
Percepción de la calidad de las bibliotecas académicas brasileñas: aplicación del método SERVQUAL

Percepção da qualidade em biblioteca acadêmica brasileira: aplicação do método SERVQUAL (1)

Quality perception in Brazilian academic libraries: the application of SERVQUAL methodology

Gisele BRITO (1), Waldomiro VERGUEIRO (2)

(1) Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, Avenida da Liberdade, 532, São Paulo, SP, Brasil, 01502-001, gisele.brito@fecap.br. (2) Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP), Av. Prof. Lúcio Martins Rodrigues, 443, São Paulo, SP, Brasil, 05508-900, wdcsverg@usp.br

Resumen

Investiga la percepción de la calidad de los servicios de una biblioteca académica brasileña a partir de la perspectiva de los clientes. Utiliza la metodología SERVQUAL, a partir de un cuestionario con preguntas estructuradas, utilizando la escala de Likert con la finalidad de medir la satisfacción e importancia de la calidad de los servicios. Los resultados muestran que la comunidad académica percibe positivamente la calidad de los servicios de la Biblioteca.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias. Servicios a los clientes. Calidad. Satisfacción del consumidor.

Abstract

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

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

1. Introdução

A área educacional atualmente dedica especial atenção à qualidade no Brasil. O principal órgão regulador, o Ministério da Educação, exerce um rígido controle da qualidade das Instituições de Ensino Superior, para que elas possam ser credenciadas ou manter-se em funcionamento.

Sendo parte das instituições de ensino superior, as bibliotecas também devem avaliar seus serviços. Nota-se, no entanto, a 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.

O objetivo do trabalho (1) foi testar um método de avaliação da qualidade na realidade das bibliotecas acadêmicas brasileiras, o SERVQUAL; já utilizado no Brasil no âmbito das bibliotecas universitárias públicas, não há registro de sua utilização no âmbito privado. Para isso, realizou-se a aplicação do método 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.

O presente estudo pode ser classificado como uma pesquisa de tipo descritiva, por utilizar uma técnica padronizada de coleta de dados (Gil, 1999) e também se caracteriza como pesquisa aplicada, por ser voltada a fins práticos. Quanto aos procedimentos, pode ser considerada 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 da literatura

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 definido de diversas formas. Para fins deste estudo, foi utilizado o conceito 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. Porém, pode haver discrepâncias entre o que a biblioteca oferece e o que o cliente realmente necessita. Esse desencontro resulta 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 clientes 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

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.

Lancaster (1996) aponta várias razões para um gestor de bibliotecas querer fazer uma avaliação dos serviços prestados: (1) estabelecer uma escala para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento; (2) comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços; (3) simplesmente a de justificar a sua existência; (4) identificar possíveis causas de malogros ou ineficiência do serviço ou ainda uma análise da relação custo-benefício.

O autor 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” (Lancaster, 1996, p. 8). Sampaio et al. (2004) defendem a perspectiva dos clientes, afirmando que o desconhecimento de suas necessidades “pode causar prejuízo para as atividades acadêmicas, comprometendo o ensino e a pesquisa”.

No Brasil, além das finalidades da avaliação listadas, existem as buscadas por órgãos reguladores do governo como parte da infraestrutura de instituições de ensino superior. O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), criado pelo Ministério da Educação em 2004 (Brasil, 2004), é o mecanismo para avaliação do ensino superior no Brasil. Avalia 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. Os processos de avaliação governamentais cuidam para que as bibliotecas não se descuídem deste quesito.

O gestor da biblioteca colabora no processo de auto-avaliação institucional, identificando e testando metodologias para avaliar seus serviços e melhor compreender as expectativas dos clientes quanto aos serviços prestados. A partir desse conhecimento, incorpora a visão do cliente na tomada de decisões, garantindo assim, vantagem competitiva e qualidade para a organização (Sampaio et al, 2004).

2.2. Metodologias

Em termos de metodologias, pode-se encontrar na literatura especializada a descrição de diversas escalas para a avaliação da qualidade em serviços. Na década de 1990 emergiram instrumentos como o SERVQUAL, o SERVPERF e o Desempenho Avaliado, do inglês Evaluated Performance (EP). Em linhas gerais, o método SERVQUAL compara as percepções do serviço recebido com as expectativas do cliente, enquanto que o SERVPERF se debruça apenas sobre as percepções da qualidade do serviço. Já a escala do método EP mede a lacuna entre o desempenho percebido e o valor ideal de um atributo do serviço, em vez das expectativas do cliente. Outro método também pode ser citado para avaliação da qualidade de serviços prestados por Bibliotecas, o LibQUAL+™, iniciativa norte-americana resultante de uma parceria entre a Association of Research Libraries (ARL) e a Texas A&M University (TAMU). Esse método foi desenvolvido a partir do SERVQUAL e adaptado para aplicação em bibliotecas acadêmicas.

A revisão de literatura apresenta diversos argumentos em relação às vantagens e desvantagens no uso desses instrumentos. Em levantamento feito apenas em estudos dos métodos aplicados para avaliar a qualidade de serviços em bibliotecas, podemos perceber que não há como se chegar a conclusões sobre qual o melhor método. Thapisa e Gamini (1999) adotaram o método SERVQUAL para determinar as percepções dos usuários da Biblioteca da Universidade de Botswana em relação à qualidade dos serviços prestados; o mesmo método foi adotado também por Nitecki e Hernon (2000) nas bibliotecas da Universidade de Yale. Nejati e Nejati (2008) preferiram aplicar o método SERVPERF para investigar a importância de aspectos de qualidade a partir da perspectiva dos usuários da Biblioteca Central da Universi-

dade de Tehran. Por sua vez, o LibQUAL foi adotado em 439 bibliotecas públicas do Canadá em estudo de Ladhari e Morales (2005). Não foram encontrados relatos de experiências de bibliotecas que utilizaram o método EP.

No Brasil, o método SERVQUAL foi utilizado no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo - SIBi/USP, que desenvolveu o Programa de Qualidade de Produtos e Serviços de Informação (Sampaio et al., 2004). Por ser essa a principal experiência brasileira, o método SERVQUAL foi o escolhido para ser testado no âmbito do ensino superior privado.

2.3. 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 lacunas (gaps) entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Para os autores, esses gaps constituem obstáculos para se atingir 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 o instrumento foi projetado para ser aplicável a uma variedade de serviços.

O método 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 método aponta cinco dimensões da qualidade do serviço, conforme demonstrado no quadro 1.

3. A 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 107 anos, 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.

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

Tabela 1. As dimensões de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988).

A Biblioteca Paulo Ernesto Tolle é um elemento fundamental da infra-estrutura 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 junto com a escola, a biblioteca conta atualmente com quase 70 mil volumes. Suas instalações estão distribuídas em 850 m². O acesso é livre para toda a comunidade acadêmica da FECAP e visitantes.

A Biblioteca disponibiliza serviços de empréstimo domiciliar, consultas ao acervo, reservas e renovações online (pelo sistema Pergamum), empréstimo entre bibliotecas, comutação, disseminação seletiva da informação, fotocópias, normalização de trabalhos, treinamento para base de dados e uso de fontes de informação e visita orientada.

4. Aplicação do método 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”. A divulgação da pesquisa 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.

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 método SERVQUAL (tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia e empatia).

Quanto à terminologia, o estudo preferiu utilizar o termo “importância” em vez de “expectativas”, proposto pelo método 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”. Além disso, o termo “percepção” foi substituído por “satisfação”, também conforme Crossno et al. (2001), que acreditaram ser mais clara para os respondentes a pergunta “qual sua satisfação em relação ao serviço” que “como você percebe o serviço”. Tal direcionamento também ocorreu no Programa de Avaliação da Qualidade dos produtos e serviços das Bibliotecas do Sistema de Bibliotecas, da Universidade de São Paulo, no qual os usuários deveriam determinar o grau de importância (o que esperavam/desejavam receber) e o grau de satisfação (o que percebiam) em relação à questão proposta. (Sampaio et al., 2004).

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.

5. Resultados

Um total de 309 respostas foi coletado entre a comunidade acadêmica, superando em três vezes a amostra estatisticamente 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?” Essa decisão deveu-se a que, para o método SERVQUAL, é necessário que os respondentes tenham certo conhecimento e/ou experiência do serviço a ser avaliado.

158 participantes da pesquisa eram do sexo feminino e o restante, 151, do masculino, evidenciando equilíbrio entre os respondentes. Em termos de faixa etária, 164 participantes, 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%) vão 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 (8 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

Uma análise dos resultados permite identificar os itens de maior importância na opinião dos participantes: “Acervo atualizado”, 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.

Entre os itens apontados como de “maior satisfação”, o primeiro deles, com 62,78% das respostas foi “Atendimento igualitário”, e o segundo, com 61,17%, “Facilidade dos funcionários em se comunicar”. 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. Por outro lado, os itens que obtiveram uma menor pontuação podem apontar aspectos a serem melhorados nos serviços prestados pela biblioteca: tais como a “Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática” e “Acervo atualizado”, com respectivamente 11,98% e 10,68% das respostas marcadas entre insatisfeito e pouco satisfeito.

A tabela II, a seguir, apresenta a média da pontuação (em uma escala de 1 a 5) recebida pelos indicadores da qualidade de serviço nos quesiti-

tos importância e satisfação e agrupados por dimensão:

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

Tabela II-Importância e satisfação por dimensão

Ao contrário de outros estudos já realizados em nível internacional que indicavam a dimensão Confiabilidade como a mais importante, o estudo apontou a dimensão Garantia como sendo preferida pelos participantes da pesquisa. Garantia, para o método SERVQUAL, pode ser interpretada como sendo a capacidade da equipe da biblioteca em atender com cortesia e demonstrando conhecimento.

5.2. Análise dos gaps

Como uma segunda forma de apresentar os resultados da pesquisa, o método 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 Heron (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.

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.

O gráfico 1 apresenta os gaps por dimensão:

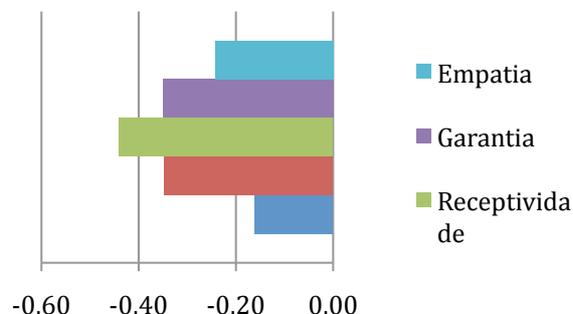


Figura 1. Gaps por dimensões

A partir do gráfico 1 pode-se depreender que o item com maior *gap* na opinião dos participantes é Receptividade, que de acordo com o método SERVQUAL, pode ser interpretado como sendo a disposição da equipe da biblioteca em ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e prestatividade.

5.3. Análise de quadrante

Outra forma de análise de resultados para o método SERVQUAL sugerida por Nitecki e Heron (2000) é a análise de quadrante, uma correlação gráfica que produz uma forma fácil de visualização dos dados.

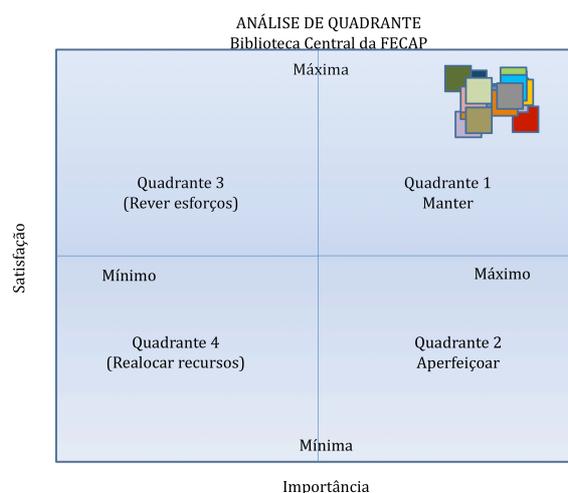


Figura 2. Análise de quadrante

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.

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

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 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 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 método 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 pes-

quisa deve ser planejada de forma 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, no entanto, a 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.

Considerando-se as diversas opções de métodos para avaliação da qualidade dos serviços, sugere-se, a título de estudos posteriores no Brasil, que se testem as demais metodologias, aproveitando que essas avaliações institucionais são exigidas pelo SINAES, do MEC. O registro e divulgação dessas experiências poderão possibilitar a definição da metodologia mais adequada para as avaliações institucionais das instituições de ensino superior brasileiras.

Notas

- (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 Prof.a Lina Eiko Nakata.

Referências

- Andrade, M. M. (2001). Como preparar trabalhos científicos para cursos de pós-graduação. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- Brasil (2004). Lei 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm (2009-11-25).
- Crossno, J. E.; et al. (2001). Assessment of customer service in Academic Health Care Libraries (ACSAHL): an instrument for measuring customer service. // Bulletin of the Medical Library Association. 89:2 (Apr. 2001) 170-176. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC31724/> (2008-11-27).
- Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP. (c2008). Biblioteca Paulo Ernesto Tolle. São Paulo, c2008. <http://www.fecap.br/Portalinstitucional/biblioteca/index.php> (2009-09-17).
- Gil, A. C. (1999). Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- INEP ([2008]). Avaliação. [2008]. <http://portal.mec.gov.br/sesu/index.php?option=content&task=category§ionid=1&id=94&Itemid=304> (2008-03-25).
- Ladhari, R.; Morales, M. (2008). Perceived service quality, perceived value and recommendation: a study among Canadian public library users. // Library Management, 29: 4/5 (2008) 352-366.
- Lancaster, F. W. (1986). Avaliação de serviços de bibliotecas. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

- Longo, R. M. J. (1996). *Gestão da qualidade: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação*. Brasília: IPEA, jan. 1996. (Texto para discussão; 397).
- Loures, C. A. S. (2009). *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.
- Nejati, M.; Nejati, M. (2008). Service quality at University of Tehran Central Library. // *Library Management*. 29:6/7 (2008) 571-582.
- Nitecki, D. A.; Herson, P. (2000). Measuring service quality at Yale's University's libraries. // *The Journal of Academic Librarianship*, 26:4. (July 2000) 259-273.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V. A; Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. // *Journal of Marketing*. 49:4 (Fall 1985) 41-50.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V. A; Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. // *Journal of Retailing*. 64:1 (Spring 1988) 12-40.
- Sampaio, M. I. C. et al. (2004). PAQ - Programa de Avaliação da Qualidade de Produtos e Serviços de Informação: uma experiência no SIBI/USP. // *Ciência da informação*. 33:1 (2004) 142-148.
- Thapisa, A. P. N.; Gamini, V. (1999). Perceptions of quality service at the University of Botswana Library: what NOVA says. // *Library Management*. 20: 7 (1999) 373-383.

Recibido: 3004-2010. Revisado: 23-06-2010.

Aceptado: 06-07-2010.

