

A percepção da qualidade do serviço prestado sob a ótica do usuário e do prestador de serviço de uma Biblioteca Universitária Pública

José Luís Garcia Hermosilla, Teresa Luzia Bessi Lopes, Lourena Machado Lemos, Jorge Alberto Achcar, Roberta Pinheiro Bortolassi

Resumo: As organizações que prestam serviços dependem em grande parte da boa gestão da qualidade dos serviços que prestam, o que não é diferente da realidade das bibliotecas, que são organizações prestadoras de serviços e que tem conquistado cada vez mais espaço pela inovação dos seus serviços e produtos. Em bibliotecas, a avaliação qualitativa por meio de instrumentos gerenciais ainda é relativamente recente. Com frequência são utilizados dados estatísticos que somente quantificam sua utilização, mas não dão evidências da qualidade da prestação do serviço ou produto ofertado. Este trabalho tem como objetivo diagnosticar e comparar a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca sob a ótica de seus usuários e de seus prestadores de serviço. A pesquisa foi realizada em uma Biblioteca Universitária Pública, da cidade de São Carlos, utilizando uma adaptação da ferramenta de mensuração da qualidade de serviços Servqual por meio de um questionário envolvendo 185 indivíduos. Na análise dos resultados obtidos, observou-se pouca variação quanto ao quesito satisfação do usuário, constatando-se elevado grau de satisfação, apesar das diferenças entre as categorias investigadas (graduação e pós graduação). A investigação identificou necessidades diferentes para categorias diferentes, o que indica a necessidade de oferta de serviços diferenciados, além de maior sintonia entre o prestador e o usuário dos serviços. O uso de sistemáticas de identificação e mensuração da qualidade dos serviços prestados, seja na esfera pública ou privada, mostra-se elucidadora no tocante a compreensão dos julgamentos realizados pelos seus usuários.

Palavras chave: Servqual, Qualidade em serviços, Serviço, Biblioteca.

The perception of the quality of service provided from the perspective of the user and the service provider of a public university library

Abstract: The organizations that provide services depend largely on the good quality management of the services they provide, which is no different from the reality of libraries, which are service organizations that have increasingly gained space for Innovation of its services and products. In libraries, qualitative evaluation by means of managerial instruments is still relatively recent. Statistical data is used very often in this context but just to quantify its usage, not to give evidence of the quality of the service or product offered. This work aims to diagnose and compare the quality of services provided by a library from the perspective of its users and their service providers. The research was carried out in a public university library in the city of São Carlos, using an adaptation of the service quality measurement tool Servqual through a questionnaire involving 185 individuals. In the analysis of the results obtained, there was little variation regarding the requirement of the user satisfaction, noting a high degree of satisfaction, despite the differences between the categories investigated (graduation and pos- graduation). The investigation identified different needs for different categories, which indicates the need to offer differentiated services, besides greater harmony between the provider and the service user. The use of systematic identification and measurement of the quality of the services rendered, whether in the public or private sphere, shows itself clear regarding the comprehension of the judgments made by its users.

Key-words: Servqual, Quality in services, Services, Library.

1. Introdução

A busca pela excelência na qualidade tanto nos serviços quanto nos produtos tem se tornado um diferencial competitivo na acirrada disputa por mercado (SILVA et al., 2016). Neste contexto de elevada exigência por parte dos consumidores, aumentar sua fidelidade é um objetivo que tem sido perseguido pelas organizações, com a oferta de serviços de qualidade superior, no entanto, essa estratégia passa pela compreensão das reais necessidades destes clientes e da forma como trata-los (BUDIANTO, 2019; SOUZA & MIGUEL, 2017).

Ações desta natureza, que envolvem investimentos e melhorias na qualidade dos serviços, podem vir a se tornar vantagens competitivas, e também garantia de permanência nos negócios, o que proporciona inúmeros benefícios às organizações como aumento da fidelidade e retenção do cliente, e também da lucratividade e da participação da empresa no mercado (ABU-EL SAMEN et al., 2013).

De acordo com Hora et al. (2009), o setor de serviço representa atualmente a maior participação na economia mundial, sendo considerado o segmento da economia que mais emprega no mundo. O conhecimento sobre o que as pessoas esperam ou desejam é o ponto de partida para o desenvolvimento de ações que visem o atendimento de suas necessidades, fato que circunscreve a gestão da qualidade do serviço ao próprio usuário (TEIXEIRA & FARIAS FILHO, 2008; ROSEMBERG et al., 2018).

Por sua vez, a falta de mensuração adequada ou insuficiente pode significar gasto de recursos, tempo, retrabalho e até mesmo a não sobrevivência da organização em um mercado crescente e competitivo (ZEITHAML et al., 1990).

Para Abu-El Samen et al. (2013), existem poucos estudos na área da qualidade do serviço que visam analisar as percepções tanto do cliente como do prestador de serviços em uma única pesquisa. No geral mensuram somente as perspectivas dos clientes ou dos prestadores de serviços individualmente.

O objetivo deste trabalho foi diagnosticar a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca sob a ótica de seus usuários e de seus prestadores de serviço, utilizando uma adaptação da ferramenta de mensuração da qualidade de serviços Servqual.

2. Referencial Teórico

2.1 Conceitos e abordagens da qualidade

No caso da qualidade dos serviços, por ser um atributo subjetivo, e estar relacionado as expectativas e necessidades dos clientes, tem exigido das organizações maior aproximação de seus consumidores, como forma de agregar valor a seus produtos e também de gerar alternativas de crescimento em uma ambiente de grande concorrência (MIRANDA et al., 2016; ASOGWA et al., 2014). As empresas tem reconhecido que para competir com mais eficiência é necessário diferenciar-se principalmente no que tange a qualidade do serviço, a satisfação e a fidelização do cliente, segundo Zeithaml et al. (2014).

A diferenciação das empresas com base na qualidade, tanto nos serviços que prestam quanto nos produtos que fabricam, tem influenciado a decisão de compra dos consumidores, o que tem tornado esse fator um elemento estratégico para a competitividade das organizações (FRAGOSO & ESPINOZA, 2017; CHAVE & CAMPELLO, 2016; FALCÃO et al., 2017).

O destaque que a qualidade voltada a serviços tem ganho, em função do notável crescimento que o setor de serviços tem conquistado na economia mundial tem contribuído para um maior

aprofundamento de seus conceitos e também para um melhor desenvolvimento de instrumentos e técnicas que possam ser utilizadas em sua mensuração (SATOLO et al., 2005; LOURENÇO & KNOP, 2011; IZOGO & OGBA, 2015; ABU-EL SAMEN et al., 2013).

Nos últimos anos a necessidade de modelos, para avaliar a qualidade de serviço, aumentou consideravelmente, visto que, as instituições tem avançado na direção de um comprometimento maior para com a qualidade dos serviços prestados (MIGUEL, 2017). Além disto, “avaliar a qualidade é uma forma de medir, melhorar e manter a qualidade de qualquer atividade humana que tem um valor” (FEMIN & HUMAYOON KABIR, 2019, p. 33).

Campos et al. (2014) elucidam que a qualidade envolve múltiplas dimensões e pontos de vista que expressam as avaliações dos clientes, com base na comparação entre o serviço esperado e o percebido, gerando seu grau de satisfação.

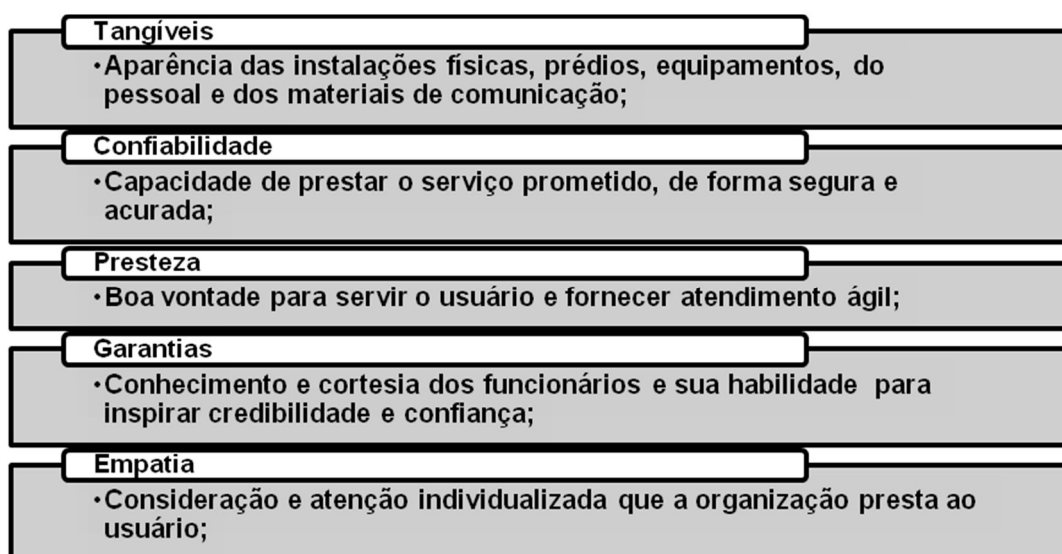
2.2 A Escala Servqual e a qualidade em Bibliotecas Universitárias

Na década de 90, a preocupação com a importância da avaliação da qualidade de serviço tornou-se tema prioritário para a economia americana, pois segundo estudos, os serviços contabilizavam ¼ do produto interno bruto e 9 em cada 10 empregos criados na economia. Essa preocupação e a falta de estudos sobre o tema levaram os pesquisadores Zeithaml et al. (1990) a desenvolverem um modelo conceitual de avaliação de qualidade em serviços e uma metodologia para medir a percepção do consumidor em relação a esse processo.

Esse modelo denominado Servqual define qualidade em serviço como a discrepância ou a diferença entre as expectativas e as percepções dos clientes formados por fatores como: necessidades, desejos, experiência passada, comunicação boca-a-boca, comunicação externa e preço (ZEITHAML et al., 1990; CAMPOS et al., 2018).

A ferramenta Servqual é uma escala de múltiplos itens, concisa, com boa confiabilidade e validade para mensuração das expectativas e percepções de qualidade de serviço e oferece uma visão holística da qualidade para a empresa (ZEITHAML et al., 1990; FALCÃO et al., 2017).

A Escala Servqual tem como base 5 dimensões que podem ser desmembradas para se avaliar o serviço prestado, como pode ser observado na figura 1:



Fonte: Reis (2011, p. 53)

Figura 1 – Dimensões da Escala Servqual

Zeithaml et al. (1990) afirmam que o Servqual quando aplicado periodicamente, é capaz de identificar as áreas de excelência e os pontos fracos, contribuindo assim para o processo de melhoria da organização. Nesse contexto, Miguel (2017), Rosemberg et al. (2018) sugerem a utilização do método Servqual, para avaliação da qualidade de biblioteca acadêmicas.

A crescente preocupação com a qualidade dos produtos e serviços prestados, têm levado bibliotecas universitárias a tomarem iniciativas na implantação de ações visando a melhoria contínua de seus produtos e serviços e a satisfação de seus usuários. Bibliotecas precisam ofertar serviços de valor (informações confiáveis, atuais, acessíveis, precisas), e identificar quais são as alterações necessárias para atender às expectativas dos usuários (MIRANDA et al., 2016; SANTA ANNA & COSTA, 2017; SAJNA & HANEEFA, 2018).

Quanto à relação do grau de satisfação do serviço oferecido pelas bibliotecas, Cóquero (2014, p. 125) enaltece que:

Apesar de não visarem o lucro, as unidades de informação devem buscar a agregação de valor aos seus serviços e produtos para alcançarem a excelência, proporcionando aos seus usuários um atendimento com qualidade tornando-se referência na prestação de serviços.

Atualmente, o interesse volta-se não somente aos serviços oferecidos em si, mas à qualidade percebida pelo cliente desses serviços e, principalmente aos recursos utilizados para mantê-lo em pleno funcionamento (incluindo infra-estrutura, pessoal, equipamentos, acervo, etc), por sua vez, o usuário satisfeito com a qualidade dos serviços é o maior desafio que a biblioteca universitária enfrenta para o seu reconhecimento, credibilidade e participação efetiva dentro do contexto universitário (VALLS & VERGUEIRO, 2006).

Historicamente a qualidade da biblioteca era mensurada de acordo com o tamanho de sua coleção (FEMIN & HUMAYOON KABIR, 2019). Todavia, ao longo dos anos, esse conceito mudou e assim, como qualquer outra organização de serviço, as bibliotecas demandam de qualidade em seus serviços (SAJNA & HANEEFA, 2018).

No processo de autoavaliação institucional, as bibliotecas deparam-se, com a necessidade de aumento da eficiência e qualidade nos serviços, para serem competitivas, gerando qualidade para suas organizações. Segundo Brito e Vergueiro (2010, p. 4): “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”.

3. Metodologia

A investigação descritiva de natureza quantitativa, partiu da revisão bibliográfica a respeito da temática qualidade de serviços em ambientes bibliotecários, tomou como técnica para o a coletada dos dados o levantamento. O levantamento foi realizado por meio de questionários estruturados, baseados no instrumento Servqual, contendo 23 afirmativas correspondentes aos diversos aspectos investigados, que foram encaminhados por email a dois grupos de pessoas envolvidas com o processo: alunos (graduação e pós-graduação) que totalizaram 1998 indivíduos, e prestadores de serviço, que soaram 11 indivíduos.

O modelo Servqual elaborado por Parasuraman, Zeithml e Berry em 1985 serviu como referência para este trabalho, tendo sido adaptado para a aplicação a clientes/usuários e prestadores de serviço de uma Biblioteca Universitária Pública, o que resultou em um instrumento composto por três partes: a primeira parte com o objetivo de identificar o perfil

dos respondentes (gênero, idade, categoria, curso, período e frequência no uso da biblioteca), a segunda, para identificar o grau de importância das dimensões da qualidade (aspectos tangíveis, prestação, confiabilidade, garantia e empatia) segundo a percepção do respondente, através de uma escala do tipo Likert (1 menos importante a 5 mais importante), e a terceira composta por 17 afirmativas envolvendo a temática qualidade no ambiente de uma biblioteca universitária pública. As respostas tomaram como base a escala Likert de concordância com 5 pontos, variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Para o tratamento estatístico dos dados foi utilizado o *Software* Minitab¹ com análises gráficas comparando os perfis dos diferentes grupos nas diferentes respostas e testes de hipóteses onde a hipótese de nulidade corresponde à igualdade das respostas para uma dada questão entre diferentes grupos (modelos de ANOVA) e a hipótese alternativa é a negação desse fato com um nível de significância fixado igual à 0,05.

Foram eleitas 5 hipóteses norteadoras deste trabalho:

- a) A avaliação do usuário é voltada a aspectos tangíveis em detrimento das demais dimensões (confiabilidade, prestação, garantia e empatia);
- b) A percepção da qualidade do serviço prestado na ótica do prestador de serviço é compatível com a do usuário;
- c) O nível de escolaridade (graduação x pós-graduação) influencia a percepção da qualidade do serviço prestado;
- d) O gênero (masculino x feminino) influencia a percepção da qualidade do serviço prestado;
- e) A frequência com que o usuário utiliza os produtos e serviços da Biblioteca influencia na avaliação final.

4. Apresentação dos dados e análise dos resultados

Dos 2009 questionários encaminhados por email, 9,2% retornaram, correspondendo a 185 questionários preenchidos, somando 117 (63%) alunos de graduação, 57 (31%) alunos de pós graduação, e 11 (6%) servidores.

Quanto ao perfil dos respondentes, 59% foram do gênero masculino e 41% do gênero feminino. No subgrupo alunos, houve predomínio de estudantes com idade entre 21 a 25 anos, o que correspondeu a 50% dos respondentes, enquanto no subgrupo servidores essa média etária ficou em 35 anos.

Os cursos de matemática e de estatística foram os que mais predominaram dentre os respondentes com 34% e 26% respectivamente contra 40% de todos os demais. O período integral foi o preferido para 76% dos respondentes, que usam a biblioteca com frequência, enquanto que 24% a usam no período noturno.

A frequência à biblioteca que predomina entre os respondentes, é de 5 vezes ao mês ou mais para 70% dos respondentes, sendo que 6% frequentam a unidade diariamente e 2% frequentam apenas uma vez ao mês.

Quanto ao grau de importância (de 1 a 5 segundo a escala Likert) das dimensões da qualidade

¹ O Minitab é um programa de computador [proprietário](#) ou patenteado voltado para fins estatísticos. É muito utilizado nas universidades nos cursos introdutórios de [estatística](#). Também é utilizado em empresas num nível mais avançado de utilização, tendo funções mais específicas voltadas para gerenciamento. Sua interface é parecida com a de uma planilha eletrônica como [Microsoft Excel](#) ou [Calc do OpenOffice](#) mas com a capacidade de executar análises estatísticas complexas. O programa foi desenvolvido em [1972](#)

do serviço prestado (instalações físicas e/ou equipamentos, rapidez no atendimento, precisão nos serviços prestados, confiança nas informações prestadas e cortesia no atendimento), a categoria graduação apontou as características instalações físicas e/ou equipamentos (62%) e cortesia no atendimento (55%) como sendo as de maior importância em sua percepção, enquanto que a categoria pós-graduação apresentou pouca variação, porém ressalta-se o aumento de respostas na dimensão precisão, chegando a 28%, possivelmente porque o trabalho do aluno-pesquisador requer rapidez e precisão em tudo o que é solicitado, pois muitas vezes estão vinculados a prazos de bolsas e pela própria pesquisa.

A categoria funcionários também apresenta pouca variação e o item confiança apresenta-se como sendo o de maior importância em sua percepção.

Quanto as características do serviço prestado avaliado na terceira e última parte do instrumento, buscando evidenciar as diferenças de percepção optou-se por realizar um comparativo entre alunos e prestadores de serviço.

- a) Para os prestadores de serviços, predominou o alto grau de concordância, demonstrando a busca e importância de oferecer o melhor para o usuário (Presteza nas informações, confiabilidade no processo, garantia e empatia);
- b) Por outro lado, uma parcela dos prestadores de serviços (2%) aponta discordância, destacando-se as seguintes observações:
 - Evidencia a percepção de que o layout da recepção da biblioteca não é adequado para os prestadores de serviços e como ações de melhorias, há a necessidade de identificar as principais deficiências e melhorar o ambiente de trabalho;
 - Discordância quanto a modernidade dos equipamentos.
- c) De forma específica, para os alunos (graduação e pós-graduação) identificam-se altos percentuais de satisfação, indicando que os serviços oferecidos pela biblioteca atendem suas necessidades, destaque para os itens: fácil acesso a recepção e segurança oferecida pelo guarda-volumes;
- d) Por sua vez, apresentaram-se percentuais de discordância nos itens sobre o horário de atendimento e a eficiência na desmagnetização do material na saída da biblioteca, indicando fragilidade e falhas nos serviços;
- e) Outro destaque refere-se aos percentuais de neutralidade, onde para uma parcela dos alunos as percepções para determinados itens como modernidade dos equipamentos, layout, atendimento on-line ou importância das sugestões dos usuários não interferem na percepção da qualidade da biblioteca, os alunos valorizam mais a dimensão confiabilidade e empatia, demonstrados pelos altos percentuais das questões 05, 15 e 17;
- f) Os prestadores de serviços indicam mais falhas e são mais críticos; os alunos observam as falhas, apontam as deficiências, porém nota-se certa tolerância separando o nível desejado do adequado, indicando satisfação com o desempenho do serviço.

Para melhor compreensão das diferentes percepções dos usuários e dos prestadores de serviços, o gráfico 1 a seguir apresentará as respostas às 23 afirmações do instrumento Servqual utilizado, apresentando as avaliações tanto dos alunos de graduação, de pós graduação, quanto dos prestadores do serviço.

Para melhor compreensão das análises, é importante ressaltar que os gráficos 1, 2 e 3 que se

seguem apresentam em seus eixos horizontais, a identificação das 23 afirmativas do instrumento Servqual, e em seus eixos verticais, a percepção em valores que correspondem a escala de Likert, para as categorias investigadas. No caso do gráfico 1 as categorias foram aluno de graduação (0), aluno de pós-graduação (1), e funcionários (2). No caso do gráfico 2 as categorias foram feminino (traço contínuo) e masculino (tracejado), e no caso do gráfico 3 as categorias foram as frequências de visitação da biblioteca sendo uma vez ao mês (0), 2 vezes ao mês (1), 4 vezes ao mês (2), 5 ou mais vezes ao mês (3), diariamente (4), e outros (5).

O objetivo foi avaliar a percepção dos respondentes quanto às características dos serviços prestados, ou seja, quanto maior o valor atribuído a uma questão, maior é o grau de concordância para com ela. Assim sendo, valores em torno de 1 a 2 denotam grande discordância para com a questão, ao contrário dos valores 4 a 5 que indicam grande concordância para com a questão.

Com relação ao teste de hipóteses, observou-se que no caso da hipótese 1 que buscou verificar se a avaliação do usuário é voltada aos aspectos tangíveis em detrimento das demais dimensões (confiabilidade, presteza, garantia e empatia), observou-se que para os alunos de pós-graduação a dimensão precisão nos serviços prestados (p valor igual a 0,002) foi considerada prioridade, diante das demais.

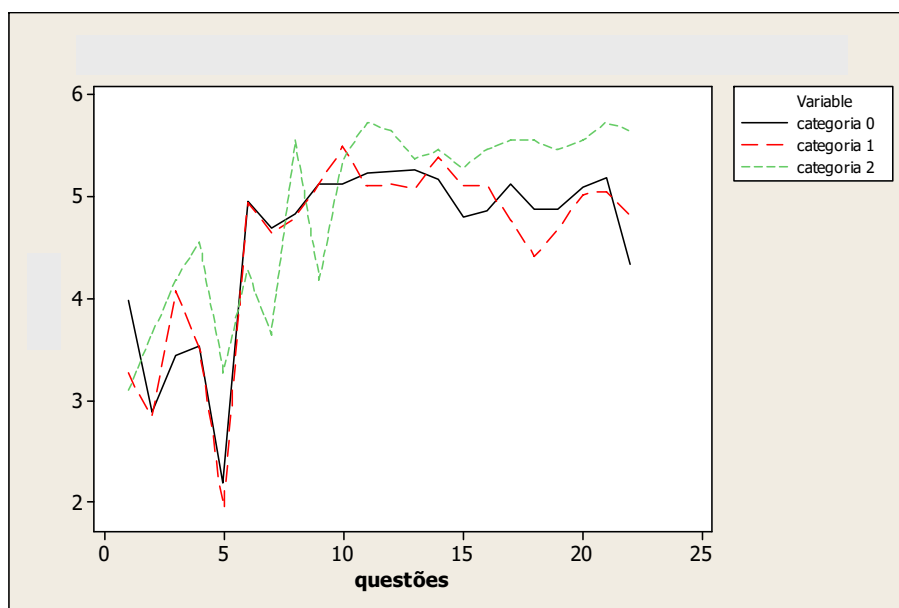


Gráfico 1 – Percepção da qualidade do serviço prestado sob a ótica do funcionário e do usuário

Na hipótese 2, que buscou verificar se há compatibilidade na percepção do serviço prestado sob a ótica do funcionário e do usuário, observou-se que há diferença entre as percepções dos servidores e usuários quanto a modernidade dos equipamentos e do layout da recepção, sobre confiabilidade dos serviços da biblioteca, e empatia da equipe de trabalho.

Na hipótese 3 procurou-se investigar, se o nível de escolaridade (graduação x pós-graduação) influencia na percepção da qualidade do serviço prestado, a qual não foi observado, ou seja, não houve diferença de percepção por conta desta variável.

Na hipótese 4 procurou-se analisar se o gênero (masculino x feminino) influencia na percepção da qualidade do serviço prestado, o que de igual forma da hipótese anterior também não foi

observado.

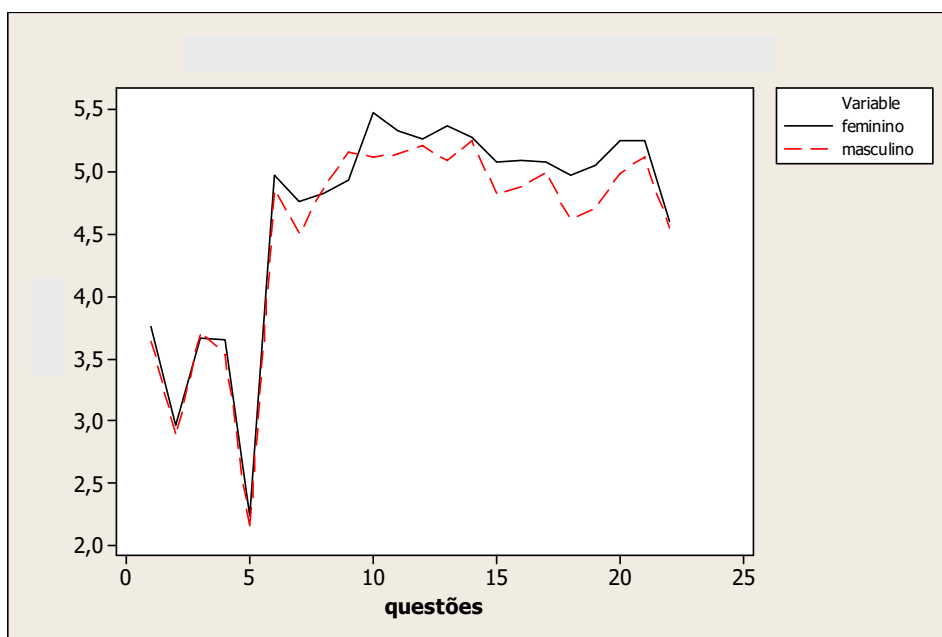


Gráfico 2 – Percepção da qualidade por gênero

Na hipótese 5 procurou-se analisar, se a frequência com que o usuário utiliza a biblioteca influencia sua percepção da qualidade, observou-se com um nível de significância menor que 5% que os usuários mais assíduos da biblioteca avaliam a empatia dos servidores de forma diferente dos demais usuários.

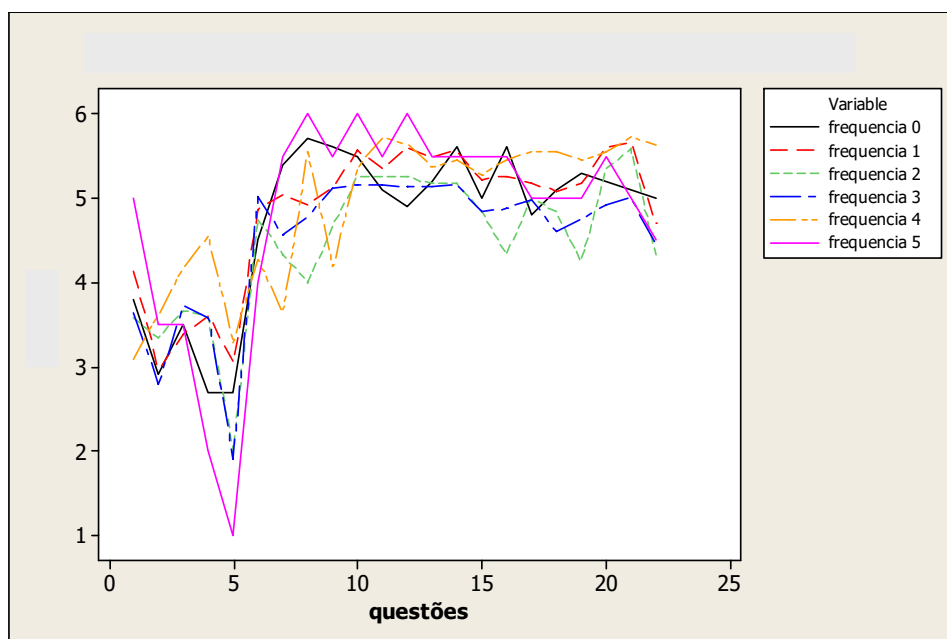


Gráfico 3 – Percepção da qualidade do serviço prestado por frequência à biblioteca

5. Considerações finais

O objetivo principal deste trabalho foi diagnosticar a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca universitária sob a ótica de seus usuários e de seus prestadores de serviço, utilizando uma adaptação da ferramenta de mensuração da qualidade de serviços Servqual.

A literatura demonstrou que no âmbito de serviços, a qualidade tende a assumir um papel cada vez mais importante, capaz, inclusive de determinar o sucesso ou o fracasso da empresa.

Quanto a Escala Servqual com as devidas adaptações, foi um instrumento apropriado para avaliar a qualidade dos serviços em bibliotecas, sendo considerada um instrumento de gestão que pode contribuir para a melhoria dos serviços. Deve ser aplicada periodicamente com objetivos bem definidos e planejada com questões específicas. Enfatiza-se que a escala pode ser aplicada a uma ampla variedade do setor de serviços, podendo ser adaptada quando necessário para atender qualquer tipo de organização.

Na pesquisa de campo, constatou-se que os usuários e prestadores de serviço da biblioteca pesquisada percebem positivamente a qualidade dos serviços ofertados, com pequenas diferenças entre as categorias, estando as ações promovidas pela biblioteca alinhadas aos seus objetivos.

Como aspecto positivo, o processo de avaliação dos serviços prestados através dessa escala, pode aproximar a biblioteca de seus usuários, criando canais de comunicação, demonstrando interesse da mesma em atender as necessidades de seus usuários e prestadores de serviço, visando sempre a melhoria contínua de seus produtos e serviços.

Como dificuldade nesse estudo, ressalta-se o baixo retorno dos questionários, havendo a necessidade de uma abordagem presencial junto aos usuários e prestadores de serviço conscientizando-os da importância do processo de avaliação.

Analisa-se que uma pesquisa de campo pode identificar pontos frágeis e insatisfatórios da instituição, havendo a necessidade de solucioná-los com a adoção de sistemas de avaliação da qualidade como ferramenta de gestão, direcionando, definitivamente, sua atenção para o serviço-fim de toda biblioteca: o atendimento ao usuário. Sugere-se a necessidade de oferecer serviços adequados às diferentes categorias de usuários, pois possuem necessidades e percepções diferenciadas e para os prestadores de serviços pequenas modificações no layout e equipamentos poderiam diminuir o grau de discordância apresentado.

Como contribuição dessa pesquisa, destaca-se a adaptação realizada no questionário (Parte 2) que identificou de forma hierárquica o grau de importância das dimensões da qualidade de acordo com as categorias analisadas.

O uso de sistemáticas de identificação e mensuração da qualidade dos serviços prestados, seja na esfera pública ou privada, mostra-se elucidadora no tocante a compreensão dos julgamentos realizados pelos seus usuários. Este aspecto deve ser tomado como um dos pontos de partida dos programas de melhorias de processo, concorrendo para diminuir as divergências entre prestador e usuário dos serviços prestados.

Referências

ABU-EL SAMEN, Amjad A.; AKROUSH, M. N.; ABU-LAIL, B. N. Mobile SERVQUAL: A comparative analysis of customers' and managers' perceptions. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 30, n. 4, p. 403-425, 2013.

- ASOGWA, B. E.; ASADU, B. U.; EZEMA, J. U.; UGWU, C. I.; UGWUANYI, F. C. Use of ServQUAL in the evaluation of service quality of academic libraries in developing countries. **Library Philosophy and Practice**, p. 0_1, 2014.
- BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010. Rio de Janeiro, RJ. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UFRJ; São Paulo: CRUESP, 2010. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/orais//final_006.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2019.
- BUDIANTO, A. Customer loyalty: quality of service. **Journal of Management Review**, v. 3, n. 1, p. 299-305, 2019.
- CAMPOS, A. C. B.; MIGUEL, M. C.; CARVALHO, S. M. S. Aplicação do modelo Servqual na bial do livro da Zona da Mata: o olhar dos interagentes abrindo novas páginas para melhoria da qualidade. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 23, n. 52, p. 84-94, maio 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v23n52p84>>. Acesso em: 25 abr. 2019.
- CAMPOS, D. F.; MARTINS, L. D. S.; LOPES NETO, M. Qualidade dos serviços na educação superior: uma visão comparativa entre dois cursos de graduação. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 24, n. 2, p. 15-38, 9 jul. 2014.
- CHAVES, S.; CAMPELLO, M. **A qualidade e a evolução das normas série ISO 9000**. XIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2016.
- CÓQUERO, S. M. S. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 123-137, 2014.
- FALCÃO, L. M. A. A.; JERÔNIMO, T. B.; MELO, F. J. C.; AQUINO, J. T.; MEDEIROS, D. D. Using the SERVQUAL model to assess small service quality and customer satisfaction. **Brazilian Journal of Operations & Production Management**, v. 14, n. 1, p. 82-88, 26 maio 2017.
- FEMIN, V. T.; HUMAYOON KABIR, S. Service quality assessment of university libraries in Kerala. **Kelpro Bulletin**, v. 22, n. 2, 2019.
- FRAGOSO, J. T.; ESPINOZA, I. L. Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. **Contaduría y Administración**, v. 62, n. 4, p. 1294-1316, 2017.
- HORA, H. R. M. DA.; MOURA, L. A. T.; VIEIRA, G. B. S. Análise da qualidade de serviços de um shopping center, na percepção dos clientes internos. **Revista Eletrônica Produção & Engenharia**, v. 2, n. 2, p. 126-138, jul./dez. 2009.
- IZOGO, E. E.; OGBA, I-E. Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 32, n. 3, p. 250-269, 2015.
- LOURENCO, C. D. S.; KNOP, M. F. T. Ensino superior em administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Rev. bras. gest. neg.**, São Paulo, v. 13, n. 39, p. 219-233, junho 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-48922011000200219&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 25 mar. 2019.

- MIGUEL, M. C. Múltiplos olhares em prol da qualidade de serviços biblioteconômicos. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 22, n. 2 ESPECIAL, p. 192-207, jul. 2017. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1312>>. Acesso em: 05 mai. 2019.
- MIRANDA, A. C. C.; GALLOTTI, M. M. C.; MIRANDA, E. S. A gestão da qualidade como estratégia de suporte para o desenvolvimento de coleções em bibliotecas jurídicas. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 14, n. 2, p. 262-278, 31 maio 2016.
- ROSEMBERG, D. S.; MIGUEL, M. C.; CARVALHO, S. M. S. Qualidade percebida na ótica do usuário: emprego da abordagem teórico-metodológica servqual em um serviço de referência. **PontodeAcesso**, v. 12, n. 2, p. 40-57, 2018. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/16740>>. Acesso em: 18 mar. 2019.
- SAJNA, K. P.; HANEEFA, M. K. Service quality of libraries of indian council of agricultural research institutes of Kerala, India. **DESIDOC Journal of Library & Information Technology**, v. 38, n. 3, p. 156-161, 4 maio 2018.
- SANTA ANNA, J.; COSTA, M. E. O. A redefinição da biblioteca universitária à luz dos paradigmas da biblioteconomia e ciência da informação: um estudo de caso. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 4, n. 3, p. 40-57, dez. 2017. Disponível em: <<http://seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/3746>>. Acesso em: 10 jul. 2019.
- SATOLO, E. G.; FERREIRA, S.; MIGUEL, P. A. C.; CALARGE, F. A. Uma avaliação da qualidade em serviços em uma livraria e papelaria utilizando o SERVQUAL: um estudo exploratório, In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO – ENEGEP. 25., 2005. Porto Alegre, RS. **Anais...** Porto Alegre, RS, Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2005_enegep0207_1074.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2019.
- SILVA, L. M.; NOGUEIRA, R. B.; OLIVEIRA, J. M.; ARRAES, C. L. Aplicação da ferramenta servqual: a influência do perfil do cliente na percepção da qualidade. **Revista Gestão Industrial**, v. 12, n. 2, p. 221-236, 2016. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/3771>>. Acesso em: 12 mar. 2019.
- SOUZA, V. H. A.; CAUCHICK MIGUEL, P. A. Aplicação do desdobramento da função qualidade em serviços: uma análise da literatura. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v. 17, n. 1, p. 268-294, mar. 2017. Disponível em: <<https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/2519>>. Acesso em: 26 jun. 2019.
- TEIXEIRA, M. E. P.; FARIAS FILHO, J. R. F. Avaliação dos serviços de bibliotecas: estudo de caso UFF. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO. 4., 2008. Niterói, RJ. **Anais...** Niterói: Escola de Engenharia da Universidade Federal Fluminense, 2008. Disponível em: <<http://www.latec.uff.br/cneg/anais.pt-br.php#cneg4>>. Acesso em: 11 jul. 2019.
- VALLS, V. M.; VERGUERIO, W. C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1977 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 11, n. 1, p. 118-137, jan./abr. 2006.
- ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press, 1990.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços-** a empresa com foco no cliente. 6. ed. Porto Alegre: Amgh Editora, 2014. Disponível em: <
https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=kRW5AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=ZEITHAML,+V.+A.%3B+BITNER,+M.+J.%3B+GREMLER,+D.+D.+Marketing+de+servi%C3%A7os-:+a+empresa+com+foco+no+cliente.+6.+ed.+Porto+Alegre:+Amgh+Editora,+2014.&ots=cnScsf2sT5&sig=SeCzbTArKMAXsiPh0aO5dbh_XKE#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 25 jun. 2019.