

Tema 2 Avaliação em Bibliotecas: qualidade e custos

Luiza Batista Melo

Universidade de Évora, CIDEHUS - Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades / Universidade do Porto, Biblioteca da Faculdade de Ciências (Portugal)
lbmelo@fc.up.pt

RESUMO

A avaliação das bibliotecas continua a ser uma temática muito útil no âmbito da gestão de bibliotecas académicas, públicas e especializadas. Os métodos qualitativos e quantitativos já demonstraram ser instrumentos vantajosos para os bibliotecários aplicarem no seu quotidiano profissional. A vasta quantidade de literatura científica encontrada a nível mundial, sobre o processo de avaliação dos serviços prestados em bibliotecas reforça a relevância da questão que se pretende expor nesta comunicação. O objetivo principal deste estudo é realizar uma revisão da literatura de alguns dos processos de avaliação da qualidade e dos custos implementados em bibliotecas que se destacaram a nível nacional e internacional, no decorrer das últimas décadas. Esta análise é, tanto mais pertinente, numa época em que os profissionais das bibliotecas se confrontam com graves problemas de falta de recursos materiais e humanos para o desenvolvimento das atividades. As avaliações apoiam o processo de reestruturação e otimização dos serviços prestados nestas organizações.

Palavras-chave: avaliação de bibliotecas; gestão da qualidade; avaliação da qualidade; avaliação do custo-benefício

ABSTRACT

The libraries evaluation remains a very useful issue in the academic and public libraries management. Qualitative and quantitative methods have demonstrated to be good tools for these assessments. A vast amount of scientific literature found reinforces the relevance of the subject. The main aims of this study are to carry out a literature review of the most national and international relevant studies of evaluation libraries programmes concerning quality and cost-benefit. In a time of economic crisis this analysis is particularly pertinent when the librarians are faced with serious problems with material lack and human resources. These assessments support the restructuring and optimization of services in these organizations.

Keywords: libraries evaluation; quality management; quality evaluation; cost-benefit evaluation

INTRODUÇÃO

Nos últimos 25 anos, as bibliotecas e serviços de documentação e informação sofreram grandes transformações. Lancaster (2012) refere que a sua mudança foi proporcionada fundamentalmente devido ao esforço desenvolvido pelos bibliotecários no sentido de garantir uma maior autonomia do utilizador. Longe estão os tempos em que a grande maioria das bibliotecas preservava as suas imensas coleções em acesso restrito privando o utilizador de ter contacto direto ao acervo documental. Já há décadas que os livros, as revistas e os documentos, em vários suportes, se encontram em acesso livre permitindo ao leitor percorrer os corredores entre as estante e encontrar a publicação que necessita, com a ajuda do catálogo informatizado, ou desvendar outro documento do mesmo assunto. O leitor, com independência e intuição percebe como funciona a biblioteca, auxiliado de sinalética apropriada e de catálogos informatizados, realiza as suas descobertas dando respostas às suas exigências informacionais.

Numa perspetiva de inovação e melhoria dos serviços a avaliação é uma componente fundamental para o processo de decisão no desenvolvimento de novas atividades.

PROJETOS PIONEIROS DE AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS

No século XX década dos 50, os bibliotecários recorriam aos dados estatísticas da biblioteca mas não apresentavam grande interesse em relação ao processo de avaliação desses resultados. O foco dirigia-se no sentido de atuar para satisfazer as Five Laws of Library Science, da autoria do professor de matemática e bibliotecário indiano Ranganathan (1931). Essas leis são as seguintes:

1. Os livros são para serem lidos
2. Cada leitor tem o seu livro
3. Cada livro tem o seu leitor
4. Poupe o tempo do leitor
5. Uma biblioteca é um organismo em crescimento

Lancaster (2012) afirma que uma interpretação refletida destas leis são critérios essenciais para a avaliação dos serviços das bibliotecas numa perspetiva dos seus custo-eficácia e do custo-benefício. Do ponto de vista custo-benefício é importante o investimento das bibliotecas em livros, documentos, informação pois estes recursos são fundamentais para garantir que às comunidades tenham um fácil acesso ao conhecimento. A função da biblioteca é organizar, tratar e disseminar as informações contidas nos documentos que são usados para melhorar a educação, a cultura e a qualidade de vida em geral das populações. Cada leitor apresenta necessidades de informação diferentes para responder às suas questões relativas aos processos de aprendizagem, investigação e de criação de novos conhecimentos – «a cada leitor o seu livro» e «a cada livro o seu leitor».

A implementação de atividades de gestão nas bibliotecas com enfoque na poupança de tempo do leitor é indispensável para facultar a informação de forma rápida e pertinente. A poupança de tempo na pesquisa e acesso à informação é um benefício que pode resultar num aumento de produtividade. Melo (2012, p. 95) exemplifica o caso de utilizadores nas comunidades académicas «a ideia é que cada hora ganha no acesso à informação científica e tecnológica pode ser usada noutra atividade, por exemplo, escrever artigos científicos, trabalhar no doutoramento ou dissertações de mestrado ou preparar aulas».

Nos finais dos anos 50 do século XX, é que o problema da avaliação suscitou maior interesse por parte dos estudiosos desta área. Nessa época surgem as avaliações dos sistemas de recuperação de informação. O objetivo estava em verificar se a pesquisa era efetiva para com eficácia, qualidade e sentido de custo se encontrarem as respostas que os leitores desejavam. Em 1957, C. W. Cleverdon, com o I Projeto Cranfield, é pioneiro na criação de metodologia para comparação de sistemas de indexação. Em 1963, estas investigações têm continuidade no II Projeto Cranfield, de índole experimental. Este estudo concluiu que a utilização de termos simples de linguagem natural retirados dos documentos para indexação revela bons resultados. Melo (1994) refere vários trabalhos de avaliação de recuperação de informação que se desenvolveram até finais do século XX: avaliação do sistema MEDLARS (Medical Literature Analysis and Retrieval System), realizado pela National Library of Medicine, Estados Unidos da América do Norte, em 1965; Projeto Aberystwyth, Reino Unido, em 1968; e, o Projeto SMART, criado por Gerard Salton entre 1965 e 1968, cujas potencialidades são tais que analisou pequenos textos em inglês e alemão. Desde essa época existe grande quantidade de literatura sobre a problemática da avaliação de recuperação de informação.

MODELOS E INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS

Nas últimas décadas, o ambiente de trabalho nas bibliotecas tem vindo a mudar. Desde o início dos anos 80, o ambiente eletrónico cohabita com a documentação em suporte papel, vídeo e micro-filme criando uma maior hibridização dos serviços de documentação e informação. Esse fenómeno veio trazer diferente complexidade na gestão. Para colmatar essa dificuldade é essencial perceber e avaliar de uma forma sistemática e continuada a qualidade, o desempenho e o impacto destes organismos. Tendo este enfoque, vários profissionais em todo o mundo investigaram e definiram extensa quantidade de métodos para otimizar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados nas bibliotecas.

Os bibliotecários e gestores de informação para exercerem as suas funções têm de gerir recursos humanos e materiais, com o objetivo primeiro de satisfazer o utilizador, sem descurar a minimização dos custos, o acesso a novos produtos e a otimização da qualidade dos serviços prestados.

Neste ambiente de grandes mudanças, os profissionais, que gerem bibliotecas e centros de documentação e informação, têm produzido uma profusão de estudos cujo principal objetivo é encontrar metodologias para monitorizar a performance dos vários serviços. Em meados dos anos 70, começam a surgir em diversos países, nomeadamente nos anglo-saxónicos, manuais de avaliação publicados por associações profissionais de bibliotecários. Esses estudos apresentam técnicas para avaliar dados que aferem da qualidade dos serviços porque para uma gestão da qualidade é necessário medir, gerir e controlar parâmetros de modo a que a qualidade seja mais que uma intenção (Melo, 2005).

A rápida evolução tecnológica, ocorrida nas duas últimas décadas, transformou os produtos e os serviços dos centros de documentação académicos. Bibliotecários e gestores de

informação reagiram no sentido de adquirir e implementar novas competências, tendo surgido uma multiplicidade e uma dinâmica na produção de investigações na área da aferição da qualidade, do desempenho e do impacto dos serviços e produtos. Assistiu-se a uma preocupação em monitorizar os recursos das bibliotecas académicas e criou-se uma cultura organizacional na qual a avaliação é uma componente chave para a compreensão do espaço entre o utilizador e a biblioteca. Esta cultura orientou-se no sentido de promover sistemas de avaliação para bibliotecas e serviços de informação fundamentados em modelos já integrados em Sistemas de Gestão de Qualidade (SGQ)¹ das organizações. Fomentou-se uma gestão com base no conhecimento dos clientes, funcionários, fornecedores, poder político e nas suas necessidades específicas.

Numa primeira fase, na década dos anos 80, formalizou-se a noção das técnicas de avaliação dos «Inputs/Outputs»² (Entradas/Saídas) na área da Biblioteconomia (Vanhouse, et al., 1987). O valor da biblioteca era expresso pela eficiência da gestão dos recursos materiais e humanos, isto é, era traduzido pela responsabilidade na gestão dos recursos financeiros para produzir valor como um serviço por si mesmo. Este tipo de avaliação afere o valor dos custos e por meio de comparações demonstra a eficiência relativa (Missingham, 2005). Segundo Missingham surgiram investigações baseadas:

- Na determinação dos custos das atividades desenvolvidas nas bibliotecas com o objetivo de determinar como os processos e serviços poderiam ser mais rentáveis; e,
- Na implementação de técnicas de benchmarking para obtenção das melhores práticas.

Numa segunda fase os estudos de avaliação surgiram com conceitos que direcionam as bibliotecas para os serviços de qualidade e as técnicas de avaliação dos «Outcomes» (Resultados) (Hernon, 2002) e do impacto na sociedade. O foco mudou para demonstrar o sucesso da biblioteca na prestação de um retorno financeiro para a organização, no caso das bibliotecas empresariais e organizacionais, bem como a investigação ou o sucesso dos estudantes, no caso das bibliotecas de ensino superior. Nessa época desenvolveram-se novos indicadores de desempenho para calcular o valor fornecido pelas bibliotecas através da avaliação da poupança financeira das organizações, através das operações da biblioteca para captação de recursos e prestação de informações (Missingham, 2005). Broadbent e Longren desenvolveram a seguinte metodologia:

When the real impact of an information system cannot be measured, the perceived value may have to be accepted as a proxy. The perceived value

¹ A implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) consiste em executar um conjunto de procedimentos sequencialmente, desde a deteção da necessidade de iniciar um programa da qualidade até verificar os resultados finais e definir os contornos de um novo ciclo de melhoria (Paiva, A. L. & (coord.), L. C. (2001). Linhas de orientação para a implementação do sistema de gestão de qualidade. In *Manual Prático para a Certificação e Gestão da Qualidade com Base nas Normas 9000-2000* (PAIVA, A. L. & (coord.), L. C., eds.), pp. 6.2 (abril) 2. Dashöfer, Lisboa.

² «INPUTS» – São as fontes de investimentos da biblioteca (por exemplo: o dinheiro, os recursos humanos, o espaço, as coleções, os equipamentos informáticos, as bases de dados comerciais em linha). «OUTPUTS» – São os serviços/recursos resultantes dos investimentos da biblioteca, a sua avaliação possibilita quantificar o trabalho realizado (por exemplo: o número de livros em circulação, o número de respostas a pedidos de referência, o número de terminais disponíveis, o número de bases de dados acessíveis, a quantidade de material impresso nos terminais da biblioteca) Melo, L. B. (2004). Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação: investigações recentes e novos projetos In *8º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas – Nas Encruzilhadas da Informação e da Cultura: (Re)Inventar a Profissão* [CD-ROM] edit. BAD, Estoril.

approach is based on the subjective evaluation by users and presumes that users can recognise the benefits derived from an information service» (Broadbent & Lofgren, 1991).

Com esta nova metodologia realizaram-se estudos para determinar o valor dos serviços das bibliotecas. Outros métodos emergiram para calcular o valor, foram por exemplo, os estudos de caso referidos em literatura – a contribuição para o desenvolvimento de produtos, patentes ou de investigação jurídica (Missingham, 2005).

Em meados dos anos 90, uma nova etapa de investigações desperta e aborda uma visão mais abrangente do valor das bibliotecas procurando estabelecer a sua importância para gestores, agentes e clientes. Determinar as perspetivas desses grupos e, em seguida, avaliar a relevância do serviço da biblioteca surgem, inicialmente, em estudos de bibliotecas especializadas. A utilização da metodologia Balanced Scorecard (Kaplan & Norton, 1992) é desenvolvida para definir as metas, com base na visão – objetivos, e assume-se que os serviços devem ser alterados para uma melhoria dos processos. O Balanced Scorecard é um instrumento de gestão cujo conceito surgiu no setor comercial, mas pode ser adaptado às condições das bibliotecas e serviços de informação. Traduz uma perspetiva de planeamento da instituição (missão, visão estratégica e objetivos) num sistema de indicadores de desempenho abrangendo as seguintes áreas da performance: financeira, utilizadores, processos internos e melhoria das atividades. Poll afirma que, o sistema integrado de dados financeiros e não financeiros, «inputs» e «outputs», perspetivas externas (utilizadores) e internas (processos e recursos humanos), objetivos e medidas a serem implementadas, causas e resultados, combinados podem produzir uma avaliação equilibrada da biblioteca (Poll, 2001). A mesma autora (Poll, 2006), numa comunicação ao World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council, Seoul, Republic of Korea, em 2006, relata e estabelece comparações (benchmarking) para identificar os indicadores de desempenho mais consensuais dos recentes programas de avaliações de qualidade, à escala nacional, que se estão a implementar em vários países e que são os seguintes:

- BIX – Library Index, organizado pela Germany Library Association (DBV),
- CASL – Council of Australian State Libraries,
- Swedish Quality Handbook,
- HELMS – UK Higher Education Library Management Statistics,
- Benchmarking of the University Libraries Netherlands.

Um importante marco do desenvolvimento das medidas de aferição da qualidade, do desempenho e do impacto 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.

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, tornou-se rapidamente uma publicação reconhecida internacionalmente e aceite 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, intitulada *Measuring Quality*. Estes investigadores afirmam que, após decorrida uma década, emergi-

ram novas questões que têm necessariamente de ser incluídas no processo de avaliação. Foram identificados basicamente quatro aspetos 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 ação, 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 atualidade subsistem nas instituições. Os gestores de serviços necessitam ter competências para provar que utilizam os recursos com eficácia. Neste contexto, foram criados novos indicadores de desempenho para aferir a biblioteca digital.
- **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 direções das instituições quais são os retornos dos investimentos.
- **As 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.
- **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 atividades 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 abundância 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 atividade cultural, espaços privilegiados para a ocorrência de exposições, apresentações de novas publicações, discussão de grupos de literatura, palestras de várias áreas do conhecimento e ações de caráter cultural e educacional. A biblioteca como espaço físico é uma questão real que necessita ser avaliada.

O impacto real dos serviços das bibliotecas públicas deve ser aferido por dados estatísticos e indicadores qualitativos para a obtenção de resultados de auditoria social (Usherwood & Linley, 2000). Entende-se por auditoria social o processo no qual uma organização determina o seu desempenho social, relata e otimiza a sua performance. Avaliar por auditoria social é observar o impacto e o comportamento social de uma organização em relação aos seus objetivos (Usherwood, 2000). Morris, Ayre e Jones (2006) referem outros trabalhos que envolvem análise qualitativa (Bryson et al., 2002; Price et al., 2005). Esses estudos têm fornecido dados por meio de cotações obtidas diretamente dos utilizadores da biblioteca e demonstram o quanto eles valorizam as bibliotecas públicas e os impacto que elas têm nas suas vidas.

PROJETOS INTERNACIONAIS DE AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS

As iniciativas de avaliação de bibliotecas e serviços de informação, como já se mencionou, anteriormente, decorrem em inúmeros países do Mundo. Melo (2004) refere algumas das mais relevantes, tendo a perspetiva de que ultrapassaram as fronteiras dos países onde foram criadas.

O projeto LibEcon, utiliza a Internet como meio de comunicação e, recolheu continuamente estatísticas das atividades das bibliotecas e serviços de informação de cerca 37 países da Europa, América, Ásia e Austrália. Os dados são obtidos, de acordo com as Normas ISO2789 (ISO, 2006) e ISO1162 (ISO, 1998), possibilitando comparações e benchmarking entre os vários países. Este projeto foi criado pela DG13 da Comissão Europeia no âmbito do Telematics Applications Programme. A informação disponível na Internet, gratuitamente, apresenta-se num formato de fácil consulta para o benchmarking, para a fundamentação de decisões políticas a nível nacional e para utilização em trabalhos de investigação. Os dados atuais englobam, os anos de 1997 a 2001, e cobrem os setores das Bibliotecas Nacionais, Públicas, Especializadas, do Ensino Superior e Escolares (Fuegi, 2003).

O projeto EQUINOX – Library Performance Measurement and Quality Management System (EQUINOX, 2002), teve como um dos principais objetivos dar impulso a uma metodologia, a nível internacional, de avaliação do desempenho de bibliotecas incluindo a aferição do desempenho de produtos e serviços de informação em ambiente eletrónico. Após ampla consulta, a profissionais de vários países foram criados 14 indicadores de desempenho para os serviços eletrónicos das bibliotecas. Este conjunto de indicadores de desempenho representa um complemento à Norma ISO11620:1998, que define os indicadores de desempenho para os serviços tradicionais das bibliotecas (Brophy, et al., 2000). O EQUINOX desenvolveu os seguintes indicadores:

- Percentagem de população que utiliza os serviços eletrónicos de informação;
- Número de sessões de cada serviço eletrónico de informação por membro da população;
- Número de sessões remotas dos serviços eletrónicos de informação por membro de população a ser servida;
- Número de documentos a ser consultado por sessão em cada serviço eletrónico da biblioteca;
- Custo por sessão para cada serviço eletrónico da biblioteca;
- Custo por documento consultado por cada serviço eletrónico da biblioteca;
- Percentagem de pesquisas de informação submetidas eletronicamente;
- Média de utilização dos terminais informáticos da biblioteca;
- Número de horas disponíveis dos terminais da biblioteca por utilizador;
- Percentagem das sessões rejeitadas em função das sessões realizadas;
- Percentagem das aquisições em serviços eletrónicos de informação em função do total das aquisições;
- Número de presenças nas ações de formação sobre serviços eletrónicos de informação pela população total a servir;
- Pessoal da biblioteca envolvido na gestão e aquisição dos serviços eletrónicos; e,
- Satisfação do utilizador em relação aos serviços eletrónicos da Biblioteca.

Este projeto, decorreu de 1998 a 2000, e foi realizado pelo Centre for Research in Library and Information Management (CERLIM) da Manchester Metropolitan University em colaboração com 6 parceiros europeus.

Em 2006, The International Coalition of Library Consortia (ICOLC, 2006) publicou uma atualização das Guidelines For Statistical Measures of Usage of Web-Based Information Resources. Este guia de avaliação das fontes de informação eletrônicas não apresenta metodologias ou definições; trata-se de um texto onde são identificados os critérios mínimos, que os membros do consórcio consideram como indispensáveis para uma aferição deste tipo de fontes. Os dados assumidos como relevantes são:

- Número de sessões, número de pesquisas, número de seleções por menu e número de unidades consultadas em texto integral (artigos de periódicos, e-books», imagens, vídeos e obras de referência);
- Acesso, expedição, confidencialidade; e
- Recomendações para os formatos de apresentações dos resultados da avaliação.

O E-Metrics Project (Blixrud, 2003), estudo realizado pela Association on Research Libraries (ARL) em 2000/2001, investigou com profundidade técnicas de medição e modelos para descrever os serviços e as fontes eletrônicas em rede de bibliotecas. É de sublinhar a definição do conceito de recursos e serviços de rede de uma biblioteca – são os «recursos e/ou serviços eletrônicos de informação que o utilizador acede eletronicamente por um computador em rede: a) do «site» da biblioteca nas instalações da biblioteca, b) de um local remoto da biblioteca – nas instalações da Universidade, ou, c) de um local remoto da biblioteca e do campus».

Neste projeto é definido um conjunto de medidas e métodos, baseados em investigações realizados em 24 bibliotecas. O estudo apresenta estatísticas e medidas de desempenho obtidas a partir de indicadores dos serviços da rede da biblioteca. Esta investigação recomenda a obtenção de estatísticas nas seguintes áreas (Blixrud, 2003):

- Acessibilidade ao servidor de recursos: número de periódicos eletrônicos em texto integral; número de fontes de referência; número de monografias eletrônicas (e-books);
- Utilização de recursos e serviços eletrônicos: número de transações de referência eletrônicas; número de logins das bases de dados; número de pesquisas realizadas nas bases de dados;
- Número de itens pesquisados nas bases de dados e visitas ao web site e ao catálogo da Biblioteca;
- Contabilização dos investimentos em recursos da rede e das infraestruturas informáticas: custos dos periódicos em texto integral; custos das fontes eletrônicas de referência, custos das monografias eletrônicas; despesas da biblioteca para a manutenção dos catálogos bibliográficos, rede informática e consórcios; despesas para utilização de bases externas de dados bibliográficos e cooperação com outras redes e consórcios; e,
- Atividade da biblioteca digital: dimensão da coleção digital; utilização da coleção digital da biblioteca; custo da construção e da gestão da coleção digital.

O E-Metrics Project continua a desenvolver investigação: participa ativamente no projeto COUNTER (referido à frente), monitoriza os estudos de atualização das normalizações nacionais e internacionais, nomeadamente, da National Information Standards Organization (NISO) e da International Standard Organization (ISO); e realiza formações no âmbito das estatísticas para bibliotecários e profissionais da área da informação.

Em 1999, surgiu o projeto LibQUAL+ que foi desenvolvido por uma parceria entre a Association of Research Libraries (ARL) e a Texas A&M University. A metodologia LibQUAL+ ali-

cerçou-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). Os criadores do LibQUAL+ (Cook et al., 2000) referem que são cinco as dimensões do modelo SERVQUAL:

- Tangibilidade – Facilidades e aparência físicas das instalações, equipamentos, funcionários e material de comunicação;
- Credibilidade – Capacidade em oferecer o serviço prometido com confiança e precisão;
- Recetividade – 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; e,
- 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 perceção 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 perceção total da qualidade dos serviços das bibliotecas, divididos em quatro sub-dimensões: afetação do serviço – 9 itens, biblioteca como local – 5 itens, controle pessoal – 6 itens, e acesso à informação – 5 itens (ARL, 2003).

Em 2008, a estrutura do LibQUAL+ apresentava três dimensões que eram as seguintes: a afetação do serviço, a biblioteca como local e o controle da informação. Estas dimensões são traduzidas em 22 itens, isto é, indicadores de desempenho. Este projeto, 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, Egito, Emiratos Árabes Unidos e África do Sul (Thompson et al., 2008). Posteriormente, os criadores do LibQUAL+ demonstram 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) efetuam 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 sugerem a realização dos seguintes cálculos (Thompson, et al., 2008):

- Determinação do coeficiente alpha Cronbach (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 fatorial, para validação dos dados «score validity», é explicada por Maroco (2007, 36) como sendo uma técnica de análise dos dados que tem por objetivo descobrir um conjunto de variáveis inter-relacionadas de forma a criar uma escala de medida para fatores 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 diretamente observável. (...) A análise fatorial usa as correlações observadas entre as variáveis originais para estimar os fatores comuns e as relações estruturais que ligam os fatores às variáveis» (Maroco, 2007).

Nos seus últimos estudos Tompson e Kyrillidon (2012) apresentam as seguintes inovações no projeto LibQUAL +[®] Triads que é a terceira versão de protocolo do + LibQUAL[®] (isto é, LibQUAL+[®] Long, LibQUAL+[®] Lite, and LibQUAL+[®]

Triads). Este novo protocolo fornece uma análise mais detalhada do desempenho do serviço em relação às expectativas do utilizador. LibQUAL +[®] Triads constrói um procedimento inovador para determinar os coeficientes de confiabilidade e pontuação intraindividuais, para ajudar a triagem das respostas dos utilizados que não oferecem confiança.

Os programas LibQUAL +[®] Long e LibQUAL +[®] Lite incorporam métodos para a exclusão de dados não confiáveis. Os critérios dessa triagem são os seguintes:

- 1) O questionário incorpora duas perguntas sobre o mesmo item de qualidade de um serviço. Se uma resposta apresenta o valor máximo e a outra resposta, referida ao mesmo item, releva um valor mínimo então existe uma discrepância e descuido na informação apresentada pelo utilizador. Este tipo de dados não é confiável.
- 2) Quando um leitor seleciona um número inaceitável de respostas «não aplicáveis» aparentemente ele não tem conhecimento suficiente dos serviços da biblioteca e não é capaz de oferecer uma opinião informada.

O LibQUAL +[®] protocolo Triads oferece ainda uma outra forma de avaliar a confiabilidade dos dados de qualidade do serviço de uma determinada biblioteca, para que as decisões de melhoria da qualidade sejam baseadas somente em resultados significativos. Essa avaliação é baseada numa proposta de Cattell. Este investigador apresenta um padrão de aferição que distingue entre o que ele chamou de medidas «normativa» e «ipsative».

As respostas «normativas» recolhem os dados de medição de tal forma que as respostas a um item não restringem mecanicamente respostas aos itens restantes. Alguns exemplos de questões que são normativas nas suas características de medição são os seguintes:

- Avalie numa escala de um 1 (mau) a 9 (ótimo) como os funcionários da biblioteca inspiram confiança nos utilizadores.
- Classifique numa escala de 1 (mau) a 9 (ótimo) a forma como a biblioteca oferece o espaço que inspira ambiente de estudo e aprendizagem.

A resposta ao primeiro item não faz de forma alguma restringir mecanicamente a resposta ao segundo item. LibQUAL +[®] Triads apresenta determinação normativa.

No questionário do protocolo de perceção os inquiridos são solicitados a responder ainda às seguintes perguntas:

- Em quais destes três seguintes serviços a biblioteca esta a realizar o seu melhor?
- Em quais destes três seguintes serviços a biblioteca esta a realizar o seu pior?

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 projeto 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), implementado por um grupo de bibliotecários, no Brasil. Este programa teve o seu início em 2000 e tem apresentado interessante desenvolvimento na última década (USP, 2009).

COUNTER – Counting Online Usage of Networked Electronic é uma iniciativa internacional, que foi lançada em março de 2002 e, tem como principal missão servir bibliotecários, editores e distribuidores de publicações (fornecedores de recursos). Este projeto propõe facilitar a recolha e troca, em linha, de dados estatísticos das pesquisas realizadas às publicações periódicas e bases de dados em suporte eletrónico. COUNTER possibilita aos bibliotecários: comparar estatísticas de diferentes vendedores, obter informações importantes para apoio ao processo de decisão e planear as infraestruturas com mais eficácia. Por outro lado, os editores e distribuidores de publicações poderão aferir dados sobre os clientes, comparar as utilizações dos diferentes produtos e coletar valores para informar os clientes que utilizam vários fornecedores de produtos eletrónicos de informação (Shepherd, 2006).

As metodologias de aferição dos dados estatísticos, utilizadas no COUNTER, baseiam-se em iniciativas e normas com grande experiência na área da avaliação de dados com estas características, são as seguintes: E-Metrics, projeto da Association of Research Libraries (ARL), que explorou a possibilidade de definir e recolher dados da utilização e do valor das fontes eletrónicas de informação da The International Coalition of Library Consortia (ICOLC) Guidelines for Statistical Measures of usage of Web-based Information Resources (ICOLC, 2002); National Information Standards Organization (NISO) Forum on Performance Measures and Statistics for Libraries e NISO Standard Z39.7.

Este projeto tem grande apoio de associações profissionais de bibliotecários de vários países e associações de editores multinacionais.

O VALOR DAS BIBLIOTECAS

O valor das bibliotecas académicas pode apresentar múltiplas definições em função de inúmeras perspetivas. Oakleaf refere as seguintes (Oakleaf, 2010): utilização, retorno sobre o investimento, produção de mercadoria, impacto e comparação alternativa.

Utilização – Como já se referiu, anteriormente, muitos dados estatísticos recolhidos em bibliotecas académicas, nomeadamente os «inputs» e «outputs» podem refletir a utilização como valor, sugerindo que quanto maior for o número de livros que circulam melhor é a biblioteca. Esses dados estatísticos são muito úteis para a avaliação do serviço da biblioteca e a gestão dos seus recursos. No entanto, o valor baseado na utilização, não considera os «outcomes», isto é, os benefícios que resultam da atividade da biblioteca sobre os seus utilizadores (por exemplo: o grau de sucesso dos estudantes ou a produtividade da instituição).

Retorno sobre o investimento – O retorno sobre o investimento (ROI) ou taxa de retorno é uma definição muito comum de valor financeiro na análise custo – benefício. Em termos de bibliotecas podemos equacionar da seguinte forma:

$$\text{Valor da Biblioteca} = \frac{\text{Benefícios obtidos pelos utilizadores}}{\text{Custos envolvidos nos recursos materiais e humanos}}$$

Um método para analisar esta definição de valor é a determinação do valor de «compra» ou «troca», isto é, o que um utilizador está disposto a pagar pelos serviços da biblioteca e recursos em dinheiro, tempo ou esforço.

Hider refere que nas últimas décadas identificaram-se «correntes» de avaliação de bibliotecas com abordagem 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 (Hider, 2008). Na atualidade, é necessário as bibliotecas demonstrem que utilizam os recursos financeiros de um modo eficaz e responsável.

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 objetivo de estimar a razão custo – benefício. Nas últimas décadas vários autores recorreram à metodologia da Avaliação Contingencial para valorar em termos monetários os serviços das bibliotecas (Aabø, 2005a; Barron et al., 2005; BritishLibrary, 2004; Holt & Elliott, 2003; Kantor & Saracevic, 1999; King et al., 2004; McDermott, 2002; Morris et al., 2006; Morris et al., 2002) académicas, (Chung, 2007) e especializadas.

Avaliar o retorno sobre o investimento é um excelente método para implementar em vários ambientes, mas poderá apresentar alguns problemas na comunidade académica. O retorno sobre o investimento normalmente capta o que a maioria das pessoas está disposta a pagar. No entanto, neste universo podem surgir três fatores adversos que são os seguintes: o que os utilizadores estão dispostos a pagar depende da sua capacidade de pagamento, isto é, da sua condição financeira (Whitehal, 1995), os utilizadores vão pagar mais dinheiro de outras pessoas que não o seu (num estudo de uma biblioteca académica os professores estavam dispostos a pagar seis vezes mais com os recursos departamentais que com os seus próprios) (Hawgood & Morley, 1969), e os estudantes tendem a subestimar os bens imateriais (como informação) em relação aos bens materiais (Sakalaki & Kazi, 2007). Apesar destes fatores que podem causar constrangimentos na aferição, o método de Avaliação Contingencial é uma ferramenta indicada para realizar avaliações monetárias de bens culturais. Há que ter particular atenção à descrição do cenário hipotético e à formulação da questão para, minimizar os efeitos negativos e, conduzir à obtenção de dados válidos e representativos para o estudo em curso.

Produção de mercadoria – O valor pode ser também definido como a produção de mercadoria, Oakleaf refere que no ensino superior, Kelly, McNicholl e McLellan propõem o cálculo da produção de mercadoria de acordo com a seguinte fórmula (Kelly et al., 2005):

$$\text{Valor} = \text{quantidade produzida da mercadoria} \times \text{preço por unidade de mercadoria}$$

Nas definições «uso», «retorno sobre o investimento» e «produção de mercadoria» de serviços da biblioteca, a ênfase está no valor dos fornecedores dos serviços em primeiro lugar, e os valores que os utilizadores atribuem ao respetivo serviço prestado numa segunda fase (Oakleak, 2010).

Impacto da biblioteca académica – Poll (2006), define como impacto – o efeito ou a influência que os programas das bibliotecas têm nos seus utilizadores e, afirma que os «outcomes» (resultados) são a consequência visível e prática dos serviços/produtos disponíveis por esses organismos. A investigação do impacto e dos resultados das bibliotecas académicas envolve a aferição das seguintes dimensões (Poll, 2006):

- Eficácia do ensino;
- Eficácia da investigação;
- Produção do conhecimento;
- Literacia informacional;
- Sucesso académico;
- Inclusão social; e,
- Melhoria da qualidade de vida.

O estudo destas dimensões sugere a análise dos seguintes fatores:

- 1 – Correlações entre a utilização das bibliotecas e os sucessos académicos;
- 2 – Impacto das bibliotecas na literacia informacional, que pode ser traduzido pelos resultados específicos obtidos pelas ações de formação sobre a aquisição de competências para melhorar o acesso a estes produtos/serviços;
- 3 – Importância das pesquisas de informação nas bibliotecas, traduzida, por exemplo, pela percentagem de citações das publicações da coleção das bibliotecas nas teses, nos artigos científicos e nas edições académicas produzidas.
- 4 – Impacto na melhoria de vida individual da população nacional, isto é, o valor acrescentado na economia nacional pela utilização das bibliotecas. Por exemplo, a contribuição envolve duas formas:
 - Valor direto para os utilizadores destes serviços/produtos; e,
 - Benefício indireto para a população nacional proporcionada pela criação do conhecimento dos utilizadores das bibliotecas digitais nos hospitais, nos centros de investigações e nas instituições de Ensino Superior.

Comparações alternativas – Esta definição de valor baseia-se na perceção do utilizador da biblioteca em relação a alternativas competitivas (Butz & Goodstein, 1996). De acordo com esta definição, as bibliotecas precisam necessariamente de desenvolver interações com os seus utilizadores e apoiarem os leitores a alcançar os seus objetivos. É muito relevante que os utilizadores tenham a perceção que as bibliotecas são um valor acrescentado em relação aos concorrentes (por exemplo, Google). Esta definição está relacionada com o valor desejado ou o que é que um leitor quer que aconteça ao interagir com a biblioteca e/ou ao utilizar um produto/serviço da biblioteca.

Das cinco definições de valor das bibliotecas académicas, nomeadas por Oakleaf, observa-se que os bibliotecários e gestores de informação se preocupam particularmente com o valor financeiro e o valor do impacto. Para avaliar todas as partes interessadas (stakeholders), os profissionais das bibliotecas do Ensino Superior têm desenvolvido múltiplos estudos em ambas as áreas. Na atualidade, a necessidade de demonstrar às instituições os benefícios que as bibliotecas representam para as instituições académicas nunca foi tão urgente e útil sobre o eminência de estes serviços poderem no futuro próximo ser extintos.

O campo da avaliação das bibliotecas está a evoluir com o objetivo de gerar massa crítica sobre estudos empíricos. Aabø (2009), em trabalhos recentes, produziu uma meta-análise sobre o subgrupo de estudos que relata um retorno sobre o investimento ou uma relação custo – benefício. A meta-análise executada é um procedimento estatístico sobre os resultados de estudos anteriores, realizados para inferir conclusões gerais e observações de investigação empírica prévia. O conjunto de dados foi obtido de 38 estudos de avaliação de bibliotecas que relatando um retorno sobre o investimento ou o valor da relação custo – benefício. Das 38 investigações, 32 são de bibliotecas públicas, um número razoável e sufi-

ciente para indicar um resultado credível. A meta-análise demonstrou que os padrões encontrados são consistentes com as expectativas em relação aos tipos de benefícios que estão incluídos no valor do retorno sobre o investimento, os métodos utilizados e a extensão do estudo. A conclusão preliminar é que cada dólar investido em bibliotecas públicas retorna, em média, aproximadamente quatro vezes mais. Esta é uma conclusão forte, com implicações políticas (Aabø, 2009).

Os resultados de estudos recentes (McIntosh, 2013) demonstraram que a abordagem de «redução de custos» para estimar os benefícios públicos de serviços de biblioteca em investigações de retorno sobre o investimento (ROI) tendem a usar percentagens de redução arbitrárias, são inconsistentes teoricamente, e são favoráveis a superestimar benefícios de alguns serviços (por exemplo, circulação de documentos). A utilização do método de avaliação contingencial MAC apresenta alguns desafios. Muitas técnicas da MAC foram criticadas, no entanto, este método é suscetível de conduzir a estimativa mais confiável de benefícios públicos quando este é convenientemente aplicado.

AVALIAÇÃO DAS BIBLIOTECAS EM PORTUGAL

Em Portugal, desde a década de 80, verificou-se uma maior expansão nas investigações com a finalidade de avaliar a qualidade, a performance e o impacto das bibliotecas, a nível da satisfação e da literacia informacional do utilizador (Cardoso, Rodrigues, 1994; Gouveia, 1995; Ochôa & Gaspar, 2000). Na atualidade, existe uma quantidade apreciável de literatura versando a temática da avaliação de bibliotecas universitárias, públicas e escolares.

Atentos a estes fenómenos Melo e Monteiro (2001) e Lopes (2003), apresentaram investigações cuja principal preocupação é salientar a problemática de criação de modelos de avaliação que identifiquem os atributos considerados relevantes pelos utilizadores na perceção global dos serviços de bibliotecas universitárias. Melo e Monteiro realizaram um projeto que ocorreu no âmbito da avaliação do desempenho de uma biblioteca universitária. A metodologia utilizada recorre ao conceito de «indicador» de desempenho, e é baseada na Norma ISO 11620:1998 (ISO, 1998), nas International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries publicadas pela IFLA (Poll et al., 1996) e em algumas recomendações da Comissão Europeia – DG XIII (Ward et al., 1995). Determinaram o impacto da biblioteca na instituição em que está inserida. Avaliaram a qualidade de vários serviços em função do «indicador» de desempenho «satisfação do utilizador». Com base na análise dos resultados propõem novas condutas para otimização da qualidade dos serviços (Melo & Monteiro, 2001). Lopes apresenta uma investigação, realizada numa biblioteca do ensino superior, baseada na escala de Likert de cinco pontos obtendo uma estrutura fatorial de quatro dimensões: relacionamento direto com o utilizador, coleções, novas tecnologias e fiabilidade. O instrumento emergente denota boas propriedades psicométricas (Lopes, 2003).

Evidencia-se ainda que é prática normal nos relatórios de atividades de diversas bibliotecas académicas portuguesas serem incluídos capítulos sobre a avaliação da qualidade e do desempenho dos serviços prestados ao utilizador, baseado no indicador de desempenho satisfação do utilizador. Manifesta-se uma tendência ao recurso de procedimentos de gestão de qualidade como uma ferramenta importante para o planeamento e reorganização das instituições com o propósito de melhorar permanentemente os desempenhos.

Em 2006, decorreu o PIAb-on – Program Integrado de Avaliação do Consórcio b-on – Biblioteca do Conhecimento On-line. No PIAb-on, Pinto, Ochôa e Vinagre fundamentam o

seu modelo de aferição na identificação de grupos estratégicos (entidades responsáveis, entidades operacionais, bibliotecas-membro do consórcio e utilizadores finais) (Hunt, 1972) e na utilização da ferramenta Balanced Scorecard (Kaplan & Norton, 1996) para definição das perspetivas de avaliação de desempenho (recursos e parcerias, utilizadores, resultados, aprendizagem e crescimento e processos internos) (Costa, 2007).

Na Rede de Bibliotecas Públicas a situação relativa à avaliação insere-se nos Sistemas de Gestão de Qualidade (SGQ). Verifica-se que na maior parte destas bibliotecas o modelo de gestão de qualidade surge de um determinado serviço da autarquia e estende à biblioteca. O modelo de gestão escolhido não é uniformizado e são implementados com frequência os modelos ISO 9001:2000. e CAF – Estrutura Comum de Avaliação. Mesquita (2008, p.88), numa análise sobre a emergência da qualidade nas Bibliotecas Públicas de Portugal, distingue o conjunto de bibliotecas que implementaram algum tipo de SGQ. São as seguintes: Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira, Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Ponta Delgada, Bibliotecas Municipais de Lisboa, Oeiras, Oliveira de Azeméis, Aguiar da Beira, Cantanhede, Celorico de Basto, Albufeira, Faro, Maria Grande, Penafiel, Soure e Abrantes (Mesquita, 2008).

É relevante referir o Programa Integrado Avaliação do Desempenho da Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa (PAD-BLX), iniciado em 2003. Pinto, Silva e Figueiredo enfatizam que este «Programa tem como principais objetivos: desenvolver na Rede uma cultura organizacional de avaliação centrada nos clientes e contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços disponibilizados por esta Rede aos seus clientes» (Pinto et al., 2007).

No 10º Congresso Nacional de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, realizado em Guimarães em 2010, Galvão e Machado referem as metodologias de abordagem de processos de avaliação que decorreram na Biblioteca Nacional e afirmam que (Galvão & Machado, 2010):

Devidamente analisados, quer os dados estatísticos, quer os indicadores de desempenho são fonte de informação fulcral e um excelente instrumento de gestão. Permitem-nos, simultaneamente, avaliar se estamos a trabalhar para dentro, para nós próprios, ou se temos as competências, o saber e, sobretudo a vontade, de olhar para o exterior, para fora, para a comunidade, para o utilizador.

No âmbito das bibliotecas escolares a cultura da avaliação encontra-se implantada em Portugal. O Gabinete da Rede de Bibliotecas Escolares do Ministério da Educação criou um instrumento de aferição do impacto, denominado, Modelo de Avaliação da Biblioteca Escolar. Com recurso a esta ferramenta todas as bibliotecas podem, de uma maneira estruturada e normalizada, determinar a influência que estes serviços exercem na comunidade escolar e definir estratégias de melhoria no desenvolvimento das suas práticas em várias áreas de atuação (RBE, 2011).

Melo (2012) realizou um estudo que descreve os padrões de uso nas bibliotecas tradicionais e digitais da comunidade académica portuguesa, o valor em termos monetário na perspetiva do utilizador da Biblioteca do Conhecimento Online (b-on), as relações entre os padrões de uso e o valor e os fatores que o influenciam. Investigou ainda o valor da b-on usando o tempo economizado e o método de avaliação contingente na forma «willingness to pay» (WTP) e como o WTP é influenciado por vários fatores. Os resultados mostram que professores, investigadores e estudantes de doutoramento utilizam mais intensivamente

as bibliotecas digitais do que estudantes de licenciatura e mestrado. As relações benefício-custo calculadas indicam que o valor da b-on é bem valorizado em relação ao seu custo, é maior para os grupos de utilizadores que apresentam uma maior utilização destes serviços. A procura da b-on é bastante sensível ao «preço» e existe boa correlação entre a quantidade de publicações produzidas e a sua utilização.

CONCLUSÕES

Estudar e implementar métodos de avaliação de bibliotecas em relação à qualidade e aos custos são investigações desejáveis e úteis uma vez que resultam em dados para melhorar o processo de tomada de decisões.

Por outro lado é importante compreender até que ponto a biblioteca mudou os hábitos, transformou de alguma maneira a comunidade académica e a sociedade portuguesa em geral. Aprender as atuais práticas de ensino, aprendizagem e produção de conhecimento com recurso à informação existente nas bibliotecas tradicionais e na Internet. Perceber como as pessoas, de várias comunidades, usam e se apropriam da informação disponível nas bibliotecas. Perceber os sentimentos que apresentam face ao paradigma da informação em função do género e da faixa etária.

Todos estes elementos enunciados dão pistas para trabalhos futuros no âmbito da análise da qualidade e do valor das bibliotecas.

REFERÊNCIAS

- Aabø, S. (2005). Are public libraries worth their price? A contingent valuation study of norwegian public libraries. *New Library World*, 106 (11/12), 487-494.
- Aabø, S. (2009). Libraries and return on investment (ROI): a meta-analysis. *New Library World*, 110 (7/8), 311-324.
- ARL (2003). *LibQUAL+TM Spring 2003 Survey*. Washington, DC.: Association of Research Libraries / Texas A&M University.
- Barron, D., Williams, R. V., Bajjaly, S., Arns, J. & Wilson, S. (2005). *The economic impact of public libraries on South Carolina*. Columbia: University of South Carolina, Columbia. Consultado em 2 junho 2009, em <http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/home.htm>
- Blixrud, J. C. (2003). *Measures for electronic use: the ARL E-Metrics Projects – Statistics in Practice-Measuring & Management 2002, 2004*. Washington, DC: ARL – Association of Research Libraries. Consultado em 12 outubro, em <http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/Blixrud.pdf>
- Broadbent, M. & Lofgren, H. (1991). *Priorities, performance and benefits: an exploratory study of library and information units*. Melbourne: Centre for International Research on Communication and Information Technologies & Australian Council of Libraries and Information Services.
- Brophy, P., Clarke, Z., Brinkley, M., Mundt, S. & Poll, R. (2000). *Performance indicators for electronic library services*. Manchester: EQUINOX – Library Performance Measurement and Quality Management System. Consultado em 27 de dezembro 2003, em <http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>
- British Library. (2004). *Measuring our values*. London: British Library. Consultado em 15 janeiro 2007 em <http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf>
- Bryson, J., Usherwood, B. & Streatfield, D. (2002). *Social impact*. Sheffield: Centre for Public Library and Information in Society.

- Butz, H. E. & Goodstein, L. D. (1996). Measuring customer value: Gaining the Strategic Advantage. *Organization Dynamics*, 24, 63-77.
- Cardoso, A. & Rodrigues, E. (1994). Leitores e bibliotecas na Universidade do Minho. In Congresso Nacional de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, 5, Lisboa. Multiculturalismo, Vol. 2º. Lisboa: BAD.
- Cook, C., Heath, F. & Thompson, R. L. (2000). A meta-analysis of response rates in web – or Internet based surveys. *Educational and Psychological Measurement*, 60 (6), 821-833.
- Costa, M. T. (2007). Biblioteca do Conhecimento Online: pela construção da Sociedade do Conhecimento. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 9, Ponta Delgada, Açores: Bibliotecas e arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação [CD-ROM]. Lisboa: BAD.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16 (3), 197-334.
- Chung, H.-K. (2007). Measuring the economic value of special libraries. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 20 (1), 30-44.
- Davies, J. E. (2008). What does success look like? Evidence-based assessment of academic library. In Conference of Greek Academic Libraries: Academic library evaluation as a measure of Institutional Quality Assessment , 17, Ioannina, Greece. Consultado em 2 dezembro 2008, em <http://17conf.lib.uoi.gr/files/a3.Davies.pdf>
- EQUINOX. (2002). Library performance measurement and quality management system 1998-2000. Consultado em 26 outubro 2009, em <http://equinox.dcu.ie>
- FCCN. (2008). B-on: Boletim estatístico 2007. Lisboa: FCCN – Fundação para a Computação Científica Nacional. Consultado em 15 outubro 2007, em http://www.b-on.pt/dmdocuments/boletim_estatistico_2007.pdf
- Freitas, E. (1998). As bibliotecas em Portugal: elementos para uma avaliação. Lisboa: Observatório das Atividades Culturais.
- Fuegi, D. (2003). Who needs statistics? : a note the LIBECON Project. In Cultive Interactive. 9. Consultado em 22 janeiro 2004, em: <http://www.cultivate-int.org/issue9/libecon>
- Galvão, R. & Machado, A. (2010). Avaliação de qualidade: em busca da excelência das bibliotecas. In Congresso Nacional de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, 10, Guimarães: Políticas de Informação na Sociedade de Rede: Atas. Lisboa: BAD.
- Gouveia, L. (1995). Bibliotecas universitárias em contexto de mudança. *Cadernos BAD*, 1, 55-66.
- Hawgood, J. & Morley, R. (1969). Project for evaluating the benefits from university libraries: final report. Durham: University of Durham.
- Heron, P. (2002). Editorial: the practice of outcomes assessment. *Journal of Academic Librarianship*, 28 (1/2), 1-2.
- Hider, P. (2008). Using the contingent valuation method for dollar valuation of library services. *Library Quarterly*, 78 (4), 137-158.
- Holt, G. E. & Elliott, D. (2003). Measuring outcomes: applying cost-benefit analysis to middle-sized and smaller public libraries. *Library Trends*, 51 (3), 424-440.
- Hunt, M. (1972). Competition in the major home appliance industry, 1960-1970. Harvard: Harvard University.
- ICOLC. (2008). Revised guidelines for statistical measures of usage of web-based information resources. Atlanta, GA: ICOLC – International Coalition of Library Consortia. Consultado em 5 junho 2013, em <http://icolc.net/statement/revised-guidelines-statistical-measures-usage-web-based-information-resources>
- ISO. (1998). ISO 11620: Information and documentation – library performance indicators. Geneva: International Organization for Standardisation.

- ISO. (2006). ISO 2789: Information and documentation – international library statistics. Geneve: International Organisation for Standardisation.
- Kantor, P. B. & Saracevic, T. (1999). Quantitative study of the value research libraries: a foundation for the evaluation of digital libraries. Consultado 27 outubro 2010, em <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.124.6382&rep=rep1&type=pdf>
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard – measures that drive performance. Harvard Business Review, January/February, 71-79.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1996). The balanced scorecard: translating strategy into action. Boston: Harvard Business School.
- Kelly, U., McNicholl, I. & McLellan, D. (2005). Toward the estimation of the economic value of the outputs of Scottish higher education institutions. Strathclyde: University of Strathclyde.
- King, D. W., Aerni, S., Brody, F., Herbison, M. & Knapp, A. (2004). The use and outcomes of university library print and electronic collections. Consultado 27 novembro 2010, em http://web.utk.edu/~tenopir/research/pitts/Pitt_Use_Final.pdf
- Lage, M. O. P. (2003). Qualidade e inovação – discursos, normas, práticas: para um estudo de caso. In Encontro das Bibliotecas do Ensino Superior, 1, Lisboa. BAD – Grupo de Trabalho das Bibliotecas do Ensino Superior.
- Lancaster, F. W. (2012). Fifty years after – almost. In Katsirikou, A., Skiadas (eds.). (2012). New trends in qualitative and quantitative methods in libraries: selected papers presented at 2nd qualitative and quantitative methods in librerie, Crete, Greece, May 2010. New Jersey: World Scientific. p. 1-7.
- Lopes, C. A. (2003). Qualidade e inovação em bibliotecas . In Encontro das Bibliotecas do Ensino Superior, 1, Lisboa. BAD – Grupo de Trabalho das Bibliotecas do Ensino Superior.
- Maroco, J. (2007). Análise estatística: com utilização do SPSS. Lisboa: Sílabo.
- McDermott, M. (2002). National bibliographic database and national union catalogue: economic evaluation for the National Library of New Zealand. Wellington: National Library of New Zealand. Consultado em 14 dezembro 2006, em http://www.natlib.gov.nz/catalogues/library_documents/economic-valuation-nbdnuc.pdf
- McIntosh, Christopher (2013). Library return on investment: Defending the contingent valuation method for public benefits estimation. Library & Information Science Research, 35 (2),117-126.
- Melo, Luiza B. (1994). Avaliação de sistemas de recuperação de informação: breve retrospectiva dos principais projetos, Cadernos BAD, 2, 29-46.
- Melo, L. B. (2004). Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação: investigações recentes e novos projetos In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 8 , Estoril: Nas Encruzilhadas da Informação e da Cultura: (Re)inventar a Profissão, [CD-ROM]. Lisboa: BAD.
- Melo, L. B. (2005). Avaliação de desempenho das bibliotecas da Universidade do Porto: modelo de atuação, Tese de Mestrado em Arquivos, Bibliotecas e Ciências da Informação. Universidade de Évora.
- Melo, L. B. & Monteiro, M. I. (2001). Projeto de avaliação dos serviços da biblioteca da Universidade Lusíada do Porto. Páginas a&b: arquivos & bibliotecas, 7, 69-84.
- Melo, L. B., Sampaio, M. I. & Pires, C. (2008). A questão do acesso aberto em Portugal e no Brasil. In Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 15, São Paulo: Atas [CD-ROM]. São Paulo: UNICAMP/USP.
- Melo, L. B. (2012). O impacto das fontes eletrónicas de informação no Ensino Superior em Portugal. uma contribuição para a análise no contexto das bibliotecas. Tese para obtenção do grau de doutoramento em Ciências da Informação e Documentação. Évora: Universidade de Évora, 2012.

- Morris, A., Ayres, C. & Jones, A. (2006). Audiovisual materials in UK public libraries: economic sense? *Journal of Documentation*, 62 (5), 555-569.
- Morris, A., Sumsion, J. & Hawkins, M. (2002). Economic value of public libraries in the UK. *Libri* 52, 78-87.
- Mesquita, M. I. B. d. C. M. (2008). A emergência da qualidade nas bibliotecas públicas em Portugal, Tese de Mestrado em Arquivos, Bibliotecas e Ciências da Informação. Universidade de Évora.
- Missingham, R. (2005). Libraries and economic value: a review of recent studies. *Performance Measurement and Metrics*, 6 (3), 142-158.
- Oakleak, M. (2010). Value of academic libraries: a comprehensive research review and report. Chicago: American Library Association.
- Ochôa, P. & Gaspar, L. (2000). A avaliação da gestão da qualidade nas bibliotecas portuguesas resultado de um projeto de investigação (1998-1999). In *Gestão da qualidade na Administração Pública*. Ministério da Educação – Secretaria Geral, Lisboa.
- Paiva, A. L. (2001). Linhas de orientação para a implementação do sistema de gestão de qualidade. In Paiva, A. L. (coord.). *Manual Prático para a Certificação e Gestão da Qualidade com Base nas Normas 9000-2000*, (abril) 2, pp. 6.2. Lisboa: Dashöfer.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pinto, L. G., Silva, P. & Figueiredo, F. E. (2007). Melhorar e promover o valor da Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa: uma abordagem centrada na avaliação do desempenho (2003-2006). . In *Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 9, Ponta Delgada, Açores: Bibliotecas e arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação : Atas, [CD-ROM]. Lisboa: BAD.
- Poll, R. (2001). Managing service quality with balanced scorecard. In 67th IFLA Council and General Conference, Boston.
- Poll, R. (2006). Quality measures on a national scale – comparison of projects. In *World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council*, Seoul, Hague: IFLA. Consultado em 15 junho 2007, em <http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/105-Poll-en.pdf>
- Poll, R. (2008). Ten years after: measuring quality revised. *Performance Measurement and Metrics*, 9 (1), 26-37.
- Poll, R., Boekhorst, P. t. (2007). *Measuring quality: performance measurement in libraries*. Munchen: S. G. Saur.
- Poll, R., Boekhorst, P. t. & Hiraldo, R. A. (1996). *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. Munich; New Providence: K.G. Saur.
- Price, Waterhouse & Coopers. (2005). *Libraries impact project*. London: Laser Foundation, PricewaterhouseCoopers LLP.
- Ranganathan, S. R.(1931). *The five laws of library science*. Madras: The Madras library association. Consultado em 10 fevereiro 2013, em <http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.b99721;view=1up;seq=13>
- RBE. (2011). Portal RBE: Modelo de avaliação da biblioteca escolar. Lisboa: Ministério da Educação. Gabinete da Rede de Bibliotecas Escolares. Consultado em 9 julho 2011, em <http://avaliacao.rbe.min-edu.pt/login.jsp>
- Sakalaki, M. & Kazi, S. (2007). How much is information worth? Willingness to pay for expert and non-expert information goods compared to material goods in lay economic thinking. *Journal of Information Science*, 33 (3), 315-325.
- Shepherd, P. (2006). The COUNTER code of practice: books and reference: books and reference works:

- release 1. In Counter Online Metrics. Consultado em 29 agosto 2006, em http://www.projectcounter.org/cop/books/cop_books_ref.pdf
- Thompson, B. (2006). *Foundations of behavioral statistics: an insight-based approach*. New York: Guilford.
- Thompson, B., Kyrillidou, M. & Cook, C. (2008). 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* 9 (3), 202-215.
- Thompson, B., Kyrillidou. (2012). Preliminary Results from the LibQUAL+® Triads Protocol: Using Ipsative Measurement to Assess Highly Desired Outcomes. In *QQML2012 – Qualitative and quantitative methods in libraries*, Limerick, Irland, May 2012.
- Usherwood, B. (2000). Demonstrating impact through qualitative research. *Performance Measurement and Metrics*, 3 (3), 117-122.
- Usherwood, B., Linley, R. (2000). Evaluating equity in public library services. *Journal of Librarianship and Information Science*, 32 (2), 72-81.
- Sistema Integrado de Bibliotecas: USP. (2009). Relatório do programa de avaliação da qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBI/USP: PAQ/2009. São Paulo: USP.
- Vanhouse, N. A., Lynch, M. J., McClure, C. R., Zweizig, D. L. & Rodger, E. J. (1987). *Output measures for public libraries: a manual of standardized procedures*. 2nd ed. Chicago: American Library Association.
- Ward, S., Sumsion, J., Fuegi, D. & Bloor, I. (1995). *Library performance indicators and library management tools*. Luxembourg: European Commission DG-XIII-E3.
- Whitehal, T. (1995). Value in library and information management: a review. *Library Management*, 16 (4), 3-11.