, utilizando questionário estruturado, com escala de Likert (ANDRADE, 2001).

2 Revisão da Literatura

A preocupação com a qualidade teve início 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 1950. (LONGO, 1996).

O conceito de qualidade pode ser definido de diversas formas. Para este estudo foi escolhido o conceito de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), que a definem como sendo a diferença entre as expectativas dos clientes sobre o serviço a receber e suas percepções sobre o serviço efetivamente recebido.

Na área de bibliotecas, a qualidade é filosofia básica e requisito da profissão. Por outro lado pode haver diferenças entre o que a biblioteca oferece e o que de fato o cliente necessita. Esse desencontro resulta tanto na falha da biblioteca em satisfazer as necessidades dos clientes como em expectativas irreais deles. Por essa razão, torna-se necessário um sistema pelo qual



as necessidades dos clientes sejam ouvidas para o incremento da qualidade nas bibliotecas. É aí que entra a avaliação.

2.1 Avaliação de Serviços em Bibliotecas Acadêmicas

As bibliotecas acadêmicas têm como justificativa de sua existência o apoio ao desenvolvimento e à produção do conhecimento nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, tripé de sustentação do ensino superior.

Lancaster (1996) aponta várias razões para um gestor de bibliotecas querer realizar a avaliação de serviços oferecidos: (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; (c) justificar sua existência, simplesmente; e (d) identificar as possíveis causas de insucessos ou ineficiência do serviço ou ainda uma análise da relação custo-benefício.

O autor alerta, ainda, que a avaliação de um serviço de informação “será um exercício estéril caso não seja conduzida com o objetivo específico de identificar maneiras de melhorar seu desempenho”. (1996, p. 8). Sampaio e colaboradores (2004) defendem a perspectiva dos clientes, afirmando que a falta de conhecimento de suas necessidades pode causar prejuízo para as atividades acadêmicas, comprometendo o ensino e a pesquisa.

No Brasil, além das finalidades de avaliação já listadas existem aquelas buscadas pelos órgãos reguladores do governo como parte da infraestrutura das instituições de ensino superior. O SINAES, criado pelo Ministério da Educação em 2004 (BRASIL, 2004), é o mecanismo para avaliação do ensino superior no Brasil. Avalia o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, os professores, as instalações etc. O SINAES, de maneira específica, contempla a autoavaliação institucional, que deve ser realizada permanentemente e com resultados apresentados a cada três anos. (INEP, [2008]).

Pode-se afirmar que há muito as bibliotecas vêm realizando atividades formais para a obtenção da opinião dos clientes sobre os serviços, ou para o melhor entendimento de suas necessidades e demandas. Os processos de avaliação governamentais visam garantir que as bibliotecas não se descuidem desse aspecto.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

O gestor da biblioteca pode colaborar no processo de autoavaliação institucional, identificando e testando metodologias para avaliar seus serviços e melhor compreender as expectativas dos clientes em relação aos serviços ofertados. A partir desse conhecimento, a visão do cliente passa a fazer parte da tomada de decisões, garantindo dessa maneira, vantagem e qualidade para a organização como um todo.

2.2 O Método SERVQUAL

Atribuído a Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), foi o primeiro método específico com critérios para avaliação da qualidade em serviços. Esses critérios consideram as discrepâncias (*gaps*) entre as expectativas dos usuários e aquilo que efetivamente é oferecido. Para os autores, esses *gaps* constituem os obstáculos para se alcançar um nível de excelência na prestação de serviços.

Em 1988, Parasuraman, Zeithaml e Berry criaram a escala intitulada SERVQUAL, visando analisar qualitativa e quantitativamente a satisfação do cliente em relação à prestação de serviços. Inicialmente, o SERVQUAL foi aplicado em algumas categorias específicas; porém, a ferramenta pode ser aplicada a uma variedade de serviços.

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

QUADRO 1 – AS DIMENSÕES DE PARASURAMAN, BERRY E ZEITHAML

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

O método SERVQUAL oferece um “esqueleto” básico por meio de seu formato de expectativas e percepções que inclui afirmativas para cada uma das cinco dimensões da



XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação

Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

qualidade de serviços. Esse “esqueleto” pode ser adaptado quando necessário e complementado para atender às características/necessidades de pesquisas específicas de uma organização em particular. (LOURES, 2009).

O método aponta cinco dimensões da qualidade de serviços, conforme demonstrado no quadro 1.

3 A Aplicação do SERVQUAL na Biblioteca Paulo Ernesto Tolle

A Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP, localizada na cidade de São Paulo, é mantenedora do Centro Universitário Álvares Penteado e, há mais de 108 anos, conhecida por sua tradição no ensino na área de gestão de negócios.

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 conta hoje com aproximadamente 70 mil volumes. Suas instalações estão distribuídas em 850 m². O acesso é livre para toda a comunidade acadêmica da FECAP e aos visitantes.

A Biblioteca oferece serviços de empréstimos, consultas, comutações, disseminação seletiva da informação, treinamento para o uso de bases de dados e fontes de informação, visitas guiadas etc.

Foi adotada a metodologia SERVQUAL, por meio de um questionário *online*. Disponível no *site* da Biblioteca, de 5 a 20 de novembro de 2009, o instrumento de coleta de dados foi desenvolvido com a ferramenta *Google Docs*. Tinha vinte questões fechadas, elaboradas e distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade do método 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 e colaboradores (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



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

para o item “satisfação” (sendo que na escala 1=insatisfeito e 5=muito satisfeito). Ao final, foi incluída uma questão aberta, estimulando os clientes a registrarem seus comentários, sugestões ou reclamações.

4 Resultados

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

Quanto ao sexo, 158 eram mulheres e o restante, 151, homens. Em termos de faixa etária, 164 participantes (53,07%) tinham entre 15 e 24 anos. Destaca-se a representatividade da faixa etária compreendida entre 25 e 30 anos (18,12%).

Em relação ao tipo de usuário da biblioteca, a pesquisa demonstra que 212 (68,62%) eram alunos dos cursos de graduação, em razão de ser este o maior segmento da comunidade acadêmica 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%) frequentam a biblioteca em período de provas apenas.

4.1 Importância e Satisfação

Uma análise dos resultados permite identificar os itens mais importantes para a maioria dos participantes: “Atualização do acervo” obteve 82,85% das respostas e “Funcionários gentis e acessíveis”, 80,26%. Ainda em relação à importância, os itens da pesquisa receberam dos participantes uma pontuação que variava entre 4,2 e 4,8 de uma escala de cinco pontos. Isso sugere que os fatores selecionados para a pesquisa são de fato relevantes para os clientes da Biblioteca da FECAP.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Entre os itens indicados como de “maior satisfação”, o primeiro deles, com 62,78% das respostas foi “Atendimento igualitário”, e o segundo, com 61,17%, “Funcionários que se comunicam bem”. Ainda em relação à satisfação, os participantes atribuíram às questões, uma pontuação que variava entre 3,8 e 4,4 de uma escala de cinco pontos, apontando um desempenho superior à média, mas com uma pequena diferença entre a importância e a satisfação dos serviços. Entretanto, os itens que obtiveram uma pontuação menor podem representar aspectos a serem melhorados nos serviços ofertados pela biblioteca. Entre eles estão a “Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática” e “Atualização do acervo”, com respectivamente 11,98% e 10,68% das respostas marcadas entre “insatisfeito” e “pouco satisfeito”.

A tabela 1 apresenta a média da pontuação (em uma escala de 1 a 5) recebida pelos indicadores da qualidade de serviço a respeito da importância e satisfação, agrupados por dimensão:

Tabela 1 - Importância e satisfação por dimensão

Dimensão	Importância	Satisfação
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

Ao contrario de outros estudos realizados em nível internacional que indicavam a dimensão Confiabilidade como a mais importante, o presente estudo apontou a dimensão Garantia como sendo a preferida pelos participantes da pesquisa. Garantia, para o método SERVQUAL, pode ser interpretada como “sendo conhecimento e cortesia dos funcionários e a habilidade que têm para transmitir confiança e responsabilidade”.

4.2 Análise de Gaps e Quadrante

O método SERVQUAL sugere uma segunda maneira de apresentar os resultados da pesquisa por meio de uma análise dos *gaps* dos fatores da qualidade dos serviços selecionados para o questionário. Para o cálculo dos *gaps* foi utilizada a seguinte fórmula:

$$Gap = Satisfação - Importância$$



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão foram somadas e depois divididas pelo número total de respostas (309) tanto para a satisfação quanto para importância; a seguir foi calculada a diferença entre as duas, obtendo-se assim o *gap* por questão. “Funcionários” (vestimentas, postura), obteve o menor *gap* da pesquisa: 0,16; ao contrário de “Atualização do acervo”, *gap* de 0,90, o maior *gap* entre os serviços incluídos na pesquisa.

Com base em estudo de Nitecki e Hernon (2000), que propõe que as pontuações de *gaps* entre 0 e -1 não superam as expectativas, porém podem atender ao que os 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.

Para o cálculo dos *gaps* por dimensão foram somadas as médias das questões de cada dimensão e divididas 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 das questões relacionadas a esta dimensão. O gráfico 1 apresenta os *gaps* por dimensão:

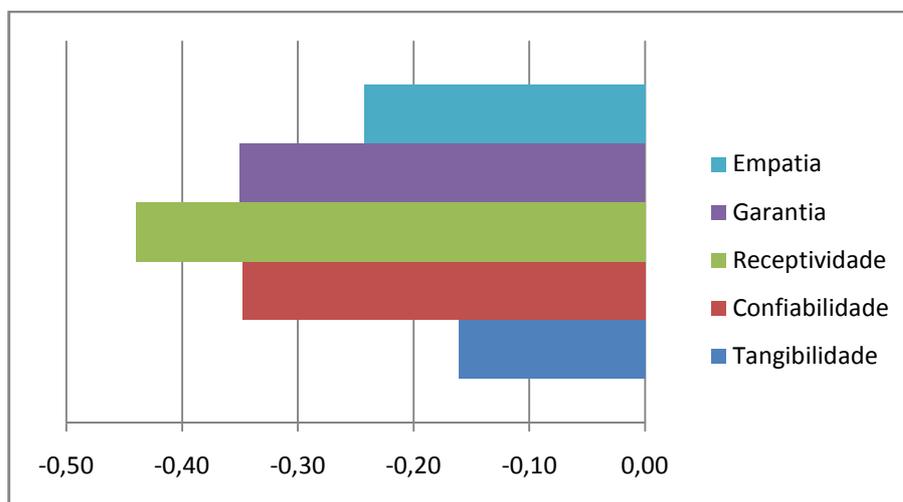


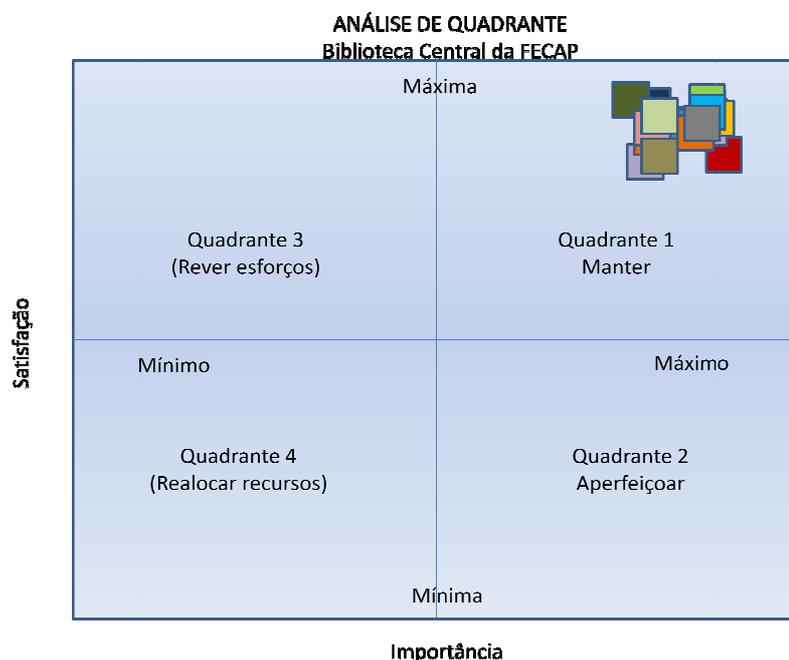
Gráfico 1 – Gaps por dimensões

A partir do gráfico 1 pode-se deduzir que o item com o maior *gap* na opinião dos participantes foi Receptividade, que, de acordo com o método SERVQUAL, refere-se ao desejo de ajudar os clientes e prestar o serviço com rapidez.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Já a análise de quadrante, outra forma de análise dos resultados do método SERVQUAL sugerida por Nitecki e Hernon (2000), consistindo em uma correlação gráfica que produz uma forma fácil de visualização dos dados, apresentou, quando aplicada à Biblioteca Paulo Ernesto Tolle, informações bastante interessantes. No caso em estudo, ocorreu concentração, no quadrante 1, de todos os vinte atributos de qualidade dos serviços da biblioteca. Isso sugere que os clientes vêem todos esses atributos como sendo altamente importantes e relativamente bem desempenhados pela Biblioteca, como pode ser vislumbrado no quadro 2.



Quadro 2 – Análise de quadrante

5 Conclusão

Por meio dessa pesquisa foi possível constatar que os clientes percebem positivamente a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca. A diferença entre importância e satisfação foi mínima, indicando que a Biblioteca está muito perto de atingir as expectativas de seus clientes.

Os resultados demonstraram que o objetivo do estudo foi atingido: o método SERVQUAL se mostrou um instrumento apropriado para medir a qualidade dos serviços prestados, a partir da perspectiva dos clientes da biblioteca acadêmica no âmbito privado. Além disso, pode ser considerado um instrumento de gestão e tomada de decisões, pois evidenciou os pontos fracos e fortes dos serviços, assim como mostrou ser um meio de contribuir para o sucesso da



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

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 este motivo, 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 método estão em ter seu questionário composto apenas por perguntas fechadas, impossibilitando aos usuários expressarem opiniões, críticas e sugestões e limitando a pesquisa 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 tenham em atenção que a avaliação não é um fim em si mesmo e que somente deve ser realizada com objetivos bem definidos, ou melhor, a pesquisa deve ser planejada de modo a responder questões específicas e reunir dados que permitam melhorar o sistema.

Sendo parte das instituições de ensino superior, as bibliotecas também devem avaliar seus serviços. Nota-se, porém, uma ausência de estudos nessa área. Por se tratar de autoavaliação, cabe às bibliotecas definir a ferramenta que melhor capta a percepção de sua comunidade acadêmica em relação a seus serviços. Como não registram essas experiências, todavia não se sabe que métodos vêm adotando.

Considerando as diferentes opções de métodos para avaliação da qualidade dos serviços, sugere-se que outras metodologias sejam testadas. O registro e divulgação dessas experiências poderão possibilitar a definição da metodologia mais adequada para as avaliações institucionais das universidades.

User-Oriented Quality Assessment a case study in academic library using SERVQUAL method

ABSTRACT: The concern for quality is present in different areas. Considering that academic libraries are one of the most valuable support resources to higher education, the concern for quality has become part of daily routine for librarians who wish to contribute directly to the improvement of their institutions, the universities. From the perspective that a quality library is a library that meets the needs of its clients, it was considered important to use a method of assessing the quality of an academic library based on users' perceptions. Parasuraman, Zeithaml and Berry's method, SERVQUAL, a methodology for evaluating service quality, which is explained in detail in the article through a literature review was selected. Following is included the practical part of the research, the analysis of the results obtained by the Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, Central library, in São Paulo, selected for the case study. Also presents a reflection on the purpose of evaluation as a contribution to the quality of academic libraries and their institutions as a whole, as well as a tool for



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

management and decision making. Finally, the paper includes recommendations on the method, the contribution of the paper for library and information science in general and suggestions for future research.

KEYWORDS: Academic libraries. Customer services. Quality. Customer satisfaction.

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>. Acesso em: 25 nov. 2009.

BRITO, G.; VERGUEIRO, W. A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UFRJ; São Paulo: CRUESP, 2010. 1 pen-drive.

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§ionid=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.

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.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

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.