

QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE MEDIADA EM BIBLIOTECA PELA PERCEPÇÃO DE SEUS USUÁRIOS¹

*Eduardo Silva Alentejo**

Resumo

Analisa o desenvolvimento científico em Saúde pela mediação de bibliotecas universitárias nacionais e no exterior. Considera prestação de serviços de bibliotecas universitárias em saúde baseados em qualidade como elemento impactante no desempenho da comunidade científica a que servem. Avalia três bibliotecas cujos modelos de gestão se diferenciam em função: do grau de desenvolvimento científico dos países envolvidos, do número de cursos oferecidos da área na universidade e do emprego de tecnologias de informação. Para tanto, realiza pesquisa de campo. Emprega sugestão da ISO11620: 2008 quanto à flexibilidade ao aplicar indicadores para avaliação da qualidade em bibliotecas, observando as particularidades institucionais na oferta de serviços de informação. Utiliza indicadores de qualidade advindos do Marketing de Serviços. Assim, elabora questionário para coleta de dados do ambiente interno das bibliotecas, em sua prestação de serviços, e externo, visão do usuário (LOVELOCK; WRIGHT, 2003). Aponta que na literatura corrente os programas de gestão são desenhados com pouca interferência da comunidade científica. O que se encontra disponível não foi suficientemente testado, tampouco garante eficácia dos sistemas de informação, em sua missão precípua de desenvolvimento do fluxo de informação científica. Visão articulada por Le Coadic (1996) quanto ao uso da informação destinada ao consumo. Explica que bibliotecas universitárias são organizações dependentes da Universidade; sujeitas a receberem diferentes influências externas e internas (VERGUEIRO, 2000), desempenhando papel preponderante na produção científica do país. Portanto, propõe estudos pelo foco do usuário, rompendo com modelos disponíveis na literatura sobre avaliação da qualidade em bibliotecas.

Palavras-chave: Marketing de Serviços. Indicadores de qualidade. Qualidade da prestação de serviços e produtos em informação. Informação especializada em saúde. Bibliotecas Universitárias em Saúde.

1 INTRODUÇÃO

A proposta de avaliação da qualidade na prestação de serviços por bibliotecas universitárias em saúde relaciona desempenho científico de seus usuários com produtos e serviços em informação focados na satisfação de necessidades informacionais e na percepção de qualidade experimentados por eles.

Nesse cenário, a abordagem teórico-metodológica para a realização desta pesquisa prevê bases conceituais sobre gestão, Marketing de Serviços e avaliação da qualidade dos

¹ Pesquisa em andamento

*Mestre em Memória Social e Documento, Professor das disciplinas Controle Bibliográfico, Bibliografia e Fontes de Informação da UNIRIO. alentejo@oi.com.br

serviços prestados por bibliotecas sob os seguintes critérios de análise: visão de negócio da biblioteca estudada, a verificação da existência ou processo de implantação de indicadores de qualidade (TAKASHINA; FLORES, 1996) e, diagnóstico da qualidade dos serviços empregando indicadores de qualidade advindos do Marketing de Serviços (LOVELOCK; WRIGHT, 2002).

Objetiva-se com isso diagnosticar como a gestão interfere na prestação de serviços para a difusão e divulgação da informação junto às comunidades acadêmicas a que servem. Para tanto, relacionamos gestão de serviços bibliotecários em ambiente universitário em saúde com o impacto que exercem para a comunidade científica que servem.

Para essa proposição, iniciamos estudos pela percepção de comunidades acadêmicas em três bibliotecas universitárias em saúde. Sendo, duas nacionais e uma no exterior. Relevamos distintos aspectos gerais e locais onde essas instituições estão inseridas. São eles: grau de desenvolvimento sócio-econômico do país, número de cursos em saúde oferecidos pelas instituições e emprego de tecnologias da informação visando tornar acessíveis os fluxos de informação especializada para as comunidades de bibliotecas universitárias.

A primeira na cidade do Rio de Janeiro, UNIRIO e, a outra na cidade de São Paulo, Serviço de Biblioteca e Documentação do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (USP). Outra no exterior a biblioteca universitária da University of Texas of Health Science Center (UT HSC), na cidade San Antonio, Texas, Estados Unidos.

Na UNIRIO, o Hospital Universitário Gaffrée e Guinle, sendo hospital de ensino vinculado à Escola de Medicina e Cirurgia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNI-RIO) possui estrutura física e recursos materiais (Anfiteatros, Biblioteca e Recursos Audiovisuais necessitando de modernização), bem como recursos humanos (médicos atuando como professores na área de graduação e pós-graduação médica) adequados para o desenvolvimento de treinamentos para profissionais de saúde e formação de recursos humanos.

Em São Paulo, na USP, o SBDC iniciou suas atividades em 1989 como Biblioteca integrante do SIBi – Sistema Integrado de Bibliotecas da USP. A partir de 1990, com a sua oficialização através da Resolução 3760 de 27/10/1990, deu ênfase à formação da coleção de livros e periódicos, bem como à estruturação dos serviços de atendimento ao usuário.

E, em San Antonio, Texas, a UT HSC Libraries Circulation Policy, sistema de biblioteca com cinco unidades nos campus da universidade.

Essa escolha inicial se deu pela possibilidade de se empreender estudos em conjunto com bibliotecários destas instituições. A seleção dessas três instituições se apóia em diferentes realidades sócio-econômicas, com base em políticas internas e governamentais distintas na área de saúde onde estão inseridas.

Nesse aspecto, quaisquer perspectivas de natureza comparativa são impertinentes. Pois, este trabalho busca elaborar diagnósticos qualitativos do desempenho e da produtividade destas instituições. Relacionamos o grau de qualidade empregado aos serviços com o impacto à produção científica de seus usuários.

Com isso, pressupomos que a concepção de qualidade de serviços em informação sofre diferentes graus entre bibliotecas em distintos países. Isto é, políticas públicas nacionais e internas, institucionais, interferem na constituição e entrega de serviços de informação em bibliotecas universitárias. O que revela diferentes concepções sobre a qualidade da prestação de serviços das unidades informacionais.

Daí, a inviabilidade de se constituir um ‘modelo ideal’ e único que atenda a diferentes realidades sociais, ou mesmo a todas as bibliotecas universitárias, sobretudo em saúde.

Contudo, no atual cenário mundial há um considerável aumento da procura por ofertas de prestação de serviços em todos os setores com base nas necessidades dos clientes. Esse

mesmo princípio atinge a prestação de serviços de bibliotecas, de todos os tipos. Concomitante a isto, há ainda demandas de eficiência e prioridades de caráter financeiro pelas instituições mantenedoras e de agências de fomento à pesquisa.

Uma maneira de satisfazer estas exigências é estimular o aumento do conhecimento sobre as atividades da biblioteca e, assim obter ferramentas de promoção de melhorias com base na qualidade dos serviços prestados às comunidades (ADRIAL; EDGREN, 2004, p. 1).

Isso é possível de ser constatado conforme as múltiplas experiências nos eventos de contato entre usuários com as organizações com as quais buscam informação especializada. O que na visão de Le Coadic (1996) podemos chamar de consumo de informação, dentro dos sistemas informacionais de bibliotecas universitárias.

Nesse contexto, propomos a investigação de serviços de biblioteca universitária na área de saúde por parte dos usuários. Perspectiva explicada por Lovelock e Wright (2002, p. 19) sobre a atividade de avaliação de serviços da qual varia entre os atributos de experiência, percebidos depois ou durante o consumo ou por atributos relacionados à confiança; percepções difíceis de serem mensuradas, sobretudo quando se busca percebê-las pelo foco da organização.

Muitos modelos disponíveis na literatura apontam para avaliação de qualidade de bibliotecas universitárias com o enfoque no cliente, e apresentam procedimentos para a avaliação utilizando sistemas de coleta de dados tal como é o modelo 'Servqual' (FREITAS, BOLSANELLO, VIANA, set./dez. 2008).

Entretanto, a idéia de promover atributos de qualidade para favorecer o usuário revela uma atividade pouco produtiva; porque ela se viabiliza sob a seguinte dinâmica: parte-se da visão da gestão da biblioteca, do fazer interno, para atingir o ambiente externo a ela, ou seja, a comunidade de seus usuários.

Pois, o impacto que o uso dos sistemas de informação em saúde exerce sobre as comunidades científicas reflete a relevância e continuidade dos mesmos. O que pode ser determinante para as comunidades usuárias aos lhes proporcionarem a experiência com a qual decidem pelo uso efetivo ou o uso infrequente de bibliotecas (KATZ, 1974). Evidência de sucesso ou de fracasso da atuação da gestão em bibliotecas universitárias na área de saúde.

Nesse contexto, muitas propostas de gestão em bibliotecas tornam-se ineficazes, e a prática evidencia isso. Embora que, o mundo organizacional tenha buscado na administração soluções para seus problemas, dificilmente é percebido, por exemplo, a inadequação de muitas propostas em gestão. Segundo Drucker (2000)

as ferramentas que moldamos originalmente para levar o exterior para o interior foram todas penetradas pelo foco interno da administração. Transformaram-se em ferramentas usadas para capacitar a administração a ignorar o exterior. Pior ainda, é usado para fazer a direção acreditar que pode manipular o que é exterior e direcioná-lo para as finalidades da organização.

A questão que daí surge é que a eficiência do fluxo e uso da informação em bibliotecas universitárias decorre da gestão e dos modelos com os quais os programas desenham a interação das comunidades de usuários e o seu comprometimento com o propósito de acesso à informação. Desse modo, releva a capacidade da gestão em empregar os recursos tecnológicos, sobretudo da rede *Web* para potencializar o acesso à informação e o uso dos recursos desse tipo de biblioteca.

Espera-se com isso considerar a participação de usuários a partir de necessidades de como e o que eles necessitam receber informação. Por si só os programas e modelos a partir deles gerados, ou disponíveis na literatura biblioteconômica, são insuficientes para mudar realidades de sistemas informacionais.

Conseqüentemente, a avaliação da comunicação científica em saúde no país revela resultados diferentes daqueles que as agências governamentais divulgam em relação a repositórios eletrônicos e temáticos, sob o nome de biblioteca virtual com a missão de divulgar a produção científica do país.

Todavia, essa proposição é outro aspecto da pesquisa em andamento que coaduna a qualidade da prestação de serviços e em algum momento possibilitará apreciar a dinâmica da comunicação científica em saúde dos sistemas informacionais envolvidos.

O que se procura consolidar como aspecto metodológico, portanto, é o estudo contínuo da gestão pelo olhar do usuário de sistema de informação. Algo possível com estudos de caso que considerem a integração e análise do ambiente externo para proporcionar soluções e melhoria na qualidade dos sistemas de informação baseadas em mudanças planejadas, empreendidas no ambiente interno, desde sua organização até a prestação, sob todos os níveis, de atividades com informação em saúde.

Desse modo, entendemos como partes desses estudos as seguintes premissas de gestão das quais se promove o re-exame da natureza dos produtos da biblioteca: serviços, bens e instalações que as bibliotecas, melhor dizendo, os bibliotecários oferecem à sociedade (CORRAS, 1994. p. 82-87).

Nesse sentido, é fundamental o aperfeiçoamento dos modos de pensar o papel e desempenho das bibliotecas universitárias na área de saúde para a nação. Mudanças que se iniciam percebendo no ambiente externo oportunidades de desenvolvimento e melhora significativa com sua relação com o cliente proporcionam uma mudança de paradigma. Passaríamos a conceber a gestão sob a busca contínua de excelência na oferta de serviços e inovações em produtos em informação das bibliotecas.

Os fundamentos teóricos consolidados na literatura especializada e que norteiam essa pesquisa tratam a comunidade de usuários pela perspectiva em Katz (1974; 1987) por duas possibilidades: usuários potenciais, parcela de usuários da qual a gestão considera usuária das bibliotecas, e pelos usuários infreqüentes, indivíduos que não usam bibliotecas porque acreditam que há outros meios de informação, ou porque não estão cientes dos recursos disponíveis nas bibliotecas.

Vergueiro (2000) explica que bibliotecas universitárias são organizações dependentes de uma organização maior, a Universidade; e estão sujeitas a receberem influências externas e internas do ambiente que as cercam.

Por influência interna, podemos destacar as tomadas de decisão gerenciais e a produção de relatórios e estudos de usuários disponíveis dentro da biblioteca. Pelo ambiente externo a demanda dos usuários das bibliotecas que realizam buscas por informações correspondentes à área onde atuam, acumulando assim experiência com a prestação de serviços.

Desse modo, como organizações prestadoras de serviços de informação, a utilização de seus serviços pressupõe o estabelecimento de relação de consumo entre bibliotecas e usuários. Algo definido pelo Código de Defesa do Consumidor (SUPERINTENDÊNCIA..., 2002) como sendo as “relações jurídicas que promovem a utilização, aplicação, uso ou gasto de um bem ou serviço por um indivíduo ou uma empresa para satisfazer suas necessidades” sob as seguintes características: envolvem duas partes distintas, aquele que fornece ou presta (prestador) e aquele que adquire (consumidor).

Algo possível pelos paradigmas atuais em Administração que enunciam a gestão atenta ao ambiente externo para buscar oportunidades de negócios e implantação estratégica de programas e atividades de gestão, o que se traduz por eficácia na produção de resultados e desenvolvimento constante, de modo empreendedor em unidades de informação.

Essa proposição é pertinente quando se verifica na literatura corrente em Biblioteconomia, amplas considerações que buscam validar a Sociedade da Informação como aquela que o fenômeno da informação adquire valor de capital. Algo considerado importante para desenvolvimento de qualquer âmbito organizacional e, ainda, mote na construção positiva de realidade sócio-econômica, sob todos os níveis de atuação da sociedade.

Por isso entendemos como comunidade acadêmica os docentes, os discentes e os funcionários das universidades e pesquisadores de agências de saúde pública como usuários potenciais das bibliotecas onde estão inseridos, com pesquisa em andamento ou pela potência de se constituir formalmente projetos de estudo e pesquisa dentro das universidades.

Nesse cenário, por fim, destacamos que o tema deste projeto reflete investigação relacionada com a linha de pesquisa do curso de doutorado da Universidade de São Paulo (USP): 'Acesso à informação' cujas facetas do ideal de uso social da informação a serem contempladas são a difusão da informação tendo como foco a emissão, a recepção e as diferentes configurações dos públicos.

2 QUADRO TEÓRICO DE REFERÊNCIAS

Com a adequação à linha de pesquisa 'acesso a informação' do curso de doutorado em Ciência da Informação da USP, da Escola de Comunicação e Arte (ECA), esta pesquisa é sustentada pela interação com as comunidades usuárias de serviços de informação em saúde, em condições convencionais e tecnológicas.

A inserção do projeto é possível porque trata sobre a qualidade de bibliotecas universitárias em saúde relacionada com difusão da informação. O que evidencia a capacitação do profissional bibliotecário em desenvolver estudos e metodologias para planejar melhorias contínuas na prestação de serviços à comunidade.

Nesse sentido, esta pesquisa apresenta como foco a emissão, a recepção e as diferentes configurações dos públicos; estudos sobre apropriação da informação em diferentes contextos culturais e por audiências diversas.

Desse modo, nossos estudos bibliográficos foram constituídos pela apuração sobre bases teóricas da Administração moderna e pelos estudos exploratórios sobre o tema qualidade e desempenho em bibliotecas universitárias.

Tratamos a avaliação relacionada com o termo o termo qualidade ao invés de tratar sobre desempenho de funções. Pois, nossa hipótese é que a gestão baseada em qualidade de serviços gera excelência na prestação de serviços e constituição de produtos ofertados à comunidade científica, o que promoverá o aumento da demanda e necessariamente melhorias consideráveis no desempenho.

Os pressupostos em gestão são balizados por Drucker (2000); Lovelock e Wright (2002) e, em Teixeira Filho (1998). A inserção de pressupostos teóricos em gestão de bibliotecas está balizada por Vergueiro (1997; 2000?), em Barbalho e Beraquet (1995), em Corras (1994) e Katz (1974; 1987).

Quanto à avaliação proposta e os métodos e instrumentos empregados, utilizamos os estudos de Marketing de Serviços. Nesta área da Administração, encontramos Lovelock e Wright (2002), Claro (2002) e Takashina e Flores (1996) que apresentam bases conceituais para a formulação de indicadores de avaliação de desempenho e qualidade de serviços. Esses teóricos consideram como efeito disso a visão do cliente e a atenção do gestor quanto à constituição de elementos de análise de serviços ofertados ao público.

A partir da pesquisa exploratória sobre o tema 'qualidade em bibliotecas', consideramos válido a utilização da norma ISO11620: 2008 cujo alcance mundial está sendo empregada para a implantação de políticas nacionais de informação e biblioteca pública.

Destacamos o trabalho sueco: 'The Swedish Quality Handbook Project' (ADRIAL; EDGREN, 2004).

Todavia, para responder nossas inquietações utilizaremos teóricos em Ciência da Informação que possam elucidar a questão da efetividade do uso da informação proporcionada pela biblioteca universitária. Sobretudo, na área em saúde que julgamos importante para o desenvolvimento sócio-econômico de um país. Como exemplos, o que nos revela Barreto (1994), Capurro e Hjørland (2007) e McGarry (1999) sobre a aplicabilidade e usos sociais da informação especializada na comunicação científica e o nível de relacionamento de políticas públicas em informação nas diversas áreas científicas.

Para os procedimentos metodológicos de coleta de dados pensamos a partir da ISO11620: 2008 as bases para a aplicação do trabalho de campo relevando, como vimos acima, a avaliação interna pelo exame das especificidades de cada biblioteca. Bem como, a verificação do ambiente externo a biblioteca, com base na experiência do usuário ao experimentar os serviços prestados na unidade de informação.

Nesse sentido, será possível a apropriação dos elementos de estudo de Marketing de Serviços que norteiam a qualidade na visão do cliente para o desenvolvimento de indicadores de qualidade na prestação de serviços. Esses elementos foram desenvolvidos pela visão de consumidores de serviços em todas as áreas de mercado da prestação de serviços.

Para isso, utilizamos as bases teóricas em Lovelock e Wright (2002), Takashina e Flores (1996) que explicam a natureza relacional com o grau de intangibilidade dos serviços bem como o grau de envolvimento e interação do consumidor no uso dos mesmos.

Trata-se de uma proposta de classificação dos serviços da biblioteca cujos critérios, aqui chamados de indicadores, estão baseados na relação com que eles são processados para atingir ao produto central da missão institucional, relevando o atendimento às necessidades do cliente, e mais modernamente, superando suas expectativas.

Essa abordagem pode ser aplicada pela biblioteca, pois está voltada ao posicionamento da instituição no ambiente onde está inserida. Isso beneficia o entendimento dos serviços da biblioteca sob o ponto de vista do Marketing de Serviços como forma possível em estabelecimento de planos de ações adequados à realidade do ambiente externo.

3 OBJETIVOS

Tendo em vista a missão precípua de bibliotecas intermediarem o acesso à informação relevante e pertinente aos seus usuários, a contribuição de bibliotecas universitárias em instituições que oferecem cursos de graduação e pós-graduação na área de saúde é preponderante para o desenvolvimento científico da área.

Essa importância pode ser mensurada pela avaliação dos serviços prestados à comunidade de usuários reais, com base em suas experiências, quando estes entram em contato com as bibliotecas que utilizam como sendo os meios empregados para obtenção de informação.

Nessa perspectiva relacionamos a prestação de serviços das bibliotecas, e seus recursos disponibilizados com o grau de satisfação dos clientes quanto ao atendimento e cumprimento de suas necessidades, desejos e expectativas (LOVELOCK; WRIGHT, 2002, p. 22). O exame sobre o tema qualidade em serviços de informação, fornecidos por bibliotecas universitárias em saúde, favorece a geração de número considerável de estudos.

Os objetivos desta pesquisa se baseiam na relação de desempenho da qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas com o desenvolvimento científico em Saúde refletido na produção científica da comunidade de usuários reais das bibliotecas acima indicadas. Desse modo, apresentamos a seguir nossos objetivos: geral e específicos.

3.1 Objetivo Geral

Analisar o desenvolvimento científico em Saúde pela mediação de bibliotecas universitárias nacionais e no exterior mediante levantamento da produção científica de usuários reais de bibliotecas universitárias da área onde atuam como pesquisadores.

3.2 Objetivos específicos

Diagnosticar se a prestação de serviços e a oferta de produtos em informação de bibliotecas especializadas na área de saúde contribuem efetivamente para o desenvolvimento da área de saúde.

O que implica no exame da qualidade de serviços prestados pelas bibliotecas através da aplicação das ferramentas do Marketing de Serviços.

Avaliar a qualidade no fornecimento de serviços de bibliotecas universitárias na área de saúde sob diferentes panoramas institucionais e sócio-econômicos onde estejam inseridas.

Examinar se e como a gestão de bibliotecas universitárias da área empreende condições para que a qualidade dos elementos de serviços prestados favoreça a produção científica de seus usuários.

Utilizar indicadores de qualidade de serviços, advindos do Marketing de Serviços para avaliação de bibliotecas universitárias na área de saúde.

4 ABORDAGENS TEÓRICO-METODOLÓGICAS

A abordagem teórico-metodológica para avaliação da qualidade de serviços de bibliotecas universitárias em saúde se baseia em estudos interdisciplinares da literatura corrente em Biblioteconomia, Ciências da Informação, Administração e Marketing de Serviços. Verificar a produção científica dos usuários reais indicados pela biblioteca utilizando, por exemplo, o sistema de Currículo Lattes. E, para atingir os objetivos específicos, a aplicação de metodologia própria do Marketing de Serviços identificada como “sistema de informações sobre qualidade” (LOVELOCK; WRIGHT, 2002, p. 117).

Trata-se de um constante processo de pesquisa de serviço baseado na experiência do cliente e coleta de dados no ambiente interno pela gestão. O que revela estreita relação entre produtividade e qualidade como sendo aspectos inseparáveis na constituição e fornecimento de serviços aos clientes.

Uma observação mais profunda e um entendimento de padrão de mudança derivam de uma série ininterrupta de estudos com a aplicação de técnicas e procedimentos específicos. Dentre os quais julgamos pertinentes para nosso trabalho as seguintes abordagens: relatório de campo do funcionário e entrevistas com grupos de foco (BERRY apud LOVELOCK; WRIGHT, 2002, p. 118).

Assim, consiste em avaliar a qualidade dos serviços pela percepção do cliente e da gestão da organização sob oito elementos integrantes no fornecimento de serviços de organizações de quaisquer naturezas, inclusive bibliotecas.

São eles: processos; produtividade e qualidade; recursos tecnológicos e humanos envolvidos na elaboração dos processos; evidência física; elementos do serviço e produtos; lugar e tempo de entrega de serviços; promoção e educação ao cliente, e preços considerando custos e insumos envolvidos na geração de serviços e produtos.

Nessa abordagem, considera-se que “qualidade de serviços e satisfação do cliente, apesar de serem conceitos afins, não são exatamente as mesmas coisas” (LOVELOCK;

WRIGHT, 2002, p. 106). Pois, qualidade se constitui na visão do usuário pelo acúmulo de experiências que obteve no contato com os serviços ofertados; satisfação é uma reação emocional, momentânea, em alguma dessas experiências (LOVELOCK; WRIGHT, 2002, p. 106).

Para a elaboração de questionários e das entrevistas se faz necessário o emprego de 10 elementos adaptados da proposta de classificação de serviços por Lovelock e Wright (2002, p. 31-35). Com eles, realizaremos a pesquisa de campo, utilizando-os como aspectos centrais na confecção dos instrumentos de coletas de dados.

A adaptação dos indicadores propostos pelo Marketing de Serviços é possível, porque refletem critérios de análise propostos por Takashina e Flores (1996) que concebem a missão organizacional relacionada com:

- a) A visão de negócio da biblioteca estudada;
- b) A verificação e adequação constantes de indicadores de qualidade,
- c) Avaliação permanente do modelo de gestão vigente
- d) E, sistematização do assunto qualidade dos serviços empregando indicadores de desempenho e de qualidade, submetida à constante estado de avaliação.

Os indicadores são: *grau de tangibilidade* com que os serviços e produtos são elaborados e oferecidos; *confiabilidade* que se relaciona com o desempenho, *pró-atividade*, emprego de excelência nos processos; *competência*, capacidade profissional e técnica para o cumprimento, a execução e aprimoramento das atividades e rotinas da biblioteca; *cortesia*, a qualidade do relacionamento interpessoal no atendimento; *credibilidade* refere-se à ética e a honestidade da instituição; *segurança* que garanta a integridade física dos usuários, dos recursos humanos, dos bens e dos recursos da biblioteca; *acesso à informação*, interface favorável para e eficácia do sistema informacional; comunicação entre o sistema de informação e o seu usuário, e por fim, o *entendimento*, esforço constante em antecipar necessidades e mudanças do ambiente externo (LOVELOCK, WRIGHT, 2002).

O quadro a seguir relaciona cada elemento com suas respectivas características, vejamos:

TANGÍVEIS	Aparência das instalações físicas, do equipamento e do acervo.
CONFIABILIDADE	Capacidade de execução dos serviços de informação
PROATIVIDADE	Disposição em prover pronto atendimento e educação do usuário
COMPETÊNCIA	Possuir capacitação técnica e habilidades necessárias
CORTESIA	Qualidade no contato pessoal ou virtual
CREDIBILIDADE	Honestidade e ética da equipe de trabalho da unidade
SEGURANÇA	Não oferecer perigo à integridade física, material, ética e ao sigilo aos projetos de pesquisa.
ACESSO À INFORMAÇÃO	Facilidade de contato e usabilidade favoráveis. Controle moderado nos processos. Interface com os sistemas automatizados favorável ao acesso à informação. Recursos convencionais amigáveis e práticos.
COMUNICAÇÃO	Garantia de que os clientes estão informados sobre os serviços prestados e produtos oferecidos bem como a utilização dos bens disponíveis
ENTENDIMENTO	Esforço permanente para conhecer seus clientes e entender suas necessidades

Quadro: classificação dos elementos de serviços de biblioteca

Fonte: (LOVELOCK, WRIGHT, 2002, p. 31-35).

Sendo nosso objetivo específico avaliar a qualidade de serviços prestados por bibliotecas universitárias na área de saúde; nossos estudos na literatura corrente revelaram que o assunto ‘qualidade e desempenho de bibliotecas’ se encontra sistematizado no âmbito internacional. Inclusive, sob paradigmas normativos empregados na avaliação de biblioteca em todo mundo.

É o caso da norma ISO 11620, que se encontra em sua atual versão, ano de 2008. E, trata sobre o assunto qualidade no ambiente físico onde os serviços são oferecidos aos usuários. Esta norma tem um papel importante para a sistematização do assunto relacionado ao desempenho de bibliotecas no contexto da gestão pela qualidade de seus serviços prestados à sociedade.

A ISO 11620:2008 é aplicável a todos os tipos de bibliotecas, independentemente do país. No entanto, nem todos os indicadores de desempenho que apresenta são aplicáveis a todas as bibliotecas. As limitações sobre a aplicabilidade de cada um dos indicadores de desempenho estão relacionadas com cada indicador de qualidade em relação à produtividade gerada pela gestão da biblioteca.

O que significa que a norma não especifica indicadores para todos os serviços, atividades e usos dos recursos da biblioteca. Isso por dois motivos. Primeiro porque tais indicadores não tenham sido testados suficientemente quando foram formulados pela norma ISO 11620:2008. E, segundo porque, os indicadores não preenchem critérios específicos de qualidade do desempenho para determinadas unidades de informação em suas características de produtividade.

Nesse contexto, no que se refere ao procedimento de coleta de dados, adotamos a sugestão da ISO 11620:2008 para realizar o levantamento e coleta de dados referente às condições internas e externas da biblioteca. Essa sugestão enuncia que primeiro se reconheça especificidades e particularidades da biblioteca para depois realizar a adequação e o emprego de indicadores de desempenho de qualidade em biblioteca.

O que vai de encontro com a metodologia de constituição de um ‘sistema de informações sobre qualidade’ em duas de suas abordagens: entrevistas com grupos de foco e relatório de campo de funcionário. A primeira se relaciona ao aspecto externo da biblioteca enquanto a segunda se refere ao contexto interno da biblioteca.

No plano interno utilizamos os seguintes paradigmas que trata a norma: penetração de circulação dentro da área/mercado e estudos de uso e de usuários das coleções e recursos disponibilizados pela biblioteca, avaliando, com isso, os serviços prestados localmente ou remotamente aos usuários. Trata-se do reconhecimento da realidade em que se vai interferir, refere-se ao levantamento do contexto que corresponde à primeira fase de algum planejamento: análise e reflexão (MACIEL, 1997, p. 11).

Pelo foco externo, temos a visão do usuário quando este acessa os serviços da biblioteca de modo presencial ou mediante canal remoto de contato. O termo empregado no Marketing de Serviços para designar cada contato do usuário com a prestação de serviços se chama de hora ou momento de verdade (LOVELOCK; WRIGHT, 2002).

4.1 Levantamento da produção científica

Para a análise do desenvolvimento científico em saúde pela mediação de bibliotecas universitárias nacionais e no exterior realizaremos o levantamento da produção científica de usuários reais de bibliotecas com base em diretórios científicos oficiais da área. Nos estudos das bibliotecas brasileiras realizaremos a pesquisa por currículos na plataforma Lattes do CNPq. Bem como utilizaremos indicadores bibliométricos para contemplar pesquisadores da área no exterior.

No que se refere ao exame da qualidade baseado na avaliação dos dados do ambiente externo e do âmbito interno da biblioteca, consideramos as múltiplas experiências com que usuários e profissionais bibliotecários adquiriram quando em contato nos eventos de fornecimento de serviços das, no acesso e uso da informação especializada.

O que significa avaliar qualidade com desempenho de bibliotecas universitárias em saúde pelo efeito que estas produzem em favor da comunidade de pesquisadores, com a missão precípua de favorecer-lhes conquistar o sucesso no uso da informação.

4.2 Relatório de campo do funcionário

O relatório de campo do funcionário é um método sistemático para descobrir o que os funcionários identificam a partir de suas interações com clientes e suas observações diretas do comportamento do cliente. Os dados podem ser coletados mediante aplicação de questionários, exames de relatórios da gestão, documentos gerados pela biblioteca, e ainda por entrevistas.

O procedimento é que se solicite aos bibliotecários da instituição que forneça suas impressões sobre as reações dos usuários a todos os elementos do serviço enunciados acima. Os bibliotecários podem, inclusive, registrarem incidentes que ocorreram durante os encontros de serviços, nos momentos de verdade.

Nesta etapa da pesquisa é solicitada aos bibliotecários que indiquem quais são os usuários reais da biblioteca, fornecendo nomes e contatos dos mesmos para que possamos realizar o agendamento de entrevistas.

4.3 Entrevistas com grupos de foco

As entrevistas com grupo de foco envolvem interrogar um determinado grupo de usuários reais da biblioteca com base nos tópicos da classificação de serviços.

Nessa abordagem usuários poderão fornecer dados, com profundidade, sobre problemas que encontram nos serviços da biblioteca. Também, é possível identificar quais são os critérios, baseados em sua experiência com a biblioteca, que utilizam para avaliar a qualidade do serviço experimentado.

Algo útil para a geração de soluções para problemas percebidos nesta abordagem bem como para obter *feedback* sobre uma idéia para um novo serviço. O agendamento da entrevista com o cliente, indicado pela biblioteca como sendo usuário real, é o procedimento desta abordagem.

5 RELEVÂNCIA

Usuários de informação especializada em saúde, desde o primeiro e a cada contato com os sistemas informacionais, mediante recursos convencionais e tecnológicos, são agentes sensíveis ao impacto das ações e do tipo de programa da gestão adotado em bibliotecas universitárias. Com isso, obtém, assim, acúmulo de experiência que lhes permitem avaliar a qualidade da gestão pelo uso da informação no ambiente da biblioteca.

Isto implica em relacionar o programa de gestão adotado à promoção de qualidade dos serviços prestados, independentemente do tipo de programa utilizado pela instituição.

Pois, constatamos em nossos estudos que pesquisadores, do Brasil e do exterior, que investigam o assunto ‘qualidade e desempenho de bibliotecas’, acreditam constituir um modelo de implantação de qualidade em bibliotecas universitárias. Isto é, eles acreditam que o sucesso obtido em suas experiências ao aplicarem os modelos por eles desenvolvidos à biblioteca que estudaram, também promoverá o mesmo efeito a todas as demais bibliotecas do mesmo tipo, isto se caso seus modelos sejam também utilizados pelas demais.

Na maioria das vezes, estes estudos estão focados em programas de gestão disponíveis na Administração, oscilando quase sempre entre os programas ‘Marketing’, ‘Benchmarking’

(ADRIAL; EDGREN, 2004), 'Qualidade Total' (VALLS, 2005) e '5S' (VANTI, 1999). Na maioria das vezes, apontam mudanças organizacionais. Outras vezes, estruturais com enfoque na renovação de recursos de ordem informacional, financeiro ou tecnológico.

Mas, esquece-se que mudanças começam primeiramente com pessoas e não no que regem documentos normativos sobre a prestação de serviços. Tal como nos explicam Lovelock e Wright (2002), serviços não podem ser estocados e são consumidos no momento de sua realização e entrega ao destinatário, o que dificulta qualquer tentativa de serem avaliados.

Nesse panorama, as especificidades de cada biblioteca em particular recebem pouca atenção. Isto é, a diversidade de realidades institucionais e necessidades dos vários grupos de usuários são ignoradas na avaliação e implantação de qualidade nos serviços. Le Coadic (1996) explica sobre o uso e o impacto que a informação entregue pelos sistemas informacionais exerce sobre a vida de usuários.

No Brasil, nos últimos anos, constatamos que a maioria das teses e das dissertações sobre o assunto destaca a busca pela qualidade com base em modelos, padrões e, normas para a geração de qualidade de desempenho de bibliotecas, de todos os tipos e origens de capital. Modelos advindos de normas e sistemas de avaliação que consideram primeiro a reorganização do programa de gestão para depois criarem os critérios de qualidade originários destes programas.

Como exemplo disso, destaca-se Valls (2005) que sugere a implantação do programa de gestão da qualidade, tendo como pressupostos os princípios da NBR ISO 900. Com esse estudo objetivou em sua tese a constituição de um modelo de qualidade para se tornar referência para três diferentes bibliotecas, uma com atuação em legislação, outra em pesquisa científica outra de caráter público.

Rozados (2005), entretanto, explica que a qualidade dos serviços em informação pelo foco do usuário pode ser mensurada pelo emprego de indicadores de desempenho pelas bibliotecas universitárias. O que orienta a gestão na implantação de programas baseados em mudanças de processos de tomada de decisão ai gerados.

Ponderamos em nosso objetivo a interferência do usuário, da comunidade de pesquisadores submetidos em diferentes panoramas institucionais e sócio-econômicos, para revelar a medida adequada na avaliação de serviços. Pois, entendemos que as comunidades de pesquisadores e de usuários são o foco e motivo para planejar mudanças internas, de âmbito dos recursos humanos e da decisão de se instalar ou manter programas de gestão.

A maioria desses estudos ainda tem por base o foco do fazer interno das bibliotecas, impregnados de visões distorcidas da realidade porque pouco se considera a opinião dos usuários. Talvez isso ocorra pela dificuldade que há quanto à mensuração da experiência obtida pelo usuário nos eventos de contato com os serviços prestados pelas bibliotecas que utilizam (LOVELOCK; WRIGHT, 2002).

Outro aspecto disso é a visão de muitos bibliotecários em relação ao assunto qualidade e desempenho em bibliotecas. Muitas vezes, são elementos percebidos como 'valores adicionais' (VALLS, 2005) e; ou como sendo 'investimento' Maciel (1997), Freitas; Bolsanello e Viana (2008). E, quase nunca como sendo realidades demandadas pela sociedade que se impõem à prestação de serviços, em quaisquer tipos de organização, bibliotecas de todos os tipos e principalmente naquelas que têm a missão de entregar informação especializada para favorecer as pesquisas científicas.

Esses estudos mais se assemelham a técnica de gestão conhecida como 'Benchmarking', que tem por objetivo a implantação de mudanças que favoreçam o surgimento de melhorias significativas nos serviços e processos da biblioteca, impactando assim em resultados positivos para as comunidades de usuários (ARAÚJO, 2001).

Nesse cenário, é evidente que o sucesso das atividades em prestação de serviços está focado na percepção do evento experimentado pelo cliente. “Especificamente, os profissionais não consideram com o devido cuidado a psicologia subjacente ao serviço prestado - ou seja, o que sentem os clientes no momento da prestação do serviço” (CHASE; DASU, 2001, p. 89).

Vergueiro (2000?) esclarece que a avaliação, o julgamento da qualidade dos serviços, por parte do cliente é “realizado a todo o momento de contato com a biblioteca, quando os clientes comparam os benefícios efetivamente recebidos do serviço com os custos que tiveram para obtê-los”; desde a frustração pela perda de tempo ao não ter encontrado o que procuravam até o dispêndio de insumo econômico propriamente dito. E, acrescenta que essa avaliação de serviços inclui suas partes componentes a cada contato com a biblioteca e “tomam decisões sobre o uso continuado baseados nas experiências passadas” (HERMON, ALTMAN apud VERGUEIRO, 2000?).

Todavia, é preponderante o reconhecimento da realidade interna, nos processos de organização e entrega de serviços aos usuários (MACIEL, 1997, p. 11). O que nos leva a coadunar a visão de usuários e os recursos das bibliotecas, bem como os estudos realizados pelos bibliotecários e sua prestação de serviços ao público.

Nesse cenário, como resultado de nossos estudos empregamos indicadores de qualidade na prestação de serviços, advindos do Marketing de Serviços, como sendo base para de nosso instrumento de coleta de dados sob dois enfoques: condições do ambiente interno e percepção do usuário no ambiente externo.

Nesse aspecto, consideramos estudos da qualidade de serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias na área de saúde, balizados por indicadores desenvolvidos pelo foco no usuário e do usuário.

Relacionamos, então, a prestação de serviços por bibliotecas com apropriação da informação em diferentes contextos de desenvolvimento sócio-econômico, número de cursos oferecidos pelas universidades e tecnologias da informação por elas empregadas e disponibilizadas às audiências diversas.

6 OBJETO

A hipótese maior dessa proposta de pesquisa enuncia como a gestão de bibliotecas universitárias na área de saúde, na constituição de programas e prestação de serviços em informação baseados em qualidade, interfere na difusão e divulgação da informação especializada junto às comunidades acadêmicas onde estão inseridas.

Os estudos estão balizados pela percepção de comunidades acadêmicas baseados em suas múltiplas experiências recebidas nos eventos de contato com a organização em busca da informação dentro dos sistemas informacionais de universidades públicas da cidade.

No universo sócio-cultural da Sociedade da Informação, a abordagem desses conteúdos tem como pressuposto a constatação de que a valorização do fenômeno ‘informação’ se justifica pelo aspecto social. Isso, sob todos os sentidos de apropriação e uso, do qual deposita as sociedades como instância capaz de provocar mudanças sócio-econômicas favoráveis a todos os âmbitos das relações sociais.

A literatura especializada disponível revela a avaliação sempre feita pela visão da gestão de bibliotecas universitárias, e tal como Drucker (2000), Teixeira Filho (1998) e Vergueiro (1997) apontam que: a gestão está impregnada pelo fazer interno, pela inadequação de programas de gestão e de práticas de trabalho e circunstâncias que submetem os usuários a ditadura do que acham e regulam como o que é bom para a biblioteca e correto para o cliente.

O que pouco se estudou é o impacto que esses equívocos de avaliação de gestão e considerações aos clientes provocam na premissa de difusão, recepção e apropriação da

informação pelas comunidades acadêmicas; e principalmente como determinam a capacidade delas tiverem oportunidade de usarem ou não a informação consoantes com suas necessidades.

A hipótese que se formula é que a gestão gera tanto a adequação quanto pode gerar a inadequação de o sistema ser eficiente no que se refere à garantia da transferência e o uso da informação disponível em seus recursos e da qualidade no seu desempenho.

Quais garantias são fornecidas pela gestão e o trabalho de bibliotecários nos sistemas de informação que estimulem o crescimento dos serviços de informação, das comunidades usuárias e das coleções, estabelecendo assim conexões com a quinta lei da Biblioteconomia, enunciada por Ranganathan (1961): “a biblioteca é um organismo em crescimento”.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inserção do olhar do cliente como instância que favorece enormemente a avaliação dos serviços prestados por bibliotecas pouco é relevada na literatura corrente. Nossos estudos constataam que na literatura sobre gestão de unidades de informação, se alardeia focar o usuário como modo possível de melhorias nos serviços e produtos oferecidos por bibliotecas. Contudo, o foco interno continua sendo o mote das avaliações. Esquece-se de relevar o potencial externo onde o usuário está localizado.

Acreditamos que no cenário das bibliotecas universitárias na área de saúde tenhamos um volume considerável de usuários de informação especializada. Muitos dos quais são pesquisadores das universidades bem como oriundos de agências de saúde de âmbito governamental e civil.

Dentre este número, há um percentual de usuários dos quais Katz (©1974) chamou de usuários infreqüentes porque preferem usar as fontes de informação não mediadas por bibliotecas universitárias, ao que julgam estar ao seu alcance antes de usar a biblioteca.

Isso ocorre por vários motivos. Constatamos que não é a facilidade tecnológica de se encontrar e usar fontes disponíveis na Web que os mantém infreqüentes à biblioteca onde estão inseridos. Mas, principalmente, porque os níveis de satisfação que sentem a cada experiência são inferiores ao grau de expectativa das unidades de informação, quando estas elaboram e prestam serviços à comunidade usuária.

Este é o ponto que nos permite aprofundar nossas pesquisas, relevando esse olhar experiente do usuário, de qualquer tipo. Pois, ele, mais do que os bibliotecários pode fornecer dados que indiquem falhas e com isso planejar correções e novas mudanças no ambiente interno da biblioteca.

Com raras exceções, tanto a literatura da área e o foco da gestão buscar mudanças pelo foco interno, perpetuam inadequações das bibliotecas universitárias, e conseqüentemente seu uso reduzido por parte do usuário.

Esta pesquisa, por fim, concentra seus esforços para mudar essa dinâmica da qual enuncia trazer das realidades do ambiente externo oportunidade para provocar mudanças reais e necessárias para favorecer o sistema de informação em saúde.

Quality of health information mediated in library according to the perception of its users

Abstract

Examines the scientific development in health through the mediation of national and university libraries abroad. Considers the provision of university libraries in health care based on quality as a factor impacting the performance of the scientific community they serve. Evaluates three libraries whose business models are different depending on: the degree of scientific development of the countries involved, number of courses offered at the university area and the employment of information technology. The study presents survey. Employs suggestion of ISO11620: 2008 for flexibility in applying indicators for quality assessment in libraries, noting the institutional features in the provision of information services. Uses quality indicators arising from the Services Marketing. So prepare a questionnaire to gather data from the internal environment of the libraries in their provision of services, and external user view (LOVELOCK; WRIGHT, 2003). In the current literature indicates that management programs are designed with little interference from the scientific community. What is available has not been sufficiently tested and does not guarantee effectiveness of information systems in its primary mission of developing the flow of scientific information. Vision articulated by Le Coadic (1996) regarding the use of information for consumption. Explains that university libraries are dependent organizations of the University; subject to receiving different external and internal influences (VERGUEIRO, [2000]), playing leading role in scientific production in the country. Therefore, the proposed studies focus on the user, breaking with models available in the literature on quality assessment in libraries.

Keywords: Marketing services. Quality indicators. Quality of services and information products. Specialized information on health. Health university libraries.

REFERÊNCIAS

ADRIAL, Christina Jönsson; EDGREN, Johan. Together we shape better libraries. The Swedish Quality Handbook Project. World Library and Information Congress, 70, 2004, Buenos Aires. **Proceedings...** Buenos Aires: IFLA General Conference and Council 2004, p. 1-6.

ARAÚJO, Luiz César. **Organização, sistemas e métodos e as modernas ferramentas de gestão organizacional**. São Paulo: Atlas, 2001.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti; BERAQUET, Vera Silvia Marão. **Planejamento estratégico para unidades de informação**. São Paulo: Polis, 1995.

BARRETO, Aldo Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 8, n. 4, p. 3-8, out./dez. 1994. Disponível em: <http://www.seade.gov.br/produtos/spp/v08n04/v08n04_01.pdf>. Acesso em: 10 set. 2008.

BUCKLAND, Michael K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v. 5, n. 5, p. 351-360, 1991.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.1, 2007. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/>>. Acesso em: 10 set. 2008.

CHASE, Richard B.; DASU, Sriram. Você sabe o que seu cliente está sentindo? **Exame**, São Paulo, v. 35, n. 13, p. 88-96, jul. 2001.

CLARO, Roberto. Como avaliar a qualidade dos serviços. **Tendências do Trabalho**, Rio de Janeiro, n. 330, p. 8-9, fev. 2002.

CORRAS, Sheila. **Strategic planning for library and information services**. London: Aslib, 1994.

DRUCKER, Peter. Os novos paradigmas da Administração. **Revista Virtual da UNIPAC**, Nova Lima, [1998]. Disponível em: <<http://unipacvirtua.files.wordpress.com/2008/02/paradigmas.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2009.

FREITAS, André Luis Policani; BOLSANELLO, Frans Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008

KATZ, W. A. **Introduction to reference book: basic information sources**. New York: McGraw-Hill Book, ©1974.

_____. **Introduction to reference service: basic information sources**. 5. ed. New York: McGraw-Hill Book, ©1987.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO. **ISO 11620:2008**; Information et Documentation - Indicateurs de performance des bibliothèques. Genebra: ISO, 2008.

_____. **ISO/TR 20983:2003**; Information and Documentation - Performance Indicateurs for electronic library services. Genebra: ISO, 2003.

MARTINEZ, Eduardo; ALBORNOZ, Mario. **Indicadores de Ciência y Tecnología**; estado del arte y perspectivas. Caracas: UNESCO, 1998.

LE COADIC, Yves-Francois. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

MACIEL, Alba Costa. **Planejamento de bibliotecas: o diagnóstico**. 2. ed. Niteroi: EDUFF, 1997.

MACHADO, Raymundo das Neves; NOVAES, Maria Silva Ferraz; SANTOS, Ademir Henrique dos. Biblioteca do futuro na percepção de profissionais da informação. **Transinformação**, Campinas, SP, v. 11, n. 3, p. 215-222, set./dez. 1999.

McGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília; Briquet de Lemos, 1999.

MEADOWNS, J. Theory in Information Science. **Journal of Information Science**, London, v. 16, n. 1, p. 59-63.

RANGANATHAN, S.R. **Reference service**. Bombay: Asia Publishing House, ©1961.

SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (BA). Conceitos gerais: consumidor. Salvador, [2000]. Disponível em: <<http://www.bahia.ba.gov.br/sjdh/procon>>. Acesso em: 13 ago. 2006.

TAKASHINA, Newton Tadachi; FLORES, Mário Cesar Xavier. **Indicadores de qualidade e do desempenho**: como estabelecer metas e medir resultados. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. Repensando a gestão. Rio de Janeiro: **Informal Informática**, [1998]. Disponível em: <<http://wiki.sj.cefetsc.edu.br/wiki/images/4/4c/Artigo6.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2008.

VANTI, Nadia. Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 333-339, set./dez. 1999.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. O futuro das bibliotecas e o desenvolvimento de coleções: perspectivas de atuação para uma realidade em efervescência. **Perspectivas da Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 93-107, jan./jun. 1997.

_____. **O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias**: estudos de caso em instituições brasileiras. São Paulo: [s.n., 2000?]. Disponível em: <<http://www.brasil.com.br.html>>. Acesso em: 16 jul. 2002.

_____. A globalização da informação e o futuro das bibliotecas: a valorização do cliente como alternativa profissional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 18., 1997. São Luiz. **Anais...** São Luiz: Associação de Bibliotecários do Maranhão, 1997. 3 disquetes.

WILSON, Anne; PITMAN, Leanne; TRAHN, Isabella. **Guidelines for the Application of Best Practice in Australian University Libraries**: Intranational and international benchmarks. [Sidney]: Australian University Libraries, Division of Education Training and Youth Affairs, ago. 2001. Disponível em: <http://www.dest.gov.au/sectors/higher_education/publications_resources/profiles/archives/application_best_practice_australian_university_libraries.htm>. Acesso em: 12 out. 2008.