



GESTÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS E UNIDADES DE INFORMAÇÃO DA LITERATURA - 2010 A 2014

Elisete de Sousa Melo

Mestranda do Mestrado Profissional em Biblioteconomia na UNIRIO. E-mail: elisetemel@hotmail.com.

Prof. Dr. Annibal José Scarvada

Docente do Departamento de Engenharia de Produção da UNIRIO. E-mail: annibal.scavarda@unirio.com.br.

Profa. Dra. Mariza Almeida

Docente do Departamento de Engenharia de Produção da UNIRIO. E-mail: mariza.almeida@unirio.br.

Resumo: Trata-se de artigo de revisão de literatura cujo objetivo é apresentar a bibliografia sobre gestão de serviços em bibliotecas e unidades de informação no período de 2010 a 2014. Observa-se que a maioria dos autores está preocupada com a gestão de serviços no que concerne a qualidade dos serviços prestados aos usuários de bibliotecas e unidades de informação. De modo conciso, o texto elenca estudos e métodos de gestão de serviços encontrados nos artigos analisados. Constata-se que grande percentual dos estudos são realizados em bibliotecas universitárias. Conclui-se que para atender as necessidades informacionais de usuários cada vez mais exigentes é preciso buscar mecanismos que dinamizem a qualidade da prestação de serviços em bibliotecas e unidades de informação.

Palavras-chave: Gestão de serviços. Administração de serviços. Bibliotecas. Unidades de informação.

GESTIÓN DE SERVICIOS EN BIBLIOTECAS Y UNIDADES DE INFORMACIÓN DE LA LITERATURA – 2010-2014

Resumen: Trata de una revisión de la literatura sobre la gestión de los servicios de bibliotecas y unidades de información en el período 2010 a 2014. Se observa que la mayoría de los autores se refieren a los servicios de gestión con respecto a la calidad del servicio los usuarios de las bibliotecas y unidades de información. Presenta de manera concisa los estudios y los métodos de gestión de los servicios que se encuentran en los artículos analizados. Parece que un gran porcentaje de los estudios se llevan a cabo en las bibliotecas universitarias. Se concluye que para satisfacer las necesidades de información de los usuarios cada vez más exigentes, es necesario encontrar mecanismos que agilicen la calidad del servicio en las bibliotecas y unidades de información.

Palabras clave: Gestión del Servicio. Administración de servicios. Bibliotecas. Unidades de información.

Introdução

O desenvolvimento de projetos, produtos e serviços em qualquer ambiente envolve pessoas com os mais variados papéis. Esses atores necessitam de orientação para que o resultado seja atingido de forma satisfatória tanto para quem solicita o serviço como para aquele que atende.

No caso de bibliotecas e unidades de informação os serviços são avaliados por cada usuário que solicita informação, isto é, a avaliação é um processo contínuo. O papel do gestor é fundamental.

Os estudos sobre a gestão de serviços propõem a administração de cada etapa do processo com a finalidade de melhor atender aos usuários do serviço, nesse caso o serviço de informação.

Há décadas observa-se atenção para o assunto na literatura de Biblioteconomia; autores como Nice Figueiredo (1994, p. 49), em seu livro “Estudos de uso e usuários de informação”, afirmam que nos estudos de usuários pode se mapear as necessidades informacionais dos mesmos. Segundo a autora, são “tendências comportamentais extremamente relevantes e devem ser consideradas pelos planejadores/administradores de sistemas de informação” (FIGUEIREDO, 1994, p. 49).

Muito já se tem falado sobre o assunto. Quais são os estudos mais recentes?

O artigo apresenta uma revisão da literatura sobre a gestão de serviços em bibliotecas e unidades de informação publicada no período de 2010 a 2014, sob a perspectiva teórica de Lovelock e Wright mencionados por Santos, Fachin e Varvakis (2003, p. 86). Lovelock e Wright afirmam que “serviço é um ato ou desempenho que cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço” (SANTOS, FACHIN, VARVAKIS, 2003, p. 86).

Nas últimas décadas, os estudos sobre a gestão de serviços de bibliotecas e unidades de informação ganharam força, pois quanto mais necessidade de informação maior a exigência por parte dos usuários dos sistemas de informação. De acordo com Santos, Fachin e Varvakis (2003, p. 86) “à medida que a importância da informação aumenta na sociedade atual, os usuários de serviços de informação passam a ser mais exigentes, dando maior destaque à gestão de serviços em bibliotecas.”.

Assim, no levantamento realizado, levou-se em consideração a pesquisa, a recuperação e a seleção de artigos que tratam de gestão de serviços em bibliotecas e unidades de informação com foco na qualidade dos serviços prestados. E constatou-se que grande parte das pesquisas realizadas tem como cenário as bibliotecas universitárias.

Metodologia

A estratégia metodológica utilizada foi à realização de pesquisa bibliográfica nos sites de periódicos da CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, da *Scientific Electronic Library Online* – SCIELO, da Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação – BRAPCI e bases de dados multidisciplinares *Emerald Journals*, EBSCO Information Services. As palavras-chave utilizadas para articular a pesquisa foram: gestão de serviços/gestão serviços em bibliotecas/administração de serviços em bibliotecas, *service management e library*.

Foram recuperados e selecionados oito artigos nas áreas de Ciência da Informação e Biblioteconomia em âmbito da literatura nacional e internacional sobre a avaliação de gestão de serviços relevantes para a composição do presente estudo, sendo a maioria relacionada à qualidade de serviços prestados em ambiente acadêmico.

Gestão de serviços em bibliotecas e unidades de informação

Nos anos 30 do século passado, observa-se que as leis de Ranganathan (TARGINO, 2010, p. 122) já tratavam da gestão dos serviços prestados aos usuários quando estabelece os seus princípios: os livros são para usar; a cada leitor seu livro; a cada livro seu leitor; poupe o tempo do leitor; a biblioteca é um organismo em crescimento. Os fundamentos de Ranganathan continuam servindo de inspiração para os profissionais que lidam com usuários na sua rotina diária em bibliotecas e unidades de informação, pois o alvo é a satisfação do usuário com o serviço prestado.

Os estudos realizados sobre gestão de serviços apontam resultados voltados para Biblioteconomia e Ciência da Informação com foco para as bibliotecas universitárias. De acordo com Giansi e Corrêa citados por Santos, Fachin e Varvakis (2003, p. 86), a gestão de serviços depende da necessidade do usuário, pois o serviço está intimamente ligado à vivência

do usuário, enquanto os bens manufaturados podem ser adquiridos. Portanto, os serviços não são palpáveis e sim intangíveis e de difícil mensuração.

Observa-se que na administração de serviços o ponto focal é o usuário, e é ele quem lidera os serviços. A satisfação do usuário é um fator que requer muita atenção; cada usuário é um universo diferente de emoções e expectativas, conforme menciona Scavarda (2004, p.75): “[...] Se as expectativas não são alcançadas, o cliente ficará desapontado, mas, se são alcançadas ou excedidas, ele ficará satisfeito.”

O gestor do serviço de informação de uma biblioteca necessita ser hábil e tentar compreender que nem sempre o usuário expressa acertadamente a sua necessidade informacional. O bibliotecário tem que levar em conta “o nível de serviço e o tipo de informação que satisfazem a um cliente que talvez não sejam aquilo que, na mensagem inicial, ele expressou, de forma imperfeita, como sendo a sua necessidade” (GROGAN, 2001, p.22 apud BEHR; MORO; ESTABEL, 2010. p.39).

O outro item que deve ser levado em conta quando se fala de satisfação do usuário com o serviço de informação é que o processo de avaliação deve ser contínuo, tanto do lado do gestor e das equipes das unidades de informação quanto dos clientes/usuários do sistema de informação, “[...] incluindo o cliente no processo avaliativo e, a partir daí, considerá-los os árbitros últimos de sua excelência”. (VERGUEIRO, 2007 apud BRITO, VERGUEIRO, 2013).

Importante ressaltar que para obter a satisfação do usuário é necessário que ele conheça os serviços informacionais prestados pela biblioteca de sua instituição. Nesse contexto, é preciso que os profissionais de unidades de informação tenham conhecimento de estratégias que possibilitem maior visibilidade dos serviços prestados (SILVA, FERNANDES, LIMA, 2013, p.74).

Observa-se que os autores que tratam desta temática destacam a importância do conhecimento de técnicas de outras áreas do conhecimento, como Marketing, com ferramentas que possibilitam a promoção e divulgação dos produtos e serviços, bem como a utilização de estratégias para influenciar as atitudes de seus usuários.

Sendo assim, a presente pesquisa observa que os estudos apresentados sobre gestão de serviços, embora indiretamente, se apropriam de técnicas da área de Marketing quando

disponibilizam instrumentos que contribuem para a melhoria dos processos de gestão de serviços em bibliotecas e unidades de informação.

A seguir são descritos resumos dos estudos apresentados nos artigos selecionados no período de 2010 a 2014.

Numa análise sucinta sobre os serviços prestados em qualquer tipo de biblioteca (tradicional, digital, híbrida) os autores Melo e Sampaio (2010, p.1) afirmam que os serviços prestados pela biblioteca física e biblioteca digital são complementares. O profissional bibliotecário e gestores de informação têm atribuição de administrar recursos (humano, financeiro e informacionais).

Melo e Sampaio (2010) demonstram estar preocupados com a melhoria do desempenho da gestão de bibliotecas quando mencionam o manual *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*¹, em sua segunda edição, adotado por profissionais de bibliotecas e de Ciência da Informação, que enumera quatro aspectos que devem ser levados em consideração pelos gestores de informação: a biblioteca digital, custos – eficácia, a formação na biblioteca e a biblioteca como local de trabalho e ponto de encontro. Os autores consideram que a gestão dos serviços de bibliotecas e unidades de informação incorporam uma variação de temas, mas o que sobressai é a gestão da qualidade. Para eles, deve-se levar em conta “as metodologias quantitativas de avaliação da qualidade, do desempenho e as estatísticas”. (MELO, SAMPAIO, 2010, p.8)

Os autores fazem alusão a outros métodos para avaliação e desempenho de bibliotecas e unidades de informação. O LibQual+® é um instrumento de aferição da qualidade dos serviços em função das percepções e expectativas dos usuários. LibQual+™ foi desenvolvido a partir do *SERVQUAL*, reconhecido como primeiro padrão desenvolvido para avaliação da qualidade de serviço no setor comercial, trabalho pioneiro de Berry, Parasuraman e Zeithaml (PARASURAMAN et al, 1985), posteriormente adaptado para aplicação em bibliotecas acadêmicas (GUIMARÃES et al, 2006). Tem servido de fundamento para o PAQ – SIBi/USP (Programa de Avaliação da Qualidade de Produtos e Serviços do Sistema Integrado das Bibliotecas da Universidade de São Paulo).

¹ Manual *Measurement in Academic Libraries*, 1996, criado no âmbito dos trabalhos realizados pela *Statistics and Evaluation Section of International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA).

Outros estudos foram realizados por Melo e Sampaio (2010, p. 7) em bibliotecas universitárias portuguesas visando mensurar o efeito das publicações eletrônicas, como o Método de Avaliação Contingencial (MAC) com o objetivo de estimar a razão do Custo/Benefício e o Balanced Scorecard (BSC).

Em busca de melhoria na prestação de serviços em biblioteca escolar Behr, Moro e Estabel (2010) propõem estudo comparativo utilizando *benchmarking* e o *sensemaking*. Afirmam que “a biblioteca escolar aparece como um ambiente de aprendizagem e de construção do conhecimento que deve propiciar ao usuário ser o objeto do serviço” (BEHR, MORO, ESTABEL, 2010, p. 38).

Sobre o modelo *sensemaking* os autores asseguram ser essencial entender os anseios dos usuários nas entrelinhas, isto é, o contexto da problemática.

[..] neste momento iniciará um processo de: interpretar e transpor o problema; utilizar uma estratégia para abordar e para solucionar o problema; obter um *feedback* do que foi feito; e reiniciar uma nova fase de busca da informação. (BEHR, MORO, ESTABEL, 2010, p. 51).

Para os autores o *sensemaking* trata de um “modelo que dispõe sua abordagem de maneira a criar um movimento no usuário do sistema, transformando dúvida em ação” (BEHR, MORO, ESTABEL, 2010, p. 51).

Behr, Moro e Estabel (2010) ressaltam a importância de o bibliotecário saber compreender os usuários e acompanhar a dinâmica dos novos tempos. O profissional deve ter conexão maior com seus usuários, procurar inovar a oferta de serviços. Associar técnica de *benchmarking* e o modelo *sensemaking* pode propiciar melhoria contínua nos serviços cujo foco será sempre o usuário.

Lubisco (2011) traça um “panorama sobre a organização de serviços em unidades de informação”. Descreve as etapas para o planejamento, gestão e orientações para os serviços de bibliotecas fundamentando o trabalho na “Teoria Geral da Administração e em teorias e técnicas biblioteconômicas” (LUBISCO, 2011, p. 39). Segundo a autora, deve-se levar em consideração o “tipo de biblioteca que está sendo ou será administrada e, assim, suas finalidades, a gestão, os serviços e a organização e controle” (LUBISCO, 2011, p. 39).

Conforme Lubisco (2011, p.52), o gestor tem que acrescentar aos aspectos estatísticos, o aspecto da “satisfação do usuário”. Dentre as ferramentas utilizadas para mensurar o grau de satisfação de usuários, a autora cita e descreve as características da LibQual+®, que “é uma

ferramenta que possibilita o conhecimento da qualidade dos serviços prestados por uma unidade de informação, por meio de dados que revelam a percepção dos usuários sobre os serviços oferecidos” (LUBISCO, 2011, p. 54).

Lubisco conclui que a atenção com as bibliotecas e o desenvolvimento de serviços requer embasamentos e sintonia entre os ambientes “teórico e prático, técnico e tecnológico”. E, além disso, o serviço deve estar integrado à missão da organização mantenedora.

Do ponto de vista da autora, em nosso país o desenvolvimento de serviços remete a uma questão de fundo que está subordinada a todos esses aspectos formais: a questão do livro e da leitura. (LUBISCO, 2011, p. 54).

Com um olhar voltado para o usuário, Brito e Vergueiro (2012) afirmam que “a qualidade dos serviços de informação deve ter como objetivo aprimorar seus serviços, tendo em vista atender ou até mesmo superar a expectativa de seus clientes”.

Em seu artigo, os autores tecem considerações sobre a qualidade no serviço prestado ao usuário de “biblioteca acadêmica”. Eles analisam o tema e apontam a metodologia de LibQual+®. A utilização da metodologia pode contribuir para o mapeamento de “pontos fortes e fracos dos serviços prestados pela biblioteca, auxiliando no planejamento e na tomada de decisões”.

Em seus estudos, Kiran e Diljit (2012) criaram uma ferramenta cujos os objetivos de estudo foram: a) identificar os principais atributos subjacentes às dimensões da percepção de qualidade de serviços de bibliotecas baseado na Web; b) identificar a importância relativa à percepção das dimensões da qualidade de serviços de biblioteca baseado na Web sobre a qualidade do serviço em geral; e, c) desenvolvimento de um modelo de qualidade de serviços em biblioteca baseado na Web (KIRAN, DILJIT, 2012, p. 185).

O trabalho foi desenvolvido com base na percepção dos clientes (pesquisadores e estudantes) de universidades da Malásia (KIRAN, DILJIT, 2012, p. 184).

Os autores asseguram que serviços on-line têm características únicas que podem afetar a percepção da qualidade do serviço (KIRAN, DILJIT, 2012 apud COLLIER, BIENSTOCK, 2006).

O método nomeado Kiran e Diljit (2012, p. 186) tem abordagem mista, pois eles acrescentaram às suas necessidades e indagações (entrevistas) alguns dos parâmetros

encontrados em ferramentas tradicionais de avaliação da qualidade de serviços de bibliotecas, como o serviço de empréstimo e o de referência *in loco*.

Os resultados do estudo apresentado pelos autores fornecem dois aspectos distintos de compreensão e avaliação da qualidade de serviços em bibliotecas universitárias baseadas na Web. Primeiro lugar, qualidade de serviço de biblioteca com base na Web é identificada como uma construção hierárquica multinível que é mais do que o julgamento das diferenças das expectativas dos clientes e o desempenho real da prestação de serviços. E, segundo lugar, a qualidade do serviço baseado na Web é conceituada como uma atitude construída sobre a experiência durante o consumo de serviços, e as atividades são desempenhadas em tempo real. Para Kiran e Diljit (2012, p.192) bibliotecas universitárias devem contar com avaliação confiável e ferramentas validadas para ajudá-los a tomar decisões sobre como o serviço da biblioteca é percebido.

Já Corral, Kennan e Afzal (2013) apresentam alguns dos desafios e impactos que as novas tecnologias oferecem para as bibliotecas acadêmicas.

Segundo os autores, após o estudo realizado em 140 bibliotecas acadêmicas da Austrália, Irlanda, Nova Zelândia e Reino Unido, os bibliotecários estão respondendo com inovações de serviços em áreas como a bibliometria e gerenciamento de dados de pesquisa. A bibliometria utiliza métodos estatísticos e matemáticos para analisar e construir indicadores sobre a evolução da informação científica e tecnológica de determinadas áreas (CORRAL, KENNAN, AFZAL, 2013, p. 639).

Os autores citam estudos dos pesquisadores Ball e Tunger (2006) e Hendrix (2010), que consideram a necessidade de se agregar valor aos serviços prestados pela biblioteca e que a bibliometria pode alavancar e modernizar os serviços prestados nas bibliotecas acadêmicas. Mencionam estudos como os citados abaixo:

Gumpenberger et al. (2012, pp. 174-175) afirmam que a bibliometria e cientometria são "campos ideais de atividades para as bibliotecas acadêmicas modernas", oferecendo oportunidades "para desenvolver e fornecer serviços inovadores, tanto para professores e funcionários administrativos da universidade" e se envolver em pesquisa e desenvolvimento, conferências e outras atividades acadêmicas. Sua lógica, ecoando Ball e Tunger (2006), baseia-se na competência dos bibliotecários na manipulação de dados bibliográficos e bases de dados eletrônicos, e sua posição institucional como unidades independentes interdisciplinares; Ball e Tunger (2006) também observam que nem os gestores de ciência e sua equipe, nem os próprios

cientistas, têm o *know-how* e as ferramentas para realizar análises bibliométricas.² (CORRALL, KENNAN, AFZAL, 2013, p. 642).

Para Corrall, Kennan e Afzal (2013, p. 645), a gestão de dados de pesquisa é outra modalidade de serviço que os bibliotecários podem utilizar para associar valor às atividades da biblioteca acadêmica. Os autores apontam que o histórico da utilização de gestão de dados de pesquisa surge a partir de 2008 com estudos sobre repositórios institucionais com a publicação de estudos na *Library Trends*.

Para os autores a aplicação das técnicas bibliométricas às atividades da biblioteca acadêmica mudou o foco do simples desenvolvimento de coleção para avaliação de coleção, avaliação de pesquisadores entre outras. (CORRALL, KENNAN, AFZAL, 2013, p. 645). Em relação ao gerenciamento de dados de pesquisa, os autores acreditam que representa um novo desafio no portfólio de serviços de biblioteca, que, impulsionado por avanços tecnológicos, poderá proporcionar o desenvolvimento de colaboração de pesquisa interdisciplinar mundial (CORRALL; KENNAN; AFZAL, 2013, p. 646). Os autores apresentam uma perspectiva de futuro favorável às atividades desenvolvidas pelos bibliotecários nas bibliotecas acadêmicas desde que o profissional esteja alinhado ao seu público e às novas tecnologias.

Lloret-Romero et al (2013, p.655) apresentam um trabalho com foco no serviço de referência digital, mas que ao mesmo tempo se aplica aos outros serviços de biblioteca e unidades de informação. Os autores asseguram que para melhor atender aos usuários que estão conectados com o mundo digital é necessária uma reavaliação das políticas tradicionais - uso, gestão e novas prestações de serviços utilizando a Internet (Red).

Os autores apontam a flexibilidade do *open source Koha* na implantação de um Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas (SIGB). Justificam o estudo afirmando que ele possibilita “identificar os pontos-chave do ambiente digital, a finalidade do serviço e

² Texto original: Gumpenberger et al. (2012, pp. 174–175) assert that bibliometrics and scientometrics are “ideal fields of activities for modern academic libraries,” offering opportunities “to develop and provide innovative services for both academic and administrative university staff” and to engage in research and development, conferences, and other scholarly activities. Their rationale, echoing Ball and Tunger (2006), is based on librarians’ competence in handling bibliographic data and electronic databases, and their institutional position as independent interdisciplinary units; Ball and Tunger (2006) also observe that neither science managers and their staff, nor the scientists themselves, have the know-how and tools to perform bibliometric analyses. (CORRALL, KENNAN, AFZAL, 2013, p. 642)

escalabilidade e integração de aplicações de código aberto globais e, em especial, Koha.”³ (LLORET-ROMERO et al, 2013, p. 655).

Lloret-Romero et al (2013, p.655) argumentam que o serviço de referência digital tem os mesmos fins e requerimentos que o tradicional, isto é, responder às necessidades de informação dos usuários.

Quanto aos serviços de referência e a web 2.0, segundo os autores, além de ampliar as formas de comunicação e diminuir as barreiras físicas e temporais, é fundamental que se conheça o aumento dos tipos de usuários e suas necessidades informacionais (mudança de atitude – mais colaborativo e social). “O serviço de referência digital é facilitar o acesso e uso da informação, bem como aconselhamento e formação”⁴. (LLORET-ROMERO et al, 2013, p.655).

Alentejo, Baptista e Zattar (2013) estudaram o caso de uma biblioteca que adotou o ciclo de ‘Plan-Do-Check-Act’ – PDCA, que vem da teoria Total Quality Management – TQM. Segundo os autores, na primeira fase do processo “mais problemas foram gerados: necessidade de atualização constante do sistema de aquisição (SAD), equívocos de planejamento e procrastinação à solução proativa de problemas” (ALENTEJ, BAPTISTA, ZATTAR, 2013, p.112).

Como resultado do trabalho os autores asseguram que “a equipe de bibliotecários desenvolveu a habilidade de executar o serviço com base em pesquisas e diagnósticos das dificuldades encontradas no serviço” (ALENTEJO, BAPTISTA, ZATTAR, 2013, p.112). A equipe da biblioteca trabalhando a gestão de seus processos passou a “considerar o usuário e o fornecedor como partes conexas aos processos do serviço. O que levou aos profissionais da biblioteca conquistar os descrentes quanto aos benefícios da melhor gestão dos serviços que antes era contra as mudanças; conforme os autores

cederam lugar para ações proativas, orientadas em um processo contínuo de pesquisa sobre os fatores que determinam o grau de satisfação, a habilidade para antever soluções às dificuldades, planejamento e execução das estratégias, resolução de problemas acumulados ao longo do tempo, e a aprendizagem baseada em experiências positivas da gestão do serviço. (ALENTEJO, BAPTISTA, ZATTAR, 2013).

³ Texto original: “identificar los puntos clave del entorno digital, los fines del servicio y las posibilidades de ampliación e integración desde aplicaciones globales open source y en particular con Koha.” (LLORET-ROMERO et al, 2013, p. 655).

⁴ Texto original: “El servicio de referencia digital ha de facilitar el acceso y uso de la información, así como asesoramiento y formación”. (LLORET-ROMERO et al, 2013, p.655).

Modelos/Ferramentas

O Quadro 1 apresenta um extrato dos modelos estudados e indicados pelos autores dos artigos selecionados.

Quadro – 1: Resumo: Modelo/Ferramentas e seus autores

| Modelo/Ferramenta | Autor |
|---|--|
| LibQual+® | Melo e Sampaio (2010); Lubisco (2011); Brito e Vergueiro (2012); Kiran e Diljit (2012) |
| Balanced Scorecard (BSC) | Melo e Sampaio (2010) |
| Método de Avaliação Contingencial (MAC) | Melo e Sampaio (2010) |
| Benchmarking | Behr, Moro e Estabel (2010) |
| Sensemaking | Behr, Moro e Estabel (2010) |
| Bibliometria | Corrall; Kennan; Afzal (2013) |
| Gestão de Dados de Pesquisa | Corrall; Kennan; Afzal (2013) |
| 'Plan-Do-Check-Act' – PDCA | Alentejo, Baptista e Zattar (2013) |
| Software <i>open source</i> Koha | Lloret-Romero et al (2013) |

Fonte: Os autores.

O resumo de modelos/ferramentas exibido no Quadro 1 demonstra que o modelo LibQual+® é foco de atenção para pesquisadores nacionais e internacionais. Verifica-se que outros modelos/ferramentas como Bibliometria, *Balanced Scorecard* entre outros estão sendo submetidos à análise com o intuito de colaborar com os estudos para gestão de serviços de bibliotecas e unidades de informação.

Considerações Finais

Os artigos analisados mostram a preocupação com a gestão de serviços prestados em bibliotecas e unidades de informação com a intenção de melhor atender as necessidades informacionais de usuários cada vez mais exigentes.

Conclui-se que a revisão da literatura sobre gestão de serviços em bibliotecas e unidades de informação em artigos no período de 2010 a 2014 atingiu seu objetivo. Verifica-se que a temática está na pauta de estudo dos pesquisadores de Ciência da Informação e Biblioteconomia adaptando modelos/ferramentas já utilizados em outras áreas de conhecimento como Administração, bem como propondo a utilização de outros

modelos/ferramentas. Enfim, demonstra que a maioria dos estudos são realizados em bibliotecas e unidades de informação universitárias.

Referências

ALENTEJO, Eduardo Silva; BAPTISTA, Sofia Galvão; ZATTAR, Mariana. Estratégias de gestão do serviço de aquisição de periódicos em bibliotecas: estudo de caso. **Ponto de Acesso**, v. 7, n. 2, p. 107-131, 2013.

BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da S.; ESTABEL, Lizandra Brasil. Uma proposta de atendimento às necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do *benchmarking* e do *sensemarking*. **Informação e Informação**, Londrina, v.15, n.1, p. 37-54, jun./jul, 2010.

BRITO, Gisele Ferreira de; VERGUEIRO, Waldomiro de C.S. 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, 13, Rio de Janeiro, 2012. **Anais...** Rio de Janeiro: ENANCIB, 2012.

CORRALL, Sheila; KENNAN, Mary Anne; AFZAL, Waseem. Bibliometrics and research data management services: emerging trends in library support for research. **Library trends**, v. 61, n. 3, p. 636-674, 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994. 154p.

GUIMARAES, Maria Cristina S. et al. Indicadores de desempenho de bibliotecas na Fiocruz: um caminho em construção. **Ci. Inf.** [online]. 2006, v.35, n.3, pp. 248-254. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652006000300024&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 10 mar. 2015.

KIRAN, K.; DILJIT, S. Modeling web-based library service quality. **Library & Information Science Research**, v. 34, n. 3, p. 184-196, 2012.

LLORET-ROMERO, Nuria et al. Integración de servicios de referencia digital con la gestión de una biblioteca: experiencias basadas en Koha. **El profesional de la información**, v. 18, n. 6, p. 654-659, 2009.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. Panorama sobre a organização de serviços em unidades de informação. **PerCursos**, v. 12, n. 2, p. 39-58, 2011.

MELO, Luiza Baptista; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso. Medição da Qualidade em Bibliotecas e Centros de Informação: Novos Indicadores de Desempenho. In: **Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas**, n.10, 2010.

POLL, Roswitha; te BOEKHORST, Peter (editores). **Measuring quality: performance measurement in libraries**. 2ª ed. München: K.G. Saur, 2007. Disponível em: <<http://www.ifla.org/publications/ifla-publications-series-127>>. Acesso em: 28 nov. 2014.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003.

SCAVARDA, Annibal José Roris Rodriguez. **Metodologia evocativa para mapeamento causal e sua perspectiva na gerência de operações com aplicações via internet em gestão da cadeia de suprimento e administração de serviços**. Tese de Doutorado, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-Rio, Brasil. 2004.

SILVA, Fátima S.; FERNANDES, Geni Chaves; LIMA, Clóvis Ricardo M. Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior: uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação. **Inf. Prof.**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 66 – 91, 2013.

TARGINO, Maria das Graças. Ranganathan continua em cena: recensão. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39 n. 1, p.122-124, jan./abr., 2010.

Recebido em: 17/12/2014.

Aceito em: 06/04/2014.