

MESTRE – ALUNO
Teresa Luzia Bessi Lopes

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL

Uma análise da percepção da qualidade do serviço prestado sob a ótica do usuário e do prestador de serviço: um levantamento realizado em uma Biblioteca Universitária Pública em São Carlos-SP

PROFESSOR ORIENTADOR
Prof. Dr. José Luis Garcia Hermosilla

DATA DEFESA
05/10/2012

RESUMO

Um dos setores econômicos que mais tem crescido nos últimos tempos é o de prestação de serviços, mudanças rápidas e constantes devido à globalização, a pressão competitiva, avanço de novas tecnologias e a sofisticação dos consumidores, exigem dos gestores das organizações tomadas de decisões mais estratégicas. Sendo atualmente a qualidade um fator determinante e um investimento para a sobrevivência das organizações, é imprescindível que as mesmas se adaptem a novas formas de gestão, visando a satisfação das necessidades de seus clientes. Essa adaptação é essencial para a sobrevivência das organizações e não diferente, para as 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. Na análise dos resultados obtidos, observa-se pouca variação, constatando-se elevado grau de satisfação, porém, apresenta-se ao longo das respostas um mínimo de discordância. Sugere-se a necessidade de oferecer serviços adequados às diferentes categorias de usuários e prestadores de serviço, pois possuem necessidades e percepções diferenciadas. 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: 1. Escala Servqual. 2. Qualidade em serviços. 3. Avaliação de serviços. 4. Biblioteca Universitária.