

Projecto de Avaliação dos Serviços da Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto

Luiza Baptista Melo, Maria Isabel Monteiro

Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto

Rua Dr. Lopo de Carvalho

4369-006, Porto

Tel: 225570851 - 73

E-mail: lmelo@por.ulusiada.pt misabelmonteiro@yahoo.com

RESUMO

A Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto, como parte integrante do processo educativo, tem como missão disponibilizar à instituição em que está integrada informação em vários suportes e meios de comunicação.

Após oito anos de actividade, surgiu a necessidade de realizar uma avaliação dos serviços da Biblioteca. Pretende-se determinar a eficácia, a eficiência e a importância destes serviços, com o objectivo de estabelecer novas estratégias e directrizes a implementar para a optimização do desempenho.

O contributo, a responsabilidade e a qualidade dos diversos serviços do Ensino Superior constituem um importante fenómeno internacional. Na Europa, América e Austrália têm-se estabelecido “indicadores” para quantificar o desempenho em função dos objectivos que se pretendem atingir.

Investigaram-se diversas metodologias de avaliação para todos os tipos de bibliotecas e optou-se pela utilização da ISO11620 Information and Documentation – Library Performance Indicators [1], pelas International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries, publicados pela International Federation of Library Associations and Institutions's (IFLA)[2] e pelas recomendações da Comissão Europeia [3].

Assumiram-se alguns “indicadores” de desempenho, dos 29 definidos pela norma ISO11620 e dos 17 estabelecidos pelas Guidelines da IFLA, que são os seguintes: penetração de mercado por grupo alvo, horário em função da procura, utilização das colecções, recuperação de documentos em livre acesso, empréstimo de documentos, pesquisa de informação e satisfação do utilizador.

Esta avaliação realizou-se com base em inquéritos efectuados, em amostras aleatórias e representativas dos utilizadores, nas instalações da Biblioteca, nas salas de aula, nos serviços administrativos e via internet. Os dados obtidos foram analisados de acordo com as metodologias anteriormente referidas. Para a elaboração desta avaliação recorreu-se ainda a valores contabilizados nos serviços da Biblioteca (exemplo: número de empréstimos, de livros consultados nas salas de leitura, de visitantes na “homepage” da Biblioteca, etc.).

PALAVRAS-CHAVE: Biblioteca universitária, avaliação de desempenho, indicador de desempenho

NOTAS

1. THE INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO 11620 Information documentation – library performance indicators. Genève: ISO, 1998.
2. POLL, Roswitha; BOEKHORST, Peter te – Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries. München: Saur, for IFLA Section for University Libraries & Other General Research Libraries, 1996. (IFLA Publications, 76).
3. WARD, Suzanne; SUMSION, John; FUEGI, David; BLOOR, Ian – Library performance indicators and library management tools. Luxembourg: European Commission DG-XIII-E3, 1995. (EUR 16483 EN)