

Medição da Qualidade em Bibliotecas e Centros de Informação: Novos Indicadores de Desempenho

Luiza Baptista Melo

CIDEHUS- Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades
Universidade de Évora
Apartado 94
7002-554 Lisboa, Portugal
Tel: 2266706581
E-mail: lmelo_2001@yahoo.com

Maria Imaculada Cardoso Sampaio

Instituto de Psicologia
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
Av. Prof. Mello Moraes, 1721
CEP 05508-030 - Cidade Universitária,
São Paulo, Brasil
Tel: 3091-4190
E-mail: isampaio@usp.br

RESUMO

Este estudo pretende ser uma revisão de algumas metodologias, de avaliação da qualidade e do desempenho dos serviços prestados nas bibliotecas e centros de informação, emergentes nos últimos cinco anos. Existe abundante literatura sobre esta matéria que se encontra profundamente ligada à gestão da qualidade. Procurou-se, de modo sumário, enumerar e promover o conhecimento de instrumentos criados e implementados em vários países do mundo. Optou-se por realçar os projectos que mais se evidenciaram a nível internacional e mostraram ser reconhecidos como instrumentos úteis e válidos para aferir, em termos quantitativos, os serviços prestados por bibliotecas públicas, académicas ou especializadas.

À biblioteca física veio adicionar-se a biblioteca digital, ambas coexistem e completam-se nos serviços de documentação. Os bibliotecários e gestores de informação têm, que gerir simultaneamente recursos humanos e de informação com, os seguintes objectivos finais: proporcionar um acesso rápido à informação; satisfazer as expectativas do utilizador e reduzir os custos dos serviços.

Tendo enfoque nestas metas, vários profissionais em todo o mundo investigaram e definiram grande quantidade de metodologias para otimizar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados nas bibliotecas. Neste contexto, é importante avaliar os serviços, uma vez que, existe a necessidade de conhecer se “os profissionais estão a oferecer os melhores serviços possíveis, aos utilizadores certos e a um preço justo” (DAVIS, 2008).

A emergência das tecnologias de informação nas bibliotecas trouxe várias questões e novas abordagens. Para efectuar quantificações foram estabelecidas e alteradas, recentemente, várias ferramentas, a saber:

- Novos indicadores de desempenho definidos pela *International Organization for Standardization* (ISO 11620:2008, ISO 2789:2006 e ISO/TR 281181:2009) e pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) (POLL, te BOEKHORST, 2007);

- Adopção da estrutura *Balanced Scorecard*;
- Novas dimensões da metodologia *LibQUAL*;
- Utilização do Método de Avaliação Contingencial.

PALAVRAS-CHAVE: Avaliação da qualidade, Indicadores de desempenho, *Balanced Scorecard*, *LibQUAL*, Avaliação Contingencial.

INTRODUÇÃO

As investigações, no âmbito das medições da qualidade e do desempenho das bibliotecas e centros de documentação devem englobar os seguintes factores:

- Percepção da qualidade da biblioteca por todas as partes interessadas (*stakeholder*);
- Técnicas de *benchmarking*;
- Indicadores para aferição dos serviços electrónicos;
- Modelo do *Balanced Scorecard* (BSC);
- Avaliações qualitativas com base em inquéritos a grupos focais de utilizadores;
- Aferição de custos; e,
- Avaliações do impacto e dos resultados dos vários serviços da biblioteca.

Um importante marco do desenvolvimento das medidas de aferição da qualidade e do desempenho das bibliotecas são as *Northumbria International Conferences on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, organizadas pela Universidade de Northumbria, do Reino Unido, que ocorrem com periodicidade regular, desde 1995. Nestes eventos têm-se apresentado inúmeros estudos que são referência mundial para as metodologias da análise de dados estatísticos e da avaliação da qualidade.

O manual *Measurement in Academic Libraries*, publicado em 1996, e criado no âmbito dos trabalhos realizados pela *Statistics and Evaluation Section of International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) para as bibliotecas académicas e

especializadas, tornou-se rapidamente uma publicação reconhecida internacionalmente e aceita por todos os profissionais da área das Bibliotecas e Ciência da Informação. É neste contexto, que Roswitha Poll e Peter te Boekhorst publicam, em 2007, a segunda edição revista e alargada, do manual intitulado *Measuring Quality*. Estes investigadores afirmam que, após decorrida uma década, emergiram novas questões que têm necessariamente de ser incluídas no processo de avaliação. Foram identificados basicamente quatro aspectos com maior relevância. São os seguintes (POLL, 2008):

A Biblioteca Digital

A biblioteca é uma organização onde é imprescindível gerir trabalho e oferecer serviços em função do orçamento e dos seus recursos humanos e materiais. Neste campo de acção, é obrigatório uma maior transparência, isto é, justificar com clareza os custos e qualidades dos serviços. Os sistemas de análise de custos têm que ser cuidadosamente implementados face aos constrangimentos que na actualidade subsistem nas instituições. Os gestores de serviços necessitam ter competência para provar que utilizam os recursos com eficácia. No enquadramento desta matéria foram criados treze novos indicadores de desempenho; seis relacionados com os custos e despesas e sete para determinação da eficácia dos processos.

Custos - Eficácia

Numa situação económica de crise mundial e fortes restrições orçamentais é particularmente importante realizar estudos de custos - eficácia das bibliotecas para justificar perante as direcções das instituições quais são os retornos dos investimentos.

A Formação na Biblioteca

As tecnologias de informação alteraram por completo o modo de pesquisar e encontrar informação útil e pertinente nas bibliotecas. Adquirir competências para encontrar informação de qualidade é hoje um desafio para os utilizadores destes serviços. Os funcionários das bibliotecas em cooperação com os académicos têm uma função acrescida – ensinar competências e melhorar o grau de literacia informacional de estudantes, investigadores, educadores e sociedade em geral. Para avaliação deste novo tipo de questões foram definidos três indicadores de desempenho específicos.

A Biblioteca como Local de Trabalho e Ponto de Encontro

A importância do espaço físico da biblioteca, contrariamente a todas as expectativas, não perdeu valor. Verifica-se um aumento muito significativo da quantidade de actividades que ali ocorrem.

No presente, nestes locais a informação encontra-se armazenada em vários suportes, desde o papel impresso, ao áudio, ao vídeo, ao digital, etc. Esta multiplicidade criou condições excelentes para os trabalhos em grupo

atraindo muitos utilizadores. Estes espaços servem para os utentes desenvolverem as suas tarefas académicas e os seus trabalhos de investigação.

As bibliotecas converteram-se em lugares de intensa actividade cultural, espaços privilegiados para a ocorrência de exposições, apresentações de novas publicações, discussão de grupos de literatura, palestras de várias áreas do conhecimento e acções de carácter cultural e educacional. A biblioteca como espaço físico é uma questão real que necessita ser avaliada. Neste encadeamento de ideias, foram definidos seis novos indicadores de desempenho específicos.

As vantagens dos serviços realizarem avaliações com indicadores de desempenho normalizados é demais conhecida. Além de existir a possibilidade de monitorizar individualmente os serviços da biblioteca ocorre a mais-valia da utilização das técnicas de *benchmarking* para reconhecimento das melhores práticas. É impreterível o recurso às Normas Internacionais ISO11620 (2008), ISO2789 (2006) e ISOTR28118 (s.d.) (estas normas específicas para bibliotecas nacionais) na implementação de processos de aferição.

Em 1999, a metodologia LibQUAL+, baseada no modelo SERVQUAL, surgiu nos Estados Unidos da América do Norte. Esse projecto, de grande popularidade em todo mundo, de expressão de língua inglesa, tem sofrido alterações e adaptações. São apresentadas as transformações mais significativas e as soluções encontradas pelos seus criadores para dar respostas às novas questões que a avaliação das bibliotecas coloca na actualidade (BRUCE et al., 2008).

Desde 2000, o modelo SERVQUAL tem servido de fundamento para o PAQ - SIBi/USP Programa de Avaliação da Qualidade de Produtos e Serviços do Sistema Integrado das Bibliotecas da UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, no Brasil. Neste estudo, referem-se outros métodos adicionados ao SERVQUAL, na implementação do PAQ e, que revelam valor acrescentado ao conhecimento do desenvolvimento desta ferramenta.

Lancaster (1993) afirmou que era excepcionalmente difícil, senão quase impossível, traduzir em termos monetários os benefícios dos serviços de uma biblioteca. No entanto, Hider (2008) refere que nas últimas décadas identificaram-se “correntes” de avaliação de bibliotecas com enfoque na quantificação do benefício do utilizador final. Este autor explica ainda que os estudos evoluíram no sentido de encontrar novos caminhos pelos quais a organização beneficie com os serviços de informação. Adjacente a esta ideia, emergiram investigações para determinar o valor económico, em termos monetários, dos serviços prestados pelas bibliotecas recorrendo a um modelo económico o Método de Avaliação

Contingencial (MAC) com o objectivo de estimar a razão Custo/Benefício. Oliveira e Coelho (2007) afirmam que “a metodologia de Avaliação Contingencial consiste em simular um mercado hipotético para o recurso em avaliação, contemplando diferentes níveis de provisão, e inquirir directamente os indivíduos sobre a sua disponibilidade em pagar por esse serviço (*willingness to pay*, WTP) e/ou disponibilidade em aceitar uma compensação pela potencial perda do mesmo (*willingness to accept*, WTA). Nas últimas décadas vários autores recorreram à metodologia da Avaliação Contingencial para valorar em termos monetários os serviços das bibliotecas (HOLT et al., 1999; McDERMOTT, 2002; MORRIS et al., 2002; HOLY, et al., 2003; BRITISH LIBRARY, 2004; BARRON et al., 2005; AABØ, 2005; MORRIS, JONES, 2006; ELLIOTT. et al., 2007; HIDER, 2008) públicas, (HARLESS, et al. 1999; MELO, 2009) académicas, (CHUNG, 2007) e especializadas.

BALANCED SCORECARD

A ferramenta Balanced Scorecard (BSC) (KAPLAN, NORTEN, 1992) continua a ser aplicada com enorme sucesso em programas de avaliação do desempenho de bibliotecas públicas, académicas e especializadas, nomeadamente, na Alemanha no âmbito do projecto BIX.

Como já referido, são instrumentos de grande utilidade o manual da IFLA, *Measuring Quality*, e a Norma Internacional ISO 11620, 2ª edição de 2008, que consideram os diversos indicadores de desempenho. No manual da IFLA os indicadores aparecem agrupados de acordo com a estrutura que considera as várias perspectivas da metodologia Balanced Scorecard (BSC). As perspectivas do BSC são as seguintes: recursos e infra-estruturas, utilização, eficiência e, potencial e desenvolvimento. A aplicação deste conjunto de dimensões às bibliotecas exhibe as seguintes equivalências (POLL, 2008):

- Os recursos e infra-estruturas traduzem os serviços que uma biblioteca pode oferecer;
- A utilização observa a aceitação dos serviços pelos utilizadores;
- A eficiência determina o custo-eficiência dos serviços; e,
- O potencial e o desenvolvimento avaliam a existência do conjunto de recursos suficientes de que a actividade dispõe (capacidade de trabalho, de produção, de acção) para o desenvolvimento da qualidade na biblioteca ao longo do tempo. Esta perspectiva apresenta enfoque num grupo de prioridades que se consideram estratégicas para o futuro sucesso da organização. Por exemplo:
 - Investimentos em serviços electrónicos;
 - Ganhos orçamentais atribuídos pela instituição que alberga a biblioteca ou outras entidades externas; e,
 - Verbas excepcionais geradas pelos próprios serviços.

Nas Tabelas 1, 2 e 3 apresentam-se os 40 indicadores, sugeridos pelos investigadores Roswitha Poll e Peter te Boekhorst (2007), mais convenientes para as avaliações de bibliotecas e centros de documentação.

Tabela 1: Objectivos e Indicadores para a Perspectiva Recursos e Infra-estruturas

Objectivo	Indicador
Qualidade da biblioteca como espaço para a leitura e a investigação	-Área de utilização <i>per capita</i> -Número de lugares de leitura <i>per capita</i> -Número de horas de funcionamento comparado com a procura
Qualidade da colecção do acervo e do serviço do empréstimo interbibliotecas	-Informação expedida <i>per capita</i> -Disponibilidade dos títulos solicitados -Porcentagem de pesquisas rejeitadas -Razão entre os pedidos recebidos e as respostas enviadas no serviço empréstimo interbibliotecas -Disponibilidade imediata
Qualidade dos recursos humanos	- Número de funcionários <i>per capita</i>
Qualidade do website	- Acesso directo aos serviços via Web da biblioteca

* Adaptado de POLL, 2008.

Este conjunto de indicadores é baseado nas seguintes fontes:

- Manual *Measurement in Academic Libraries* da IFLA, primeira edição (1996);
- Projecto EQLIPSE (1995-98) – Evaluation and quality in library performance: system for Europe;
- Projecto EQUINOX (1998-2000) – Library performance measurement and quality management system;
- Projecto BIX – Der Bibliotheksindex (2002), projecto alemão de avaliação das bibliotecas académicas fundado por uma parceria entre o German Research Foundation e a University Library Münster; e,
- Normas internacionais ISO 11620 (1998), ISO TR 20983 (2003) e ISO 11620 (2006).

Estes indicadores revelam a possibilidade de cobrir a maior parte dos serviços que existem nas bibliotecas públicas, académicas e especializadas. A sua implementação é indicada, especialmente, para análises quantitativas (análises estatísticas) de dados obtidos com base nas metodologias de inquéritos e entrevistas.

Tabela 2: Objectivos e Indicadores para a Perspectiva Utilização

Objectivo	Indicador
Determinação da utilização dos serviços	-Penetração do serviço no universo -Satisfação do utilizador -Número de visitas à biblioteca <i>per capita</i> -Taxa de ocupação dos lugares de leitura presencial -Número de conteúdos electrónicos descarregados <i>per capita</i> -Utilização da colecção (taxa de livros devolvidos) -Percentagem de acervo não utilizado -Empréstimo <i>per capita</i> -Percentagem da colecção não utilizada -Quantidade de utilizadores participantes em acções de formação <i>per capita</i> -Número de solicitações nos serviços de referência <i>per capita</i> -Número de participantes em eventos realizados na biblioteca <i>per capita</i>

* Adaptado de POLL, 2008.

Tabela 3: Objectivos e Indicadores para o Potencial e Desenvolvimento (investimentos realizados pela biblioteca em recursos humanos, infra-estruturas e informação)

Objectivo	Indicador
Geral	-Custo por utilizador -Custo por visita -Custo por utilização -Taxa do custo de utilização em função do custo dos funcionários
Custo da Colecção	-Custo por documento processado -Custo por cada descarregamento de documento electrónico
Velocidade dos Processos	-Velocidade na aquisição -Media de processamento da produtividade do <i>staff</i> -Velocidade do serviço de empréstimos -Velocidade do serviço de empréstimos interbibliotecas
Fiabilidade dos processos	-Taxa do serviço de referência -Ocorrências no armazenamento
Serviços Electrónicos	-Percentagem de despesas nas compras de colecções electrónicas - Percentagem de funcionários nos serviços electrónicos
Desenvolvimento RH	Participação do <i>staff</i> em formações
Orçamento	-Percentagem de recursos gerados pela biblioteca (rendimentos gerados) -Percentagem de meios institucionais atribuídos à biblioteca

* Adaptado de POLL, 2008.

LIBQUAL+

Em 1999, surgiu o projecto LibQUAL+ que foi desenvolvido por uma parceria entre a Association of Research Libraries e a Texas A&M University. A metodologia LibQUAL+ alicerçou-se no modelo SERVQUAL (PARASURAMAN et al., 1985). Este modelo considera um conjunto de dimensões para avaliar os serviços prestados e conhecer a satisfação do utilizador. SERVQUAL é baseado na “teoria dos *gaps*”, esta teoria assume que a aferição é realizada em função da diferença (*gap*) que existe ou não entre as expectativas do utilizador e o serviço que é oferecido. Deste processo resulta uma escala de avaliação da qualidade dos serviços (PARASURAMAN et al., 1985). Cook, Heath Thompson (2000) referem que são cinco as dimensões do modelo SERVQUAL:

- Tangibilidade – Facilidades e aparências físicas das instalações, equipamentos, funcionários e material de comunicação.
- Credibilidade - Habilidade em oferecer o serviço prometido com confiança e precisão.
- Receptividade - Tendência para ajudar o utilizador e fornecer um serviço com rapidez e presteza.
- Garantia – Conhecimento e cortesia do funcionário e a sua capacidade em transmitir segurança.
- Empatia – Cuidado ao disponibilizar atenção individual aos utilizadores.

O modelo LibQUAL+ tem como principal enfoque apoiar os bibliotecários e gestores de informação a conhecer a percepção dos utilizadores. O parecer dos utilizadores é um dado fundamental para melhorar a qualidade dos serviços prestados e identificar as necessidades de informação dos utentes. Em 2003, este modelo apresentava vinte e cinco itens para avaliar, a percepção total da qualidade dos serviços das bibliotecas, divididos em quatro sub-dimensões (ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, 2004), a saber: afectação do serviço – 9 itens, biblioteca como local – 5 itens, controle pessoal – 6 itens, e acesso à informação – 5 itens.

Na actualidade, a estrutura do LibQUAL+ apresenta três dimensões que são as seguintes: a afectação do serviço, a biblioteca como local e o controle da informação. Estas dimensões são traduzidas em 22 itens, isto é, indicadores de desempenho. Este projecto, desenvolvido na última década, exhibe uma extraordinária dimensão e já foi testado com 600.000 utilizadores, em mais de 800 instituições, em várias línguas, nos seguintes locais do Mundo: Estados Unidos da América do Norte, Canada, Austrália, Inglaterra, França, Irlanda, Holanda, Suíça, Dinamarca, Finlândia, Noruega, Suécia, Egipto, Emiratos Árabes Unidos e África do Sul (THOMPSON et al., 2008).

Os criadores do LibQUAL+ demonstram,

recentemente, a preocupação em aferir a confiabilidade e a integridade dos dados obtidos, para realizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados nas bibliotecas, recorrendo à análise estatística. Utilizando o software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) efectuam cálculos para aferir a validade dos dados analisados e concluem que “bad data can lead to bad decisions that actually hurt service quality”. Os dados que não são representativos podem conduzir a decisões que prejudiquem os serviços. Para tentar dar uma resposta a esta situação Thompson, Kyrillidou e Colleen (2008) sugerem a realização dos seguintes cálculos:

- Determinação do coeficiente alpha Cronbach (1951) para aferir a confiabilidade dos dados “*score reliability*”. Este parâmetro dá uma ideia do grau de dispersão dos dados (THOMPSON, 2006); e,
- Análise factorial para validação dos dados “*score validity*”. Marroco (2007, 361) explica que se trata de uma técnica de análise dos dados que tem por objectivo descobrir um conjunto de variáveis interrelacionadas de forma a criar uma escala de medida para factores que de alguma forma controlam as variáveis originais. Este autor refere ainda que “se duas variáveis estão correlacionadas, essa associação resulta da partilha de uma característica comum não directamente observável. (...) A análise factorial usa as correlações observadas entre as variáveis originais para estimar os factores comuns e as relações estruturais que ligam os factores às variáveis.”

LIBQUAL EM LÍNGUA PORTUGUESA

A metodologia LibQUAL+ tem dado lugar à fundamentação de algumas investigações em Portugal e no Brasil. Existem inúmeros trabalhos académicos que fazem uma abordagem deste instrumento e explicam que ele é extremamente útil para a obtenção de dados na aplicação de técnicas de *benchmarking* e no reconhecimento de boas práticas. Um projecto consolidado, inspirado no modelo SERVQUAL e no LIBQUAL+ é sem dúvida o Programa de Avaliação da Qualidade de Produtos e Serviços do Sistema Integrado das Bibliotecas da UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (PAQ - SIBi/USP), desenvolvido por um grupo de bibliotecários no Brasil. Este programa teve o seu início em 2000. Sampaio et al. (2004) citando Herson e Alterman afirmam que:

Incorporar qualidade é o primeiro passo para reter o utilizador no actual ambiente competitivo, e a qualidade é a competitividade necessária para as empresas e instituições prestadoras de serviços no mundo actual. Por isso, as bibliotecas precisam constantemente reexaminar a qualidade dos seus produtos e serviços, adequando suas ofertas às expectativas da comunidade.

Na primeira fase do PAQ foram criados dois instrumentos de recolha de dados: um questionário, via Web, e um roteiro de entrevista aplicado aos utilizadores pessoalmente. Em 2002, realizou-se a primeira colecta de dados para avaliação das 39 bibliotecas que compunham o SIBi/USP. Os autores deste programa, nas conclusões finais da primeira etapa, alertam que o processo de avaliação ainda é sentido “como constrangedor na relação do serviço versus usuário” e que observaram a existência de situações de desconforto entre ambas as partes envolvidas. Sugerem que existe necessidade de criar uma cultura de avaliação, isto é, tornar este procedimento natural, evitando que o processo seja associado a um carácter de julgamento que envolve as pessoas e as suas tarefas.

Entre 2004 e 2005, decorreu a implementação da segunda etapa do PAQ. O principal objectivo do estudo foi a avaliação e identificação das necessidades dos utilizadores da Rede de Serviços do SIBi/USP – a SIBNet. A SIBNet é uma rede que, está disponível em todas as bibliotecas da UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO e, agrega o DEDALUS – Banco de Dados Bibliográficos da USP, bases de dados nacionais e internacionais com dados de referência, texto integral e numéricos, de várias áreas do conhecimento.

Nesta segunda fase do PAQ – SIBi/USP recorreu-se metodologicamente a duas técnicas, que foram as seguintes:

- Técnica do Incidente Crítico (TIC) que orientou a forma de recolha inicial dos dados; e,
- SERVQUAL que fundamentou as dimensões a investigar.

A Técnica do Incidente Crítico foi criada por Flanagan. Segundo este investigador o método:

(...) consiste em um conjunto de procedimentos para a colecta de observações directas do comportamento humano, de modo a facilitar sua utilização potencial na solução de problemas práticos e no desenvolvimento de amplos princípios psicológicos, delineando também procedimentos para a colecta de incidentes observados que apresentem significação especial e para o encontro de critérios sistematicamente definidos (Flanagan, 1973, 99).

O mesmo autor afirma ainda que a TIC “é essencialmente um procedimento para reunir factos importantes relacionados com o comportamento em situações definidas” (FLANAGAN, 1973, p. 109).

Com os dados que resultam da recolha dos incidentes, torna-se possível definir o desempenho de uma equipa e/ou a qualidade dos produtos e serviços de uma organização. Se o incidente for positivo, será uma característica que o utente gostaria sempre de desfrutar; se o incidente for negativo, será uma característica que levaria o utente a criticar a instituição (HAYES, 2003). No Relatório final da segunda etapa do PAQ (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2008) é referido

que a aplicação prática da TIC traduz-se em entrevistar os utilizadores quanto à sua percepção após experimentarem uma determinada situação, como o uso de um serviço, por exemplo. Com este procedimento, obtêm-se informações específicas positivas ou negativas sobre o serviço referido. Desta forma “os incidentes críticos apontados nos formulários foram analisados, agrupados quanto ao seu conteúdo, e categorizados conforme as dimensões do SERVQUAL”, a saber: Tangibilidade, Confiabilidade, Receptividade, Garantia e Empatia (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2008). A partir do conjunto de incidentes identificados nas entrevistas elaborou-se, o segundo instrumento desta aferição, um questionário electrónico.

O grupo de trabalho da segunda fase do PAQ, nas conclusões do relatório final (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2008) afirma que “A Técnica do Incidente Crítico aliada à aplicação do modelo SERVQUAL demonstrou eficiência na matéria de avaliação do ponto de vista do cliente”. Estes profissionais referem ainda que a recolha de informações junto da equipa técnica, que utiliza a SIBiNet como ferramenta de trabalho, demonstrou ser uma estratégia válida no processo de avaliação.

Consolidado como um processo de avaliação das bibliotecas do SIBi/USP, a terceira etapa do PAQ foi levada a cabo em Outubro de 2007. A partir dos questionários reformulados para a recolha de dados foram entrevistados 2756 utilizadores das 43 bibliotecas que compõem o SIBi/USP. Os resultados foram encaminhados às bibliotecas que desenvolveram acções locais em função da opinião dos seus utilizadores. O Departamento Técnico do SIBi/USP, DT/SIBi, como na primeira etapa, utilizou os resultados para a elaboração

do planeamento estratégico e para justificar pedidos de aquisição de materiais e equipamentos para as bibliotecas.

Em 2009, posicionado como um procedimento que norteia as decisões do Sistema e definido como o processo de avaliação das bibliotecas, o grupo coordenador do PAQ optou por manter a metodologia das duas versões anteriores, fazendo algumas adaptações no instrumento de colecta de dados. A série histórica formada pelos dados das três etapas do Programa permitirá analisar os resultados que uma avaliação dessa natureza proporciona ao Sistema como um todo. O ponto importante introduzido foi a medição dos *gaps* entre o que é importante e o grau de satisfação. Além dessa inovação, estratégias como a definição da amostra mínima a ser alcançada pelas bibliotecas, assim como a promoção de palestras via video conferência para todos os *campi* da universidade foram acrescentadas à metodologia, visando obter um maior grau de envolvimento dos utilizadores e das equipas com a avaliação.

Responderam ao questionário 6791 utilizadores, das 43 bibliotecas do Sistema. Os dados foram encaminhados às bibliotecas e o grupo analisou os *gaps* a partir da metodologia, desenvolvida pela equipa da Biblioteca da Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiróz (ESALQ), que gerência por um sistema baseado em qualidade recebeu o Prémio Paulista de Qualidade nos anos de 2007 e 2008.

A Figura 1 apresenta um exemplo da análise dos *gaps* em relação ao que o utilizador considera como importante e a sua satisfação com o produto/serviço oferecido.

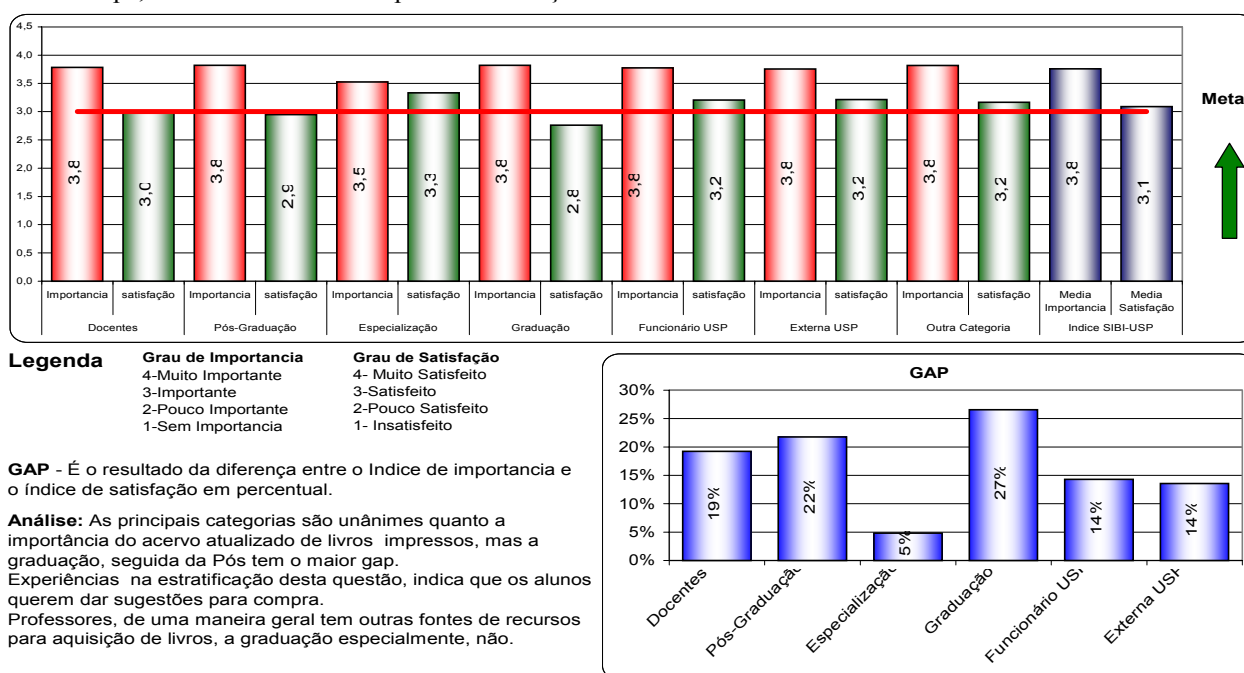


Figura 1: Questão do acervo actualizado de livros impressos (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2009)

As respostas às 19 questões do formulário electrónico foram analisadas pelo grupo e os *gaps* apontados orientam em relação à necessidade de se promover, ou não, acções de melhorias nas bibliotecas.

O formulário continha uma pergunta de caixa aberta que, permitia ao utilizador manifestar-se livremente e, informar sobre a sua opinião em relação aos serviços oferecidos. Essa parte do questionário recebeu grande adesão da comunidade. O grupo tabulou e analisou as respostas e, em muitos casos, foi possível fazer a comparação das respostas fechadas com o manifestado na parte livre do instrumento de aferição.

No relatório dessa etapa do PAQ (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2009) o grupo explica que a alteração das questões tornou o instrumento de pesquisa mais enxuto; a definição de amostras mínimas norteou as bibliotecas em busca da representatividade do número de utilizadores; a inclusão da análise dos *gaps* complementou o estudo, uma vez que um serviço só apresenta qualidade quando o utilizador está satisfeito com o que lhe é oferecido. A análise das respostas abertas e sua estratificação também resultaram em mais dados para as bibliotecas orientarem as suas próprias avaliações. O grupo ressalta ainda que como o objectivo maior do PAQ é oferecer resultados concretos para que o DT/SIBi e as bibliotecas tenham subsídios para o desenvolvimento de suas estratégias no planeamento, a quarta etapa foi cumprida com êxito e, tanto o DT/SIBi, quanto as bibliotecas, contam com um rico material para o processo de gestão dos serviços. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2009).

AVALIAÇÃO CONTINGENCIAL

Na actualidade, a biblioteca física e a digital coexistem e completam-se nos serviços de documentação das Universidades e do Ensino Politécnico. A comunidade académica de Portugal tem acesso, via Internet, a grande quantidade de informação científica de qualidade adquirida, através de pagamento, e em Acesso Livre.

O Governo de Portugal tem vindo a realizar grandes investimentos quer em infra-estruturas quer em informação. O principal objectivo é proporcionar acesso fácil e rápido a fontes de informação científicas. Esse processo pretende ser uma alavanca para promover o desenvolvimento do País. Neste contexto, é útil observar e estimar quais são os retornos destes investimentos nas bibliotecas e centros de documentação do Ensino Superior.

Recentemente, Melo e Pires (2009) apresentaram um estudo com enfoque na identificação do impacto das fontes electrónicas de informação científica nas bibliotecas académicas portuguesas. Estas investigadoras calcularam o valor económico, em termos monetários, dos serviços electrónicos de

informação científica fundamentado no Método de Avaliação Contingencial (MAC) e estimaram a razão Custo/Benefício. A avaliação dos serviços electrónicos de informação das bibliotecas do Ensino Superior Público, em Portugal, foram realizadas com base nas Normas Internacionais ISO 11620:1998, *Amendment 1:2003 Additional performance indicators for libraries* e ISO 2789:2006. Consideraram os seguintes indicadores de desempenho: percentagem da população alvo que utiliza as bibliotecas tradicionais; percentagem da população alvo que utiliza as bibliotecas digitais; percentagem da população alvo que utiliza tanto as bibliotecas tradicionais como as digitais; local onde acede aos serviços; utilização dos serviços (bases de dados bibliográficos, colecções electrónicas, revistas científicas em texto integral pagas ou revistas em Acesso Livre) e a média de tempo ganho pelos utilizadores destes serviços.

Melo e Pires (2009) nesta investigação implementaram a metodologia de Avaliação Contingencial para estimar em termos monetários o consórcio Biblioteca do Conhecimento Online (b-on). A metodologia desenvolvida baseia-se no tempo adquirido e nos custos recuperados, pelos utilizadores, e nos benefícios gerados pelo acesso às fontes electrónicas de informação científica disponíveis nas instituições de Ensino Superior Público em Portugal.

O tempo ganho pode ser convertido em termos monetários multiplicando o número de horas aproveitadas pelo valor do tempo de cada tipo de utilizador. Para estimar o valor do tempo ganho consideraram-se as tabelas salariais de cada grupo de utilizadores. Essa informação foi obtida da legislação portuguesa (valor dos salários dos professores e investigadores, bolsas de doutoramento, salários de monitores para os estudantes de Mestrado e Licenciatura). A percepção é que cada hora ganha com o acesso à informação científica, via Internet, pode ser utilizada noutra actividade (escrita de artigos científicos, investigação no âmbito das teses de mestrado e doutoramento ou preparação de aulas); assim poder-se-á avaliar cada hora pelo seu valor de acordo com um aproveitamento alternativo. Estimando o valor do tempo ganho por todos os grupos de utilizadores determinaram o benefício da Biblioteca do Conhecimento Online (b-on).

Os custos recuperados foram calculados com base no método de Avaliação Contingencial. No cenário criado admitiu a seguinte hipótese: Suponha que o consórcio da b-on deixava de existir, não sendo possível aceder a estes serviços através da sua instituição. Contudo, continua a ser possível aceder aos serviços individualmente através do pagamento de uma mensalidade. Qual é o máximo que estaria disposto a pagar para continuar a aceder aos recursos da b-on, tendo em consideração os benefícios de tempo, esforço, custos de deslocação, impacto no número de artigos

publicados, além de outros factores, numa escala de 5 Euros a 50 Euros? Deste modo obtiveram as frequências dos valores máximos que os utilizadores estão dispostos a pagar (*willingness to pay*, WTP) para continuar a aceder aos serviços da Biblioteca do Conhecimento Online (b-on).

Os resultados mostram que existe uma grande percentagem de utilizadores, que reclamam, isto é, não estão dispostos a pagar nada para continuar a usufruir dos serviços da b-on. Harless e Allen (1999) argumentam que, em estudos fundamentados no Método de Avaliação Contingencial (MAC), é comum existir um grupo de participantes que inicialmente recusa-se a responder qual o valor máximo WTP. Esta situação corresponde a um valor zero de protesto. Melo e Pires (2009) afirmam que este problema também ocorreu no estudo que realizaram. Para resolver esta situação, analisaram os dados de dois modos diferentes. Na primeira aproximação efectuaram os cálculos aceitando os valores nulos, isto é, os utilizadores que não estão dispostos a pagar nada pelos serviços. Esta aproximação sobrestima o verdadeiro valor WTP, porque apenas alguns zeros são respostas de protesto enquanto outros significam que o utilizador não dá uma valoração ao serviço b-on. Na segunda aproximação excluíram todos os utilizadores que declaram o valor WTP zero e consideraram a distribuição da frequência entre os valores positivos. Esta aproximação subestima o valor total WTP, uma vez que, alguns zeros devem ser verdadeiros, isto é, alguns utilizadores podem não dar nenhum valor monetário aos serviços da b-on. Baseado nestas duas aproximações foi possível estimar um intervalo para o valor WTP dos utilizadores da Biblioteca do Conhecimento Online.

Perante os resultados obtidos no referido estudo concluíram que os serviços da Biblioteca do Conhecimento Online (b-on), acessíveis nas bibliotecas académicas das instituições públicas portuguesas, na globalidade, são valorizados acima do seu custo na perspectiva da população académica.

CONCLUSÕES

A área da gestão das bibliotecas e dos centros de informação revela um enorme desenvolvimento e abundante produção de literatura especializada. Entre as diversas questões que englobam esta actividade, surge a gestão da qualidade que, nas últimas décadas, situa-se em lugar de relevo. É importante não ignorar as metodologias quantitativas de avaliação da qualidade, do desempenho e as estatísticas. Estes elementos a par das análises qualitativas são fundamentais para a orientação das tomadas de decisão nas bibliotecas, a nível nacional ou internacional.

As metodologias exibidas nesta comunicação são aconselhadas para implementação na análise quantitativa de dados obtidos quer por técnicas de inquérito, de grupos focais ou entrevistas, quer por dados estatísticos dos próprios serviços das bibliotecas.

Os métodos estatísticos são excelentes para a obtenção de dados para o *benchmarking* com outros serviços similares.

Estas ferramentas são reconhecidas, em todo o mundo, por produzirem dados que podem:

- Alicerçar a identificação das boas práticas;
- Auxiliar a elaboração de relatórios; e,
- Apoiar as análises de desempenho e os processos de optimização e eficácia dos serviços.

Este tema é indispensável para a gestão da qualidade dos serviços prestados em bibliotecas escolares, públicas, académicas e especializadas.

REFERÊNCIAS

Aabø, Svanhild - Are public libraries worth their price? A contingent valuation study of Norwegian public libraries. NEW LIBRARY WORLD, Vol.106, N°s. 11/12 (2005), p. 487-495.

ARL – Association of Research Libraries - LibQUAL+™ Spring 2003 Survey [Em linha]. Washington, DC: Association of Research Libraries / Texas A&M University, 2003. ISBN 1-59407-333-3 (PDF). [Consult. 20 de Outubro 2009]. Disponível em www:

http://www.LibQUAL+.org/documents/admin/ARL%20Notebook_20031.pdf

BARRON, D., WILLIAMS, R.V., BAJJALY, S., ARNS, J., WILSON, S. - The economic impact of public libraries on South Carolina [Em linha]. Columbia: University of South Carolina, 2005. [Consult. 3 de Junho 2009]. Disponível em www: <http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/home.htm>

BIX – Der Bibliotheksindex [Em linha]. [Consult. 5 de Outubro 2009]. Disponível em www: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=115>

BRITISH LIBRARY - Measuring Our Values. London: British Library, 2004. [Consult. 15 de Janeiro 2007]. Disponível em www:

<http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf>

CHUNG, H.-K. - Measuring the economic value of special libraries. THE BOTTOM LINE: MANAGING LIBRARY FINANCES, Vol. 20, n° 1 (2007), p. 30-44.

COOK, Colleen, HEATH, Fred, THOMPSON, Russel L. - A meta-analysis of response rates in web-or Internet-based surveys. EDUCATIONAL AND PSYCHOLOGICAL MEASUREMENT. Vol. 60, n° 6 (2000), p. 821-836.

CRONBACH, L.J. - Coefficient alpha and the internal structure of tests, PSYCHOMETRIKA, Vol. 16, n° 3 (1951), p.197-334.

DAVIES, J. Eris - What does success look like? Evidence-based assessment of the academic library [Em linha]. In 17th Conference of Greek Academic Libraries: Academic library evaluation as a measure of Institutional Quality Assessment Proceedings, Ioannina, Greece, 2008. [Consult. 2 Dezembro de 2008]. Disponível em www:

<http://17conf.lib.uoi.gr/files/a3.Davies.pdf>

- EQLIPSE - Evaluation and quality in library performance: system for Europe, 1995-1997. [consult. 26 de Outubro 2009]. Disponível em [www: http://www.cerlim.ac.uk/projects/eqlipse](http://www.cerlim.ac.uk/projects/eqlipse)
- EQUINOX - Library performance measurement and quality management system, 1998-2000. [Consult. 15 de Outubro 2009]. Disponível em [www: http://equinox.dcu.ie](http://equinox.dcu.ie)
- FLANAGAN, J. C. - A técnica do incidente crítico. ARQUIVOS BRASILEIROS DE PSICOLOGIA APLICADA. Rio de Janeiro, Vol. 25, nº 2 (abr./jun. 1973), p. 99-141.
- HAYES, B. E.- Medindo a satisfação do cliente. Rio de Janeiro. Qualitymark, 2003.
- HARLESS, D. W., ALLEN, F. R. - Using the Contingent Valuation Method to Measure Patron Benefits of Reference Desk Service in an Academic Library. COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES, Vol. 60, nº1 (1999), p.56-69.
- HIDER, P. - Using the contingent valuation method for dollar valuations of library services. LIBRARY QUARTERLY, Vol. 78, nº 4 (2008), p. 137-158.
- HOLT, G.E., ELLIOTT, D., MOORE, A. - Placing a value on public library services. PUBLIC LIBRARIES, Vol. 38, nº 2 (1999), p.98-108.
- HOLT, G.E., ELLIOTT, D. - Measuring outcomes: Applying cost-benefit analysis to middle-sized and smaller public libraries. Library Trends, Vol. 51, nº 3 (2003), p. 424-440.
- ISO 11620 (1998) Information and documentation – library performance indicators. Geneva: International Organisation for Standardisation.
- ISO 11620 (2003). Information and documentation – library performance indicators: amendment1: additional performance des bibliothèques. Geneva: International Organisation for Standardisation.
- ISO 11620 (2003). Information and documentation – library performance indicators: amendment1: additional performance des bibliothèques. Geneva: International Organisation for Standardisation.
- ISO 2789 (2003) Information and documentation – international library statistics. Geneva: International Organisation for Standardisation.
- ISO TR 20983 (2003). Information and documentation – Performance indicators for electronic library services. Geneva: International Organisation for Standardisation.
- KAPLAN R.S., NORTON, D.P. - The balanced scorecard - measures that drive performance. HARVARD BUSINESS REVIEW, January February (1992), p. 71-79.
- LANCASTER, Frederick Wilfrid - If You Want to Evaluate Your Library. 2nd ed. Champaign: University of Illinois, 1993.
- MAROCO, João. - Análise estatística: com utilização do SPSS. Lisboa: Sílabo, 2007.
- MCDERMOTT M. - National Bibliographic Database and National Union Catalogue: Economic Evaluation for the National Library of New Zealand [Em linha]. Wellington: National Library of New Zealand, 2002. [Consult. 14 Dezembro 2006]. Disponível em [www: http://www.natlib.gov.nz/catalogues/library-documents/economic-valuation-nbd-nuc.pdf](http://www.natlib.gov.nz/catalogues/library-documents/economic-valuation-nbd-nuc.pdf)
- MELO, Luiza Baptista, PIRES, Cesaltina - The impact of the electronic resources in Portuguese academic libraries: results of a quantitative survey [Em linha]. In QQML - International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, Chania, Crete, Greece, 2009: Proceedings. Chania: ISAST, 2009 [Consult. 15 de Outubro 2009]. Disponível em [www: http://www.isast.org/proceedingsQQML2009/PAPERS_PDF/Melo_Pires-The_impact_of_the_electronic_sources_in_Portuguese_academic_libraries_PAPER-QQML2009.pdf](http://www.isast.org/proceedingsQQML2009/PAPERS_PDF/Melo_Pires-The_impact_of_the_electronic_sources_in_Portuguese_academic_libraries_PAPER-QQML2009.pdf)
- MORRIS, A., AYRES, C., JONES, A. - Audiovisual materials in UK public libraries: economic sense? JOURNAL OF DOCUMENTATION, Vol. 62, nº 5 (2006), p.555-569.
- MORRIS, A., SUMSION, J., HAWKINS, M. - Economic value of public libraries in the UK. LIBRI, Vol. 52 (2002), p.78-87.
- OLIVEIRA, Maria Leonor, COELHO, Manuel Pacheco. - Valorização de bens e serviços culturais: o método de avaliação contingencial aplicado ao caso das bibliotecas [Em linha]. In 9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Ponta Delgada, Açores, 2007: Bibliotecas e arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação. [Consult. 6 Junho de 2007]. Disponível em [www: http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM9.pdf](http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM9.pdf)
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML V.A., BERRY L.L. - A conceptual model of service quality and its implications for future research. JOURNAL OF MARKETING, Vol. 49 (1985), p. 41-50.
- POLL, Roswitha – Ten years after: Measuring Quality revised. PERFORMANCE MEASUREMENT AND METRICS. Vol.9, nº 1 (2008), p.26-37.
- POLL, Roswitha, te BOEKHORST, Peter – Measuring quality: performance measurement in libraries. 2nd revised edition. München: K.G. Saur, 2007
- SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso, FONTES, Cybelle de Assumpção, REBELLO, Maria Alice de França Rangel, ZANI, Rosa Maria Fischi, BARREIROS, Adriana de Almeida, PRADO, Ana Maria Marques de Cunha, CORDEIRO, Eliana de Cássia Aquareli, VILLELA, Maria Cristina Olaió, MORAES, Marli Inocência de, LOMBARDI, Valéria Vilhena, CAMINADA, Netto, Adherbal - PAQ - Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação : uma experiência no SIBi/USP [Em linha]. CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Vol. 33, nº 1, p. 142-148 (jan./abr. 2004). [Consult. 12 de Maio 2007]. Disponível em [www: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652004000100017&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652004000100017&lng=pt&nrm=iso)
- THOMPSON, Bruce - Foundations of Behavioral Statistics: an insight-based approach. New York: Guilford, 2006.
- THOMPSON, Bruce, KYRILLIDOU, Martha, COOK, Colleen - How you can evaluate the integrity of your library service quality assessment data Intercontinental

LibQUAL+ analyses used as concrete heuristic examples. PERFORMANCE MEASUREMENT AND METRICS, Vol.9, n° 3 (2008), p. 202-215.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas - Relatório final da primeira etapa do programa de avaliação da qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi/USP. São Paulo: SIBi/USP, 2003.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. Equipe PAQ; coord. Maria Imaculada Sampaio... [et al.]; consultor Adherbal Caminada Netto - Relatório final da segunda etapa do Programa de Avaliação da Qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi/USP: PAQ/2005. São Paulo : SIBi/USP, 2008.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. Equipe PAQ; coord. Maria Imaculada Sampaio... [et al.]; Relatório do Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços das Bibliotecas do SIBi/USP: PAQ/2009 [Em linha] São Paulo: SIBi/USP, 2009. [Consult. 12 de Outubro 2009]. Disponível em www:

http://www.sibi.usp.br/areatecnica/Relatório_PAQ_2009.pdf