

Avaliação de bibliotecas escolares: a qualidade está nos olhos de quem a vê

Patrícia de Almeida

Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras, Coimbra, Portugal

mebpatricia@gmail.com

Resumo: Num modelo de gestão estratégica de serviços e sistemas de informação, a avaliação apresenta-se imprescindível para a verificação da qualidade e para a implementação de eventuais ações corretivas. Neste contexto, procura-se aferir a pertinência de um modelo avaliativo único bem como a adequação de um modelo específico. Para tal, realiza-se um estudo de caso de âmbito qualitativo, com carácter descritivo e analítico, sobre o Modelo de Avaliação da Biblioteca Escolar, desenhado pela Rede de Bibliotecas Escolares e utilizado em Portugal. Verifica-se que, embora haja méritos no modelo avaliativo único, o modelo em análise apresenta-se pouco flexível e raramente objetivo. Determina-se que este não se fundamenta consistentemente na opinião dos utilizadores do serviço e que não compromete suficientemente o sistema. Conclui-se, portanto, que o Modelo de Avaliação da Biblioteca Escolar não se revela um instrumento pertinente e adequado para a gestão estratégica das Bibliotecas Escolares.

Palavras-chave: Avaliação de serviços; Avaliação de sistemas de informação; Bibliotecas escolares; Estudo de usuários; Gestão estratégica; Modelo de Avaliação; Portugal.

ARTIGOS

School Libraries assessment: the quality is in the eye of the beholder

Abstract: In a strategic management of services and information systems model, the assessment is essential to check the quality and the implementation of some corrective actions. In this context, an attempt is made to verify the relevance of a single assessment model as well as the suitability of a specific model. For this, a descriptive and analytical case study of qualitative level is carried out, on the Evaluation Model for School Libraries, designed by Rede de Bibliotecas Escolares and implemented in Portugal. It is confirmed that, despite the advantages of a single assessment model, it reveals to be inflexible and rarely objective. It is determined that the model is not consistently founded upon the opinion of service users and that it doesn't implicate the system sufficiently. Consequently, the study concludes that Model isn't a relevant and an appropriate instrument for strategic management of school libraries.

Keywords: Evaluation of information services; Evaluation of information systems; Portugal; School libraries; Strategic management; User studies.

Evaluación de las bibliotecas escolares: la calidad está en los ojos de quien mira

Resumen: En un modelo de gestión estratégica de servicios y sistemas de información, la evaluación se presenta como imprescindible para verificar la calidad y la aplicación de las medidas correctivas. En este contexto, tratamos de evaluar la pertinencia de un único modelo de evaluación así como la adecuación de un modelo en particular. Con este fin, se realiza un estudio de caso de nivel cualitativo, con carácter descriptivo y analítico, sobre el Modelo de Evaluación de Bibliotecas Escolares, diseñado por la Rede de Bibliotecas Escolares y utilizado en Portugal. Sucede que, a pesar de que hay mérito en el modelo de evaluación simple, el modelo analizado se presenta poco flexible y raramente objetivo. Se determina que este no se basa consistentemente en la opinión de los usuarios del servicio y no compromete suficientemente el sistema. De ello se desprende, por lo tanto, que el Modelo no se constituye en un instrumento relevante y apropiado para la gestión estratégica de las bibliotecas escolares.

Palabras clave: Bibliotecas escolares; Estudios de usuarios; Evaluación de servicios de información; Evaluación de sistemas de información.; Gestión estratégica; Portugal.

1 Introdução

À semelhança do que sucede no mundo empresarial, a gestão estratégica em serviços e sistemas de informação (SSI) revela-se cada vez mais pertinente. Planeamento, desenvolvimento, controlo e avaliação estratégicos permitem cumprir visão, missão e prioridades de uma organização, bem como traçar objetivos reais, implementar planos de ação exequíveis e medir resultados fiáveis. Assim, no âmbito de um modelo estratégico, será essencial avaliar o trabalho passado, conhecer o presente com os seus pontos fortes e fracos e pensar o futuro, com visão retro/prospetiva, num processo continuamente cíclico.

A gestão estratégica não se mostra estranha à biblioteconomia, onde alguns autores defendem a visão empresarial das bibliotecas, tendo bibliotecários como administradores, utilizadores como clientes¹ e serviços prestados como produtos (BEHR; MORO; ESTABEL, 2008). Os princípios e as ferramentas desse modelo de gestão revelam-se bastante ajustados às bibliotecas que necessitam mostrar a sua relevância à sociedade e assegurar o seu reconhecimento, pois, por norma, estas não apresentam ganhos tangíveis ou facilmente mensuráveis e “[...] mais do que existir é preciso servir, tornar-se útil, necessário e reconhecido” (MARQUES, 2014, p. 123). Se planeamento, desenvolvimento, controlo constituem responsabilidades do bibliotecário, a avaliação apresenta-se como campo partilhado. As bibliotecas existem para responder às necessidades de informação da sociedade, em concreto dos seus utilizadores, pelo que, logicamente, deverão ser estes também os responsáveis pela avaliação dos serviços, revelando ganhos e mais-valias dos produtos e aferindo qualidade.

No âmbito da gestão estratégica de SSI, também as bibliotecas portuguesas devem entender a avaliação como um instrumento de melhoria da qualidade dos serviços prestados aos seus utilizadores. Neste sentido, torna-se pertinente a existência de modelos avaliativos que as auxiliem na implementação das ações de melhoria pretendidas pelos utilizadores, daí que estes sejam fundamentais no processo avaliativo.

Nesta conjuntura, propõe-se um estudo sobre avaliação de bibliotecas, em que, primeiro, se aborde a importância dessa prática e do contributo dos utilizadores e, segundo, se trace um breve panorama dos procedimentos avaliativos das bibliotecas portuguesas, com atenção particular para as Bibliotecas Escolares (BE). De seguida, clarificam-se procedimentos metodológicos e procede-se à análise do Modelo de Avaliação da Biblioteca Escolar (MABE), pretendendo-se aferir a pertinência de um modelo único bem como a adequação desse modelo como instrumento de gestão estratégica. Este estudo continua com a apresentação e

¹ Este estudo adota “utilizador” por ser terminologia portuguesa habitual nas Bibliotecas Escolares.

discussão dos resultados obtidos e termina com algumas sugestões e considerações de cariz qualitativo sobre a atual avaliação das BE.

2 Avaliação de bibliotecas – para a qualidade, pelo utilizador

Segundo Ribeiro (2005, p. 2), “[...] os fundamentos teóricos ou os princípios orientadores para a prática da avaliação de serviços de informação devem ser procurados nas Ciências da Administração e da Gestão”, onde ela constitui elemento essencial de gestão estratégica. A avaliação consistirá num processo de apreciação e atribuição de valor calculado, seja ele quantitativo e/ou qualitativo, geral e/ou particular. Nas palavras de Marques (2014, p. 122), trata-se de

“[...] valorizar [...] todos ou alguns dos elementos que fazem parte de uma organização, uns de uma forma objetiva e segura, através de valores quantitativos, outros de uma forma subjetiva e relativa e portanto menos absoluta ou contingencial, expressos verbalmente como julgamentos qualitativos, ou combinando as duas possibilidades”.

Ao conceito, deverá ser retirado qualquer traço semântico com carácter pejorativo, pois a avaliação já não é encarada como mecanismo de fiscalização ou instrumento de punição. Trata-se de uma ferramenta de gestão que permite conhecer fundamentadamente a realidade, detetar falhas concretas e colmatar ineficiências nos serviços. Numa ótica estratégica, a avaliação das bibliotecas já não se centra na quantidade de documentos e sim na qualidade dos serviços, devendo ser entendida como um instrumento de diagnóstico de extrema importância, pois afere a qualidade e alicerça a tomada de decisões, perspectiva aventada por Melo (2004):

“[...] já não se põe a questão quanto à necessidade dos bibliotecários e gestores de informação terem de se munir de um instrumento de avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços e recursos com o objectivo de obterem elementos essenciais para fundamentar decisões”.

O conceito de *qualidade* assume distintas interpretações, contudo este trabalho segue a linha de pensamento de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988), que entendem *qualidade* como o desencontro (“gap”) entre as expectativas sobre um serviço que se pretende receber e as percepções sobre o serviço que se recebeu; assim, um serviço apresenta qualidade quando se mostra capaz de confirmar as expectativas que levaram o cliente a adquiri-lo (BRITO; VERGUEIRO, 2011). A função das bibliotecas é satisfazer as necessidades de informação dos utilizadores, confirmando-lhes expectativas e mostrando qualidade, opinião corroborada por Melo (2013, p. 325)

“[...] 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.

Nessa perspetiva, os diversos modelos de avaliação de bibliotecas devem constituir ferramentas para “[...] avaliar seus serviços e apresentar resultados que indiquem qualidade nos serviços prestados” (BEHR; MORO; ESTABEL, 2008, p. 34). Ainda que de complexa ou difícil execução, a avaliação torna-se crucial na (não)confirmação de expectativas, logo na aferição da qualidade do serviço prestado, sem a qual a perda de utilizadores de bibliotecas será certa.

Com o princípio de que se avalia para alcançar a qualidade e de que são os utilizadores que a determinam, assume-se lógico que lhes seja atribuído um papel de relevo no processo avaliativo das bibliotecas. Sobre Unidades de Informação, Passos *et al.* (2013, p. 161) salientam que “[...] uma das características dos serviços é a participação do cliente. Em UIs, os usuários são parte do processo do serviço”.

Carvalho e colaboradores (2013, p. 74) inserem as bibliotecas nas “[...] organizações multi-propósito, incluindo-se em sua missão, ao lado das questões microrizacionais típicas, temas de alto significado social, tais como o conhecimento, a educação, a cultura e a inclusão social”.

Assim, ao facto de os utilizadores participarem no serviço, acresce uma clara dificuldade em mensurar conhecimentos, atitudes e comportamentos antes e depois de estes utilizarem esse serviço, por se tratar de produtos não tangíveis. Logo, só os utilizadores poderão esclarecer o contributo das bibliotecas e certificar o seu impacto com fiabilidade, diferenciando-as de outras fontes de informação. Essas razões fundamentam as afirmações de Brito e Vergueiro (2011, p. 56), para quem se torna essencial “[...] um sistema pelo qual as necessidades dos clientes sejam ouvidas para o incremento da qualidade nas bibliotecas. É aí que entra a avaliação”, onde “[...] a visão do cliente passa a fazer parte da tomada de decisões, garantindo dessa maneira, vantagem e qualidade para a organização como um todo”. Neste sentido, imitando o poeta espanhol Ramón de Campoamor, reconhece-se que a qualidade está nos olhos de quem a vê, ou seja, dos utilizadores.

Os utilizadores de SSI estão exigentes e conscientes da avaliação de produtos e serviços, pelo que os resultados obtidos em modelos avaliativos que lhes atribuam grande relevo permitem conhecer a sua real satisfação e o (des)encontro entre expectativas e perceções, isto é, a qualidade do serviço prestado. Apoiadas em dados genuínos e não em suposições, será possível às bibliotecas manter ou alterar convenientemente as suas práticas e adaptar a oferta de serviços às verdadeiras expectativas e necessidades dos utilizadores, aumentando, desta forma, a qualidade do serviço prestado e justificando a sua existência. Logo, como refere Marques (2014, p. 129), “[...] o valor de uma determinada organização são os seus clientes [...]

e não as especificações técnicas concretas e objetivas do sistema”. Constata-se que a avaliação das bibliotecas é imprescindível para alcançar a qualidade, já que “[...] contribui para melhorar a gestão ao produzir [...] a informação necessária para identificar e entender as causas do sucesso ou dos insucessos” (CARVALHO; JORGE, 2013, p. 73), sendo os utilizadores a pedra de toque de um real e credível processo avaliativo.

3 Bibliotecas Escolares – um modelo de avaliação, dois sistemas

Melo (2013) relata que os estudos sobre avaliação da qualidade, desempenho e impacto das bibliotecas têm vindo a aumentar desde os anos de 1980 e que, nas Bibliotecas Públicas portuguesas, a avaliação integra os Sistemas de Gestão de Qualidade. Na maior parte, o modelo surge de um determinado serviço da autarquia e estende-se à biblioteca, sendo implementados com frequência os modelos ISO 9001:2000 e Estrutura Comum de Avaliação (CAF). À semelhança, também nas Bibliotecas Académicas portuguesas as práticas avaliativas não se encontram padronizadas. Já nas BE a situação mostra-se distinta, estando a cultura da avaliação firmemente implantada através do *Modelo de Avaliação da Biblioteca Escolar* (PORTUGAL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Gabinete da Rede de Bibliotecas Escolares, 2013), um documento emanado da Rede de Bibliotecas Escolares (RBE) em 2008 e em 2013 (versão atualizada), para que “[...] as bibliotecas possam, de forma autónoma, realizar a avaliação da sua ação e definir estratégias de melhoria e desenvolvimento das suas práticas” (Portal RBE²).

Até então, a avaliação das BE incidia essencialmente em dados estatísticos que integravam relatórios posteriores, com enfoque na gestão do serviço e não nas aprendizagens. O surgimento do MABE constituiu uma mudança no paradigma avaliativo, atribuindo maior relevo à eficácia do serviço e à avaliação de resultados. Segundo Balça e Fonseca (2013, p. 415, 416), o modelo foca as

[...] áreas essenciais em que deverá processar-se o trabalho da e com a biblioteca escolar”, visando “[...] compreender o trabalho desenvolvido [...], nomeadamente ao nível do impacto que as atividades ali realizadas teriam no processo de ensino e aprendizagem; outro objetivo seria medir o grau de eficiência dos serviços prestados e a respetiva satisfação dos utilizadores da biblioteca escolar.

No MABE, explica-se que a avaliação das BE segue um modelo desenvolvido pela RBE, baseado em estudos internacionais, que se encontra “[...] em aplicação em todas as escolas dos 2.º e 3.º ciclos e ensino secundário e nalgumas escolas do 1.º ciclo [e que] tem constituído um referencial de gestão e um instrumento de orientação e melhoria interna” (Portal RBE³).

² <http://www.rbe.mec.pt/np4/mabe.html>

³ <http://www.rbe.mec.pt/np4/programa.html>



Figura 1 - Organograma de uma escola secundária

Com recurso ao MABE, segundo Melo (2013, p. 337), “[...] 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”.

Muito embora cumpram as determinações da RBE, as BE constituem parte integrante e respondem orgânico-funcionalmente às escolas/agrupamentos (Figura 1⁴). Garciaarena e Conforti (2011, p. 148) asseguram que “[...] la biblioteca escolar conforma un subsistema de la unidad educativa, la escuela, y en calidad de tal se presenta como un recurso vital de la enseñanza y el aprendizaje”. Assim, as BE formam um subsistema comum a dois sistemas, por sua vez elementos constituintes de um supersistema que é o Ministério da Educação (Figura 2⁵).

⁴ <http://www.esjcff.pt/direc.html>

⁵ Elaboração própria



Figura 2 - Biblioteca Escolar enquanto subsistema

Considerando a Teoria Geral de Sistemas de Bertalanffy enquanto modelo, é possível obter uma visão holística e ajustada para compreender um universo tão complexo como o da Educação, onde não se consegue entender e analisar um elemento de forma isolada. As relações de interdependência entre as partes que integram o sistema devem apresentar-se claramente organizadas e funcionais, pelo que todos os passos da gestão, nomeadamente a avaliação, devem ocorrer de forma sistémica, implicando uma adequada interação entre elas.

4 Metodologia

Com o objetivo de aferir a pertinência de um modelo único bem como a adequação de um modelo específico de avaliação de BE enquanto ferramenta estratégica, apresenta-se um estudo de caso, de âmbito qualitativo, com caráter descritivo e analítico, que se detém no *Modelo de Avaliação da Biblioteca Escolar* proposto pela RBE, na sua versão atualizada para os anos 2014-2017. Este estudo elegeu o MABE para investigação, uma vez que este se apresenta como único modelo avaliativo uniformizado nas bibliotecas portuguesas e que poderá servir de exemplo para bibliotecas académicas e públicas.

Desta forma, observa-se o modelo avaliativo aplicado pelo professor bibliotecário (PB) – sozinho ou coadjuvado por elementos da sua equipa de trabalho – nos anos 2 (2015) e 4 (2017), enquanto modelo de avaliação de um SSI. O MABE apresenta uma estrutura com oito partes: 1. Agrupamento/Escola; 2. Informação escolar; 3. Intervenientes no processo de avaliação; 4. Contextualização do processo de avaliação; 5. Resultados de avaliação; 6. Relato dos resultados; 7. Classificação dos impactos da biblioteca nos diferentes domínios; 8. Síntese global da avaliação das BE do agrupamento.

Concomitantemente, reflete-se sobre a avaliação realizada por este modelo específico e os resultados do estudo agrupam-se em quatro itens: estrutura do documento; organização da informação; gestão da informação; intencionalidade. Posto isto, efetuam-se algumas

sugestões e considerações de cariz qualitativo, sobre a funcionalidade deste modelo avaliativo enquanto instrumento de gestão estratégica para bibliotecários.

5 Apresentação e discussão dos resultados

Apresentam-se os resultados em quatro partes, a saber, estrutura do documento, organização da informação, gestão da informação e intencionalidade.

5.1 Estrutura do documento

À primeira vista, parece existir adequação estrutural na avaliação, contudo, numa análise pormenorizada das informações solicitadas nas partes 1, 2 e 3, considera-se que alguns aspetos se mostram supérfluos ao processo avaliativo das BE, tais como endereço postal, oferta curricular, taxa média de transição/conclusão, taxa de abandono escolar, número de alunos com apoios educativos, número de alunos por ano de escolaridade e de docentes por grupo de recrutamento. Embora facultem uma visão do contexto, estes dados são do conhecimento dos PB e não se cruzam ou contabilizam nessa avaliação, à semelhança do que acontece na parte 4, que questiona sobre fatores internos e externos com influência nos resultados da avaliação e o período em que decorreu o processo. Estas informações poderão ser pertinentes para a RBE, porém não constituem informação nova e estratégica para os PB que pretendem melhorar a qualidade do serviço que prestam à comunidade educativa. Conclui-se, então, que o contexto solicitado a cada BE é elemento já conhecido dos PB e não tem influência no resultado final desta avaliação, constituindo informação inútil do ponto de vista estratégico.

A parte 5 apresenta os resultados da avaliação em quatro domínios e a média global, através de valores quantitativos (nível 1 a 4) com correspondente descrição qualitativa, denominados perfis de desempenho (Figura 3⁶).

⁶ Portugal, Ministério da Educação, Gabinete RBE, 2013.

Nível	Descrição
4	A ação da biblioteca escolar traduz-se num muito bom desempenho. Tem um impacto consistente e bastante positivo. Os pontos fortes predominam na quase totalidade dos indicadores em avaliação e os resultados obtidos apontam para um nível de eficiência acima da média.
3	A ação da biblioteca escolar traduz-se num bom desempenho. Tem um impacto consistente e positivo. Apresenta uma maioria de pontos fortes nos indicadores em avaliação e os resultados obtidos apontam para um bom exercício, havendo algumas melhorias a introduzir.
2	A ação da biblioteca escolar traduz-se num desempenho limitado. Tem um impacto reduzido. Apresenta uma minoria de pontos fortes nos indicadores em avaliação e os resultados obtidos apontam para fragilidades, sendo necessário investir consistentemente na melhoria dos serviços.
1	A ação da biblioteca escolar traduz-se num desempenho muito aquém do desejado. Tem um impacto muito reduzido. Os pontos fracos predominam e sobrepõem-se aos pontos fortes nos indicadores em avaliação e os resultados obtidos apontam para uma ação muito limitada, a requerer uma intervenção imediata e um investimento profundo na melhoria.

Figura 3 - Quadro de perfis de desempenho

Tanto o nível como a breve descrição parecem ter o intuito de apenas classificar o desempenho das BE, sendo um mecanismo adequado para comparação global de resultados entre BE, todavia pouco útil enquanto ferramenta estratégica para os PB, pela generalidade da informação que fornece. A escala utilizada apresenta-se algo limitada, carecendo de coerência terminológica e de nível avaliativo intermédio, pois nem tudo é *bom* e *muito bom* ou *limitado* e *muito aquém*.

Bem mais proveitosa em termos estratégicos parece ser a informação constante da parte 6, onde se relatam os resultados em pontos fortes e pontos fracos. Estes dados serão objeto de análise e de trabalho nos Planos de Melhoria dos anos 1 (2014) e 3 (2016) e funcionam como ferramenta estratégica de caráter prospetivo. Contudo, a informação aqui relatada é da responsabilidade dos PB, mediante os seus registos e as suas impressões do serviço prestado por si próprios, portanto prevalece a sua visão do positivo/negativo com elevada dose de subjetividade e não a visão dos utilizadores que avaliariam a BE com imparcialidade.

Idênticas questões se levantam na parte 7, onde se classificam os impactos das BE na progressão das aprendizagens. Igualmente se apresenta uma escala de quatro níveis – Muito significativo; Significativo; Pouco significativo; Nada significativo – e tudo se baseia nos “resultados obtidos”⁶ e na “perceção”⁶ de quem preenche esse modelo de avaliação. Conclui-se que também aqui os verdadeiros resultados poderão ser adúlteráveis, parecendo existir

uma maior vontade de atribuir uma classificação, em detrimento da obtenção de informações concretas, objetivas e credíveis, com proveitos futuros em termos da gestão estratégica e melhoria da qualidade das BE.

A parte 8 é meramente aplicável a agrupamentos com várias BE e pretende proporcionar uma visão global, com pontos fortes e fracos comuns, algo, porventura, difícil de conseguir em situações muito díspares. Acresce o facto de poderem estar omissas informações relativas a algumas BE do agrupamento não avaliadas⁷. Logo, este ponto parece desprezível.

5.2 Organização da informação

A avaliação pelo MABE incide em quatro domínios específicos: Currículo, literacias e aprendizagem; Leitura e literacia; Projetos e parcerias; Gestão da biblioteca escolar (Figura 4⁸).

<p>A. Currículo, literacias e aprendizagem</p> <p>A.1 Apoio ao currículo e formação para as literacias da informação e dos média.</p> <p>A.2 Uso das tecnologias e da <i>Internet</i> como ferramentas de acesso, produção e comunicação de informação e como recurso de aprendizagem.</p>	<p>B. Leitura e literacia</p> <p>B.1 Criação e promoção da competência leitora e de hábitos de leitura.</p> <p>B.2 Atividades e projetos de treino e melhoria das capacidades associadas à leitura.</p>
<p>C. Projetos e parcerias</p> <p>C.1 Desenvolvimento de atividades e serviços colaborativos com outras escolas/ bibliotecas.</p> <p>C.2 Participação em projetos e parcerias com entidades exteriores à escola.</p> <p>C.3 Envolvimento e mobilização dos pais, encarregados de educação e famílias.</p>	<p>D. Gestão da biblioteca escolar</p> <p>D.1 Recursos humanos, materiais e financeiros adequados às necessidades de gestão, funcionamento e dinamização da biblioteca escolar.</p> <p>D.2 Integração e valorização da biblioteca na escola.</p> <p>D.3 Desenvolvimento, organização, difusão e uso da coleção.</p>

Figura 4 – Domínios e respetivos indicadores

Para cada um, existem dois a três indicadores (com correspondentes fatores críticos de sucesso, instrumentos de recolha de evidências e ações de melhoria) e respetivos impactos na progressão das aprendizagens, em número variável de quatro a sete. Esta informação encontra-se previamente organizada pela RBE, sendo igual para todas as BE, independentemente do contexto e do público-alvo. O número reduzido de indicadores por domínio torna-os demasiado generalistas, pelo que talvez fosse mais profícua uma avaliação com mais indicadores por domínio e maior especificidade em cada um deles, de forma a aprofundar a informação advinda deste processo avaliativo. Provavelmente, seria ferramenta útil aos PB uma lista de indicadores mais concretos, que estes selecionariam para uma avaliação mais personalizada, respeitando especificidades do ambiente educativo

⁷ O MABE aplica-se em número de PB e não por BE; assim, um agrupamento com quatro BE inseridas na RBE e dois PB efetua este processo avaliativo a duas bibliotecas.

⁸ Portugal, Ministério da Educação, Gabinete RBE, 2013, p.11

(nomeadamente os diferentes projetos educativos de escolas/agrupamentos), de forma a obter dados particulares sobre as BE em avaliação e não informação genérica.

Os domínios e os indicadores predeterminados no MABE não constituem problema às BE por serem consensualmente abrangentes, porém revelam-se pouco proveitosos em termos da ação estratégica dos PB, que procuram pontos específicos de intervenção. O espartilho aperta-se mais, sendo o MABE a elencar possíveis ações de melhoria e não os utilizadores das BE a mostrarem aquilo de que necessitam e a sugerirem o caminho para melhorar a qualidade. Não se pode negar a coerência da informação organizada pela RBE, todavia considera-se que haveria vantagens estratégicas num modelo com maior especificação, flexibilidade e adaptabilidade ao contexto, bem como na participação mais ativa dos utilizadores das BE.

Para o preenchimento dessa avaliação, a informação é recolhida e organizada pelos PB, coadjuvados ou não por uma equipa. Ainda que devam ser levados em conta os fatores críticos de sucesso sugeridos pelo MABE e a palavra dos utilizadores em momentos de avaliação efetuados ao longo do ano letivo, a informação introduzida reveste-se de grande subjetividade, com possibilidade de os PB inflacionarem resultados, pois não se é bom juiz em causa própria. Parte da informação é inserida num campo apenas visível para quem preenche a aplicação informática da RBE e não observável no *Relatório de Avaliação da Biblioteca Escolar* (PORTUGAL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Gabinete RBE, p. 73). Neste espaço, para os quatro domínios em avaliação, encontram-se predefinidos 15 itens para preenchimento numa escala de 1 a 4, onde se privilegiam dados quantitativos percentuais, provindos dos registos efetuados pelos PB e dos questionários a alunos, professores, direção e pais/encarregados de educação. Aqui, sente-se, finalmente, o contributo concreto dos utilizadores das BE, todavia apenas é levado em conta diretamente em 7 dos 15 itens.

Os questionários realizados à comunidade educativa são disponibilizados pelo MABE, mais uma vez sem possibilidade de alterar ou adaptar questões, que surgem em número variado: 11 para alunos; 10 para docentes; 3 para a direção; 9 para pais/encarregados de educação. As perguntas são fechadas, essencialmente de escolha múltipla, com alíneas em algumas delas e apenas uma aberta por questionário. A RBE solicita uma amostra “[...] representativa, abrangendo a diversidade de género, ciclos e áreas curriculares dos alunos e os diferentes departamentos e áreas disciplinares” (PORTUGAL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Gabinete RBE, p. 17), em que todos os docentes são chamados a responder ao questionário, pelo menos 10% de alunos e pelo menos 10% de pais/encarregados de educação; nestes, apenas se aplica à BE de pré-escolar, 1.º e 2.º ciclos, sendo facultativa no 3.º ciclo e não havendo referência ao ensino secundário, o que parece contraditório num modelo único para todos os níveis de ensino. Entende-se que as percentagens mínimas exigidas são claramente

muito pouco representativas da voz dos utilizadores das BE, porém será ainda mais crítico o facto de um número demasiado reduzido de questões terem correspondência direta no modelo avaliativo, uma vez que têm influência nos resultados apenas: 2 das 11 questões a alunos; 3 das 10 questões a docentes; 1 das 3 questões à direção; 1 das 9 questões a pais/encarregados de educação. Logo, estes questionários apresentam-se insuficientemente representativos da opinião da comunidade escolar e têm reduzido peso no processo avaliativo, pois pouco se cruzam diretamente com os resultados da avaliação das BE.

Desta forma, constata-se que, no que toca à organização da informação, o MABE não funciona como instrumento de gestão estratégica, pois não especifica informação, não prevê adaptabilidade aos contextos educativos e não garante objetividade suficiente no processo avaliativo, estando os utilizadores escassamente envolvidos no processo de aferição e melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas BE.

5.3 Gestão da informação

A informação para aplicação do MABE é recolhida pelos PB, recorrendo a instrumentos próprios (por exemplo, para avaliação de atividades e estatísticas dos serviços prestados) ou da RBE, nomeadamente os questionários à comunidade educativa. Embora possam ser preenchidos em papel com tratamento estatístico manual, os questionários estão disponíveis numa plataforma informática disponibilizada pela RBE, que os envia através de correio eletrónico e, após resposta, procede ao tratamento automático dos dados. Para isto e para o preenchimento e submissão do MABE, a RBE disponibiliza um sistema integrado de gestão da informação (SI).

De acordo com a RBE, o SI “[...] permite o acesso a um conjunto de funcionalidades, possibilitando às bibliotecas escolares a divulgação de informação específica sobre os diferentes aspetos da sua atividade” (Portal RBE⁹), entre as quais se encontra a aplicação informática do MABE (anos 2 e 4) e dos Planos de Melhoria (anos 1 e 3). Através de um *login* (utilizador e palavra-chave), os PB acedem ao SI e inserem os dados na plataforma, que gera automaticamente os valores relativos aos perfis de desempenho das BE. A informação e os consequentes resultados são controlados pelos PB que, dentro do prazo estabelecido pela RBE, os submetem definitivamente no sistema.

Este SI é também o mecanismo que gera os relatórios deste processo avaliativo. Esses documentos poderão ser utilizados para a comunicação dos resultados do MABE à comunidade escolar, nomeadamente ao Conselho Pedagógico da escola/agrupamento,

⁹ <http://www.rbe.mec.pt/np4/sistemaInformacao.html>

organismo de que os PB fazem parte e a quem compete emitir recomendações, registadas em ata e no SI da RBE. Contudo, para facilitar a leitura dos dados, os relatórios poderão remeter-se ao domínio interno e a comunicação externa dos resultados do processo avaliativo poderá efetuar-se através de documentos elaborados pelos PB.

Posto isto, percebe-se que, embora não substitua a recolha de dados por outros meios (o sistema apenas gere o que é solicitado pela RBE), o SI facilita a gestão e a comunicação da informação e diminui o tempo de trabalho dos PB, designadamente no tratamento estatístico e na elaboração de relatórios. Como ferramenta de avaliação e de comunicação com a RBE, o SI revela-se adequado e imprescindível à aplicação do MABE.

5.4 Intencionalidade

De acordo com a Introdução do MABE (PORTUGAL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Gabinete RBE), esse modelo avaliativo trabalha com os domínios “[...] mais representativos do trabalho e dos impactos da biblioteca” (p. 8), com indicadores fundamentados em “[...] princípios e linhas de orientação para as bibliotecas escolares e nos sistemas pedagógicos e organizacionais da escola” (p. 12) e com “[...] fatores identificados como decisivos para o sucesso e o cumprimento da missão da biblioteca em diferentes estudos internacionais” (p. 12).

Como já referido, domínios, indicadores ou fatores abrangentes não são questionáveis por nenhuma BE, porém entende-se que, não sendo suficientemente adaptáveis e específicos, não existe uma identificação com as BE e não se retirarão informações particulares estratégicas deste processo avaliativo.

Existe mérito na visão do MABE (PORTUGAL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Gabinete RBE, 2013), enquanto “[...] indutor de uma cultura de avaliação” (p. 7), defendendo-se que “[...] a avaliação da biblioteca escolar deve ser encarada como um instrumento de melhoria” (p. 19). O facto de este modelo “[...] garantir a execução das ações corretoras” (p. 9), especificamente através da elaboração de Planos de Melhoria, reveste-o de alguma utilidade estratégica para os PB. Mais beneficiará a RBE, para quem “[...] os dados da avaliação das bibliotecas serão ainda utilizados [...] como meio de aferição e monitorização do alcance dos padrões de desempenho definidos no seu quadro estratégico, constituindo-se, nesta medida, como um importante instrumento de gestão” (p. 19). Daqui, infere-se que, no âmbito da gestão estratégica, o MABE é uma ferramenta mais útil à RBE do que aos PB.

Neste modelo avaliativo, é referido o trabalho articulado e concertado com outros documentos da RBE, que definem padrões de qualidade e facilitam a obtenção de dados e evidências e atestam impactos. Embora a introdução do documento refira que se procura “[...]”

obter uma visão global sobre a qualidade do trabalho realizado” (PORTUGAL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Gabinete RBE, 2013, p. 9), uma apreciação ou julgamento da *qualidade* do trabalho ou da ação das BE e que são atribuídos níveis de *qualidade* e desempenho ou que se trata de uma gestão orientada para a *qualidade* e para melhoria da *qualidade*, a verdade é que os padrões de qualidade preconizados nesse modelo avaliativo encontram-se definidos externamente e, como tal, podem não corresponder aos padrões dos utilizadores das BE.

Embora a RBE afirme que o MABE permite “[...] conhecer os impactos da biblioteca na escola e nas aprendizagens” (PORTUGAL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Gabinete RBE, 2013, p. 14), o facto é que o resultado basicamente se resume à atribuição de um perfil vago de desempenho, sem clarificação concreta desses impactos ou dessas aprendizagens.

Ao advogar a apresentação de relatórios à direção/conselho pedagógico e a sua integração nos instrumentos de avaliação interna da escola, bem como ao defender que “[...] deve anexar-se o relatório final de avaliação da biblioteca ao relatório de avaliação da escola a enviar à IGEC” (PORTUGAL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Gabinete RBE, 2013, p. 19), a RBE mostra consciência sistémica, embora não defina em que medida os sistemas se comprometem na melhoria do subsistema comum. Um pedido de recomendações ao Conselho Pedagógico da escola/agrupamento e “[...] monitorização e acompanhamento específico (p. 19)” da RBE em BE cujos resultados se situem no nível 1 e 2, parecem manifestamente insuficientes para envolver os dois sistemas, tanto mais que alguns dos pontos fracos das BE se possam situar em áreas não controláveis pelos PB, nomeadamente recursos físicos, humanos ou financeiros.

Assim se deduz que, no que toca à intencionalidade, o MABE não representa uma simples avaliação estatística e tem mérito ao pretender avaliar o que as BE fazem e não o que têm, ao instalar a cultura avaliativa e ao entender as BE como organismos em constante melhoria, num processo circular prospetivo. O facto de se constituir como modelo único traz vantagens na comparação de desempenhos, a nível interno e externo. Contudo, no âmbito de uma gestão estratégica de SSI, este modelo avaliativo carece de alterações urgentes no que toca à sua visão do que está em avaliação e, principalmente, de como se afere a qualidade.

6 Considerações finais

Com base na análise efetuada, defende-se que o MABE poderá constituir um instrumento útil de gestão estratégica, se se efetuarem algumas alterações. No que toca à sua estrutura, devem ser eliminados todos os itens que não sirvam à avaliação efetiva e individual das BE, bem como melhorada a escala de classificação, através da uniformização terminológica e da inclusão de um nível intermédio de desempenho. Já no respeitante à gestão da

informação, o SI disponibilizado pela RBE merece elogio, pois apresenta-se como uma ferramenta extremamente útil e facilitadora do trabalho dos PB e da comunicação entre as BE e a RBE.

Em nível da organização da informação, defende-se uma maior flexibilização, com possibilidade de adaptação do processo avaliativo aos diferentes contextos, pois “[...] avaliar [...] não é apenas uma tarefa ou um desempenho específico que alguém cumpre como se aplicasse uma receita pré-definida” (RIBEIRO, 2005, p. 18). Paradoxalmente, que se encontra em avaliação foi definido prévia e fixamente pela RBE, quando “[...] a biblioteca escolar deve [...] desempenhar um papel principal no cumprimento da missão e da visão da escola” (IFLA; UNESCO, 2006, p. 16).

Ainda que se tenha levado em conta o sistema educativo português e estudos internacionais, as especificidades de cada comunidade escolar e as necessidades de informação dos utilizadores de cada BE não são suficientemente consideradas, podendo ocorrer *gaps*. Convém lembrar a literatura que dita que “[...] a avaliação é uma componente chave para a compreensão do espaço de encontro, entre o utilizador e a biblioteca” (MELO, 2004), que “[...] qualquer biblioteca só aspirará ao sucesso e ao cumprimento da sua missão se se identificar com os seus públicos” (CARDOSO, 2010, p. 1) e que “[...] uma biblioteca será de qualidade na medida em que responda às necessidades de seus clientes” (BRITO; VERGUEIRO, 2011, p. 55). Logo, ao generalizar e predefinir necessidades, o MABE não permite avaliar especificamente cada BE e, em consequência, melhorar efetivamente a qualidade e os serviços prestados à luz dos interesses dos utilizadores, aqueles para quem as BE existem. Neste modelo, os PB ficam a saber o que devem melhorar de acordo com a RBE e não segundo as necessidades e a satisfação dos utilizadores das BE. Assim, considera-se que deveria ser dada a possibilidade de decidir quais os indicadores em avaliação aos PB e que os utilizadores das BE deveriam ser a voz ativa no processo avaliativo, com obrigatoriedade de resposta aos questionários para todos os professores e alunos; habitualmente, os pais/encarregados de educação não frequentam esses espaços, pelo que a sua opinião não será uma mais-valia no processo avaliativo.

Um aumento do número de indicadores poderia inspirar-se num modelo como o SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), na norma ISO 11620 (2014) ou, principalmente, nas *Diretrizes da IFLA/Unesco para as Bibliotecas Escolares* (2006, p. 4). Arouck (2001, p. 17) lembra que “[...] o exame da literatura relacionada à avaliação de sistemas de informação deixa claro que há diferentes maneiras de avaliação e inúmeras variáveis de desempenho”, pelo que muito mais poderá ser levado em conta, sem complexificar o processo avaliativo das BE.

Nesse modelo, a configuração de avaliação parece ser outra questão problemática, pois a maioria da informação inserida na plataforma baseia-se em dados recolhidos de forma aleatória por e na percepção dos PB, onde a voz dos utilizadores é residualmente aproveitada. A este propósito, Brito e Vergueiro (2012) citam Hernon e Altman, esclarecendo que não importa o que os profissionais de informação pensam sobre a qualidade de seus serviços, pois “[...] se os clientes dizem que um serviço é de qualidade, então realmente é”.

No que toca à intencionalidade, esta análise mostra que o MABE parece favorecer mais os pressupostos da RBE e as percepções dos PB em detrimento das opiniões dos utilizadores das BE, ainda que se afirme como uma avaliação baseada em evidências. Dado o carácter intangível dos impactos, as BE só podem ser corretamente avaliadas pelos seus utilizadores e não pelos PB; só assim se poderão implementar ações corretivas concretas e adequadas bem como elaborar verdadeiros Planos de Melhoria dos serviços prestados. Desta forma, não se pode considerar que os resultados desse modelo avaliativo sejam objetivos no que toca à neutralidade dos PB e úteis em termos estratégicos, para garantia da satisfação das necessidades dos utilizadores e melhoria da qualidade. Pelo exposto, discorda-se de quem afirma que o MABE constitui “[...] um instrumento de orientação e melhoria interna” (PORTAL RBE¹⁰) e que, mediante este processo avaliativo, “[...] todas as bibliotecas podem [...] determinar a influência que estes serviços exercem na comunidade” (MELO, 2013, p. 337).

Paralelamente, considera-se que seria vantajoso um maior comprometimento do sistema, isto é, consequências concretas dos resultados do processo avaliativo para a RBE e para a escola/agrupamento, principalmente nas áreas que não dependem das ações dos PB. O subsistema só se consegue modificar se os sistemas em que se insere se modificarem também e forem implicados nas melhorias a implementar, que, obrigatoriamente, deverão ocorrer de forma sistémica com interação concreta entre as partes, o que não parece ocorrer no modelo avaliativo em análise.

Enquanto ferramenta de gestão estratégica e de tomada de decisões, o MABE revela-se pouco útil, constituindo um instrumento que escassamente considera os utilizadores. Seria desejável que a próxima versão do modelo se tornasse mais *bottom-up*, se aproximasse dos “[...] paradigmas atuais em serviços de informação [...] focalizados nas expectativas e necessidades dos usuários” (PASSOS *et al.*, 2013, p. 162) e se transformasse num verdadeiro instrumento de gestão estratégica, “[...] reflexivo, permanente y participativo (con la integración de todo el personal), contextual (considerando el ambiente de la organización), flexible (adaptado a la unidad de información en cuestión), técnico (para reunir evidencias

¹⁰ <http://www.rbe.mec.pt/np4/programa.html>

metodológicas)” (GARCIARENA; CONFORTI, 2011, p. 155). Assim, se se quiser advogar uma verdadeira gestão estratégica para as BE, entende-se que será necessária uma clarificação da intencionalidade do MABE, nomeadamente no que se quer verdadeiramente avaliar e no como fazê-lo.

Defende-se que a qualidade depende da “[...] capacidade da biblioteca escolar para identificar as necessidades de indivíduos e grupos, e da sua capacidade para desenvolver serviços que reflectem necessidades em transformação na comunidade escolar” (IFLA.UNESCO, 2006, p. 16) e que “[...] o bibliotecário que atua em biblioteca escolar [...] deve priorizar o atendimento de qualidade aos seus alunos, professores, funcionários e comunidade escolar, mediante padrões de qualidade em serviços realizados e oferecidos atendendo às prioridades e necessidades dos seus usuários” (BEHR; MORO; ESTABEL, 2008, p. 41). Só os utilizadores poderão aferir da verdadeira qualidade destes SSI e “[...] de nada interessará a uma qualquer organização ganhar um prémio de qualidade, atribuído por uma organização externa, se ela não for reconhecida pelos seus reais ou potenciais interessados” (MARQUES, 2014, p. 130).

Pelo exposto, defende-se que o MABE apresenta um adequado SI e mérito ao instalar a cultura da avaliação nas BE, avaliando-as pelo que fazem e entendendo-as como organismos em constante melhoria, com claras vantagens se se pretender estudos comparativos internos ou externos. Contudo, revelou-se um documento pouco flexível e nada adaptável aos diferentes contextos educativos; demasiado generalista e pouco objetivo no apuramento dos dados; com padrões de qualidade definidos externamente e uma escala de desempenho inadequada; pouco fiável, por levar em consideração a opinião dos utilizadores de forma manifestamente insuficiente e sem comprometimento efetivo dos sistemas em que as BE se inserem.

Este MABE foi preparado para obtenção de um perfil de desempenho com poucas informações específicas, tendo mais utilidade externa do que interna, por não refletir os comportamentos e necessidades dos utilizadores determinados por eles próprios. Ele não mede a qualidade do serviço a partir dos utilizadores, o verdadeiro fator de credibilidade e de reconhecimento do serviço, antes verifica o grau de adaptação das BE a um quadro predeterminado. O modelo ajuda os PB no cumprimento das diretrizes da RBE, porém pouco lhes diz sobre a satisfação dos utilizadores desses espaços, revelando-se uma ferramenta de pouco utilidade estratégica na melhoria da qualidade.

Este estudo constata que existe pertinência na avaliação das BE por meio de um modelo único, contudo o modelo específico em estudo não se revelou adequado ao momento presente, pelo que o MABE deve ajustar-se no sentido de ser um instrumento estratégico para

os PB, com total objetividade no processo avaliativo e com padrões de qualidade internos, baseados nas necessidades e na satisfação dos utilizadores (professores e alunos) das BE, e com maior comprometimento do sistema (escolas/agrupamentos e RBE).

Este trabalho encontra limitações no enquadramento teórico que defende e no número escasso de estudos sobre avaliação de BE em Portugal, porém constitui um sincero contributo para a atualização de uma próxima versão do modelo avaliativo destas bibliotecas, mais próxima do paradigma considerado vigente para avaliação de SSI.

Referências

AROUCK, O. Avaliação de sistemas de informação: revisão da literatura. **Transinformação**, Campinas, v. 13, n. 1, p. 7-21, jan./jun. 2001. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-37862001000100001>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

BALÇA, Â.; FONSECA, M. A. O modelo de avaliação de bibliotecas escolares em Portugal. **Ensino Em Re-Vista**, Évora, v. 20, n. 2, p. 411-422, jul./dez. 2013. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10174/9327>>. Acesso em: 27 abr. 2016.

BEHR, A.; MORO, E.; ESTABEL, L. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 2, p. 32-42, mar./ago. 2008. Disponível em: <<http://doi.org/10.1590/S0100-19652008000200003>>. Acesso em: 23 abr. 2016.

BRITO, G.; VERGUEIRO, W. Avaliação da qualidade orientada ao usuário: estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método SERVQUAL. **Ciencias de la Información**, La Habana, v. 42, n. 2, p. 55-59, mai./ago. 2011. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294009>>. Acesso em: 30 abr. 2016.

BRITO, G.; VERGUEIRO, W. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia libqual+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 13., Rio de Janeiro, 28-31 out. 2012. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/17886>>. Acesso em: 30 abr. 2016.

CARDOSO, C. Bibliotecas públicas e identidade: o fundo local. **Revista Municipal de Lousada**, v. 11, n. 77 (Suplemento do Património), p. 1-4, Jul. 2010. Disponível em: <<http://www.cm-lousada.pt/pt/suplementos?pasta=2010-20131023-141706>>. Acesso em: 22 abr. 2016.

CARVALHO, F.; JORGE, M. J.; JORGE, M. F.; MEDEIROS, R. Análise de eficiência e desempenho no longo prazo: ilustração empírica de um modelo para avaliação de bibliotecas públicas. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 27, n. 60, p. 71-95, mai./ago. 2013. Disponível em: <<http://www.elsevier.es/en-revista-investigacion-bibliotecologica-archivonomia-bibliotecologia-e-117-articulo-analise-eficiencia-e-desempenho-no-S0187358X13725449?redirectNew=true>>. Acesso em: 30 abr. 2016.

GARCIARENA, N.; CONFORTI, N. La evaluación del desempeño del bibliotecario escolar en la agenda del director de la institución educativa. **Revista Interamericana de Bibliotecología**,

Colombia, v. 34, n. 2, p. 147-156, 2011. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/16769/>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

IFLA.UNESCO. **Directrizes da IFLA/Unesco para Bibliotecas Escolares**. Lisboa, 2006. Disponível em: <<http://www.rbe.mec.pt/np4/346.html>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

INTERNACIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION **Information and documentation: library performance indicators**. Genève, 2014.

MARQUES, M. B. Avaliação do desempenho dos serviços de informação: da qualidade dos sistemas à satisfação dos clientes. **Páginas a&b**, Porto, 3.ª série, n. 1, p. 120-137, 2014. Disponível em: <<http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/582>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

MELO, L. Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação: investigações recentes e novos projectos. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., Estoril, 12-14 mai. 2004. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/6478/>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

MELO, L. Avaliação em bibliotecas: qualidade e custos. **Globalização, Ciência, Informação: Atas**, Porto, p. 323-342, 2013. Disponível em: <<http://www.youblisher.com/p/745142-VI-Encontro-Iberico-EDICIC-2013-Globalizacao-Ciencia-Informacao/>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**. v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/225083802_'SERVQUAL_a_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality'>. Acesso em: 25 abr. 2016.

PASSOS, K.; MENEGATTI, Y.; SILVA, J.; RADOS, G. Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 3, p. 154-174, set./dez. 2013. Disponível em: <<http://doi.org/10.5433/1981-8920.2013v18n3p154>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

PORTUGAL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. GABINETE DA REDE BIBLIOTECAS ESCOLARES. **Modelo de avaliação da biblioteca escolar: 2014-2017**. Lisboa, 2013. Disponível em: <<http://www.rbe.mec.pt/np4/mabe.html>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

RIBEIRO, F. Novos caminhos da avaliação de informação. In: **Seminário Avaliação de Documentos a Serviço da Administração**, Recife, 7-8 jul. 2005. Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/site_uk/resumo.aspx?qry=id07id145&sum=sim&l=p&idn3=871>. Acesso em: 17 abr. 2016.

Recebido/Recibido/Received: 2016-12-01

Aceitado/Aceptado/Accepted: 2017-05-13

