

Indicadores de desempenho de bibliotecas no campo da saúde:

Um estudo piloto na Fiocruz.

Autores

Autor:

Guimarães, Maria Cristina S.

Co-autores:

Lins, Etiene Gonzalez

Rodrigues, Jeorgina Gentil,

Santos, Japor, Márcia,

Etiene Gonzalez,

Lamarão, Camila Clementino,

Silva, Vânia Guerra da,

Silva, Diones Romos da

As the libraries' environment change to one of increasing accountability, institutional outcomes and user centered, Ciet – Center of Scientific and Technical Information has been established a research project to develop a methodology for performance indicators. Based on ISO 11620 a team of researchers and librarians have been working in a set of indicators for evaluating purpose for all its three libraries .This paper describes the way pursued so far and the collaboration process that has been shaping the whole process.

Keywords: Performance Indicators; International Standard; Library Service Quality

1. Introdução

Os serviços de informação, e mais especialmente as bibliotecas, chegaram ao século XXI com um amplo leque de oportunidades e desafios. Na medida em que a sociedade contemporânea se configura como a “Sociedade da Informação”, à biblioteca cabe o imperativo de se *re*-pensar e se *re*-configurar, e já não só como um locus privilegiado de acesso e estoque de informação codificada, quer registrada em papel ou em meio eletrônico. A dinâmica atual do empreendimento científico, o volume crescente de informação publicada em novos e numerosos títulos de periódicos, representativos de novas especialidades e temáticas das áreas do conhecimento, conferem à gestão da informação científica um alto grau de complexidade.

Some-se a isso um uso intensivo das novas tecnologias de informação, que cobram dos profissionais de informação novas competências e habilidades. Usuários cada vez mais demandantes da qualidade de serviços oferecidos, e gestores e tomadores de decisão mais ciosos e preocupados com decisões mais acertadas e com os custos de manutenção de acervos dispendiosos, em tempos de recursos financeiros escassos, compõem o quadro sumário dos maiores desafios colocados à gestão das bibliotecas.

Para as bibliotecas, como para todas as organizações, planejar passa a ser atividade vital na busca de maximizar os recursos disponíveis e tirar o melhor proveito das facilidades e tecnologias a sua disposição. O investimento contínuo em inovação deve ter seu foco não só nas práticas e estruturas técnicas, mas também nas organizacionais e humanas, dentro de um ambiente onde as orientações políticas devem ser claras e objetivas: o foco da biblioteca não é o seu acervo, mas a quem ele está a serviço.

Uma das mais valiosas estratégias de planejamento de bibliotecas são as avaliações de desempenho. Por desempenho entende-se o grau de atendimento dos objetivos propostos para a biblioteca, particularmente em termos das necessidades dos usuários. A medida de desempenho deve indicar se a biblioteca está atendendo ao planejado, a partir de uma coleção de dados estatísticos. Desde meados do século passado, e especialmente na Grã-Bretanha e nos Estados Unidos da América, o interesse na área levou ao desenvolvimento e divulgação de uma grande variedade de estudos e abordagens sobre medidas de desempenho. Dessa variedade nasceram orientações metodológicas diversas, com focos e recortes em diferentes atividades, produzindo um amplo conjunto de indicadores, processo esse que, se em muito contribui para o entendimento de diferentes contextos e processos de gestão de bibliotecas, pouco tem auxiliado na padronização que permite a comparação e o traçar de novas metas. A situação se torna mais desafiante para o caso de várias e diferentes perfis de bibliotecas ligadas a uma mesma organização.

De forma clara, as medidas de desempenho guardam particularidades a cada biblioteca individualmente (missão), e devem ser analisadas tendo por base a explicitação dos objetivos da organização como um todo. As medidas de desempenho são um instrumento para o processo de avaliação, que essencialmente envolve julgamentos de valor. Dispor de instrumentos de padronização de coleta de dados e desenvolvimento de indicadores é então uma atividade fundamental para assegurar, na justa medida técnica, que o processo de avaliação seja o mais transparente e equitativo possível entre diferentes bibliotecas.

Em resposta a essa necessidade de padronização, a ISO – *International Standard Organization*, ainda no começo dos anos noventa, se debruçou sobre o desafio da criação de padrões para medida de desempenho das bibliotecas, o que resultou na Norma ISO 11620/98¹ (Information and Documentation – Library Performance Indicators). Esse esforço nasceu em um ambiente de globalização, de integração de blocos regionais, de disputa internacional por fundos de pesquisa, e não menos importante, de cooperação internacional entre bibliotecas.

Esse é o contexto que acolhe o desafio tomado pelo **Ciet** – Centro de Informação Científica e Tecnológica, Unidade da Fundação Oswaldo Cruz – **Fiocruz**, instituição de reconhecida competência internacional no campo da pesquisa, desenvolvimento, produção e formação de

recursos humanos em saúde e ciências biomédicas. Atualmente, são dez as bibliotecas que atendem e ofertam informação e serviços para tão variadas atividades. Cada biblioteca se insere em um contexto impar, possui um acervo diferenciado e desenvolve atividades particulares com vistas a atender um grupo de usuários com perfil específico e necessidades próprias.

A prática da avaliação, através de medidas de desempenho, ainda que reconhecida e abraçada como atividade primordial para planejamento e gestão coordenada das bibliotecas, ainda carece de uma visão orgânica e integradora. Paralelamente, em tempos de recursos financeiros escassos, eficiência e eficácia são conceitos chave para produzir evidências para o tomador de decisão. A padronização das medidas de desempenho, tomando a ISO 11620 como ponto de partida, foi a estratégia adotada na busca de harmonia entre as métricas atuais de cada biblioteca. Ainda que se reconheça que a limitação da abrangência da referida Norma, é entendimento que representa um primeiro e fundamental passo a ser dado pela instituição.

O presente trabalho relata o desenho e os primeiros passos de um projeto de pesquisa em andamento, ressaltando o ambiente de cooperação e colaboração que vêm propiciando uma discussão frutífera e um estratégico processo de aprendizagem.

2. Metodologias para medida de desempenho de bibliotecas

É certo que toda biblioteca, deve procurar manter-se constantemente atualizada frente a um mundo extremamente informatizado e globalizado, ou seja, um mundo sem fronteiras, extremamente dinâmico, trabalhado na velocidade da informação instantânea. É evidente a necessidade de processos avaliativos. Deve-se ampliar a capacidade da biblioteca acompanhar, através da gestão e do gerenciamento de seus recursos, as transformações da realidade, buscando a adoção de políticas que dêem conta dessa oxigenação, sem esquecer das demandas dos usuários. Lancaster (1996)² propõe que “Crescimento saudável implica adaptação a condições constantemente mutáveis, e adaptação implica avaliação para determinar que mudanças precisam ser feitas e qual a melhor maneira de realizá-las”.

Na Europa, nos Estados Unidos, no Japão e na Austrália muitos estudos foram desenvolvidos, sobretudo nas décadas de 80 e 90, abordando a questão da avaliação de bibliotecas para abarcar novos serviços e produtos desenvolvidos para atender as demandas da Sociedade da Informação. Nesse sentido, o processo clássico de avaliação, que se guiava pela relação *Inputs/Outputs* (*Entrada/Saída*) passa a incorporar também o conceito de *Outcomes* (*Resultados*) ou, a avaliação dos impactos e/ou benefícios dos serviços prestados, onde os usuários passam a ser o foco central.

Muitas iniciativas no sentido da formulação de metodologias de avaliação podem ser mencionadas. Entre elas encontram-se: *CAMILE*³ (*Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe*), estimulou e difundiu os resultados de quatro projetos de bibliotecas da União Européia; *International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*⁴ (apud MELO, 2004)⁵ – publicada pela IFLA, em 1996, é um conjunto de diretrizes para avaliar o desempenho de serviços de bibliotecas acadêmicas; *LIBQUAL+™*⁶ no âmbito americano, é o projeto na área de avaliação da qualidade de serviços desenvolvido pela Association of Research Libraries (ARL); *SERVQUAL*⁷: *Measuring Service Quality in Academic Libraries*, é um modelo que foi adaptado à bibliotecas públicas e acadêmicas.

Cada uma dessas experiências e metodologias foi utilizada em tempos e contextos específicos, e não se abrem a julgamentos de valor. Devem ser entendidas como mais ou menos adequadas às necessidades de seu uso.

No Brasil, a mais conhecida experiência de grande porte aconteceu na Universidade de São Paulo. O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo – SIBI/USP, desenvolveu o PAQ - Programa de Qualidade de Produtos e Serviços de Informação⁸ para ser implementado em sua rede de bibliotecas. Englobou duas metodologias diferentes de avaliação, o SERVQUAL e o LibQUAL +™, ajustadas às características das bibliotecas. No relatório, entre outras importantes conclusões, destaca-se a importância do conhecimento das necessidades do usuário: “No ambiente acadêmico, considera-se que o desconhecimento em relação a essas necessidades pode comprometer as atividades de ensino, pesquisa e a geração de novos conhecimentos” (SAMPAIO, 2001)⁸

A **avaliação de desempenho**, por seu lado, engloba a coleção e análise de dados que descreve o desempenho de uma biblioteca, ou seja, uma medida de desempenho deve servir a comparação do que está sendo feito (desempenho), com o que deveria ser feito (missão) e com aquilo que se gostaria de fazer (metas). Dessas investigações foi reforçada a necessidade do desenvolvimento de **indicadores** para quantificar o desempenho, em função dos objetivos que se pretende atingir. A Norma ISO 11620, sua melhor expressão, apresenta um conjunto de definições e metodologias que marca uma nova etapa para o desenvolvimento da avaliação dos serviços, dentro de uma perspectiva dinâmica e incremental. Foi resultado de um esforço da comunidade internacional de bibliotecas internacionais ao longo das décadas de 80 e 90. Seu principal propósito é defender o uso de indicadores de desempenho em bibliotecas oferecendo uma orientação robusta para obtenção de estatísticas.

Como padrão, estabelece um grupo de indicadores para aplicação em todos os tipos de bibliotecas. Além disso, estabelece uma relação entre qualidade de serviços de biblioteca e o tópico mais amplo de administração e garantia de qualidade, uma vez que valida e apóia-se na Norma ISO 9004-2.⁹ Em sua primeira publicação citava vinte e nove indicadores, que foram acrescidos de mais seis com a edição de uma emenda, em 2003, explicitando seu caráter incremental. Para cada indicador constam: objetivo, escopo, definição, metodologia, interpretação e fontes de referência e, entre os procedimentos são adotados cálculo de percentual, amostragem, questionário e entrevista. Além disso, oferece detalhada orientação sobre a metodologia e análises sobre seu emprego. Alguns setores dos serviços de biblioteca, como, por exemplo, treinamento de usuário e serviços eletrônicos, não estão contemplados, mas são cobertos em outra norma, a ISO 2789/2003¹⁰.

É reconhecido que a Norma ISO 11620 proporciona as condições requeridas para um salto de qualidade no que tange aos processos de avaliação de bibliotecas. A propósito, eis o que ponderou Carbone (1998)¹¹ analisando-a:

Os bibliotecários não podem mais se limitar a relatar seus serviços somente a partir de dados estatísticos sobre os recursos e atividades da biblioteca. Eles devem provar que atendem às necessidades dos usuários e provar de que maneira e a que ponto os serviços da biblioteca as atendem.

A Norma sugere ainda que os resultados da aplicação dos indicadores podem ser comparados em tempos diferentes numa mesma biblioteca e podem ser feitas comparações entre bibliotecas, porém com extrema cautela. Para o estabelecimento de novos indicadores (conteúdo informativo, comparabilidade, propriedade e outros) devem ser observados critérios, bem como a sua adequada descrição.

Deve ser enfatizado que o valor dessa Norma reside, sobretudo, no fato de ser aplicável a qualquer tipo de biblioteca e, por isso, prover uma base e linguagem única para o caso de diferentes perfis de bibliotecas acolhidas sob uma mesma coordenação, como é o caso do Cict/Fiocruz.

3. O contexto de estudo – o Cict/Fiocruz

A Fundação Oswaldo Cruz - Fiocruz é uma instituição vinculada ao Ministério da Saúde que abriga atividades que incluem o desenvolvimento de pesquisas; a prestação de serviços hospitalares e ambulatoriais de referência em saúde; a fabricação de vacinas, medicamentos, reagentes e kits de diagnóstico; o ensino e a formação de recursos humanos; a informação e a comunicação em saúde, ciência e tecnologia; o controle da qualidade de produtos e serviços; e a implementação de programas sociais. Tem como missão promover a saúde e o desenvolvimento social, gerar e

difundir conhecimento científico e tecnológico, ser um agente da cidadania. Através de programas de informação e comunicação, vem procurando cumprir papel da maior relevância, o que deu margem, certamente, para que fosse premiado pela UNESCO, em 2002, como a instituição do ano na área das ciências.

A Fiocruz guarda em sua história uma relação visceral com a informação. É viva em sua memória, cultura e imaginário a fala de seu patrono e fundador, Oswaldo Cruz, personalidade reconhecida internacionalmente: “Corte-se até a verba para a alimentação. Mas não se sacrifique a biblioteca”. Atualmente, a instituição conta com dez bibliotecas distribuídas por diferentes regiões do país, cada uma atendendo a um perfil diferenciado de usuários e suas respectivas necessidades de informação. O comprometimento com e a valorização da informação, como ingrediente vital para a pesquisa, é um dos fatores que certamente conduziu, nos anos oitenta, a criação de uma unidade técnica dedicada à guarda, planejamento e gestão da informação científica e tecnológica no campo da saúde.

O **Cict - Centro de Informação Científica e Tecnológica** é responsável por formular políticas, desenvolver estratégias e executar ações de informação e comunicação no campo da ciência e tecnologia em saúde que respondam as demandas da sociedade e do Sistema Único de Saúde (SUS), e de outros órgãos governamentais. Ao Cict estão diretamente subordinadas três bibliotecas, as quais são o foco do presente estudo.

A **Biblioteca de Manguinhos (BIBMANG)** atua como Centro de Referência em Biomedicina para as instituições de pesquisa no país e oferece suporte ao desenvolvimento do ensino e da pesquisa no âmbito da Fiocruz. Atende ao corpo de docentes, de pesquisadores e alunos de Pós-Graduação da Instituição e da comunidade em geral. A **Biblioteca do Instituto Fernandes Figueiras (BIBIFF)** está voltada para saúde da mulher da criança e do adolescente. Suas áreas de especialização são o aleitamento materno, genética, ginecologia e obstetria, infecção hospitalar, nutrição, patologia e pediatria. Seu público-alvo é composto por profissionais de saúde, alunos de pós-graduação, professores, pesquisadores do Instituto Fernandes Figueiras e da rede pública e privada de serviços de saúde. Por fim, a **Biblioteca da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (BIBENSP)** atende ao corpo de docentes, pesquisadores e alunos de pós-graduação da Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP), e é aberta também à comunidade em geral. Atua como Centro de Referência a todos os Cursos Descentralizados de Saúde Pública desenvolvidos no país e à Rede Pública de Serviços de Saúde no Estado do Rio de Janeiro.

Essas bibliotecas foram criadas em momentos diversos, para atender clientela e necessidades particulares, e se inserem em contextos singulares de práticas do campo da saúde. A estratégia de planejamento e gestão se faz em um delicado balanço entre autonomia e coordenação central, no

reconhecimento das especificidades e na responsabilidade de um todo harmônico que deve ser traduzida, de forma transparente, ao tomador de decisão, especialmente no que diz respeito aos investimentos financeiros. As atividades relacionadas a mensuração de indicadores de desempenho, ainda que realizada anualmente, carece de caráter sistêmico. Da mesma forma, a realização de estudos de satisfação de usuários ainda não está incorporado como instrumento de gestão.

Ciente de suas responsabilidades, e em um ambiente cooperativo, o Cict colocou o desafio de propor uma metodologia padrão para desenvolvimento de indicadores de desempenho adequados e compatíveis com as singularidades das bibliotecas em questão. A Norma ISO 11620 se colocou então como instrumento estratégico para, em uma primeira etapa, prover uma padronização das métricas de desempenho das bibliotecas.

4. O Projeto - *Instrumento de Medida de Desempenho para as Bibliotecas do CICT*

O projeto **Instrumento de Medida de Desempenho para as Bibliotecas do Cict** foi concebido e iniciado em 2004 com o objetivo principal de propor medidas de desempenho padrão para as três Bibliotecas sob a direção do Cict.

A equipe diretamente ligada ao seu desenvolvimento é formada por um coordenador, um bibliotecário representante de cada uma das Bibliotecas, dois bolsistas e um consultor.

A etapa inicial envolveu o levantamento de literatura e a busca por relatos de experiências prévias com a utilização da Norma ISO 11620, particularmente no Brasil. A literatura identificada tem uma particularidade tal que aponta para indícios sobre uma provável relação entre a discussão e a aplicação da Norma e o grau de desenvolvimento de práticas de avaliação. No contexto brasileiro, nenhuma referência foi localizada.

A etapa seguinte envolveu um diagnóstico preliminar no âmbito das três Bibliotecas no que diz respeito à clientela, serviços, procedimentos, infra-estrutura e produtos, à luz da Norma ISO 11620, visando a identificação fatores relevantes para avaliação. Esse diagnóstico foi de fundamental importância para identificação de semelhanças e dessemelhanças entre as três Bibliotecas, favorecendo um *re*-conhecimento dos contextos e das práticas individuais.

Esse diagnóstico foi também um pré-requisito para a realização da primeira oficina de trabalho que propiciou a efetiva implementação do projeto na medida que ela foi geradora de alianças e “compromissos” primeiramente entre as Bibliotecas, e entre essas e os tomadores de decisão. O objetivo foi a discussão coletiva de um conjunto de indicadores propostos pela Norma, selecionados em função do esforço necessário, do tempo e da resposta a ser dada aos tomadores de decisão. Foram eles: **satisfação do usuário; visitas *per capita* à biblioteca; disponibilidade de títulos; índice de uso de documentos; índice de Informações corretas fornecidas; disponibilidade das**

instalações; índice de uso das instalações; índice de ocupação dos assentos; relação *per capita* entre servidores para atendimento e o staff total da biblioteca e porcentagem do total da equipe dedicada a serviços ao usuário. A eleição desse conjunto de indicadores levou também em conta a aderência com àqueles já em uso nas Bibliotecas, propiciando, assim, uma resposta mais rápida ao Planejamento institucional. Participaram bibliotecários integrantes das equipes das Bibliotecas, os bolsistas do Projeto e membros do Núcleo de Planejamento do Cict.

Para a dinâmica da oficina foi adotada a formação de grupos heterogêneos de trabalho no que diz respeito ao desempenho das funções dos participantes, enriquecendo as discussões e compartilhando diferentes visões sobre um mesmo processo. A análise dos indicadores envolveu a conceituação e métricas disponíveis, aplicabilidade e eficácia teórica, oportunidade e propriedade de aplicação no ambiente Fiocruz e possíveis e prováveis adequações necessárias para implementação. Em evento plenário houve a consolidação dos dados.

O principal resultado da Oficina foi a eleição de cinco indicadores para aplicação imediata: satisfação do usuário, visitas *per capita* à biblioteca, índice de uso de documentos, disponibilidade das instalações e índice de ocupação dos assentos. Essa escolha baseou-se no fato de que as metodologias indicadas não apresentariam dificuldades para as Bibliotecas. Evidenciou-se ainda no curso da oficina a importância de rever formas de atuação e de adotar mecanismos que viessem a possibilitar melhor desempenho e avaliação de alguns serviços. Ficou clara, também, a importância de uniformizar dados encaminhados para o Plano de Objetivos e Metas (PO&M) da Fiocruz, responsável pelo orçamento institucional.

O relatório gerado pela oficina foi chancelado pelas chefias das Bibliotecas e encaminhados à direção do Cict. As lacunas e inconsistências foram objeto de atenção na etapa seguinte do projeto.

Dos indicadores selecionados o primeiro a ser trabalhado foi o de **Satisfação do Usuário**, que envolveu a delimitação do público-alvo de cada biblioteca e, em seguida, a identificação dos pontos a incluir no instrumento de coleta. Essa etapa envolveu esforço considerável por parte das bibliotecas especialmente no que diz respeito às particularidades de cada usuário. Para o desenvolvimento do questionário padrão para coleta de dados vários modelos foram discutidos, tendo sido de especial importância, nessa fase, o Relatório do PAQ⁸ Contou-se com suporte estatístico na própria Fiocruz, configurando-se, assim, uma equipe interdisciplinar.

Numa escala de quatro níveis o respondente deverá assinalar o grau de satisfação acerca de aspectos ambientais, acervo, recursos oferecidos, atitudes no atendimento, qualidade (precisão, atualização e rapidez) da informação prestada; critérios para utilização dos recursos informacionais, dentre outros. Parte do conteúdo é específico com relação a cada uma delas, por exemplo, salão de leitura e videoteca.

Uma vez construído o instrumento, foi feita a aplicação de um piloto, por cada uma das Bibliotecas, e procedidas às correções julgadas necessárias. A experiência possibilitou avaliar o impacto do instrumento junto aos usuários, no que tange à sua compreensão e à clareza dos pontos avaliados, bem como identificar lacunas. Na fase atual do projeto está sendo discutida a melhor abordagem metodológica para coleta dos dados.

Paralelamente, foram também discutidos os indicadores **visitas per capita à biblioteca, índice de uso de documentos, disponibilidade das instalações e índice de ocupação dos assentos**, para os quais foram discutidas as metodologias e levantadas as informações que deveriam subsidiar a aplicação. Uma perspectiva estatística mostrou-se, também aqui, de grande utilidade. Houve consenso quanto à aplicabilidade dos mesmos, e um teste desses indicadores está em curso.

Em sua proposta original, o projeto prevê o desenvolvimento de um piloto em uma das Bibliotecas envolvidas no estudo, o que deverá se iniciar nos próximos dois meses.

5. O futuro

Uma vez concluído o estudo do primeiro grupo de indicadores uma nova etapa a ser iniciada será constituída de análise e discussão de um segundo grupo, e assim deverá ser procedido, com a abordagem de todo o conjunto adotado pela Norma ISO11620.

Adicionalmente, deverão ser incorporados indicadores para procedimentos e serviços não contemplados pela Norma ISO11620. Para isso, outras metodologias e abordagens deverão ser desenvolvidas.

A incorporação das novas ferramentas de gestão deverá fazer com que as Bibliotecas estejam mais preparadas para mudanças, aprendendo, acompanhando e gerindo seus recursos de modo mais eficaz, continuamente. Serão ampliadas as condições para fazer frente a necessidades de rever formas de atuação, implantar novos serviços demandados pelo usuário e enfrentar restrições orçamentárias.

Ressalte-se que a avaliação de desempenho das bibliotecas é atividade muito maior e mais complexa do que a padronização métrica que se busca alcançar com o presente projeto. A última é necessária, mas não suficiente, especialmente em um contexto em que se redimensiona o papel e as práticas dos profissionais da informação, de quem muito se espera nos tempos atuais. No contexto atual, o desempenho positivo e produtivo de uma biblioteca, na medida que depende fundamentalmente da satisfação do usuário, é em muito função da qualidade e competência dos recursos humanos e não só da cobertura e quantitativo do acervo à disposição do usuário localmente.

A clareza sobre essa realidade, os conhecimentos que o Projeto propiciará e a motivação para desempenhar o papel de importância decisiva que cabe aos serviços de informação, no contexto da informação científica e técnica, redundarão, certamente, num desejado aperfeiçoamento da gerência das Bibliotecas.

Referências Bibliográficas

1. International Organization for Standardization – ISO 11620/98 Information and documentation – library performance indicators. Genève: ISO; 2003.
2. Lancaster FW. Avaliação de serviços de Biblioteca. Brasília: Briquet de Lemos; 1996.
3. CAMILE - Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe. Disponível em: <<http://www.staff.dmu.ac.uk/~camile/>> Acesso em: 01 ago 2005.
4. International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA. International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries, 1996. Disponível em: <<http://www.ifla.org/V/saur.htm>> Acesso em: 01 ago 2005.
5. Melo LB. Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação: investigações recentes e novos projectos. In: Anais do 8º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas; 2004; Lisboa: APBAD, 2004. Disponível em: http://eprints.rclis.org/archive/00004156/01/EstAvalBSI_LM_2004.pdf Acesso em: 17 jul 2005.
6. LibQual+™: defining and promoting library service quality. Disponível em: <<http://www.libqual.org/About/Information/index.cfm>> Acesso em: 29 jul. 2005.
7. SERVQUAL: measuring service quality in academic libraries. 1997. Disponível em: <<http://www.arl.org/newsltr/191/servqual.html>> Acesso em: 29 jul 2005.
8. Sampaio MIC, Fontes CA, Rebello MAFR, Zani RMFZ, Barreiros AA, Prado AMMC, et al. PAQ : Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBI/USP. Ci. Inf. 2004; 33(1):142-148.
9. International Organization for Standardization - ISO 9004-2 Guidelines for managing the quality of service activities. Genève: ISO, 1991.
10. International Organization for Standardization - ISO 2789 Information and documentation – library performance . Genève: ISO, 2003.
11. Carbone P. Évaluer la performance des bibliothèques: une nouvelle norme. BBF, 1998;

43(6):40-45.