

Índice

| | |
|------------------------------------|----|
| Índice de figuras e quadros | 11 |
| Introdução | 15 |

Parte 1

Qualidade de serviço

| | |
|---------------------|----|
| Qualidade e serviço | 21 |
|---------------------|----|

Capítulo 1 – Definição de serviço

| | |
|--|----|
| Introdução | 25 |
| Experiência de serviço | 30 |
| Discrepância na experiência de serviço | 31 |
| As expetativas de consumo | 35 |
| A desconfirmação das expetativas | 38 |
| Mecanismos subjacentes à desconfirmação | 38 |
| Dissonância cognitiva (assimilação) | 39 |
| A equidade na experiência de serviço: justiça distributiva, relacional e processual | 43 |
| O envolvimento | 45 |
| A satisfação no processo de consumo e na experiência de serviço | 45 |
| As emoções na experiência de consumo | 50 |
| O papel da qualidade de serviço e as emoções na experiência de consumo e na satisfação de consumidores | 55 |

Capítulo 2 – A qualidade de serviço

| | |
|--|----|
| Introdução | 57 |
| Modelos de avaliação da qualidade de serviço | 58 |
| Modelo das discrepâncias (<i>Gap Model</i>) | 67 |
| Discrepância 5 – Qualidade de serviço | 73 |
| Determinantes da qualidade de serviço percebida | 73 |
| Zona de tolerância | 75 |
| Discrepância 1 – Conhecimento das expectativas | 77 |
| Orientação para a pesquisa | 78 |
| Comunicação vertical ascendente | 78 |
| Níveis de gestão | 79 |
| Anular a discrepância 1 | 79 |
| Discrepância 2 – Padronização de tarefas | 80 |
| Comprometimento da gestão com a Qualidade de serviço | 81 |
| Fixação de objetivos | 81 |
| Percepção sobre a capacidade da organização | 81 |
| Processo de padronização de tarefas | 82 |
| Discrepância 3 – Cumprimento de Padrões | 83 |
| Ambiguidade de papel | 84 |
| Conflito de papéis | 84 |
| Adequação à função | 85 |
| Controlo percebido | 86 |
| Trabalho em equipa | 86 |
| Adequação de recursos tecnológicos | 86 |
| Sistema de supervisão e controlo | 87 |
| Anular a discrepância 3 | 87 |
| Discrepância 4 – Cumprimento de promessa | 87 |
| Comunicação horizontal | 88 |
| Tendência para o exagero | 88 |
| Utilização do modelo completo | 89 |
| Avaliação crítica do modelo <i>Gap Model</i> | 92 |

Parte 2

Aplicação prática – Adaptação do modelo das discrepâncias em diferentes tipos de serviço

Capítulo 1 – Qualidade de serviço e satisfação dos utilizadores (em bibliotecas)

| | |
|--|-----|
| Introdução | 99 |
| Modelo de análise | 101 |
| Metodologia | 105 |
| Instrumentos de avaliação da qualidade de serviço e satisfação dos utilizadores e das deficiências organizacionais | 105 |
| Processo de validação das medidas | 107 |
| Matriz resultante | 108 |
| Resultados | 120 |
| Caraterização da amostra | 120 |
| Avaliação da qualidade de serviço por dimensão | 120 |
| Capacidade de resposta | 122 |
| Fiabilidade | 123 |
| Confiança no desempenho | 124 |
| Empatia | 125 |
| Elementos físicos | 125 |
| Avaliação da qualidade de serviço em função das caraterísticas dos utilizadores | 126 |
| Discrepâncias internas – Avaliação dos elementos-chave | 127 |
| Dirigentes e coordenadores | 127 |
| Funcionários | 134 |
| Outras variáveis relativas aos utilizadores | 145 |
| Avaliação do nível de satisfação dos utilizadores | 145 |
| Conclusões | 147 |

Capítulo 2 – Qualidade de serviço em e-serviços

| | |
|--|-----|
| Introdução | 153 |
| Modelo de avaliação da qualidade de e-serviço | 154 |
| Zona de tolerância | 155 |
| Metodologia e validação das medidas | 156 |
| Modelo completo de avaliação da qualidade de serviço | 159 |
| BdQUAL | 159 |
| Resultados | 164 |
| Utilizadores finais | 164 |
| Perfil | 164 |
| Qualidade de serviço percebida | 164 |
| Profissionais <i>I-D</i> das bibliotecas | 167 |
| Perfil | 167 |
| Qualidade de Serviço | 168 |
| Responsáveis das bibliotecas | 171 |
| Perfil | 171 |
| Qualidade de Serviço | 171 |
| Comunicação e disseminação | 174 |
| Análise de <i>Gaps</i> | 176 |
| <i>Gap</i> de conhecimento | 176 |
| <i>Gap</i> de percepção | 179 |
| <i>Gap</i> qualidade de serviço | 181 |
| <i>Gap</i> comunicação | 184 |
| Conclusões | 184 |

Capítulo 3 – Qualidade de serviço e satisfação de utilizadores de serviços públicos de saúde: o papel das emoções

| | |
|---|-----|
| Introdução | 187 |
| Modelo de análise | 189 |
| Metodologia | 190 |
| Variáveis e medidas | 191 |
| Qualidade de serviço | 191 |
| Escala das expectativas de qualidade de serviço | 191 |
| Escala das percepções da qualidade de serviço | 191 |

| | |
|---|-----|
| Escala das emoções | 191 |
| Medida da satisfação | 192 |
| Resultados | 192 |
| Amostra | 192 |
| Validação de medidas e desenvolvimento de escalas | 193 |
| Matriz resultante | 195 |
| Análise fatorial confirmatória: modelo de medida | 198 |
| Conclusão | 199 |
| | |
| Bibliografia | 201 |