

*Avaliação da Qualidade em  
Bibliotecas e Serviços de Informação  
metodologias e instrumentos*



FACULDADE DE CIÊNCIAS  
UNIVERSIDADE DO PORTO

**Departamento de Matemática Aplicada**

**Biblioteca**

**Luiza Baptista Melo**

**lbmelo@fc.up.pt**

I Jornadas GABUP

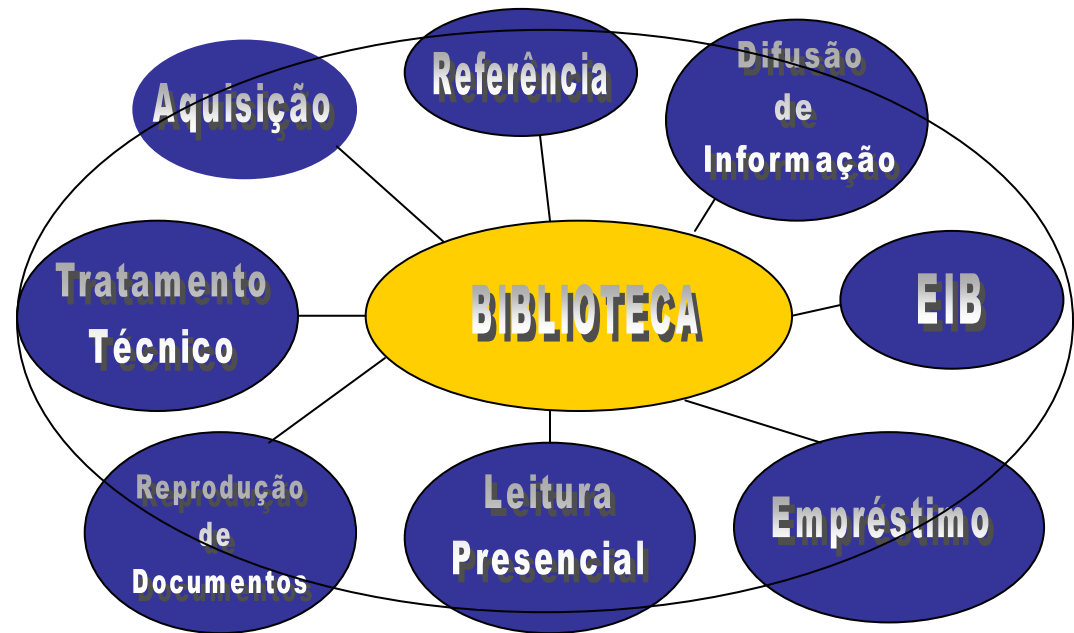
Reitoria da Universidade do Porto

4 de Julho de 2003

# *Serviços de Documentação e Informação*

No passado, a **qualidade** da Biblioteca era vista como sinónimo do tamanho da colecção – uma avaliação do que a Biblioteca **tem** e não do que a Biblioteca **faz**.

## **Qualidade**

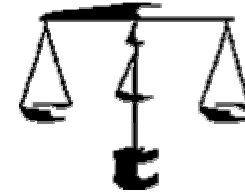


# *Introdução (1)*



- Características dos serviços:
  - Tangíveis
  - Intangíveis
- «o serviço prestado diz-se de qualidade quando é capaz de confirmar, de forma consistente, as expectativas que levaram o cliente a adquiri-lo » **(Parasuraman, 1985)**

## *Introdução (2)*



- Qualidade em serviços públicos é definido como sendo “ **uma filosofia de gestão que permite alcançar uma maior eficácia e eficiência dos serviços, a desburocratização e simplificação de processos e procedimentos e a satisfação das necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos.**”

Decreto- Lei nº166/99 de 13 de Maio



## *Introdução (3)*

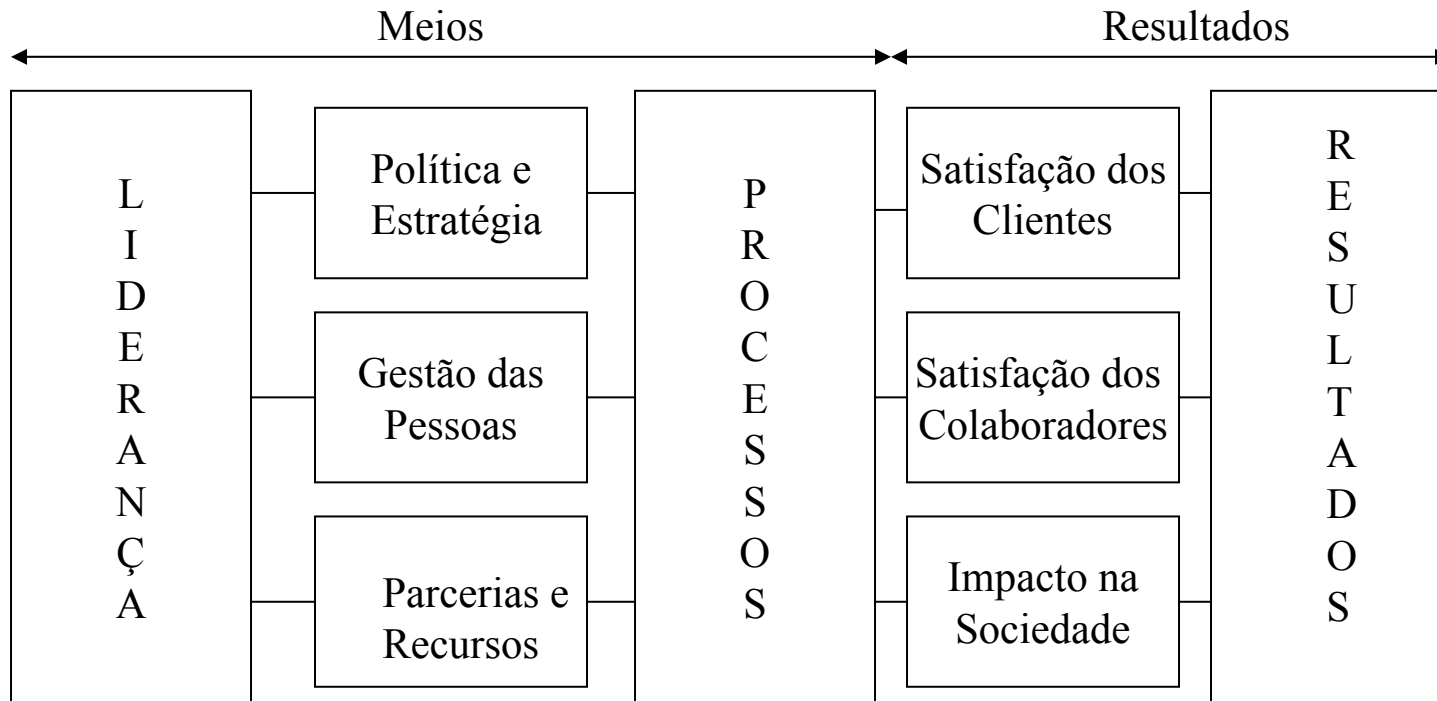
- Em meados dos anos 80, surgem em diversos países, nomeadamente nos anglo-saxónicos, manuais da autoria de associações profissionais de bibliotecários.
- IFLA Section of University Libraries and other General Research Libraries (1996). *Measuring quality: International guidelines for performance measurement in academic libraries*. Muchen: Saur.
- Em Portugal, apesar desta temática ter despertado desde logo grande interesse, constata-se que só em meados dos anos 90 surge literatura sobre a avaliação de bibliotecas e centros de documentação.

# *Modelos de Avaliação da Qualidade*



- **Modelo de Excelência da EFQM** criado pela Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade
- **Estrutura Comum de Auto-Avaliação da Qualidade das Administrações Públicas** da União Europeia, 2000, (designada por CAF – Common Assessment Framework) baseado nos modelos EFQM e da Academia Speyer.  
<http://www.eipa.nl/CAF/pt/Introduction.htm>
- **Modelo SERVQUAL** modelo americano criado por Parasuraman, Berry e Zeithaml, em 1988
- **Norma ISO 11620:1998**, criada pela Organização Internacional de Normalização

*Modelo de Excelência da EFQM(1)*  
*European Foundation for Quality Management, 1999*



**O modelo de excelência da EFQM envolve 9 critérios de avaliação.**

([http://www.efqm.org/model\\_awards/model/excellence\\_model.htm](http://www.efqm.org/model_awards/model/excellence_model.htm) )

## *Modelo de Excelência da EFQM(2)* *(European Foundation for Quality Management, 1999)*

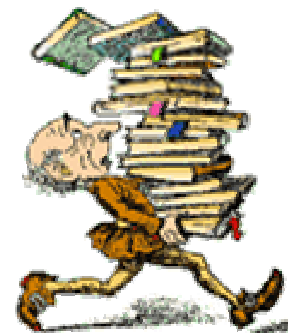


- **Liderança** - comportamentos e acções dos dirigentes para apoio e promoção da cultura da gestão de Qualidade Total
- **Política e Estratégia** - modo como é equacionada, implementada e avaliada a política de estratégia e convertida em acções
- **Gestão das Pessoas** - gestão dos recursos humanos eficaz para o aproveitamento de todo o potencial dos funcionários
- **Parcerias e recursos** - gestão eficaz e eficiente das parcerias e dos recursos
- **Processos** - prática da organização para identificação, gestão, avaliação e optimização dos processos
- **CrITÉrios e resultados** – avaliação da satisfação dos clientes, satisfação dos colaboradores, impacto na sociedade e resultados da actividade
- **MonitorDoc – modelo de monitorização da Qualidade nos Centros de Documentação, 1999**



# Modelo *SERVQUAL*

*(Cook e Thompson, 2000)*



- **Tangibilidade** – facilidades e aparências físicas das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação
- **Credibilidade** – habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão
- **Receptividade** – disposição para ajudar o utilizador e fornecer um serviço com rapidez e presteza
- **Garantia** – Conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança
- **Empatia** – cuidado em oferecer atenção individualizada aos utilizadores

■ **O modelo LibQUAL+ é um projecto de avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas baseado no modelo SERVQUAL.**



■ (<http://www.arl.org/libqual/geninfo/faqgen.html> )

# *Normas ISO*



- **Norma ISO 2789:1991 – Information and documentation – International library statistics**
- **Norma ISO 11620:1998 – Information and documentation – Library performance indicators**
- **ISO 11620:1998 /Amd. 1:2003 – Additional performance indicators for libraries**
- **Norma ISO 9001:2000 – Sistema de gestão de qualidade. Requisitos**

# ISO 11620:1998 – Information and documentation – Library performance indicators



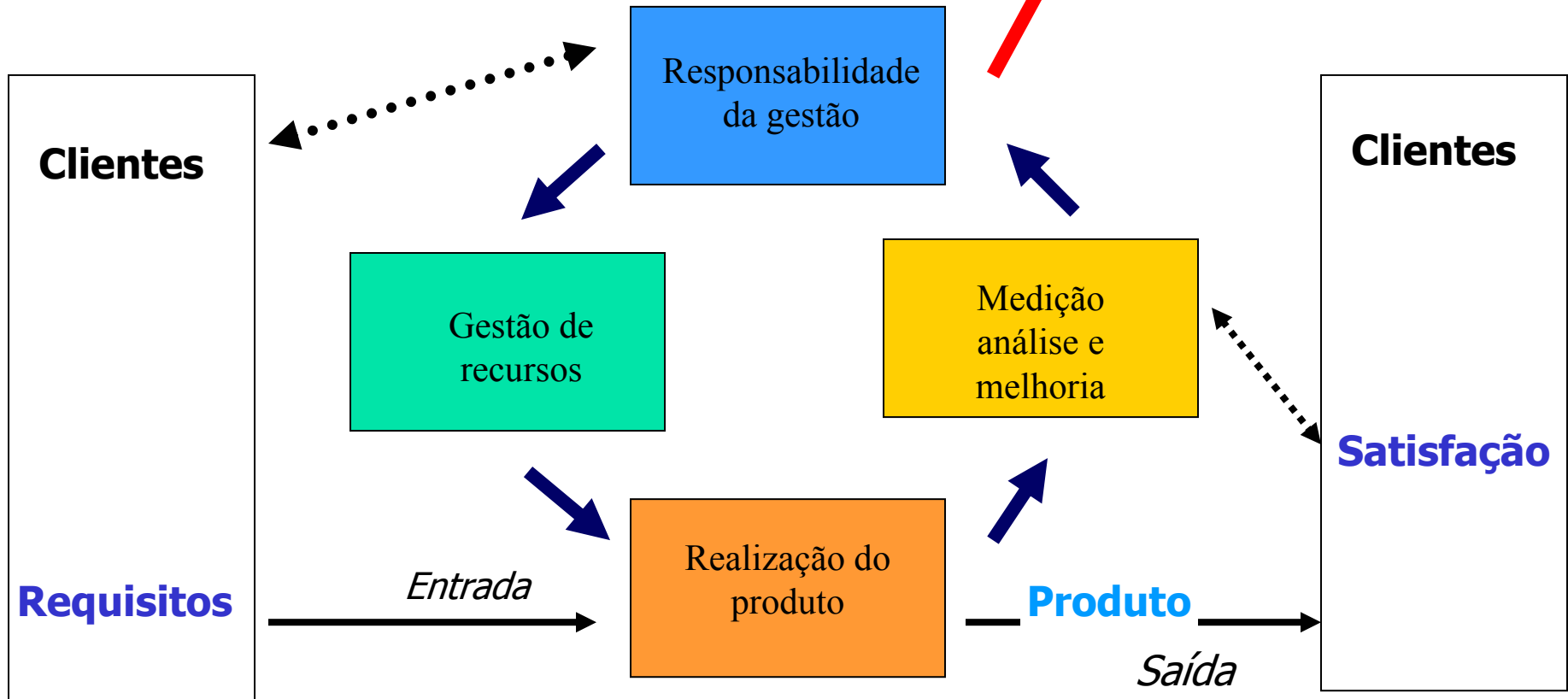
ISO 11620:1998 /Amd. 1:2003 – Additional performance indicators for libraries

- É utilizada em qualquer tipo de biblioteca
- Baseia-se na noção de *indicador de desempenho*
- Contém a definição de 34 indicadores de desempenho
- Não contempla indicadores de desempenho específicos para serviços de informação, formação de utilizadores e serviços electrónicos.

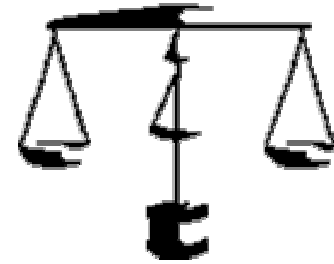
# Norma Europeia EN ISO9001:2000



## Melhoria contínua do sistema de gestão de qualidade



# *Benchmarking*



- O **benchmarking** - processo periódico e contínuo de avaliação e comparação dos resultados das actividades de um serviço. (Benchmarking interno, benchmarking competitivo, benchmarking funcional)
- **assumem-se exemplos de boas práticas,**
- **facilita as tomadas de decisão,**
- **favorece uma atitude receptiva e aberta às novas ideias e continuas adaptações,**
- **desenvolve uma maior sensibilidade à importância da cultura organizacional.**

# *Exemplos Práticos de Aplicação dos Modelos de Avaliação Da Qualidade*

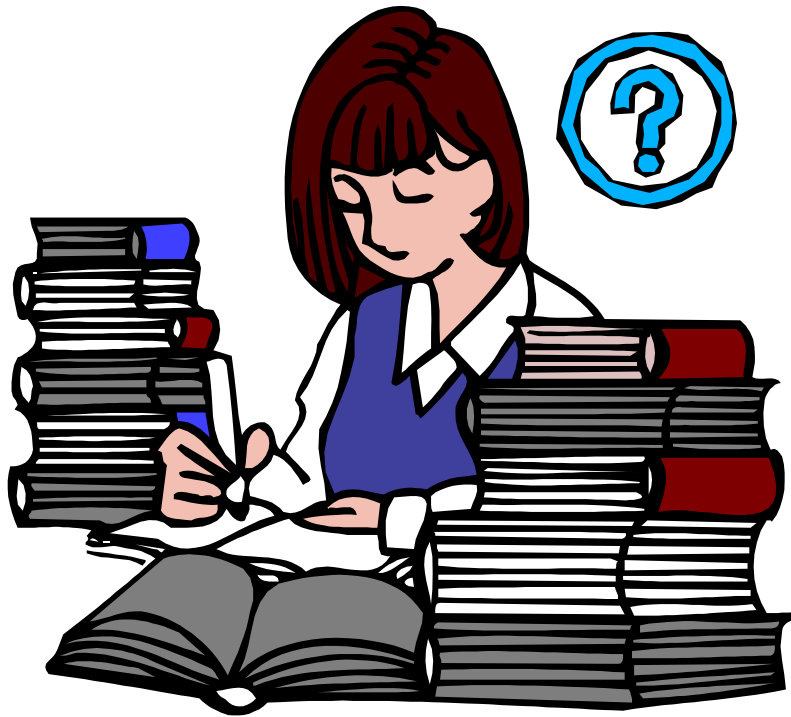
## Baseados na ISO 11620:1998

- **Avaliação do desempenho de uma biblioteca universitária**
- MELO, Luiza Baptista ; MONTEIRO, Maria Isabel (2001). "Projecto de avaliação dos serviços da Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto". *Páginas a&b*. 7 69-84.
- **Qualidade para a Rede de Centros de Recursos em Conhecimento (RCRC)**
- Observatório da Qualidade em Serviços de Informação e Conhecimento, 2002.
- <http://www.crcvirtual.pt>

## Baseado no modelo LibQUAL+

- **Programa de Avaliação da Qualidade do SIBi/USP**
- Realizado no Brasil envolvendo 39 bibliotecas universitárias, 2002-2003.
- <http://www.usp.br/sibi/>
- [http://www.sibi.usp.br/gestao/proj10/10020325monografia\\_protap.pdf](http://www.sibi.usp.br/gestao/proj10/10020325monografia_protap.pdf)
- <http://www.fob.usp.br/paq>

# Conclusão



- “Qualquer biblioteca é livre de escolher o sistema de avaliação que convém aos seus intentos”

Rowena Cullen

# *Bibliografia*

- CUNHA, Miguel Pina (2002). *Introdução à qualidade de serviços: a perspectiva da gestão de recursos humanos*. Lisboa: ISPA.
- ECO, Umberto (1983). *A biblioteca* .- Lisboa: Difel.
- THE INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (1998). *ISO 11620 Information documentation – library performance indicators*. Genève: ISO.
- THE INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2003). *ISO 11620:1998 /Amd. 1 – Additional performance indicators for libraries* . Genève: ISO.
- MELO, Luiza Baptista ; MONTEIRO, Maria Isabel (2001). “Projecto de avaliação dos serviços da Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto”. *Páginas a&b*. 7 69-84.
- HERNON, Peter (2002). “Quality: new directions in the research”, *The Journal of Academic Librarianship*. 28 4, 224-231.
- MELO, Luiza Baptista ; SAMPAIO, Maria Imaculada (2003). “Avaliação da qualidade em serviços de informação: uma visão luso brasileira ”. *Páginas a&b*. 11 37-60.