

Avaliações e serviços em Unidade de Informação: um breve panorama em Biblioteconomia e em Ciência da Informação

Marcelo Calderari MIGUEL (IFES) - marcelocalderari@yahoo.com.br

Sandra Maria Souza de Carvalho (COTEMAR) - sandramsc@hotmail.com

Resumo:

Realiza uma análise métrica da produção científica sobre avaliação de serviços no âmbito da Ciência da Informação (CI) e na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), visando verificar o estatuto epistemológico da CI em relação a produção de diagnósticos em espaços de memórias (bibliotecas, arquivos, museus), em função da produção de saber sobre tais espaços e ambiências de informação. Aborda a questão da gestão de qualidade e avaliação de serviços, analisando especificidades relativas aos espaços não formais de educação. A falta de diagnósticos afeta o processo de desenvolvimento de serviços e cabe ao profissional da informação zelar para a manutenção, aperfeiçoamento e desenvolvimento das organizações primordial a sociedade. Constata que no Brasil os estudos sobre a avaliação de serviços advêm desde 1974 com abordagens direcionadas ao serviço de referência até tempos contemporâneos aproximando-se a uma centena de debates. Observando no recorte de 2009-2018 a produção brasileira de artigos sobre a temática de gestão de serviços na BRAPCI vem crescendo graças ao debate dessa temática nos principais congressos e devido a metas que avançam no debate dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Palavras-chave: *Avaliação de Serviços. BRAPCI. Ciência da Informação. Produç Científica.*

Eixo temático: *Eixo 8: Ciência da Informação*



XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

Eixo 8 – Ciência da Informação

Introdução

Os atributos de qualidade de serviço de informação são variáveis relevantes e necessárias para a avaliação da prestação e percepção da qualidade deste serviço. Em suma é importante “fornecer informações relevantes às pessoas certas, no tempo certo e com objetivo expresso de resolver problemas sociais e científicos, bem como construir conhecimento, deveria ser a meta dos serviços de informação [...]” (VARELA, 2007, p. 32).

A Ciência da Informação “é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade ótima” (BORKO, 1968, p.1). No entanto, expectativa e percepção da qualidade de serviços de informação são fatores subjetivos, que podem variar segundo as circunstâncias.

Moro, Estabel e Behr (2014, p. 73) alertam que “a busca do melhor desempenho possível é uma prática muito saudável para qualquer tipo de gestão ou negócios, pois demonstra preocupação com a sobrevivência e longevidade” institucional. O processo de desenvolvimento de serviços em bibliotecas, arquivos e museus, pode ser aperfeiçoado através de avaliações, quer seja das intuições ou da comunidade usuária de serviços.

Na perspectiva de garantir a qualidade na prestação de serviços é indispensável utilizar medidas avaliativas (qualitativas ou dimensionais e psicométricas) que permitam a definição, mensuração, análise e proposição de soluções aos problemas identificados.

Caminho Metodológico

Peter Keen, 1980 durante a primeira Conferência Internacional de Sistemas de Informação, identificou os itens fundamentais para estabelecer a área de sistemas de informações gerenciais como um campo de pesquisa coerente e maduro: definir as disciplinas de referência, definir as variáveis dependentes, estabelecer uma tradição cumulativa (KEEN, 1980).

Como procedimento de pesquisa, partiu-se de um estudo exploratório na Brapci com os termos “avaliação” e “serviços”, procedendo-se a busca nos campos título, palavra-chave e resumo, no período de 2009 até 2018. Adotou-se como modalidade de pesquisa a análise de conteúdo apoiada em estudos métricos para

facilitar a identificação de estudos publicados em periódicos brasileiros, desta forma identificam-se espaços investigados que obtiveram algum diagnóstico nos últimos dez anos e os periódicos que mais se dedicaram a apresentar essa temática.

Na pesquisa quantitativa os resultados podem ser quantificados, e caracterizados como constituintes de um retrato fidedigno de ampla comunicação (produção e divulgação científica). A escolha uma Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação 'Brapci' (Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação publicada no Brasil desde 1972). Assim, esta breve passagem bibliométrica visa indicar os temas publicados em periódicos brasileiros na área de Ciência da Informação e mostrando quais esferas de serviços são contemplados na pesquisa.

Portanto esse é um estudo transversal envolveu o período de dez anos na Base de dados BRAPCI, considerando os artigos publicados entre 2009 e 2018. Por conseguinte é pertinente debater e identificar os atributos de qualidade e quais serviços de informação então pautam contemporâneas pesquisas na área da Ciência da Informação.

Apresentação De Resultados

A avaliação de serviços e produtos de informação é uma necessidade organizacional identificada na literatura; quer seja para estabelecer metas de qualidade destes sistemas, ou para justificar os investimentos.

No que tange a avaliação de serviços de informação constata-se que atributos de avaliação existem mais nem sempre são claramente explícitos. Em suma averigua-se que uma falta de padronização do método utilizado dificulta a consolidação de dados para estudos comparativos (FERREIRA, 2011).

Assim, consultando a base de dados BRAPCI recupera-se as seguintes indicações abrangendo esse tema:

Biblioteca	<p>2011 - Biblioteca Pública De Santa Catarina 2012 - Biblioteca Acadêmica; Bibliotecas Públicas - Interior Do Estado De São Paulo, Onze Bibliotecas Sibi 2013 - Bibliotecas Escolar E Universitária Ifrs (Rfepct) 2014 - Avaliação Dos Empréstimos Em Biblioteca Especializada 2015 - Biblioteca Eletrônica Da Embrapa; Biblioteca Universitária Setorial Prof. Candido Athayde (Ufpi) 2016 - Serviços De Referência Virtual (Srv) - Software De Chat Em Biblioteca Universitária; Biblioteca Central Da Ufsc; Biblioteca Universitária Senac Florianópolis; Serviço Digital Do Instituto De Física Da Ufrj 2017 - Biblioteca Central Da Ufma; Biblioteca Da Feevale; Biblioteca Escolar Da Rede Sesc; Biblioteca Especializada De Tecnologia; Biblioteca Setorial De Educação (Ufes); Biblioteca Central Da Ufmg; Programa Educativo Em Bibliotecas Escolares; Rede De Bibliotecas Escolares Portugal; Biblioteca Escolar E Projeto Literatura 2018 - Biblioteca Setorial De Artes (Ufes); Serviço De Referência Virtual Em Bibliotecas Universitárias; Setor De Referência Da Biblioteca Plínio Sussekind Rocha Do (If/Ufrj)</p>
-------------------	---

Arquivo	<p>2012 - Serviços De Informação Da Unidade De Saúde Da Família; Arquivo Público Do ES (Apees).</p> <p>2014 - Arquivo Central Da Ufsc; Prontuários Do Paciente</p> <p>2015 - Arquivos UFPB</p> <p>2016 - Arquivo Do Grupo Santa Fé; Arquivos De Recursos Humanos; Arquivos Do Poder Judiciário; Programas De Saúde Do Hospital De Emergência Obstétrica.</p> <p>2017 - Serviços De Informações Ao Cidadão</p>
Demais campos	<p>2009 - Catálogos Digitais / Software De Interação Do Usuário Com Acervos E Catálogos Digitais</p> <p>2012 - A Avaliação Do Uso Do Sistema Em Cenários; Programa Bolsa Floresta, Programas De Pagamento Por Serviços Ambientais (Psa).</p> <p>2013 - Serviço Online Prestado Pelo Setor Municipal De Licitação De Juazeiro Do Norte- Ce</p> <p>2014 - Produções Científicas, Bibliográfica, Estudo Bibliométrico</p> <p>2015 - Ferramenta Altmetric Explorer E Altmetric.Com; Maturidade Em Sítios De Governo Eletrônico</p> <p>2016 - Impacto Da Capacitação Profissional Voltada Para O Servidor Municipal De Manaus; Repositório Institucional Da Universidade De Brasília; Serviço De Informação Do Repositório Institucional Da Ufba</p> <p>2017 - Ferramenta Vosviewer Para Estudo Bibliométrico; Sistemas De Preservação Digital - Sistema De Gestão De Coleções E Serviços Museológicos Em Museu Virtual</p> <p>2018 - Avalia A Produção Científica Do Departamento De Física Da Universidade Dos Andes, Colômbia; Modelos Para Colaboração Em Softwares Editores De Ontologia; Museu Virtual Do Instituto De Física Da Universidade Federal Do Rio De Janeiro (If/Ufrj); Serviços Ambientais Da Bacia Do Rio Acre; Portal De Periódicos Da Universidade Federal Do Pará</p>

Fonte: <www.brapci.inf.br>. Obs. Produção científica sobre avaliação de serviços no âmbito da CI.

Com base no quadro acima, é importante considerar que a avaliação em sistemas de informação tem surgido com novas abordagens nos grandes centros de pesquisa, já se formando um corpo sólido e bem delimitado de objeto de investigação (FERREIRA, 2011).

Esse fato vai ao encontro da relevância de pesquisas que primem pelos indicadores de qualidade de serviço de informação, conforme proposto em aprofundamento dessa temática em análise bibliométrica.

Apontamentos finais

Convém lembrar que Amaral (2008) enfatiza a importância do usuário como 'cliente consumidor de informação' e a 'adequação da oferta' dos produtos e serviços de informação aos interesses e necessidades desses usuários. No processo de avaliação de serviços de informação, os atributos que especificam a 'qualidade dos serviços' é plurívoca e empregada em diferentes sentidos (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; BRITO; VERGUEIRO, 2011).

Assim, a análise das variáveis relevantes à qualidade dos serviços é imprescindível para definir metodologias de avaliação e sistematização dos resultados. Ferreira (2011) ao analisar as publicações científicas sobre avaliação dos serviços de informação identificou uma tendência das pesquisas para uma abordagem multidisciplinar – e um interesse crescente nos aspectos cognitivos do usuário, com foco na determinação dos atributos de qualidade da informação e no alinhamento dos processos de desenvolvimento de serviço atrelado às estratégias corporativas.

Assim, esse é um estudo de caráter quantitativo que visa identificar a quantidade de artigos que realizaram diagnósticos em unidades ou centro de

informação – espaços de memória e que foram publicados na Base de dados BRAPCI. Entende-se que identificar e analisar as percepções e expectativas sobre serviços em unidades de informação torna-se de suma importância, uma vez que essa discussão possibilita a melhoria na prestação de serviços nessas instituições, tornando possível desenvolver e transformar as formas de atuação/desempenho.

Nesse contexto, as técnicas bibliométricas mostram que a pesquisa pode ser de grande utilidade para a descoberta da produção científica na área da Ciência da Informação e permite conhecer as TIC's, inovações e serviços prestados em unidade de informação. Os dados contidos neste estudo podem ser utilizados como ferramenta tanto para o planejamento como para a execução de políticas, visando melhor compreender o processo de desenvolvimento de ações em espaços não formais de educação e em outros serviços em unidade de informação.

Referências

AMARAL, S. A. D. Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 18, n. 1, p. 31-44, jan./abr. 2008.

BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p.3-5, Jan. 1968.

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. de C. S. Avaliação da qualidade orientada ao usuário: estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método SERVQUAL. **Ciencias de La Información**, La Habana, Cuba, v. 42, n. 2, p. 55-59, maio/ago 2011. Disponível em: <<http://cinfo.idict.cu/cinfo/article/view/308>>. Acesso em: 20 jan. 2019.

FERREIRA, O. C. A. **Atributos de qualidade da informação**. 2011. 117 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, Dez. 2008 .

KEEN, P. G. W. MIS research: reference disciplines and a cumulative tradition. In: ANON (Ed.). **International Conference on Information Systems**, 1. Philadelphia, PA1980. p. 220-232.

MORO, E. L. da S.; ESTABEL, L. B.; BEHR, A. Gestão em bibliotecas. In: MORO, E. L. da S.; ESTABEL, L. B. (Org.). **Biblioteca: conhecimentos e práticas**. Porto Alegre: Penso, 2014, cap. 4, p. 57-76.

VARELA, A. **Informação e construção da cidadania**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007.