

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

LÍVIA CUNHA DA SILVA MONTE

**INDICADORES DE DESEMPENHO DA NORMA ISO 11620:2014: Uma proposta
de monitoramento na Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas**

MACEIÓ - AL
2019

LÍVIA CUNHA DA SILVA MONTE

INDICADORES DE DESEMPENHO DA NORMA ISO 11620:2014: Uma proposta de monitoramento na Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Alagoas, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP, para obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Antônio Carlos Silva Costa

MACEIÓ - AL

2019

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central

Bibliotecário Responsável: Katianne de Lima – CRB: 1756

M772i Monte, Lívia Cunha da Silva.
Indicadores de desempenho da norma ISO 11620:2014: uma proposta de monitoramento na Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas/ Lívia Cunha da Silva Monte. – 2019.
87 f. : il.

Orientador: Antônio Carlos Silva Costa.

Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Universidade Federal de Alagoas. Faculdade de Economia e Administração. Maceió, 2019.

Bibliografia: f. 72-77.

Apêndices: f. 78-82.

Anexo: f. 83-87.

1. Administração Pública. 2. Bibliotecas universitárias - Avaliação. 3. Bibliotecas universitárias - Indicadores. 4. ISO 11620. I. Título.

CDU: 35:027.7



FOLHA DE APROVAÇÃO

LÍVIA CUNHA DA SILVA MONTE

INDICADORES DE DESEMPENHO DA NORMA ISO 11620:2014: Uma proposta de monitoramento na Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Alagoas como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Mestrado Nacional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP, para obtenção do título de Mestre.


Aprovada em:

Maceió, 16 de outubro de 2019.


Prof. Dr. Antonio Carlos Silva Costa - PROFIAP/UFAL


Prof. Dr. Anderson de Barros Dantas - PROFIAP/UFAL


Prof.ª Dr.ª Maria Lysete de Assis Bastos - EENF/UFAL


Prof. Dr. Paulo Henrique de Lima Siqueira - UFSJ

“Hoje, neste tempo que é seu, o futuro está sendo plantado. As escolhas que você procura, os amigos que você cultiva, as leituras que você faz, os valores que você abraça, os amores que você ama, tudo será determinante para a colheita futura.”

Padre Fábio de Melo

RESUMO

Os indicadores de desempenho em bibliotecas universitárias são instrumentos de apoio à gestão frequentemente utilizados para avaliar a qualidade e eficácia dos serviços prestados. Em vista disto, este estudo tem como objetivo elaborar uma proposta para monitoramento dos indicadores de desempenho da Norma ISO 11620:2014 na Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas (BC/UFAL). Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva de cunho qualitativo e quantitativo. A coleta de dados ocorreu mediante levantamento documental, como também por observação. A referida norma apresenta 52 indicadores no total, dos quais 15 foram selecionados para avaliação da BC/UFAL. A partir dos resultados, constatou-se que a BC/UFAL necessita: dispor dos títulos requisitados pelos usuários; adequar seu número de funcionários; realizar atualização do acervo; atrair usuários à biblioteca; divulgar os serviços oferecidos; melhorar o atendimento; fomentar a utilização das coleções e diminuir o tempo médio de aquisição de documentos. Ao final trabalho, desenvolveu-se uma ferramenta, denominada JANGABOOK, como sugestão, para auxiliar na modernização da BC/UFAL, bem como, para gestores de bibliotecas no monitoramento dos indicadores de desempenho e na tomada de decisões.

Palavras chave: Administração pública. Bibliotecas universitárias - Avaliação. Bibliotecas universitárias – Indicadores. ISO 11620.

ABSTRACT

Performance indicators in university libraries are management support tools often used to assess the quality and efficiency of the services provided. Therefore, this study aims to elaborate a proposal to monitor the performance indicators of ISO 11620: 2014 Standard at the Central Library of the Federal University of Alagoas (BC / UFAL). To do so, perform a descriptive research of qualitative and quantitative costs. Data collection occurred using documentary survey as well as observation. The standard rule has 52 indicators in total, of which 15 were selected for BC / UFAL evaluation. From these results, it appears that BC / UFAL requires: have the titles required by users; adjust your number of employees; carry out updating of the collection; attract users to the library; publicize the services offered; improve care; encourage the use of collections and decrease the average time of document acquisition. At the end of the work, develop a tool called JANGABOOK to assist library managers in monitoring performance indicators and making decisions.

Keywords: Public administration. University libraries – Evaluation. University libraries – Indicators. ISO 11620.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Bibliotecas integrantes do SiBi/UFAL.....	44
Figura 2 – Estrutura Organizacional da BC/UFAL.....	45
Figura 3 – Ocupação de assentos.....	59
Figura 4 – JANGABOOK (tela inicial).....	64
Figura 5 – Indicadores de desempenho (tela inicial)	64
Figura 6 – Indicadores de desempenho.....	65
Figura 7 – FTE.....	65
Figura 8 – Objetivos (tela inicial).....	66
Figura 9 – Resultados (tela inicial).....	66
Figura 10 – Resultados (impressão).....	67
Figura 11 – Resultados (gráfico).....	67

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – População acadêmica da UFAL.....	40
Tabela 2 – Pessoal técnico-administrativo.....	46
Tabela 3 – Bibliografia básica e complementar.....	53
Tabela 4 – Produção intelectual de programas de pós-graduação stricto sensu da UFAL.....	55
Tabela 5 – Dados abertos RIUFAL – Campus AC Simões.....	55
Tabela 6 – Acompanhamento da ocupação de lugares.....	58
Tabela 7 – Custo de aquisição por utilização da coleção (R\$)	60
Tabela 8 – Total de funcionários em FTE.....	61
Tabela 9 – Funcionários em atendimento ao usuário.....	61
Tabela 10 – Custo de aquisição por usuário (R\$)	62
Tabela 11 – Funcionários em serviços eletrônicos.....	63

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Indicadores de avaliação institucional.....	28
Quadro 2– Indicadores de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância.....	29
Quadro 3 – Fontes de dados dos indicadores utilizados na BC/UFAL.....	41
Quadro 4 – Algoritmo números aleatórios.....	43
Quadro 5 – Serviços disponibilizados na BC/UFAL.....	46
Quadro 6– Indicadores de desempenho utilizados na BC/UFAL.....	49
Quadro 7– Comparativo dos resultados da BC/UFAL e da BC/UFES.....	52

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BC	Biblioteca Central
BSC	<i>Balanced Scorecard</i>
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
Conaes	Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior
Consuni	Conselho Universitário
CPA	Comissão Própria de Avaliação
CPC	Conceito Preliminar do Curso
CRFB	Constituição da República Federativa do Brasil
CTIC	Coordenação de Tecnologia, Informação e Comunicação
Enade	Exame Nacional de Desempenho de Estudantes
Fiocruz	Fundação Oswaldo Cruz
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IES	Instituições de Ensino Superior
Inep	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação
NDE	Núcleo Docente Estruturante
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
RI	Repositório Institucional
SEER	Serviço de Editoração de Revistas Eletrônicas
SiBi	Sistema de Bibliotecas
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
Sinaes	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

SGBU	Sistema de gestão para biblioteca universitária
SNBU	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
UC	Unidade Curricular (UC)
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	Objetivos	18
1.1.1	Objetivo geral.....	18
1.1.2	Objetivos específicos	18
2	REFERENCIAL TEÓRICO	20
2.1	Bibliotecas universitárias	20
2.2	Gestão e organização em bibliotecas universitárias	22
2.3	Avaliação de bibliotecas universitárias	26
2.4	Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias	30
2.5	ISO 11620 – informação e documentação – indicadores de desempenho da biblioteca	32
2.5.1	Critérios da ISO 11620:2014	34
2.5.2	Indicadores de desempenho em bibliotecas sob a perspectiva do <i>balanced scorecard</i> (BSC).....	35
2.5.3	Apresentação dos indicadores.....	37
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	39
3.1	Local da pesquisa	39
3.2	Caracterização da pesquisa	39
3.2.1	Universo da pesquisa	40
3.2.2	Instrumentos para coleta de dados.....	41
3.2.3	Análise dos dados	42
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	44
4.1	Diagnóstico Situacional da BC/UFAL	44
4.2	Indicadores utilizados na BC/UFAL conforme critérios da norma ISO 11620:2014	48
4.3	Análise dos indicadores utilizados na BC/UFAL conforme critérios da norma ISO 11620:2014	52
4.4	Proposta para Monitoramento de Indicadores de Desempenho da Norma ISO 11620:2014 na BC/UFAL	63
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	69
	REFERENCIAS	63

APÊNDICES.....	70
ANEXO.....	74

1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos observa-se que o papel das bibliotecas tem evoluído, uma vez que deixaram a função de serem apenas guardiãs de livros para se tornarem instituições responsáveis por facilitar o acesso ao conhecimento e informações fidedignas de todos os gêneros (FERRAZ, 2014).

No que tange às instituições de Ensino Superior (IES), as bibliotecas universitárias ocupam lugar de destaque na sociedade atual. Sua abrangência e o papel que desempenham são de suma importância em prol do desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social, sendo diretamente relacionadas à função da universidade na sociedade como agente catalisador e difusor do conhecimento científico (NUNES; CARVALHO, 2016).

Dessa forma, é importante que as bibliotecas universitárias exerçam a sua função da melhor forma e se preocupem com o nível da qualidade dos produtos e serviços oferecidos, a fim de que estejam voltados a atender as necessidades dos pesquisadores, docentes e discentes. Posteriormente, os usuários ficarão satisfeitos e a qualidade percebida por eles fará com que passem a ter uma imagem positiva com relação à instituição que lhes prestou o serviço (PAULA; VERGUEIRO, 2018).

Nesta perspectiva, para garantir a satisfação do usuário, que só pode ser alcançada por meio de serviços eficientes e eficazes, é relevante a realização de um levantamento sistemático de dados e de informações dos serviços prestados, para identificar os pontos negativos da organização e os aspectos necessários que precisam ser melhorados ou modificados.

Um método que tem ajudado no planejamento e tomada de decisões em bibliotecas universitárias é a implantação dos indicadores de desempenho. Esses indicadores são utilizados para avaliar a qualidade em unidades de informação, adequar os serviços, seu rendimento e suas falhas, além de estimar a qualidade e eficácia dos serviços prestados (PIMENTA, 2016).

Para melhor esclarecimento, Rozados (2005) afirma que os indicadores de desempenho em bibliotecas universitárias “tendem a medir a rapidez do fornecimento (eficiência), a exatidão do fornecimento (eficácia), o custo unitário do fornecimento (custos) e o número de documentos disponibilizados para empréstimo em um determinado período (produtividade)”.

Lancaster (2004, p.8) afirma que alguns especialistas em avaliação podem retratá-la de diversas formas, no entanto, observando sua importância no processo decisório, “a avaliação reúne dados necessários para determinar quais dentre várias estratégias alternativas parecem ter mais probabilidade de obter um resultado almejado”. Ademais, o autor ressalta ainda que a avaliação é feita não apenas “como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões”.

Assim sendo, a medição de desempenho pode influenciar positivamente no comportamento organizacional, por fornecer dados necessários para o controle de processos e atividades organizacionais, além de ser um instrumento valioso para determinar mudanças em seus processos (BEAL, 2012).

Pace, Basso e Silva (2003) *apud* Pimenta (2016, p. 25) acreditam que mensurar o desempenho garante o envolvimento da organização, transformando-o em um ambiente eficaz que supram as necessidades dos clientes. Todavia, é necessário incorporar um sistema de medidas que assegure o alinhamento das atividades com o objetivo da organização e melhoria contínua de seus processos.

À vista disto, Lubisco (2008) menciona que para medir o desempenho das bibliotecas universitárias, não se podem adotar indicadores a partir de qualquer dado e sim de indicadores de desempenho que avaliem os dados coletados de forma sistemática e normalizada de fontes previamente determinadas.

A última versão atualizada da Norma Internacional ISO 11620, publicada em 2014, estabelece que o indicador de desempenho é aquele utilizado para fazer medidas sistemáticas. Além disto, a norma dispõe um conjunto de indicadores a serem utilizados por bibliotecas universitárias (PIMENTA, 2016).

A ISO 11620 é uma norma de responsabilidade do Comitê ISO/TC 46, *Information and documentation*, Subcomitê SC 8, *Quality – Statistics and performance evaluation* que tem como objetivo endossar o uso de indicadores de desempenho em relação à qualidade dos serviços da biblioteca e difundir o conhecimento sobre como conduzir a medição de desempenho, garantindo assim a qualidade dos serviços (ISO, 2014).

A ISO 11620 orienta sobre como implementar indicadores de desempenho em bibliotecas, onde estes não são utilizados, para que o método definido por esta possa garantir a qualidade e eficiência dos serviços bibliotecários (ISO, 2014).

Esta norma possui um conjunto de indicadores de desempenho que traz três conceitos fundamentais do processo de planejamento, que são: objetivos, meios e resultados. A ISO 11620 é um ponto de referência de criação de um padrão para todo processo de avaliação, e a principal finalidade da utilização destes indicadores de desempenho é o autodiagnóstico das bibliotecas (ISO, 2014).

Todavia, é importante destacar que nem todos os indicadores de desempenho da ISO 11620 são aplicados a todos os tipos de bibliotecas (ISO, 2014). Portanto, é necessário um processo de avaliação para estabelecer os indicadores próprios ao seu uso e decidir os mais adequados para a situação em particular.

De acordo com Pimenta e Coelho Junior (2016), a ISO 11620 tem sido frequentemente implantado nos países desenvolvidos, devido a uma preocupação extremamente presente em avaliar o desempenho das bibliotecas universitárias. Dentre os países que possuem uma marcante representação de estudos destacam-se os Estados Unidos e os países europeus, como França, Inglaterra seguidos por Espanha e Itália.

Quanto às bibliotecas que utilizam os indicadores da ISO 11620 para fazer a avaliação de desempenho, podem-se citar a Biblioteca da Universidade do Estado de Iowa nos Estados Unidos; Bibliotecas da Universidade de Liverpool John Moores na Inglaterra; Biblioteca da Universidade Regional de Munster na Alemanha, dentre outras (PIMENTA; COELHO JUNIOR, 2016).

No Brasil, o uso de indicadores de desempenho para avaliar serviços de informação não é uma prática comum. De acordo com Paula (2018) observa-se que apenas cinco bibliotecas universitárias, localizadas predominantemente na região Sudeste, implementaram a ISO 11620 para fazer avaliação do desempenho. No tocante as bibliotecas universitárias localizadas na região Nordeste do Brasil, é possível observar que a avaliação dos indicadores de desempenho não é realizada habitualmente.

Consoante às lições de Paula (2018) em qualquer serviço de informação é necessária à apresentação de resultados, principalmente no que tange à avaliação do desempenho das atividades que são desenvolvidas. Assim sendo, no contexto das bibliotecas universitárias não é diferente, tendo em vista que a gestão de trabalho também precisa ser realizada.

Entretanto, constata-se que o uso de indicadores de desempenho da ISO 11620 para avaliar as bibliotecas universitárias federais no âmbito brasileiro, não é uma prática frequente em comparação a outros países (COLETTA; ROZENFELD, 2007; PIMENTA; COELHO JUNIOR, 2016).

No Nordeste do Brasil, observa-se que a prática da avaliação de desempenho das bibliotecas universitárias não é comum. Ademais, não há evidências da implantação da Norma ISO 11.260:2014 em nenhuma biblioteca universitária do Estado de Alagoas (MOREIRA, 2018).

Nesse contexto, a realização do presente trabalho justifica-se pela importância do monitoramento dos indicadores de desempenho da norma ISO 11620:2014 na Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas (BC/UFAL), para avaliar seu funcionamento e a gestão dos seus serviços, uma vez que, o possível monitoramento possibilitará reconhecer as variáveis que podem impedir os usuários de ter acesso às informações e, conseqüentemente, a satisfação de suas necessidades informacionais.

Portanto, acredita-se que identificar os indicadores de desempenho apropriados à BC/UFAL permitirá determinar quais são as estratégias necessárias para obtenção dos resultados almejados, proporcionando melhor desempenho e qualidade dos serviços prestados.

Perante o exposto, este trabalho visa responder às seguintes questões: É possível implantar os indicadores de desempenho da norma ISO 11620:2014 na BC/UFAL? Quais desses indicadores são relevantes? Quais etapas devem ser seguidas para o monitoramento desses indicadores?

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo geral

Elaborar uma proposta para monitoramento dos indicadores de desempenho da Norma ISO 11620:2014 na Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas (BC/UFAL).

1.1.2 Objetivos específicos

- Realizar o diagnóstico situacional da BC/UFAL;

- Verificar quais dos indicadores propostos pela norma ISO 11620:2014 podem ser utilizados pela BC/UFAL;
- Analisar os indicadores de desempenho de biblioteca;
- Propor ações de melhoria para o desempenho da BC/UFAL, a partir da apuração dos resultados.

Esta dissertação estrutura-se em cinco seções. Apresenta-se na primeira, a introdução, a contextualização, a abordagem da problemática, a justificativa e os objetivos geral e específicos. A segunda seção expõe tópicos sobre bibliotecas universitárias, gestão e organização em bibliotecas universitárias, avaliação de bibliotecas universitárias, ISO 11620 – Informação e Documentação – Indicadores de Desempenho da Biblioteca, critérios da ISO 11620:2014, indicadores de desempenho sob a perspectiva do *Balanced Scorecard* (BSC) e apresentação dos indicadores. A terceira seção aponta os procedimentos metodológicos. A quarta seção a análise e discussão dos resultados, que expõe o diagnóstico situacional da BC/UFAL, os indicadores utilizados na BC/UFAL conforme critérios da norma ISO 11620:2014, a análise dos indicadores, bem como a proposta para monitoramento dos indicadores de desempenho da ISO 11620:2014 na BC/UFAL e por fim, as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Bibliotecas universitárias

A biblioteca é parte fundamental da estrutura de uma instituição de ensino superior. É uma organização constituída para prover subsídios informacionais para as IES, facilitando a produção de novos conhecimentos. Assim, caracteriza-se como um de ambiente ensino/aprendizagem e um espaço intracurricular, pois se insere no currículo e em todos os processos da educação superior (PEREIRA, 2013).

De acordo com Russo (1998, p. 4), considerando que as instituições de ensino superior e as bibliotecas são:

[...] instituições sociais voltadas para o atendimento das necessidades de um grupo social ou da sociedade geral, pode-se conceituar a biblioteca universitária como parte de um sistema – a universidade – a qual recebe influencias do ambiente onde está inserida (sociais, culturais, políticas, econômicas), que são fatores determinantes para o seu funcionamento. [...] considerada como um segmento de vital importância na estrutura da instituição, visto o seu caráter de promover o acesso e a disseminação da informação para que os objetivos da universidade sejam plenamente atingidos.

Por consequência lógica, os objetivos e as atividades da biblioteca universitária deve se coadunar com as funções desempenhadas pela instituição mantenedora. Daí porque, a biblioteca universitária deve apresentar produtos e serviços fundamentados nas atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade, estruturar as funções com base na estrutura da universidade, manter-se alinhada à política da universidade e, sempre que necessário, cooperar com outras instituições (PEREIRA, 2013).

Como bem destaca Souto (2012, p. 26), a missão das bibliotecas universitárias é “prover a infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional para apoiar as atividades da universidade, centrando seus objetivos nas necessidades de informação do indivíduo, membro da comunidade universitária”.

Convém registrar que, de modo geral, não existe avaliação de acervo em bibliotecas universitárias, isto é, não existe um levantamento crítico baseado em uma análise qualitativa e quantitativa da coleção nas instituições de ensino. Por exemplo, uma problemática constante diz respeito à composição final do acervo, de modo que há grande quantidade de exemplares e poucos títulos. Com efeito, as

disciplinas são abastecidas de modo superficial, não alcançando o ideal de biblioteca universitária (BAPTISTA *et al.*, 2008).

Em uma avaliação da Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), por exemplo, foi constatado que o acervo dispõe de uma boa quantidade de exemplares por títulos em sua coleção (87%), apesar de que a maioria do material é da bibliografia básica, ou seja, o acervo é composto em grande parte pelos materiais sugeridos pelos professores (PIMENTA, 2016).

Observa-se, que uma forma de avaliar o acervo da biblioteca é a utilização da medida “livros per capita”, que consiste na quantidade de volumes de livros disponíveis para cada usuário, o que, por sua vez, possibilita descobrir através de cálculos a quantidade mínima ou ideal do acervo bibliográfico. A recomendação da *Public Library Association* é de dois volumes per capita, enquanto que os *Standarts for Public Library Service in England and Wales* indicam um acréscimo de 250 volumes por ano por cada 1.000 habitantes. Por outro lado, a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias recomenda de dois a três volumes per capita (GUSMÃO *et al.*, 2009).

Ademais, a maior parte do acervo de todo o país se concentra nas bibliotecas universitárias, principalmente naquelas abertas à comunidade em geral. É um espaço que fornece serviços e atendimento de qualidade aos estudiosos e pesquisadores (PIMENTA, 2016).

A respeito do surgimento da biblioteca universitária no mundo e no Brasil, Pereira (2013, p. 37) informa que:

Foi a partir do desenvolvimento das universidades, no século XV, na Idade Média, que a biblioteca universitária passou a existir, contudo foi na Renascença que adquire o sentido contemporâneo. No Brasil, a biblioteca universitária, assim como a conhecemos, surgiu a partir da década de 1950, quando, [...], passou-se a avaliar os objetivos da universidade, seus métodos e processos, pois se percebia uma defasagem entre o estágio de desenvolvimento do País e a universidade tradicional e conservadora existente nessa época.

Do surgimento das bibliotecas universitárias na época da Idade Média até os tempos modernos, diversas mudanças aconteceram no âmbito da educação e no mundo como um todo, o que acabou alterando a sua função original. Não se permite mais que as bibliotecas universitárias sejam depósitos de materiais bibliográficos. A exigência atual é que se torne um local de acesso ao conhecimento, buscando integrar bom desempenho e qualidade aos seus serviços (PIMENTA, 2016).

Nesse sentido, Prado (2003, p. 15) leciona que “a biblioteca universitária deve funcionar como um verdadeiro serviço de documentação, não só conservando, mas também difundindo os documentos. Estará assim em melhores condições de servir aos estudiosos e pesquisadores”.

Na atualidade, para alcançar o funcionamento ideal, a biblioteca universitária deve agregar a sua função tradicional – adquirir e preservar material bibliográfico impresso – ao papel inovador de inserir tecnologias da informação e comunicação. Para tanto, deve selecionar tratar e manter publicações impressas e outros tipos de materiais, criar novos formatos de divulgação da informação, identificar novas tecnologias que melhorem os seus serviços e atendam as necessidades dos usuários, disponibilizar acesso e busca por meio eletrônicos e digitais, bem como treinar seus usuários para a utilização de novas tecnologias (SOUTO, 2012).

Não obstante, é possível que alguns objetivos almejados pelas bibliotecas universitárias não sejam alcançados se não houver gerenciamento e organização, conforme veremos detalhadamente no próximo subitem.

2.2 Gestão e organização em bibliotecas universitárias

A gestão da biblioteca universitária é um fator fundamental para a qualidade da educação e para o alcance de um desempenho adequado das instituições mantenedoras (PEREIRA, 2013).

A organização da infraestrutura da biblioteca universitária é essencial para satisfazer adequadamente as necessidades dos usuários. Uma boa organização permite que os produtos e serviços específicos sejam disponibilizados conforme suas características. Além disso, um espaço físico ordenado chama a atenção de usuários potenciais e incentiva-os a manter as condições para a sua utilização (SOUTO, 2012).

Cabe registrar que, na atualidade, a escassez de recursos financeiros somado a um clima político instável tem dificultado o alcance das metas traçadas pelas bibliotecas universitárias, assim como tem ameaçado a manutenção e atualização de seus acervos. Por este motivo, a gestão e organização da biblioteca universitária são aspectos essenciais para a sua sobrevivência (COSTA, 2011).

Observa-se também que, as inovações tecnológicas trouxeram uma mudança de paradigma para as bibliotecas universitárias. Nessa linha de raciocínio, Pimenta (2016, p. 30-31) explica que:

As transformações tecnológicas trouxeram consequências e impactos diretos no contexto das bibliotecas universitárias por causa do aumento do fluxo de informações, da fluidez das relações interpessoais, da automatização de diversos processos e produtos, da quebra de paradigmas e do surgimento de novos conceitos como a globalização e as tecnologias da informação, fazendo surgir uma sociedade que não somente valoriza a informação e o conhecimento, mas também os reconhece como essenciais. As tecnologias não são apenas instrumentos facilitadores do processo de ensino e aprendizagem, mas também uma ferramenta provocadora que traz profundas alterações no ambiente das bibliotecas universitárias, uma vez que essas mesmas tecnologias estão presentes na universidade, no ensino, na pesquisa e na extensão, afetando os serviços e produtos gerados e oferecidos à comunidade acadêmica.

Diante das rápidas modificações provocadas pelo desenvolvimento da ciência, as bibliotecas universitárias e as instituições mantenedoras têm que se flexibilizar e criar técnicas administrativas que atendem as novas demandas. Logo, as bibliotecas universitárias só conseguirão cumprir seu papel social e educacional com excelência, caso consigam adaptar-se a esse novo ambiente (COSTA, 2011).

Convém destacar que, às demandas contemporâneas das bibliotecas universitárias estão associadas ao movimento de democratização da informação, abrangendo avaliação, planejamento, redes de informação, programas de gerenciamento de informação e edição de revistas técnicas-científicas (PIMENTA, 2016).

Como bem informa Pereira (2013, p. 40), a gestão das bibliotecas universitárias “vem no decorrer dos anos modificando-se a partir da pesquisa de novos métodos, com o desenvolvimento das técnicas e práticas de gestão, bem como o avanço das tecnologias”. Por este motivo, o referido autor entende que “as práticas organizacionais existentes devem ser revistas, a fim de conquistar novas ideias de flexibilidade, mais ajustáveis às mudanças, ambiguidade e contradições do mundo contemporâneo”.

Uma realidade do mundo contemporâneo é a utilização de bases de dados virtuais pelas bibliotecas universitárias. As bases de dados podem ser definidas como ambientes virtuais acessadas por meio de interfaces *on-line*, tendo como objetivo principal oferecer materiais de coleções de informação científica disponibilizados via Internet aos usuários. Neste contexto, as bibliotecas estão se

adaptando para o ambiente virtual, adequando-se aos suportes informacionais para atender às necessidades da coletividade, assim como acompanhar os modos de divulgação da comunidade científica (MENDES *et. al.*, 2015).

A respeito da aquisição de bases de dados, Mendes *et. al.* (2015, p. 165) explicam que:

A biblioteca, ao decidir pela aquisição de bases de dados virtuais, deve preocupar-se não apenas com as questões contratuais, por vezes limitadoras de acesso, mas também, como esse material será disponibilizado à comunidade, se somente local, ou se também por meio de acesso remoto. Comprar uma base de dados, em instituições públicas, implica em investimentos de recursos públicos, de que se exige um retorno, sendo refletido como fonte de qualidade das ferramentas de informação postas à disposição da comunidade pesquisadora. Desta forma, ter uma infraestrutura adequada para utilizar as ferramentas é indispensável para o seu uso, como por exemplo, possibilitar o acesso remoto, o empréstimo de equipamentos para uso, espaços específicos nas bibliotecas com a finalidade de acesso a bases de dados, dentre outras ferramentas que possam facilitar o uso do material virtual.

É necessário reconhecer que o gerenciamento e a organização da biblioteca universitária é um processo desafiador. Não obstante, irá aumentar consideravelmente as chances de a organização se qualificar para o atendimento das necessidades desse novo ambiente informacional, além de ampliar e melhorar a sua imagem perante os usuários e a sociedade de modo geral. (SOUTO, 2012).

Segundo o entendimento de Pereira (2013, p. 40):

[...] o sistema de gestão é um elemento crucial para as organizações, demonstrar em sua capacidade de resposta às mudanças do ambiente, por determinar o modo pelo qual a administração percebe os desafios, diagnostica seus impactos, decide o que fazer e põe em prática as decisões tomadas. Assim, o sucesso da biblioteca universitária depende da capacidade desse sistema compatibilizar-se e se adequar ao inconstante ambiente e a habilidade de mudança e transformação.

Desse modo, as bibliotecas universitárias devem considerar a importância do gerenciamento e da organização, reavaliando continuamente seus processos administrativos e a tomada de decisão, pois assim fornecerá subsídios adequados e com qualidade nas atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade (COSTA, 2011).

Observa-se, que as três funções organizacionais – proposta, comunicação e efetivação – do modelo de gestão proposto por Silva *et al.* (2006), se dividem em 6 (seis) elementos:

- a) Valor da informação: em um ambiente de processamento acelerado do conhecimento se torna cada vez mais importante a aquisição, tratamento e disseminação da informação aos usuários de uma biblioteca universitária.
- b) Marketing: em face das expectativas alimentadas pelos usuários, é necessário que a biblioteca universitária alcance ou supere as expectativas pelos serviços oferecidos, permitindo a construção de uma imagem positiva.
- c) Percepção/satisfação do cliente: os serviços oferecidos pela biblioteca universitária apenas atenderão as necessidades do usuário se os gestores identificarem as suas expectativas, permitindo a construção de um conceito satisfatório pelos usuários.
- d) Ciclo de serviços: para criar uma percepção favorável no usuário acerca dos serviços prestados, a gestão da biblioteca universitária deve estabelecer o ciclo de serviços, ou seja, entender os momentos em que o usuário interage com o serviço e julga a qualidade do mesmo.
- e) Gestão da produção: como a biblioteca universitária é um centro de informações com alto volume de armazenamento de obras, é necessário que a produção dos serviços realizados pelo setor de processamento técnico facilite o acesso à informação pelos usuários por meio do cadastro, classificação e indexação dos livros.
- f) Estratégia nos processos: para identificar os aspectos fortes, fracos, oportunidades e ameaças, a biblioteca universitária deverá estabelecer um planejamento estratégico, utilizando os pontos fortes, favorecendo as oportunidades, eliminando os pontos fracos e neutralizando as ameaças.

Por outro lado, quanto aos sistemas de gestão de bibliotecas universitárias, destaca-se o estudo de Dziekaniak (2009), que propôs um Sistema de Gestão para Biblioteca Universitária (SGBU) reunindo um conjunto de conceitos e técnicas de gestão em seis subsistemas:

- a) Subsistema Institucional: oferece instrumentos que auxiliam no estabelecimento da finalidade básica da biblioteca universitária e no seu compromisso com a instituição de ensino superior, conforme seus valores, convicções e expectativas;

- b) Subsistema Gerencial: agrupa instrumentos que auxiliam o bibliotecário administrador a definir os caminhos a serem traçados, os resultados almeçados, os objetivos e estratégias.
- c) Subsistema Operacional: proporciona instrumentos para que a direção estabeleça quais as atividades essenciais para a biblioteca universitária atingir os seus objetivos e como cada uma dessas atividades serão realizadas.
- d) Subsistema de Organização: ajuda a administração a detalhar as funções essenciais para a realização das atividades da biblioteca universitária, separando essas funções em setores e/ou seções.
- e) Subsistema Humano-Comportamental: auxilia o bibliotecário administrador a motivar, integrar e ativar a equipe, conforme os resultados esperados e com os objetivos da biblioteca universitária.
- f) Subsistema Ambiental: oferece não apenas um maior envolvimento da biblioteca universitária com a questão ambiental, além de contribuir para que a responsabilidade ambiental da BU e do bibliotecário seja cumprida.

2.3 Avaliação de bibliotecas universitárias

A qualidade nas organizações tem sido enxergada como um meio de sobrevivência em um mercado cada vez mais competitivo. No âmbito das bibliotecas universitárias, não é diferente, pois são instituições que oferecem suporte ao ensino e à pesquisa, tanto em nível de graduação quanto de pós-graduação (COLETTA; ROZENFELD, 2007).

A avaliação da biblioteca é um meio de perseguir a qualidade nos serviços prestados. É um processo que demonstra os aspectos positivos e negativos dos serviços, permitindo aos gestores fortalecer os pontos fracos e destinar de modo mais eficiente os recursos disponíveis (PIMENTA, 2016).

Vale destacar que, a avaliação está intimamente associada à qualidade. Isto porque, a avaliação é um processo de melhoria da qualidade que permite elevar a eficácia institucional, conscientizando todos os sujeitos envolvidos no cenário avaliado (SILVA, 2014).

A respeito da avaliação de bibliotecas universitárias no Brasil, Pereira (2013, p. 45) explica que:

No Brasil, a avaliação de bibliotecas universitárias passou a ser realizada a partir de 1988, quando se deu início à avaliação do ensino superior brasileiro, contudo ocorre com maior intensidade a partir da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), Lei nº 9.304, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece a avaliação no seu texto visando à melhoria da qualidade do ensino. Atualmente, a avaliação das universidades do sistema federal de educação superior e dos cursos de graduação dessas instituições é realizada por meio do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que foi instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, e tem como premissa a necessidade de promover a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional, da sua efetividade acadêmica e social e, especialmente, do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais.

A avaliação das Instituições de Educação Superior, também denominada de avaliação institucional, é feita pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) e está relacionada a alguns fatores, tais como: à melhoria da qualidade da educação superior; à orientação da expansão de sua oferta; ao aumento constante da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica social; e ao aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior (BRASIL, 2015).

Conforme o instrumento de avaliação institucional (quadro 1), as bibliotecas universitárias são avaliadas tanto quanto a infraestrutura (indicador 5.9), como ao plano de atualização do acervo (indicador 5.10) (BRASIL, 2017).

A avaliação de cursos superiores é conduzida pelo Inep, que produz indicadores e um sistema de informações que alimenta tanto o processo de regulamentação, efetuado pelo MEC, como assegura transparência dos dados sobre a qualidade da educação superior a todos os cidadãos (BRASIL, 2015).

No âmbito do Sinaes e da avaliação dos cursos de graduação no País, a previsão é de que os cursos sejam periodicamente avaliados, de três formas: para autorização, para reconhecimento e para renovação de reconhecimento:

Para autorização: Essa avaliação é feita quando uma instituição pede autorização ao MEC para abrir um curso. Ela é feita por dois avaliadores, sorteados entre os cadastrados no Banco Nacional de Avaliadores (BASis). Os avaliadores seguem parâmetros de um documento próprio que orienta as visitas, os instrumentos para avaliação *in loco*. São avaliadas as três dimensões do curso quanto à adequação ao projeto proposto: a organização didático-pedagógica; o corpo docente e técnico-administrativo e as instalações físicas.

Para reconhecimento: Quando a primeira turma do curso novo entra na segunda metade do curso, a instituição deve solicitar seu reconhecimento. É feita, então, uma segunda avaliação para verificar se foi cumprido o projeto apresentado para autorização. Essa avaliação também é feita segundo instrumento próprio, por comissão de dois avaliadores do BASis,

por dois dias. São avaliados a organização didático-pedagógica, o corpo docente, discente, técnico-administrativo e as instalações físicas.

Para renovação de reconhecimento: Essa avaliação é feita de acordo com o Ciclo do Sinaes, ou seja, a cada três anos. É calculado o Conceito Preliminar do Curso (CPC) e aqueles cursos que tiverem conceito preliminar 1 ou 2 serão avaliados in loco por dois avaliadores ao longo de dois dias. Os cursos que não fazem Enade, obrigatoriamente terão visita in loco para este ato autorizado (BRASIL, 2015).

Quadro 1 – Indicadores de Avaliação Institucional

Conceito	Critérios de Análise	
	Infraestrutura	Plano de Atualização do Acervo
1	Infraestrutura para bibliotecas não atende às necessidades institucionais.	Não há plano de atualização do acervo descrito no PDI.
2	Infraestrutura atende, mas falta acessibilidade, ou não possui estações individuais e coletivas para estudos ou recursos tecnológicos.	Há plano, mas não há viabilidade para sua execução.
3	Infraestrutura atende, apresenta acessibilidade, e possui estações para estudos e recursos tecnológicos.	Há plano e viabilidade para sua execução.
4	Infraestrutura atende, apresenta acessibilidade, possui estações para estudos e recursos tecnológicos e fornece condições para atendimento educacional especializado.	Há plano, viabilidade para sua execução e ações corretivas associadas ao acompanhamento e à avaliação do acervo pela comunidade acadêmica.
5	Infraestrutura atende, apresenta acessibilidade, possui estações para estudos e recursos tecnológicos, fornece condições para atendimento educacional especializado e disponibiliza recursos	Há plano, viabilidade para sua execução, ações corretivas associadas ao acompanhamento e à avaliação do acervo pela comunidade acadêmica e a previsão de dispositivos inovadores.

Fonte: Autora, adaptado de Brasil (2017).

Com referência à avaliação de cursos de graduação presencial e a distância (quadro 2) para autorização, reconhecimento ou renovação de reconhecimento, as bibliotecas universitárias são analisadas de acordo com a bibliografia básica (indicador 3.6) e complementar (indicador 3.7) por unidade curricular (UC). É importante ressaltar quando da avaliação para autorização dos cursos, os dois indicadores devem ser considerados para o primeiro ano do curso superior tecnológico ou para os dois primeiros anos no caso de bacharelados e licenciaturas (BRASIL, 2017).

Quadro 2 – Indicadores de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância

Bibliografia Básica ou Complementar por Unidade Curricular (UC)	
Conceito	Crerios de Análise
1	O acervo físico não está tombado e informatizado; ou o virtual não possui contrato que garanta o acesso ininterrupto aos usuários; ou pelo menos um deles não está registrado em nome da IES. O acervo da bibliografia básica não é adequado ou não está atualizado. Ou, ainda não está referendado por relatório de adequação ou não está assinado pelo Núcleo Docente Estruturante (NDE).
2	O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garanta o acesso ininterrupto aos usuários e ambos estão registrados em nome da IES. O acervo da bibliografia básica é adequado e está atualizado. Porém, não está referendado por relatório de adequação ou não está assinado pelo NDE. Ou, no caso dos títulos virtuais, não há garantia de acesso físico na IES.
3	O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garanta o acesso ininterrupto aos usuários e ambos estão registrados em nome da IES. O acervo da bibliografia básica é adequado e está atualizado. Está referendado por relatório de adequação, está assinado pelo NDE. No caso dos títulos virtuais, há garantia de acesso físico na IES.
4	O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garanta o acesso ininterrupto aos usuários e ambos estão registrados em nome da IES. O acervo da bibliografia básica é adequado e está atualizado. Está referendado por relatório de adequação, está assinado pelo NDE. No caso dos títulos virtuais, há garantia de acesso físico na IES. O acervo possui exemplares ou assinaturas de acesso virtual, de periódicos especializados que suplementam o conteúdo administrado nas UC.
5	O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garanta o acesso ininterrupto aos usuários e ambos estão registrados em nome da IES. O acervo da bibliografia básica é adequado e está atualizado. Está referendado por relatório de adequação, está assinado pelo NDE. No caso dos títulos virtuais, há garantia de acesso físico na IES. O acervo possui exemplares ou assinaturas de acesso virtual, de periódicos especializados que suplementam o conteúdo administrado nas UC. O acervo é gerenciado de modo a atualizar a quantidade de exemplares e/ou assinaturas de acesso mais demandadas, sendo adotado plano de contingência para a garantia do acesso e do serviço.

Fonte: Autora, adaptado de Brasil (2017).

Na literatura científica, existem diversas nomenclaturas para avaliação de desempenho de bibliotecas universitárias, como, por exemplo, medir, qualitativo e quantitativo. Contudo, em uma pesquisa mais acurada, depreende-se que sua constituição é associada ao desenvolvimento do pensamento teórico da administração, que busca identificar, considerar e avaliar o espaço no qual as tomadas de decisões devem acontecer. Neste sentido, a concepção de indicadores de desempenho para a avaliação de bibliotecas universitárias tem sido a mais utilizada pelos autores (PEREIRA, 2013).

Evidencia-se que, a avaliação não se resume ao mero levantamento de dados estatísticos, pois, se assim o fosse, seria apenas uma medição, que é o processo de

conceder números para descrever ou representar algum objeto ou fenômeno de modo padronizado. A avaliação considera o processo de medição como seu recurso, porém vai muito além disso, posto que realiza a análise e interpretação dos dados e, posteriormente, alcança a avaliação do desempenho propriamente dito. Para tanto, é de fundamental importância à determinação de indicadores de desempenho (PAULA; VERGUEIRO, 2018).

Como bem informa Coletta e Rozenfeld (2007, p. 134), a primeira vez em que os indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias foram mencionados em nosso país foi no 2º Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), no ano de 1981, oportunidade em que a sua utilização foi recomendada.

Resta patente, que assim como qualquer organização, as bibliotecas universitárias devem utilizar indicadores para avaliar seu desempenho face aos objetivos almejados (COSTA, 2011).

Dito isto, considera-se significativo estudar o que são indicadores de desempenho e qual a sua importância para as bibliotecas universitárias.

2.4 Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias

A expressão indicador é derivada do latim que significa apontar, estimar, informar ou orientar para um determinado objetivo. Em outras palavras, é um recurso que torna mais inteligível uma tendência ou fenômeno que não pode ser detectável de forma imediata (ANDRADE, 2004).

De acordo com Carrión e Ponjuán (1998, p. 35), “os indicadores são ferramentas de gestão que permitem precisar a qualidade e eficácia dos serviços oferecidos e de outras atividades desenvolvidas em diversas organizações”. Ainda na visão do autor, “os indicadores estão muito vinculados aos objetivos da organização e constituem ferramentas imprescindíveis para o planejamento e avaliação”.

Por servir como uma forma de avaliar a qualidade e eficácia dos serviços proporcionados, os indicadores de desempenho acabaram se tornando fundamentais para as organizações.

No que diz respeito à importância dos indicadores de desempenho, Lira, Vale e Barbalho (2013, p. 3) lecionam que:

Partindo-se destas afirmações evidencia-se a importância dos indicadores para o processo de tomada de decisão, pois por meio de sua análise a organização terá a visão clara de seus resultados e com isso terá dados para corrigir falhas melhorando seu desempenho. A adoção de um grupo de indicadores para medição de desempenho exerce um papel importante nas organizações, pois permite acompanhar o resultado das atividades desenvolvidas, auxiliar na tomada de decisões, aumentar a satisfação dos clientes, melhorar o produto e/ou serviço final bem como otimizar seus processos, adequando custos aos benefícios.

Observa-se, então, que os indicadores permitem que a gestão identifique os aspectos positivos e negativos no desempenho da organização. A verificação dos pontos fracos proporciona à gestão direcionar esforços para encontrar soluções para resolver o problema, bem como permite avaliar diversos tipos de atividade para adequá-las aos objetivos, metas, missão e valores da instituição (PIMENTA, 2016).

Nesse contexto, destaca-se que as bibliotecas universitárias podem utilizar indicadores para medir o seu desempenho. Por ser uma organização compromissada com as políticas nacionais de educação e informação de um país, além da responsabilidade perante aqueles que financiam o seu funcionamento e desenvolvimento, é importante que a biblioteca universitária mostre aos usuários e à coletividade em geral os resultados que foram obtidos durante a gestão (STUBBS, 2004).

Ao gerenciar o acesso aos serviços de informação, as bibliotecas universitárias exercem um serviço fundamental de apoio as atividades realizadas pelas instituições de ensino superior. Daí porque, os indicadores de desempenho devem agregar valor a seus serviços, fazendo com que a biblioteca atenda com eficiência, eficácia e efetividade as demandas da comunidade científica (LIRA; VALE; BARBALHO, 2013).

Acompanhando o entendimento supra, Rozados (2004) explica que, na biblioteca universitária, os indicadores de desempenho servem como ferramentas para avaliar a qualidade e a eficácia dos serviços e outras atividades. Com efeito, as bibliotecas recebem informações exatas dos resultados atingidos, facilitando o melhoramento contínuo de seus processos.

Conforme o entendimento de Pereira (2013, p. 47):

[...] a chave para o sucesso em se utilizar indicadores de desempenho para avaliação de bibliotecas universitárias é ter claro o plano de como irá se proceder na avaliação; manter comunicação entre os principais envolvidos, prever problemas e resolvê-los, tomar decisões com dados coerentes, controlar o progresso da avaliação, e justificar a alocação de recursos. Da mesma forma ter-se-á claro o objetivo da avaliação quando houver a

compreensão de que os indicadores de desempenho podem permitir o monitoramento e o progresso da biblioteca universitária.

Insta salientar que, objetivando a aplicação de indicadores de desempenho em bibliotecas, foram elaboradas normas e diretrizes específicas, dentre as quais, destaca-se, neste trabalho, a ISO 11620.

Deste modo, a ISO 11620 será abordada na sequência, especialmente, no que diz respeito a sua elaboração, objetivo e aplicação no âmbito internacional e nacional.

2.5 ISO 11620 – informação e documentação – indicadores de desempenho da biblioteca

Inicialmente, faz-se necessário tecer alguns comentários sobre normas de requisito de autoavaliação de qualidade como a ISO 9004 e dos serviços de bibliotecas como a ISO 2789, para só então abordar sobre a ISO 11620 e assim compreender o motivo de sua criação.

A ISO 9004 é uma norma que estabelece diretrizes de autoavaliação por meio de requisitos de qualidades de produtos e serviços, objetivando satisfazer clientes, colaboradores, investidores, fornecedores, parceiros e a sociedade em geral. A norma pode ser utilizada para avaliar bibliotecas se tiver como foco a melhoria dos produtos e dos serviços (PIMENTA, 2016).

Por outro lado, a ISO 2789 estabelece regras para os serviços de biblioteca e de informação, a respeito do acervo e apresentação de estatísticas com o intuito de promover boas práticas no uso de estatísticas para a gestão desses serviços (PIMENTA, 2016).

Em que pese a ISO 9004 e a ISO 2789 estabelecerem padrões de qualidade que podem ser utilizadas em bibliotecas, essas normas se omitem quanto à avaliação de desempenho. Daí porque, foi necessária a criação de uma norma que suprisse essa lacuna. Surge, então, a Norma Internacional ISO 11620.

Enquanto a Norma ISO 9004-2 trata da gestão da qualidade e elementos do sistema da qualidade, a Norma ISO 11620 define uma relação entre qualidade de serviços de biblioteca e o tópico mais amplo de administração e garantia de qualidade, validando e apoiando a ISO 9004-2 (XAVIER, 2009).

De acordo com Paula e Vergueiro (2018, p. 274), as diretrizes da ISO 11620 focam em indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias:

Assim, a necessidade de que houvesse padrões para a avaliação de desempenho em bibliotecas de todos os tipos fez com que a *International Standard Organization* - ISO aplicasse esforços na elaboração da primeira edição da ISO 11620, publicada em 1998. Em 2003 a norma foi atualizada e teve o acréscimo de mais indicadores através da publicação da Norma ISO 11620:1998/Adm.1:2003). Atualmente, a norma encontra-se em sua terceira edição, publicada em 2014, que revisou e cancelou sua segunda edição de 2008.

O objetivo da ISO 11620 é garantir a utilização de indicadores de desempenho no que diz respeito aos serviços prestados pela biblioteca, expandindo o conhecimento sobre a avaliação da performance, assegurando a qualidade dos serviços. A norma define um conjunto de indicadores de desempenho, bem como os seus requisitos, podendo ser utilizados por todos os tipos de biblioteca, inclusive, a universitária (PIMENTA, 2016).

Ressalta-se, que a ISO 11620 deve ser adotada por todas as bibliotecas, tendo em vista que a própria Norma declara na primeira frase de sua introdução que a ISO 11620 “trata da avaliação de qualquer tipo de biblioteca”. Os ganhos dos indicadores de qualidade da Norma ISO se comparada a outros modelos consistem na linguagem comum, definições padronizadas de uso internacional e pela estrutura de cálculo dos indicadores, auxiliando na normalização bibliotecária (PAULA, 2018).

Nos países desenvolvidos, principalmente nos Estados Unidos e em países da Europa, observa-se que há grande preocupação quanto à aplicabilidade da ISO 11620 na avaliação do desempenho de bibliotecas, constatando-se diversos trabalhos publicados e uma marcante representação de estudiosos do tema (ROZADOS, 2004).

No âmbito internacional, os indicadores da ISO 11620 são utilizados para realizar avaliação de desempenho de bibliotecas de algumas universidades renomadas, tais como: Universidade do Estado de Iowa nos Estados Unidos; Universidade de Liverpool John Moores na Inglaterra; Universidade Regional de Munster na Alemanha (PIMENTA; COELHO JUNIOR, 2016).

No Brasil, a utilização dos indicadores da ISO 11620 não é uma prática comum nas bibliotecas, fato é que existem poucos estudos sobre a aplicabilidade da Norma em nosso país (ROZADOS, 2004). Um dos estudos encontrados é o desenvolvido na Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) (2004), que elaborou uma metodologia padrão para avaliar o desenvolvimento de indicadores de desempenho a serem utilizados em suas bibliotecas, tendo como base a ISO 11620. Apesar de referir previsão de análise e discussão futura de todos os indicadores da Norma,

infelizmente, não foram encontrados novos relatos sobre a sequência do projeto (PAULA, 2018).

No âmbito nacional, outro estudo encontrado é o de Pimenta (2016), tendo como objetivo avaliar a biblioteca central utilizando os indicadores de desempenho da ISO 11620. A autora relatou alguns ganhos com a aplicação da Norma, no sentido de identificar os serviços prestados com eficiência pela biblioteca, tais como: uma boa quantidade de exemplares, um bom ajuste entre a coleção e os títulos solicitados pelos usuários, um bom tempo de recuperação de documentos, horário de atendimento satisfatório, dentre outros.

Resta patente, pois, a importância da ISO 11620:2014 na avaliação do desempenho de bibliotecas, proporcionando diversos ganhos. A sua ampla utilização em bibliotecas universitárias de países desenvolvidos, bem como os benefícios a elas proporcionados, reforçam a necessidade da aplicação da norma em bibliotecas universitárias do nosso país.

2.5.1 Critérios da ISO 11620:2014

A ISO 11620:2014 estabelece seis critérios que devem ser utilizados para medir a qualidade de um indicador de desempenho, isto é, examinar se o indicador verdadeiramente oferece dados para que se consiga uma avaliação coesa.

O primeiro critério é denominado de conteúdo informativo. A respeito disto, Pereira (2013, p. 47) ensina que:

[...] o indicador de desempenho deve ser uma ferramenta que possibilite medir uma atividade, identificar as oportunidades, ameaças e fraquezas no desempenho da biblioteca, de tal modo que depois de identificadas possam ser corrigidas. Deverá fornecer informações para a tomada de decisões, por exemplo, para o estabelecimento de metas, orçamento, priorizando serviços e atividades.

O segundo critério é a confiabilidade, preconizando que o indicador de desempenho deve gerar os mesmos resultados quando utilizado reiteradamente nas mesmas circunstâncias (COLETTA; ROZENFELD, 2007).

O terceiro critério é a validade, estabelecendo que o indicador de desempenho seja válido quando mede o que se objetiva medir (PIMENTA, 2016).

O quarto critério é a adequação, definindo que o indicador de desempenho deve ser adequado de acordo com sua finalidade, se compatibilizando com os procedimentos da biblioteca (PEREIRA, 2013).

O quinto critério é a praticidade, de modo que o indicador de desempenho deve ser prático, ou seja, utilizar os dados disponíveis na biblioteca, consumindo um mínimo de tempo e qualificação do pessoal, custo operacional e tempo dos usuários (COLETTA; ROZENFELD, 2007).

O sexto critério é a comparabilidade, orientando que o indicador de desempenho deve proporcionar comparações entre bibliotecas que consigam a mesma contagem, o mesmo nível de qualidade de serviços e o mesmo grau de eficiência das bibliotecas que se pretende comparar (PIMENTA, 2016).

Em concordância com os instrumentos de avaliação propostos pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), convém registrar, que os critérios da ISO 11620:2014 relacionam-se com instrumento de avaliação institucional externa presencial e a distância no que tange a medição da capacidade das bibliotecas em atender as necessidades dos seus usuários quanto à infraestrutura (indicador 5.9); e também quando se verifica a existência de um plano de atualização do acervo (indicador 5.10) que possa ser desenvolvido e acompanhado. Já a relação desses critérios como instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e à distância, pode ser evidenciado quando este se dispõe garantir que o acervo de bibliografia básica (indicador 3.6) e complementar (indicador 3.7), é apropriado para atender a demanda de usuários. (BRASIL, 2017)

Deste modo, baseado nos critérios abordados no estudo de Pereira (2013), define-se o instrumento de avaliação institucional externa presencial e a distância, de modo que a análise da infraestrutura e do plano de atualização do acervo: permita identificar sucessos, problemas e falhas do desempenho da biblioteca, além de proporcionar informações para a tomada de decisão; produz os mesmos resultados quando utilizados repetidamente em circunstâncias iguais; deve medir o que se pretende medir; se mostra apropriado ao propósito para o qual foi estabelecido; utiliza os dados disponíveis na própria biblioteca; e possibilita a comparação entre bibliotecas similares.

2.5.2 Indicadores de desempenho em bibliotecas sob a perspectiva do *balanced scorecard* (BSC)

A técnica *Balanced Scorecard* (BSC) foi criada em 1992 por Robert S. Kaplan e David P. Norton, objetivando a integração e balanceamento dos principais

indicadores de desempenho existentes em uma organização, podendo ser empregado para medir a eficácia dos processos de planejamento e orçamento. A metodologia apresenta quatro concepções: financeira, cliente, processos internos, aprendizado e crescimento. Assim, proporciona uma visão equilibrada do funcionamento operacional atual e futuro (PIMENTA, 2016).

A apresentação dos indicadores de desempenho da ISO 11620 segue a estrutura proposta na metodologia BSC, possuindo as seguintes perspectivas: recursos, acesso e infraestrutura, utilização, eficiência e potencial e desenvolvimento (MELO; SAMPAIO, 2010).

A respeito dessas perspectivas, Pimenta (2016, p. 51-52) leciona que:

- 1) Recursos, acesso e infraestrutura: nessa perspectiva apresenta indicadores que medem a adequação e a disponibilidade de recursos e serviços de bibliotecas, por exemplo: pessoal, coleções e lugares de usuário;
- 2) Uso: essa perspectiva apresenta indicadores que medem a utilização de recursos e serviços de bibliotecas, por exemplo: empréstimos, downloads e utilização de instalações;
- 3) Eficiência: essa perspectiva apresenta indicadores que medem recursos e serviços de eficiência em bibliotecas, por exemplo: custos por empréstimo, tempo necessário para adquirir ou processar documentos e a produtividade dos funcionários em processamento de multimídia;
- 4) Potenciais e desenvolvimento: essa perspectiva fornece indicadores que medem a biblioteca e sua capacidade de obter recursos emergentes e financiamento suficiente para o desenvolvimento em áreas de serviços, como, por exemplo, porcentagem de funcionários da biblioteca que prestam serviços via atendimento eletrônico e treinamento formal.

Nos estudos de Melo e Sampaio (2010, p. 3), a aplicação deste conjunto de perspectivas às bibliotecas exhibe as seguintes equivalências:

- a) Os recursos e infraestruturas traduzem os serviços que uma biblioteca pode oferecer;
- b) A utilização observa a aceitação dos serviços pelos utilizadores;
- c) A eficiência determina o custo-eficiência dos serviços; e,
- d) O potencial e o desenvolvimento avaliam a existência do conjunto de recursos suficientes de que a atividade dispõe (capacidade de trabalho, de produção, de ação) para o desenvolvimento da qualidade na biblioteca ao longo do tempo. Esta perspectiva apresenta enfoque num grupo de prioridades que se consideram estratégicas para o futuro sucesso da organização. Por exemplo: Investimentos em serviços electrónicos; Ganhos orçamentais atribuídos pela instituição que alberga a biblioteca ou outras entidades externas; e, Verbas excepcionais geradas pelos próprios serviços.

No que concerne ao roteiro para aplicação do BSC, observa-se que o primeiro passo é definir as principais diretrizes para o desenvolvimento da técnica. Após, deverá ser feita a seleção dos participantes do processo, escolhendo, sobretudo, um

líder para se responsabilizar pela organização do BSC. Posteriormente, as pessoas selecionadas deverão se reunir para entender os objetivos principais da técnica e elaborar o mapa estratégico, alinhando tais objetivos às quatro perspectivas do BSC. Na sequência, por meio dos indicadores chave de desempenho, os objetivos serão medidos, permitindo visualizar o andamento dos mesmos (SOARES; RUNTE, 2012).

Ressalta-se, que para cada objetivo deve ser identificado o indicador que melhor assimile e revele a intenção do objetivo. Na próxima etapa deve ser estabelecida a metodologia que irá monitorar e controlar o caminho traçado pelo BSC para alcançar os objetivos e metas, que também deverão ser definidos neste momento. E finalmente, por meio de um plano de implementação, é necessário comunicar aos envolvidos no processo, os indicadores que serão medidos e como se dará todos os processos que produzirão os resultados esperados com a aplicação da BSC (SOARES; RUNTE, 2012).

Diante disto, é possível concluir que a aplicação continuada da técnica BSC, proporciona maiores chances de sucesso em programas de avaliação de desempenho em bibliotecas, especialmente, universitárias (MELO; SAMPAIO, 2010).

2.5.3 Apresentação dos indicadores

De acordo com a ISO 11620 os indicadores devem ser apresentados conforme um formato padrão pré-estabelecido, que deverá conter: nome, objetivo, escopo, definição do indicador, método, interpretação e fatores que afetam o indicador, fonte e indicadores relacionados (ISO, 2014).

Observa-se, que cada indicador deve ter um nome único e descritivo. Além disto, deve ter também um objetivo explícito, em termos de serviços, atividades ou utilização de recursos a serem examinados (ISO, 2014).

O escopo deve demonstrar os tipos de bibliotecas para que o indicador possa ser aplicado. Por outro lado, a definição do indicador preconiza que deve ser estabelecido exclusivamente em termos de dados a coletar e da relação a ser definida entre os dados. O método estabelece que os dados a serem coletados e os cálculos a serem feitos devem ser descritos de forma concisa (ISO, 2014).

Quanto à interpretação e fatores que afetam o indicador, significa que a declaração de interpretação pode abranger informações necessárias para interpretar

os resultados do uso do indicador de desempenho. A fonte é a referência utilizada para documentar a fonte do indicador de desempenho. E finalmente, no que se refere aos indicadores relacionados (elemento opcional), consiste em uma declaração que inclui a relação do indicador com outros indicadores dessa norma internacional (ISO, 2014).

Isto posto, a teoria que melhor se adequa ao objetivo proposto pelo presente trabalho é o estudo Pimenta (2016), que trata sobre o Desempenho de uma Biblioteca Universitária Baseada em Indicadores da ISO 11620: Ações para Melhoria do Desempenho e da Qualidade dos Serviços Prestados na Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas (BC/UFAL).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia é uma das etapas fundamentais do estudo científico, em que se busca determinar algum tipo de conhecimento. Demo (2003, p. 19) diz que Metodologia “(...) é uma preocupação instrumental. Trata das formas de se fazer ciência. Cuida dos procedimentos, das ferramentas, dos caminhos”. Desse modo, a metodologia pode ser definida como um conjunto de etapas e instrumentos pelo qual o pesquisador científico, direciona seu projeto de trabalho com critérios de caráter científico para alcançar dados que suportam ou não sua teoria inicial (PRAÇA, 2015).

A metodologia científica tem como principais objetivos: distinguir a ciência e as demais formas de obtenção do conhecimento; desenvolver no pesquisador uma atitude investigativa; estabelecer relações entre o conhecimento estudado atualmente com os existentes; promover possibilidades para leitura crítica da realidade; Sistematizar atividades de estudos; Integrar conhecimentos; desenvolver postura holística, na superação da fragmentação dos conhecimentos; orientar na elaboração de trabalhos científicos e desenvolver o espírito crítico (ARAGÃO, MENDES NETA; 2017). Ao se compreender a importância da metodologia em uma pesquisa científica, menciona-se a seguir os procedimentos metodológicos que norteiam o presente estudo.

3.1 Local da pesquisa

A pesquisa foi realizada na Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas – UFAL. A instituição está localizada Av. Lourival Melo Mota, S/N, Bairro Tabuleiro do Martins, na Cidade de Maceió – AL. No campus da Universidade, está localizada a BC, situando-se na Rodovia Br 101 Sul 1330 – Cidade Universitária.

3.2 Caracterização da pesquisa

Trata-se de uma pesquisa descritiva, por caracterizar detalhes da BC/UFAL, permitindo abranger as situações encontradas, bem como desvendar a relação entre os eventos.

Segundo Gil (1999), uma das peculiaridades deste tipo de pesquisa é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como por exemplo, a observação sistemática, que será utilizada neste estudo.

Quanto à natureza do presente estudo, foi de cunhos qualitativo e quantitativo de forma integrada e complementar.

O método qualitativo foi utilizado para elaborar a interpretação dos dados, com vista a percepção do fenômeno no contexto.

Para Malhotra (2001, p.155), “a pesquisa qualitativa proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema, enquanto a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e aplica alguma forma da análise estatística”.

Dessa forma, os diferentes métodos empregados neste estudo permitem classificar, analisar e traduzir em números as informações obtidas da BC/UFAL, com o objetivo de otimizar os serviços prestados.

3.2.1 Universo da pesquisa

O universo da pesquisa é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objetos do estudo, sendo a amostra uma parte do universo escolhido. (FARIAS; OLIVEIRA; TEIXEIRA, 2017).

Neste contexto, o universo da amostra da presente pesquisa é constituída por usuários com acesso ao sistema *Pergamum*¹, tal amostra abrange alunos, professores, servidores, além dos prestadores de serviços vinculados ao SiBi/UFAL.

Tabela 1 – População Acadêmica da UFAL

População	Usuários vinculados à UFAL	Usuários com senha de acesso ao SiBi/UFAL
Alunos	34.426	22.895
Professores	2.422	1.119
Servidores	1.960	867
Prestadores de serviços (BC/UFAL)	25	22
Total	38.833	24.903

Fonte: Autora, adaptada de *Pergamum* (2019) e Relatório gerencial (2019).

O quantitativo expresso na coluna “Usuários vinculados à UFAL” (tabela 1), refere-se ao total de usuários que têm direito de acesso ao *Pergamum* e foi obtido a partir da integração entre este sistema e o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), enquanto a coluna “Usuários com senha de acesso ao SiBi/UFAL” representa aqueles que efetivaram seu cadastro no *Pergamum* e podem ter acesso ao acervo das bibliotecas vinculadas ao SiBi/UFAL.

¹ *Pergamum* é o software gestor do acervo que compõe a bibliografia pertencente ao SiBi/UFAL.

Para fins de cálculo dos indicadores que solicitam o número de pessoas na população a ser atendida, utilizou-se o quantitativo de usuários vinculados à UFAL.

3.2.2 Instrumentos para coleta de dados

A coleta de dados ocorreu mediante levantamento documental, como também por observação, que foi realizada no período de 1 a 6 de julho de 2019, na BC/UFAL, no período da manhã, tarde ou noite, em diferentes horários, conforme conveniência. O quadro 3 a seguir, demonstra a relação dos indicadores utilizados na BC/UFAL e as fontes de dados utilizadas para obtenção dos resultados.

Quadro 3 – Fontes de dados dos indicadores utilizados na BC/UFAL

(continua)

Indicador		Fontes
B.1.1.1	Disponibilidade de títulos	<i>Pergamum</i>
B.1.1.2	Títulos requisitados	<i>Pergamum</i>
B.1.1.5	Publicações acadêmicas da instituição no Repositório Institucional	Dados Abertos do Repositório Institucional da UFAL e da Plataforma Sucupira
B.1.3.1	Área para usuários	PDI 2013-2017, Relatório Gerencial 2018 e <i>Pergamum</i>
B.1.3.2	Lugares para usuários	Formulário para Registro das Observações (Apêndice B)
B.1.4.1	Funcionários por usuário	SigRH e <i>Pergamum</i>
B.2.1.1	Volume de empréstimos	<i>Pergamum</i>
B.2.1.2	Empréstimos por usuário	<i>Pergamum</i>
B.2.1.3	Títulos não utilizados	<i>Pergamum</i>
B.2.3.1	Ocupação de lugares por usuários	Formulário para Registro das Observações (Apêndice B) e <i>Pergamum</i>
B.3.1.2	Custo de aquisição por uso da coleção	Relatório Gerencial 2018 e <i>Pergamum</i>
B.3.2.1	Tempo médio de aquisição de documento	Desiderata
B.3.3.1	Percentual de funcionários em atendimento ao usuário	SigRH e Formulário para Registro das Observações (Apêndice B)

Quadro 3 – Fontes de dados dos indicadores utilizados na BC/UFAL

(conclusão)

Indicador		Fontes
B.3.4.1	Custo por usuário	Relatório Gerencial 2018 e <i>Pergamum</i>
B.4.2.1	Percentual de funcionários que prestam serviços eletrônicos	SigRH e Formulário para Registro das Observações (Apêndice B)

Fonte: Autora (2019).

Os dados coletados subsidiaram a análise da coleção, da eficiência, dos servidores e prestadores de serviços, dos serviços prestados e o diagnóstico situacional da BC/UFAL.

3.2.3 Análise dos dados

Para o cálculo dos indicadores utilizados na BC/UFAL, utilizou-se a metodologia definida pela norma ISO 11.620:2014, conforme se encontram detalhados no quadro 6 (Indicadores de desempenho utilizados na BC/UFAL). Entretanto, é necessário ressaltar que no caso dos indicadores B.1.1.1 e B.1.1.2 foi necessário selecionar um curso da UFAL e identificar as bibliografias integrantes do acervo conforme se segue:

- 1) Fez-se uma lista numerada dos cursos do Campus AC Simões;
- 2) Gerou-se um número aleatório no Excel, por meio da função Aleatória entre(inferior;superior);
- 3) Selecionou-se um dos cursos conforme representação numérica da lista, no caso, Licenciatura em Letras/Inglês;
- 4) Numerou-se a bibliografia básica e complementar do curso selecionado;
- 5) Retirou-se bibliografia duplicada;
- 6) Geraram-se números aleatórios sem repetição no Excel usando o Macro e Visual Basic, conforme algoritmo demonstrado no quadro 4;
- 7) Verificaram-se as bibliografias que eram representadas pelos números gerados;
- 8) Verificou-se, no acervo físico e virtual (E-book), se a bibliografia estava disponível para empréstimo ou se a BC/UFAL possuía a bibliografia procurada.

Quadro 4 – Algoritmo números aleatórios

```

Sub GerarNúmerosAleatóriosSemRepetir()
'Suponha que os números estão no intervalo2 A4:J25
Const nMínimo As Long = 1
Const nMáximo As Long = 213
Const strDestino As String = "A4:J25"
Dim n As Long
Dim r As Long
Dim col As Collection
Randomize Timer
Set col = New Collection
On Error Resume Next
Do
    n = Int(Rnd * nMáximo) + nMínimo
    col.Add n, CStr(n)
Loop Until col.Count = nMáximo
For n = 1 To nMáximo
    Range(strDestino).Cells(n) = col(n)
Next n
On Error GoTo 0
End Sub

```

Fonte: Autora, adaptado de Assis (2016).

Para a análise dos dados, os resultados obtidos através do cálculo de cada indicador, assim como resultados da aplicação dos indicadores de desempenho foram distribuídos em planilhas no programa Microsoft Office Excel para Windows (2013) nos quais foram geradas as tabelas de contingência que permitiram o cruzamento dos dados.

A realização deste trabalho baseou-se no estudo de caso realizado por Pimenta (2016) na Biblioteca Central da UFES, tendo em vista aspectos metodológicos como a coleta e análise dos dados. Além disso, a pesquisa da referida autora também foi realizada em uma biblioteca de Universidade Federal que guarda algumas semelhanças com a biblioteca do presente estudo.

Diante disso, a apresentação e a discussão dos resultados desse trabalho foram feitas mediante a ligação entre os dados obtidos durante a coleta e o estudo supracitado, conforme descrito a seguir.

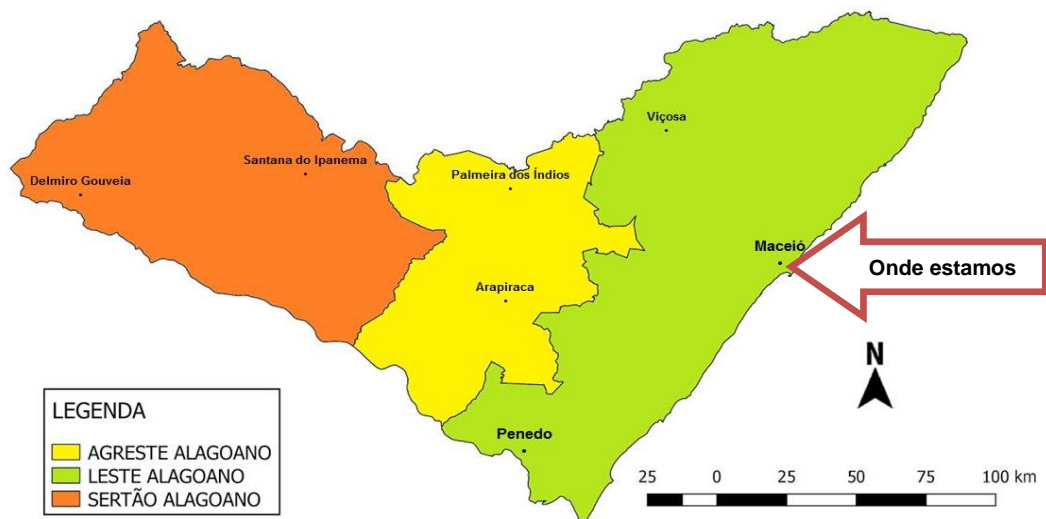
² Atenção: Lembrar-se de alterar os intervalos no algoritmo.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Diagnóstico Situacional da BC/UFAL

A Biblioteca Central (BC), órgão de apoio acadêmico vinculado diretamente à Reitoria e objeto de estudo do presente trabalho, teve sua inauguração em 4 de abril de 1990, no Campus AC Simões, e, conforme descrito em seu site, “funciona como órgão central diretor e orientador das atividades” do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas (SiBi/UFAL), o qual compõe-se por treze bibliotecas distribuídas em diferentes áreas no Estado de Alagoas, sendo sete em Maceió, duas na região do Agreste (Arapiraca e Palmeira dos Índios, duas no Leste alagoano ou Zona da Mata (Viçosa e Penedo) e duas no Sertão (Delmiro Gouveia e Santana do Ipanema), de acordo com a Figura 1. (UFAL, 2019; PDI/UFAL, 2013-2017).

Figura 1 – Bibliotecas integrantes do SiBi/UFAL



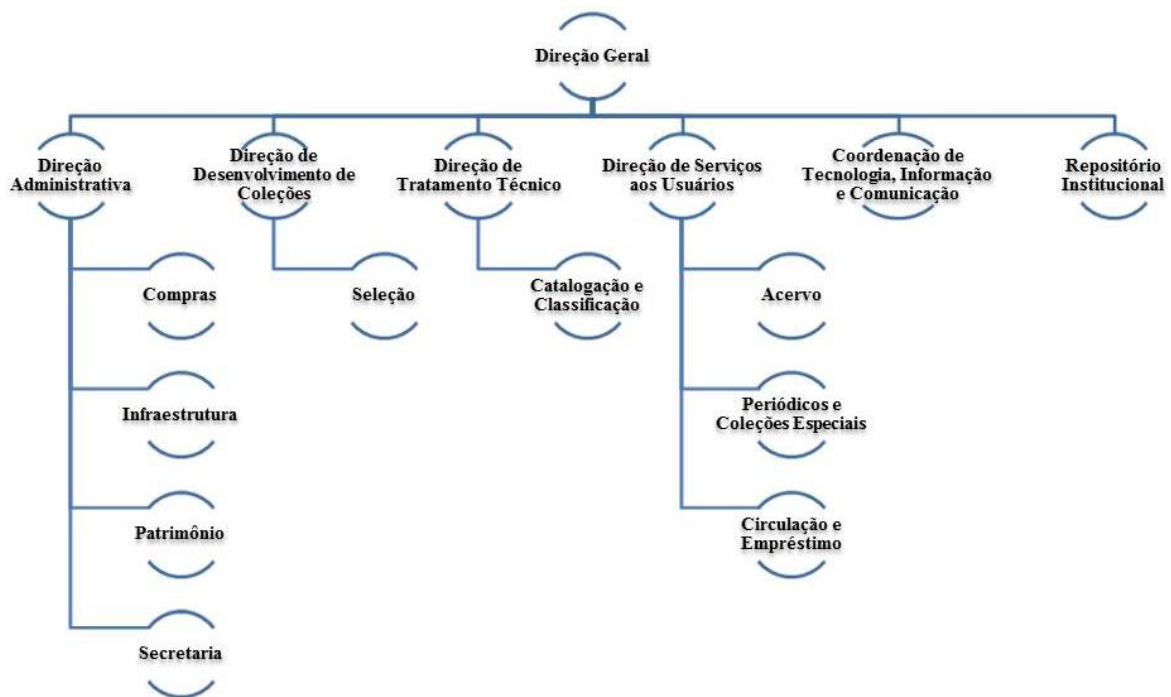
Fonte: Autora, adaptada de Suporte Geográfico (2019).

No Campus AC Simões, a BC/UFAL atende a 66 cursos de graduação, sete especializações, 43 cursos de mestrado e 16 cursos de doutorado, cujo objetivo é tornar as informações técnico-científicas, literárias e artísticas mais acessíveis, atuando como suporte aos programas de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidos pela universidade (UFAL, 2019; PLATAFORMA SUCUPIRA, 2019).

Para alcançar seu objetivo, a Biblioteca Central conta com 600 assentos e uma área global de 5.657,63 m² distribuídos em: área climatizada destinada ao acervo, instalações para estudos individuais, espaço acadêmico, miniauditório, sala de aula, auditório, sendo esse último equipado com projetor de multimídia, televisão, reproduzidor de DVD, vídeo, tela de projeção, retroprojetores e projetores de slides.

Ademais, a BC/UFAL tem um hall de exposições para fins acadêmicos e culturais. Esses espaços têm como objetivo favorecer o estudo, o conhecimento e a aprendizagem, além de ser apoio da instituição para essas tarefas (ISO 11620:2014). Sua estrutura organizacional está dividida para facilitar a gestão das atividades e a comunicação entre suas divisões (figura 2).

Figura 2 – Estrutura organizacional da BC/UFAL



Fonte: Autora, adaptada de UFAL (2019).

Para manter o funcionamento adequado dessa estrutura e a distribuição homogênea das atividades, a BC/UFAL dispõe de pessoal técnico-administrativo especializado, conforme descrito na Tabela 2, o qual é responsável pela execução dos serviços disponibilizados.

Tabela 2 – Pessoal técnico-administrativo

Cargos	BC/UFAL
Bibliotecário	20
Assistente em administração	18
Prestadores de serviços (exceto limpeza)	6
Auxiliar de biblioteca	6
Auxiliar em administração	6
Estagiário	4
Analista de tecnologia da informação	1
Outros	3
Total	64

Fonte: Autora, adaptada de UFAL (2019).

Esses profissionais possuem uma função essencial na disponibilização dos serviços bibliotecários, decorrente da responsabilidade de dispor informações aos usuários, de modo a solucionar suas necessidades informacionais. Além disso, ressalta-se que o papel desses se fundamenta na proposta de refinamento do material final para usuários, organizando e disseminando a informação adequada para o consumo. Sendo assim, as ações-chave nesse serviço são: informar, instruir, formar, guiar e orientar de maneira personalizada (LEITÃO; BARRETO, 2013).

Quanto ao sistema informativo, a BC oferece os seguintes serviços a comunidade da UFAL: Acesso e orientação nas bases de dados *on-line*; portal de periódicos Capes³ com texto completo e referencial em periódicos, teses, anais, congressos nacionais e internacionais multidisciplinares; levantamentos bibliográficos atuais e remotos; Intercâmbio com outras instituições; treinamento em bases de dados; orientação aos usuários na elaboração de trabalhos em computadores e normatização de documentos segundo ABNT, além de outros serviços, conforme ilustra o quadro 5 (UFAL, 2019).

Quadro 5 – Serviços disponibilizados na BC/UFAL

(Continua)

Serviços	Descrição	Quem pode utilizar?
Empréstimo domiciliar	Retirada de material bibliográfico por período pré-determinado.	Usuários vinculados à UFAL.

³ www.periodicos.capes.gov.br

(Conclusão)

Serviços	Descrição	Quem pode utilizar?
Empréstimo entre bibliotecas	Permite ao usuário o acesso a materiais bibliográficos que não se encontram disponíveis no seu próprio acervo e visa, sobretudo, a integração das bibliotecas do sistema. O serviço é restrito aos livros.	Usuários vinculados à UFAL.
Comutação bibliográfica	Obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais.	Usuários vinculados à UFAL e sociedade em geral.
Consulta local ao acervo	Livre acesso à consulta ao acervo nas dependências da BC.	Usuários vinculados à UFAL e sociedade em geral.
Catálogo na fonte	Trata-se da elaboração da ficha catalográfica de trabalhos acadêmicos, seguindo as regras de catalogação anglo-americano (AACR2) e normas da ABNT.	Usuários vinculados à UFAL e sociedade em geral.
Visitas orientadas	Orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo, onde é apresentada uma visão geral do SiBi/UFAL e dos recursos disponíveis na Biblioteca Central, ou seja, serviços oferecidos, acervo, direitos e deveres aluno.	Usuários vinculados à UFAL.
Catálogo on-line	A biblioteca disponibiliza terminais de computadores para consulta aos catálogos dos acervos das bibliotecas do SiBi/UFAL.	Usuários vinculados à UFAL e sociedade em geral.
Renovação e reserva on-line	Renovação e reserva de materiais bibliográficos, com exceção de materiais de referência, periódicos e coleção especial.	Usuários vinculados à UFAL.
Emissão de nada consta	Documento que comprova a ausência de débito nas bibliotecas. Para os discentes que desejam emitir certificados e diplomas de conclusão de cursos de graduação e pós-graduação, é obrigatória a apresentação desse documento.	Usuários vinculados à UFAL.
Repositório Institucional	Armazenamento, preservação, divulgação e ampliação da produção científica, tecnológica, artística, cultural, técnica e administrativa desta Universidade.	Quanto ao depósito de produção – usuários vinculados à UFAL; Quanto ao acesso as publicações – sociedade em geral.
Reserva de espaços para eventos	Disponibilização do auditório, mini-auditório, sala de aula e hall para eventos e exposições.	Usuários vinculados à UFAL.
Espaço para jogos (xadrez e dama)	Espaço localizado no prédio da biblioteca central visa oferecer a comunidade local para entretenimento e integração.	Usuários vinculados à UFAL e sociedade em geral.

Fonte: Autora, adaptado de UFAL (2019).

Além dos serviços descritos acima, a BC/UFAL oferece suporte técnico para implantação e manutenção das revistas eletrônicas, pela utilização do Serviço de Editoração de Revistas Eletrônicas – SEER, disponibilizado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT. Outrossim, é importante mencionar que através de convênio com o IBICT, a BC implantou a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFAL), posteriormente absorvida pelo Repositório Institucional (RIUFAL), e disponibilizando as teses e dissertações da UFAL *online*, com acesso disponível no *site*⁴ da Biblioteca.

Embora existam sistemas e relatórios que contenham dados, não foram identificados instrumentos de aferição da produtividade dos serviços disponibilizados pela BC/UFAL, descritos no quadro 5. A realização do diagnóstico situacional da BC/UFAL constatou a ausência de acompanhamento de algum indicador de desempenho da norma ISO 11620:2014, no entanto, dispõe de dados para implantação e monitoramento de alguns indicadores, conforme seleção apresentada a seguir.

4.2 Indicadores utilizados na BC/UFAL conforme critérios da norma ISO 11620:2014

Os indicadores de desempenho utilizados na BC/UFAL (Apêndice A) foram verificados com base nos critérios de conteúdo informativo, confiabilidade, validade, adequação, praticidade e comparabilidade, estabelecidos pela norma ISO 11620:2014. Quando o indicador atendeu ao critério recebeu conceito “S”, caso contrário, “N”. O indicador que obteve conceito negativo em quaisquer dos seus critérios não foi selecionado e será reavaliado em pesquisas futuras. Com base nos critérios supra, dos 52 indicadores da norma (Anexo A), 15 foram selecionados.

⁴ www.sibi.UFAL.br

Quadro 6: Indicadores de desempenho utilizados na BC/UFAL

(Continua)

B.1 – Recursos, acesso e infraestrutura – Indicadores que medem a adequação e disponibilidade de recursos e serviços da biblioteca (por exemplo, funcionários, coleções, locais para usuários).		
B.1.1 – COLEÇÃO		
Indicador	Método ISO 11620:2014	Para cálculo na BC/UFAL...
B.1.1.1 – Disponibilidade de títulos	A/B x 100, em que: A – títulos disponíveis na amostra; B – total de títulos requeridos na amostra. Arredondar para o número inteiro mais próximo. O indicador é um número inteiro entre 0 e 100.	Considerou-se o método (b) da norma ISO 11620:2014 para estabelecer amostra aleatória de transações de empréstimos, para isso, definiu-se as seguintes etapas: 1. Fez-se uma lista numerada dos cursos do Campus AC Simões; 2. Gerou-se um número aleatório no Excel, por meio da função aleatórioentre(inferior;superior); 3. Selecionou-se um dos cursos, conforme representação numérica da lista; 4. Fez-se uma lista numerada da bibliografia do curso selecionado; 5. Retirou-se bibliografia duplicada; 6. Gerou-se números aleatórios sem repetição no Excel usando o Macro e Visual Basic; 7. Verificou-se quais bibliografias eram representadas pelos números gerados; 8. Verificou-se, no acervo físico e virtual (<i>E-book</i>), se a bibliografia estava disponível para empréstimo.
B.1.1.2 – Títulos requisitados	A/B x 100, em que: A – títulos requeridos na amostra e que a biblioteca possui; B – total de títulos requeridos na amostra. Arredondar para o número inteiro mais próximo. O indicador é um número inteiro entre 0 e 100.	Fez-se uma simulação de empréstimo real utilizando as etapas de 1 a 7 do indicador B.1.1.1, e verificou-se se a BC/UFAL <u>possui</u> a bibliografia procurada.
B.1.1.5 – Publicações acadêmicas da instituição no Repositório Institucional	A/B x 100, em que: A – registro de publicações acadêmicas no repositório institucional de acesso aberto da instituição; B – publicações acadêmicas da instituição ou seu pessoal científico nos últimos três anos. Arredondar para o número inteiro mais próximo. O indicador é um número inteiro entre 0 e 100.	Buscou-se as publicações de acesso aberto disponíveis no repositório institucional da UFAL até o dia 12.4.2019, e as publicações acadêmicas da UFAL na Plataforma Sucupira nos últimos três anos (2015, 2016 e 2017).

(Continuação)

B.1 – Recursos, acesso e infraestrutura – Indicadores que medem a adequação e disponibilidade de recursos e serviços da biblioteca (por exemplo, funcionários, coleções, locais para usuários).		
B.1.3 – INSTALAÇÕES		
B.1.3.1 – Área por usuários	A/B x 1000, em que: A – área disponível para os serviços aos usuários (m ²); B – usuários na população a ser atendida. Arredondar para o número inteiro mais próximo. O indicador é um número real sem limite superior.	Considerou-se a área informada no PDI 2013-2017 e endossada no relatório gerencial 2018, bem como a quantidade de usuários demonstrada na Tabela 1.
B.1.3.2 – Lugares por usuários	A/B x 1000, em que: A – lugares disponíveis aos usuários; B – usuários na população a ser atendida. Arredondar para o número inteiro mais próximo. O indicador é um número inteiro sem limite superior.	Contou-se a quantidade de lugares disponíveis aos usuários nos seguintes ambientes: Acervo, <i>Hall</i> , Periódicos e Coleções Especiais, Cabines de Estudo Individual e Via Pesquisa, bem como verificou-se a quantidade de usuários, conforme demonstra a Tabela 1.
B.1.4 – FUNCIONÁRIOS		
B.1.4.1 – Funcionários por usuário	A/B x 1000, em que: A – total de funcionários; B – usuários na população a ser atendida. Arredondar para o número inteiro mais próximo. O indicador é um número inteiro sem limite superior.	Levantou-se, por meio do SigRH, a quantidade de servidores e por meio de observação a quantidade de estagiários e prestadores de serviços. Considerou-se a quantidade de usuários demonstrada na Tabela 1.
B.2 – Uso – Indicadores que medem o uso dos recursos e serviços da biblioteca (por exemplo, empréstimos, <i>downloads</i> e uso das instalações).		
B.2.1 – COLEÇÃO		
B.2.1.1 – Volume de empréstimos	A/B, em que: A – empréstimos registrados na coleção; B – total de documentos na coleção. Terminar com uma casa decimal. O indicador é um número real sem limite superior.	Identificou-se, por meio do Sistema <i>Pergamum</i> , a quantidade de empréstimos realizados em 2018, bem como o total de documentos no acervo até 31.12.2018.
B.2.1.2 – Empréstimos por usuário	A/B, em que: A – total de empréstimos em um ano; B – usuários na população a ser atendida. Arredondar para o número inteiro mais próximo, ou para uma casa decimal, se menos de 10. O indicador é um número real sem limite superior.	Identificou-se, por meio do Sistema <i>Pergamum</i> , a quantidade de empréstimos realizados em 2018. Considerou-se também a quantidade de usuários demonstrada na Tabela 1.
B.2.1.3 – Títulos não utilizados	(B - A)/B x 100, em que: A – títulos emprestados; B – total de títulos no estoque para empréstimo. Arredondar para o número inteiro mais próximo. O indicador é um número inteiro entre 0 e 100.	Levantou-se, por meio do Sistema <i>Pergamum</i> , a quantidade de empréstimos realizados em 2018, bem como o total de documentos no acervo até 31.12.2018.

(Continuação)

B.2 – Uso – Indicadores que medem o uso dos recursos e serviços da biblioteca (por exemplo, empréstimos, <i>downloads</i> e uso das instalações).		
B.2.3 – INSTALAÇÕES		
B.2.3.1 – Ocupação de lugares por usuários	A/B x 100, em que: A – lugares de usuários em uso; B – total de lugares fornecidos ao usuário. Arredondar para o número inteiro mais próximo. O indicador é um número inteiro entre 0 e 100.	Observou-se a ocupação de lugares na BC/UFAL, no período de 2 a 6.7.2019, em horários e turnos diversos. Contou-se a quantidade de lugares disponíveis aos usuários nos seguintes ambientes: Acervo, <i>Hall</i> , Periódicos e Coleções Especiais, Cabines de Estudo Individual e Via Pesquisa, bem como verificou-se a quantidade de usuários, conforme demonstra a Tabela 1.
B.3 – Eficiência – Indicadores que medem a eficiência de recursos e serviços (por exemplo, custos por empréstimo, acesso ou <i>download</i> de recursos eletrônicos, tempo necessário para adquirir ou processar documentos e taxa de preenchimento de respostas correta).		
B.3.1 – COLEÇÃO		
B.3.1.2 – Custo de aquisição por uso da coleção	A/B, em que: A – despesa total com aquisições de materiais de biblioteca em um exercício financeiro (R\$); B – total de uso da coleção no mesmo período. Utilizar moeda em vigor.	Levantou-se, por meio de relatórios gerenciais, as aquisições de livros realizadas no período de 2013 a 2016. Já para cálculo da utilização da coleção, somou-se o tempo médio para recebimento desses livros (348 dias) ao primeiro dia de cada ano de referência citado acima.
B.3.2 – ACESSO		
B.3.2.1 – Tempo médio de aquisição de documento	A+B/2, onde: A e B – são os dois valores no meio da lista. Arredonda para o inteiro mais próximo. O indicador é um número inteiro sem limite superior.	Levantou-se, por meio do sistema <i>Desiderata</i> , os pedidos de livros realizados no período de 2015 a 2017 e suas respectivas datas de recebimento.
B.3 – Eficiência – Indicadores que medem a eficiência de recursos e serviços (por exemplo, custos por empréstimo, acesso ou <i>download</i> de recursos eletrônicos, tempo necessário para adquirir ou processar documentos e taxa de preenchimento de respostas correta).		
B.3.3 – FUNCIONÁRIOS		
B.3.3.1 – Percentual de funcionários em atendimento ao usuário	A/B x 100, em que: A – funcionários que prestam serviços aos usuários; B – total de funcionários. Arredondar para o número inteiro mais próximo. O indicador é um número inteiro entre 0 e 100.	Observou-se os funcionários que trabalham diretamente no atendimento ao usuário. Levantou-se, por meio do SigRH, a quantidade de servidores. Considerou-se jornada de trabalho de 30h semanais para servidores e estagiários e 44h para prestadores de serviços. Calculou-se a quantidade de funcionários em tempo integral equivalente (FTE ⁵). Para esse cálculo multiplicou-se: (quantidade de funcionários X total de horas semanais X total de semanas em um ano).

⁵ FTE – Tempo Integral Equivalente (Full Time Equivalent).

(Conclusão)

B.3 – Eficiência – Indicadores que medem a eficiência de recursos e serviços (por exemplo, custos por empréstimo, acesso ou <i>download</i> de recursos eletrônicos, tempo necessário para adquirir ou processar documentos e taxa de preenchimento de respostas correta).		
B.3.4 – GERAL		
B.3.4.1 – Custo por usuário	A/B, em que: A – total de despesas da biblioteca; B – total de usuários no último ano. Utilizar moeda em vigor.	Nesse indicador, considerou-se as despesas com aquisição de livros no período de 2013 a 2016, e a quantidade de usuários demonstrada na Tabela 1.
B.4 - Potenciais e Desenvolvimento - Indicadores que medem a entrada da biblioteca em áreas emergentes de serviços e recursos e sua capacidade de obter financiamento suficiente para o desenvolvimento		
B.4.2 – FUNCIONÁRIOS		
B.4.2.1 – Percentual de funcionários que prestam serviços eletrônicos	A/B x 100, em que: A – funcionários da biblioteca que fornece manutenção e/ou desenvolvem serviços baseados na <i>web</i> ; B – total de funcionários da biblioteca. Arredondar para o número inteiro mais próximo. O indicador é um número inteiro entre 0 e 100.	Observou-se os funcionários que prestam serviços eletrônicos. Levantou-se, por meio do SigRH, a quantidade de servidores. Considerou-se jornada de trabalho de 30h semanais para servidores e estagiários e 44h para prestadores de serviços. Calculou-se a quantidade de funcionários em tempo integral equivalente (FTE). Para esse cálculo multiplicou-se: (quantidade de funcionários X total de horas semanais X total de semanas em um ano).

Fonte: Autora, adaptado e traduzido de ISO 11620:2014.

4.3 Análise dos indicadores utilizados na BC/UFAL conforme critérios da norma ISO 11620:2014

Os números expostos na coluna BC/UFAL (quadro 7) são resultados da aplicação dos indicadores de desempenho (quadro 6) aos dados coletados na BC/UFAL.

Quadro 7– Comparativo dos resultados da BC/UFAL e da BC/UFES

(continua)

Cod.	Indicador	BC/UFAL	BC/UFES
B.1.1.1	Disponibilidade de títulos	89%	87%
B.1.1.2	Títulos requisitados	49%	88,50%
B.1.1.5	Publicações acadêmicas da instituição no Repositório Institucional	25%	12%
B.1.3.1	Área para usuários	146m ²	197 m ²
B.1.3.2	Lugares para usuários	11	24

(conclusão)

Cod.	Indicador	BC/UFAL	BC/UFES
B.1.4.1	Funcionários por usuário	2	3
B.2.1.1	Volume de empréstimos	0,42	0,18
B.2.1.2	Empréstimos por usuário	2,5	2,5
B.2.1.3	Títulos não utilizados	58%	32%
B.2.3.1	Ocupação de lugares por usuários	34%	17%
B.3.1.2	Custo de aquisição por uso da coleção	R\$ 4,35	R\$ 1,99
B.3.2.1	Tempo médio de aquisição de documento	348	***
B.3.3.1	Percentual de funcionários em atendimento ao usuário	49%	60%
B.3.4.1	Custo por usuário	R\$ 47,66	R\$ 222,43
B.4.2.1	Percentual de funcionários que prestam serviços eletrônicos	24%	10%

Fonte: Autora, adaptada de Pimenta (2016).

Para melhor compreensão acerca desses, apresentam-se a seguir comparativos e discussões entre os resultados da BC/UFAL e aqueles apresentados por Pimenta (2016), em estudo realizado na BC/UFES, os quais acompanharão a sequência dos itens do quadro 7.

B.1.1.1 – Disponibilidade de Títulos: No intuito de avaliar se os títulos procurados pelos usuários estão disponíveis para empréstimo, utilizaram-se as etapas descritas no quadro 6 (método “b” da norma), enquanto Pimenta (2016) optou pela utilização de formulário para coletar os dados junto aos usuários, método “a”, também definido pela norma.

Tabela 3: Bibliografia básica e complementar

Bibliografia	Qtd	Percentual
Básica	23	92%
Complementar	2	8%

Fonte: Autora, (2019).

Ao realizar a coleta de dados na BC/UFAL, observou-se que para cada 28 títulos requeridos pelo usuário (B), 25 estão disponíveis para empréstimo (A), que representa uma adequação de 89%. Ao comparar com o resultado obtido na BC/UFES (87%), constata-se que, ainda que o método aplicado tenha sido diferente, não houve divergência relevante no resultado.

Da lista dos cursos do Campus AC Simões, selecionou-se o curso de Licenciatura em Letras/Inglês e listou-se sua bibliografia básica e complementar de disciplinas obrigatórias e eletivas, com base no Projeto Pedagógico do Curso de Licenciatura em Letras/Inglês*(2007), disponível no *site*⁶ da UFAL. Com isso, evidenciou-se que, conforme demonstrado na tabela 3, 92% dos títulos disponíveis no acervo físico e virtual referem-se à bibliografia básica e 8% a complementar. Esse resultado significa que, assim como descrito nos critérios de análise dos indicadores de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância (quadro 2), os títulos consultados nessa pesquisa estão devidamente tombados e informatizados, o que facilita o controle, a consulta, o acesso e a gestão desses.

B.1.1.2 – Títulos Requisitados: O resultado desse indicador visa analisar se a BC/UFAL possui os títulos requisitados pelos usuários. Para isso, simulou-se uma transação de empréstimo, observando as etapas de um a sete do indicador B.1.1.1 (quadro 6).

A aplicação do método mostrou que dos 57 títulos consultados (B) a BC/UFAL dispõe de 29 (A), que representa uma adequação de 49%. Ao comparar com o resultado obtido na BC/UFES (88,50%), observou-se uma diferença considerável em relação a esse indicador. Esse resultado pode estar relacionado a alguns fatores, entre eles: a falta de atualização do Projeto Pedagógico do Curso de Licenciatura em Letras/Inglês, visto que sua versão é de 2007; a falta de atualização das bibliografias citadas no referido Projeto; a falta de adequação aos indicadores de avaliação de cursos (quadro 2); dentre outros.

B.1.1.5 – Quantidade de Publicações Acadêmicas de Propriedade da Instituição no Repositório Institucional: No intuito de avaliar o quanto as publicações acadêmicas da instituição, são acessíveis por meio do Repositório Institucional da UFAL (RIUFAL), verificou-se que esse possui 3.130 registros de publicações acadêmicas de acesso aberto (A) (Tabela 5), como também identificaram-se, na Plataforma Sucupira, 12.626 publicações acadêmicas da instituição nos anos de 2015, 2016 e 2017 (B) (Tabela 4).

⁶ A informação de que os Projetos Políticos Pedagógicos dos cursos estariam disponíveis no site da UFAL foi obtida por meio de e-sic, protocolo número 23480.003928/2019-12.

Tabela 4 – Produção intelectual de programas de pós-graduação stricto sensu da UFAL

Tipo de Produção	2015	2016	2017
Artigos	1052	1264	727
Anais	967	962	772
Apresentação de Trabalhos	635	799	805
Livros	599	339	441
Serviços Técnicos	423	383	280
Organização de Eventos	164	220	172
Cursos de Curta Duração	92	106	79
Programas de Rádio ou TV	63	106	78
Patentes	56	65	86
Relatórios de Pesquisa	48	44	50
Editorias	26	20	0
Desenvolvimento de Materiais Didáticos e Instrucionais	19	32	18
Desenvolvimento de Aplicativos	12	16	14
Desenvolvimento de Produtos	6	12	21
Desenvolvimento de Técnicas	6	7	3
Traduções	6	3	1
Artísticas	6	4	8
Cartas, Mapas ou Similares	3	7	0
Outros	102	188	209
Total	4285	4577	3764

Fonte: Autora, adaptada de Plataforma Sucupira (2019).

Tabela 5: Dados abertos RIUFAL – Campus AC Simões

Tipo de Publicação	Quantidade
Dissertações	2.683
Teses	386
Ações de Extensão	34
Livros	14
Memoriais Acadêmicos	10
Artigos	3
Total	3.130

Fonte: Autora, adaptada de RIUFAL(2019).

Com a aplicação da fórmula $A/B*100$, constatou-se que 25% das publicações da UFAL estão disponíveis no *site* do RIUFAL. Não obstante o resultado da UFES (quadro 7) corresponder a um percentual de 12% em dois anos, o índice

apresentado pela UFAL, ainda que em um período maior (três anos), reflete proporcionalmente uma melhor adequação ao indicador.

Convém ressaltar que, de acordo com dados disponibilizados na Plataforma Sucupira, das 3.043 publicações de artigos em periódicos, jornais ou revistas, aproximadamente 0,1% desse total encontra-se disponível no RIUFAL.

Entretanto, mesmo após a implantação do RIUFAL, em 2016, o número de artigos depositados no período de 2016 a 2017 permaneceu baixo, embora o artigo 2º da Resolução nº 45/2016 – Consuni/UFAL, de 7.11.2016, que regulamenta a Política de Informação do RI/UFAL, relacione entre seus objetivos a ampliação e maximização da visibilidade, uso e impacto da produção intelectual desenvolvida na Universidade, bem como de seus autores, como se nota na leitura abaixo:

Art. 2º - São considerados objetivos principais do RI/UFAL:

I - Reunir, em um único local virtual, as produções científica, tecnológica, artística e cultural da Universidade;

II - Ampliar a visibilidade da Instituição e dos seus pesquisadores, bem como a implantação da investigação nacional e internacional;

III - Preservar a memória intelectual da Universidade;

IV - Promover o acesso livre às informações produzidas no âmbito da Universidade e voltadas, prioritariamente, às atividades de ensino, pesquisa e extensão;

V - Maximizar a visibilidade, uso e impacto da produção intelectual desenvolvida na Universidade;

VI - Potencializar os intercâmbios científico, tecnológico, artístico, cultural e técnico com outras instituições de ensino, pesquisa e extensão, em âmbitos local, nacional e internacional.

B.1.3.1 – Área de usuários por indivíduo: Considera-se que a BC/UFAL dispõe de uma área de 5.658 m² para realização de atividades voltadas aos usuários (A) e uma população de 38.833 usuários (B). Ao aplicar a fórmula definida pela Norma ISO 11620:2014 ($A/B \cdot 1.000$) obtém-se uma área de 146 m² por 1.000 usuários da população a ser atendida. Enquanto a BC/UFES possui área de 197 m².

A diferença de pouco mais de 50m²/1.000 usuários na população, pode ser justificada pelo tamanho da população a ser atendida, pois, ao passo que na BC/UFES a população acadêmica 28.000 usuários, o quantitativo da BC/UFAL é em média 30% maior.

B.1.3.2 – Lugares de usuários por indivíduo: Evidencia-se a BC/UFAL disponibiliza aos seus usuários 446 lugares (A). Com o emprego da fórmula $A/B \cdot 1.000$, sendo B a população da UFAL, tem-se 11 lugares por 1.000 usuários da população a ser atendida.

Apesar de a BC/UFES ter uma população menor que a BC/UFAL, a mesma dispõe de 9 assentos a mais por 1.000 usuários da população a ser atendida.

Ao relacionar o resultado desse indicador ao de ocupação de lugares por usuários (B.2.3.1), observa-se que a quantidade de lugares disponibilizados é suficiente para os períodos letivos típicos, no entanto, é importante analisar esse indicador em períodos de final de semestre e provas, no intuito de verificar se de fato essa quantidade de assentos é adequada.

B.1.4.1 – Funcionários por usuário: Sabe-se que, para cálculo desse indicador deve-se considerar o número de funcionários (A) (tabela 2) da BC/UFAL e a população a ser atendida (B) (tabela 1). Com isso, ao calcular $A/B \cdot 1.000$, verifica-se que há 2 funcionários por 1.000 usuários da população. Enquanto a BC/UFES têm 3 funcionários.

Observa-se que, para que a quantidade de funcionários da BC/UFAL ser proporcionalmente adequada, a mesma deveria dispor de 4 funcionários por 1.000 usuários da população a ser atendida.

B.2.1.1 – Volume de empréstimos da coleção: No intuito de obter a utilização global de uma coleção (A/B), faz-se necessário identificar o número de empréstimos registrados (A), o número total de documentos na coleção (B), bem como definir um período a ser pesquisado, a saber, o ano de 2018.

Nesse período, a BC/UFAL registrou 98.760 empréstimos e dispôs aos usuários um acervo com 236.449 itens, o que resulta um volume de 0,4 empréstimo realizado no período. Enquanto a BC/UFES apresentou um volume de 0,18 empréstimos.

O baixo resultado da BC/UFES justificou-se pela greve dos servidores técnicos administrativos, além da desatualização do acervo. Enquanto o melhor resultado da BC/UFAL pode ser justificado pela ausência de greve, visto que, no período pesquisado, a rotina de trabalho da UFAL obedeceu normalmente ao calendário acadêmico.

B.2.1.2 – Empréstimos por usuário: O objetivo desse indicador é avaliar se as coleções disponíveis no acervo são utilizadas pelos usuários da BC/UFAL, para isso, considera-se o número total de empréstimos (A) em um ano, nesse caso, 2018, bem como o número de usuários na população (B). Na BC/UFAL, o quociente de

A/B foi igual a 2,5 empréstimos por usuários na população a ser atendida, o mesmo da BC/UFES.

No período da pesquisa, o resultado da BC/UFES justificou-se por período de greve enfrentado por aquela Universidade. Ao contrário do descrito, não se evidenciou na BC/UFAL nenhuma alteração no calendário acadêmico que possa ter refletido esse resultado. Um dos fatores que pode ter influenciado é a possível falta de atualização do acervo.

B.2.1.3 – Quantidade de títulos não utilizados: Enquanto no indicador B.2.1.1, verificou-se o volume de utilização do acervo, neste deve-se calcular o percentual não utilizado. Para isso, faz-se necessário saber o número de títulos emprestados (A) e número total de títulos no estoque (B), ou seja, o número total de documentos no acervo. Ao calcular $((B-A)/B)*100$, evidencia-se que 58% do acervo da BC/UFAL não são utilizados. Enquanto a BC/UFES obteve um resultado de 32%.

Conforme já citado anteriormente, esse resultado pode ser reflexo da falta de atualização do acervo, como também pode ser relacionado a outros fatores, a saber: a falta de ações que atraia os usuários para a biblioteca, insatisfação com o atendimento, falta de conhecimento sobre os serviços oferecidos, entre outros.

B.2.3.1 – Ocupação de Lugares por Usuários: Para cálculo desse indicador, observou-se o horário de funcionamento da BC/UFAL de segunda a sexta das 7h às 21h40 e sábado das 8h às 14h, considerou-se o total de 446 assentos (B) disponibilizados no acervo geral, hall, via pesquisa, cabines de estudo individual, periódicos e coleções especiais, bem como a média de utilização desses (A) no período de 1.7.2019 a 6.7.2019, em horários diversos (tabela 6).

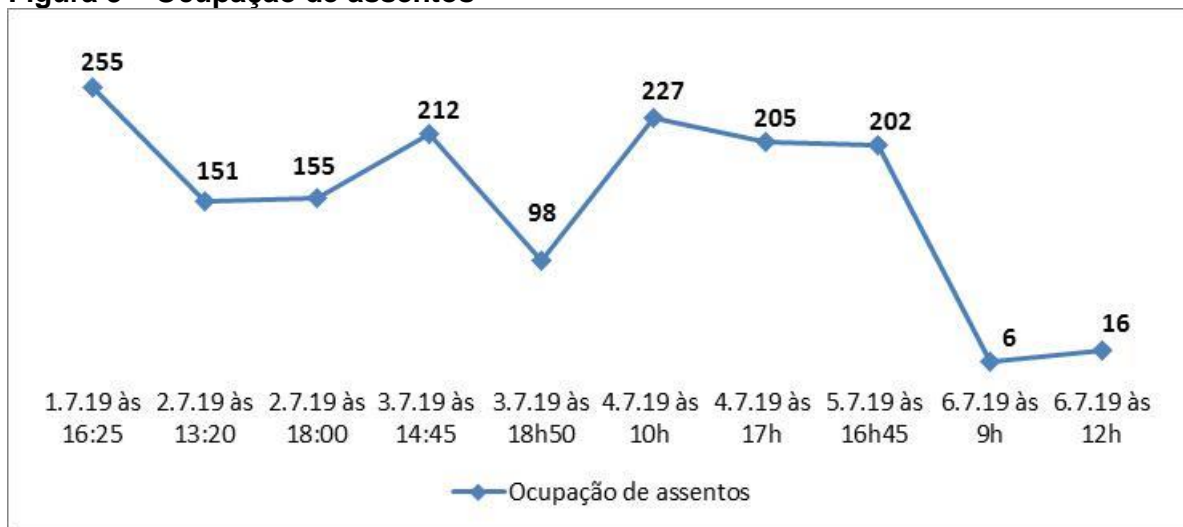
Tabela 6: Acompanhamento da ocupação de lugares

Data	Dia da Semana	Horário	Ocupação de lugares
1.7.19	Segunda	16:25	255
2.7.19	Terça	13:20	151
2.7.19	Terça	18:00	155
3.7.19	Quarta	15:00	212
3.7.19	Quarta	17:00	98
4.7.19	Quinta	10:00	227
4.7.19	Quinta	14:30	205
5.7.19	Sexta	16:45	202
6.7.19	Sábado	9:00	6
6.7.19	Sábado	11:00	16
Ocupação Média			153

Fonte: Autora (2019).

Diante dessas considerações e observações, aplicou-se o método definido para esse indicador (quadro 6) aos dados da BC/UFAL e obteve-se uma taxa de ocupação de 34% dos assentos. Enquanto na BC/UFES apresentou-se uma taxa de 17% justificada pela falta de climatização e ventilação da biblioteca em um período de muito calor no país, embora a pesquisa tenha sido feita em período anterior às avaliações.

Figura 3 – Ocupação de assentos



Fonte: Autora (2019).

Na BC/UFAL, constatou-se que o dia de maior movimentação foi no início da semana, que pode ser justificado pela busca de novos títulos, renovações e devoluções. Em contrapartida, houve uma redução de mais de 90% da utilização dos assentos no sábado. Apesar da oscilação da ocupação de lugares, julga-se que a BC/UFAL oferece quantidade adequada de assentos aos seus usuários, conforme propõe o objetivo desse indicador. A saber: “Avaliar o percentual de utilização de lugares oferecidos aos usuários [...]” (ISO 11620:2014)

É relevante ressaltar que se observou a BC/UFAL como um ambiente de socialização e suporte aos usuários, pois, muitos deles a utilizam como ponto de apoio entre aulas, para formação de grupos de estudos, para grupos de jogos de xadrez e damas, como também para a realização de ações, a exemplo de algumas que aconteceram no último semestre, a saber, Exposição Africanidade e Cultura em Alagoas, Exposição de Dados de um TCC do Curso de Biologia, Performance dos Alunos do Curso de Dança, entre outras.

B.3.1.2 – Custo de aquisição por uso da coleção: Para o cálculo desse indicador, tomou-se como base a média das aquisições realizadas no período compreendido entre os anos 2013 e 2016 (tabela 7). Entretanto, esse intervalo exige uma consideração importante: o tempo médio de aquisição de documento (indicador B.3.2.1), que no caso do SiBi/UFAL é de 348 dias. Em outros termos, esse número significa que, após a finalização do processo de aquisição, os títulos levam em média 348 dias para serem totalmente recebidos, o que interfere diretamente no cálculo do indicador em questão (B.3.1.2). Sendo assim, o período efetivamente considerado para o cálculo do item B do indicador B.3.1.2 não poderia coincidir com o início de 2013 e o final de 2016, ou seja, 1.1.2013 a 31.12.2016. É preciso somar 348 dias a essas, o que permite chegar ao período correto para o cálculo: 15.12.2013 a 14.12.2017.

Tabela 7: Custo de aquisição por utilização da coleção (R\$)

Ano	Custo Aquisição (R\$) (A)	Utilização da Coleção (B)	Custo de Aquisição por Utilização da Coleção (R\$) (A/B)
2013	584.523,71	130.702	4,47
2014	686.238,58	89.601	7,66
2015	257.220,83	109.232	2,35
2016	322.909,31	109.556	2,95
Média	462.723,11	109.773	4,36

Fonte: Autora, adaptada de Pergamum e Relatórios de Gestão.

Observa-se que a média de custo de aquisição por uso da coleção da BC/UFAL em 2014 e 2015 foi de R\$ 5,00. Enquanto no mesmo período o da BC/UFES foi de R\$ 1,99 (quadro 7). Esses resultados demonstram que, em média, a aquisição da BC/UFES foi mais eficiente do que a BC/UFAL.

Evidencia-se ainda que, em 2014 foi o ano de maior investimento em títulos na BC/UFAL, no entanto, houve uma diminuição na utilização da coleção, o que reflete um resultado desfavorável visto que, quanto maior a utilização das coleções menor será o custo de aquisição por utilização.

B.3.2.1 – Tempo médio de aquisição de documento: O objetivo desse indicador é verificar a eficácia dos fornecedores em entregar o material de biblioteca, em nosso caso, livros. Para esse, consideraram-se todos os pedidos de livros

realizados no período de 2015 a 2017, como também as datas de recebimento dos mesmos.

O cálculo do tempo médio dá-se primeiramente pela identificação dos dois números no meio da lista (A e B), ou seja, a subtração entre a data de recebimento e a data do pedido. Em seguida, aplica-se a fórmula $A+B/2$, que no caso da BC/UFAL resultou em 348 dias.

Não se encontraram, na literatura, resultados que pudessem ser comparados a esse indicador. No entanto, considera-se esse prazo de recebimento longo, visto que, leva-se quase um ano para que o usuário tenha acesso a novos livros. A demora pode ser justificada pelo tempo dispensado para realização do processo de compras.

B.3.3.1 – Equipe de atendimento ao usuário como porcentagem do total de funcionários: Para avaliar o percentual de funcionários que se dedicam ao atendimento ao usuário, faz-se necessário identificar o número total de funcionários que prestam serviços de atendimento ao usuário (A) em tempo integral equivalente (FTE) (tabela 9) em relação ao número total de funcionários (B) em FTE (tabela 8) da BC/UFAL.

Tabela 8: Total de funcionários em FTE

Funcionários	Quantidade	Jornada Semanal	Total de Semanas/ Ano	FTE
Servidores	54	30h	52	84.240
Prestadores de Serviços	6	44h	52	13.728
Estagiários	4	30h	52	6.240
Total FTE				104.208

Fonte: Autora (2019).

Tabela 9: Funcionários em atendimento ao usuário

Funcionários	Quantidade	Jornada Semanal	Total de Semanas/ Ano	FTE
Servidores	21	30h	52	32.760
Prestadores de Serviços	6	44h	52	13.728
Estagiários	3	30h	52	4.680
Total FTE da equipe de atendimento ao usuário				51.168

Fonte: Autora (2019).

Para cálculo desse indicador, consideraram-se 30 funcionários que trabalham em atendimento e 64 funcionários, que integram a equipe total, conforme carga horária demonstradas nas Tabelas 9 e 10. Com a aplicação da fórmula $A/B*100$, concluiu-se que 57% dos funcionários da BC/UFAL atuam no atendimento ao usuário.

Observa-se com isso que, apesar da BC/UFAL funcionar com 50% de funcionários a menos (B.1.4.1), esse resultado demonstra que essa direciona esforços para atender bem ao usuário.

B.3.4.1 – Custo por Usuário: Segundo a norma ISO 11620, para cálculo desse indicador deve se considerar as despesas de custeio (aquisição, pessoal, manutenção, serviços, entre outros), no entanto, como a política de gestão de gastos da UFAL foi publicada em 28 de dezembro de 2018, não foi possível obter a informação detalhada das despesas relacionadas especificamente à BC/UFAL, por isso, utilizaram-se os dados relacionados ao custo total de aquisição de livros (A) (tabela 7) e o total de usuários até 2018 (tabela 1).

Tabela 10: Custo de aquisição por usuário (R\$)

Custo Aquisição (R\$) (A)	Usuários (B)	Custo de Aquisição por Usuário (R\$) (A/B)
1.850.892,43	38.833	47,66

Fonte: Autora, adaptada de Pergamum e Relatórios de Gestão.

Conforme se observa na tabela 10, a relação entre aquisição e quantitativo de usuários cadastrados reflete um investimento de R\$ 47,66 por usuário ativo. Ao comparar com o resultado obtido por Pimenta (2016), constata-se que aquele trabalho foi composto de maior quantidade de dados relacionado a custos, como por exemplo, custo com pessoal, o que pode ter elevado o valor do investimento no usuário daquela BC.

B.4.2.1 – Quantidade de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos: Esse indicador demonstra a preocupação da BC/UFAL em designar recursos humanos para a prestação de serviços eletrônicos, bem como apoio na utilização desses pelos usuários.

Para cálculo desse indicador, levantou-se a quantidade de funcionários que exercem atividades relacionadas à manutenção e desenvolvimento de serviços eletrônicos (A) em FTE (tabela 11), lotados nos seguintes setores: Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), Coordenação de Tecnologia, Informação e Comunicação (CTIC), Via Pesquisa e Repositório Institucional (RI), como também se considerou o total de funcionários lotados (B) na BC/UFAL em FTE (tabela 8).

Tabela 11: Funcionários em serviços eletrônicos

Funcionários	Quantidade	Jornada Semanal	Total de Semanas/ Ano	FTE
Servidores	14	30h	52	21.840
Estagiários	2	30h	52	3.120
Total FTE dos funcionários em serviço eletrônico				24.960

Fonte: Autora, adaptada de Pergamum e Relatórios de Gestão.

Ao calcular $A/B*100$, identificou-se que 18% dos funcionários da BC/UFAL exercem algum tipo de serviço eletrônico. Em relação ao apresentado pela BC/UFES (10%), observou-se um maior investimento de recursos humanos para realização de serviços eletrônicos na BC/UFAL.

4.4 Proposta para Monitoramento de Indicadores de Desempenho da Norma ISO 11620:2014 na BC/UFAL

O programa JANGABOOK foi desenvolvido no intuito de monitorar os indicadores de desempenho selecionados na BC/UFAL, para que seja possível padronizar a qualidade dos serviços oferecidos. Para sua elaboração utilizou-se uma planilha habilitada para macros do Microsoft Excel, que está disponível a qualquer usuário, por meio do Repositório Institucional da UFAL.

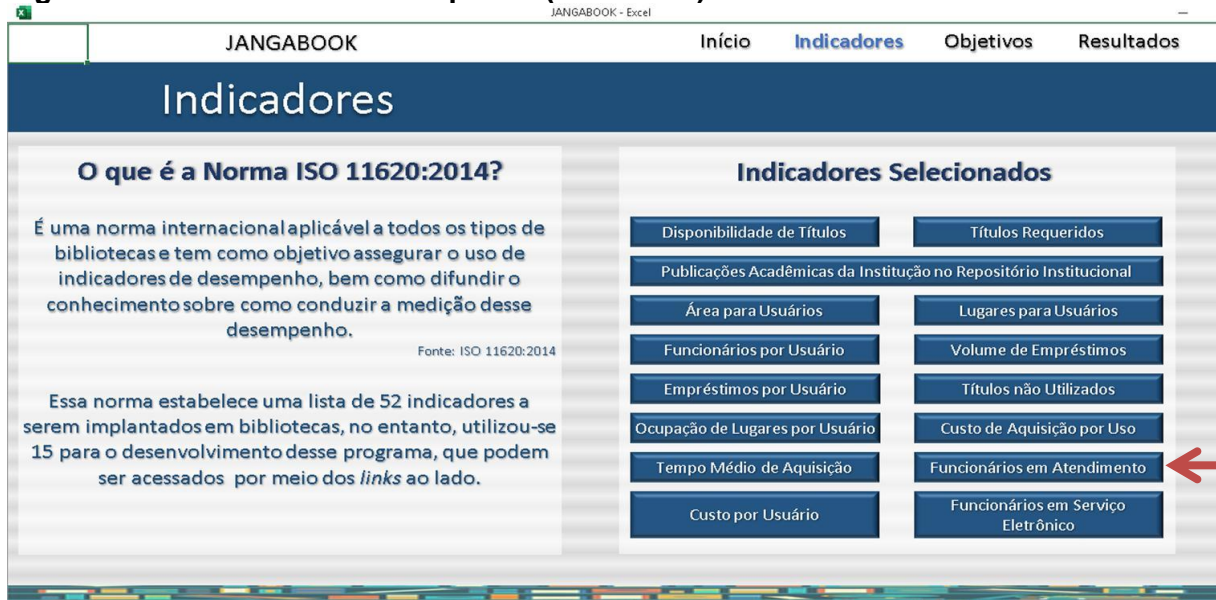
Figura 4: JANGABOOK (tela Inicial)



Fonte: Autora (2019)

A tela inicial dos indicadores (Figura 5) tem como objetivo apresentar uma informação sucinta sobre a norma ISO 11620:2014, no qual foi utilizada como base para elaboração deste trabalho, bem como disponibilizar os *links* para acesso aos indicadores selecionados.

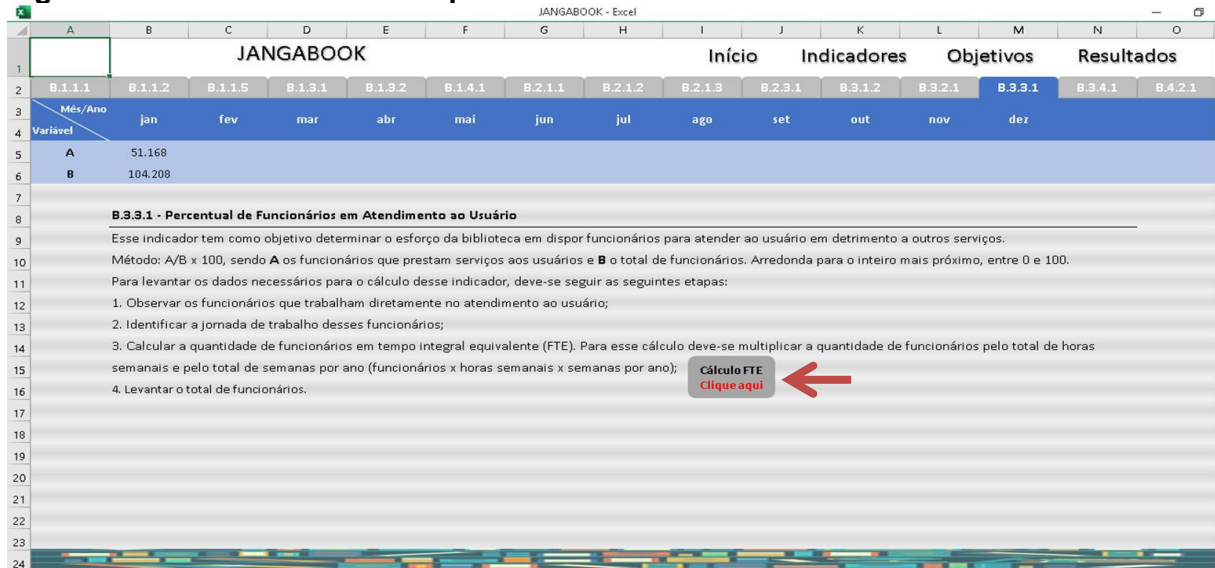
Figura 5: Indicadores de desempenho (tela inicial)



Fonte: Autora (2019)

Ao clicar em quaisquer dos indicadores selecionados, conforme demonstra a seta vermelha na figura 5, o usuário será direcionado para a página em que as variáveis devem ser preenchidas (Figura 6), a fim de gerar os resultados dos indicadores.

Figura 6: Indicadores de desempenho



Fonte: Autora (2019)

No intuito de facilitar o preenchimento dessas variáveis, disponibilizou-se em cada aba de indicador (figura 6) o passo a passo sobre como identificá-las, assim como o *link* para FTE, que tem o propósito de auxiliar no cálculo do tempo integral de trabalho dos funcionários, necessários para identificar o resultado dos indicadores: funcionários em atendimento e funcionários que prestam serviços eletrônicos.

Para retornar aos referidos indicadores, basta clicar nos *links* disponibilizados na página FTE.

Figura 7: FTE



Fonte: Autora (2019)

A tela da figura 8 apresenta exemplos de objetivos e metas, que podem ser alterados a qualquer momento pelo usuário.

Figura 8: Objetivos (tela inicial)

Objetivos

Ainda que os indicadores já estejam estabelecidos, conforme norma ISO 11620:2014, cada biblioteca deve relacioná-los aos seus objetivos, bem como definir as metas a serem alcançadas, no intuito de melhorar seu desempenho.

Os objetivos e metas exibidos nessa etapa podem ser alterados pelo usuário a qualquer momento, visto que, foram listados apenas para demonstrar o funcionamento do programa.

Objetivos	Meta
Aumentar o percentual de títulos disponíveis	2%
Aumentar o percentual de títulos requisitados	25%
Aumentar o percentual de publicações acadêmicas	20%
Aumentar a área disponibilizada aos usuários	5%
Aumentar a quantidade de assentos	15%
Aumentar a quantidade de funcionários	100%
Aumentar o volume de empréstimos	25%
Aumentar a quantidade de empréstimos	20%
Reduzir o percentual de títulos não utilizados	10%
Aumentar a quantidade de assentos disponibilizados	20%
Reduzir o custo de aquisição por uso da coleção	5%
Reduzir o tempo para o recebimento de títulos	20%
Aumentar o percentual de funcionários em atendimento	10%
Reduzir o custo por usuário	5%
Aumentar o percentual de funcionários em serviços eletrônicos	10%

Fonte: Autora (2019)

A figura 9 indica a meta e o resultado dos indicadores, à medida que cada variável posta em suas devidas células (Figura 6), o cálculo é feito automaticamente e os campos dos resultados são preenchidos.

A célula do resultado que atinge ou supera a meta estabelecida apresentará a cor verde, caso contrário, amarela.

Figura 9: Resultados (tela inicial)

Resultados

Prévia Imprimir

IR PARA GRÁFICO

Indicador	Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
B.1.1.1	91	89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B.1.1.2	61	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B.1.1.5	30	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B.1.3.1	153	146	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B.1.3.2	13	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B.1.4.1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B.2.1.1	0,5	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
B.2.1.2	3	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
B.2.1.3	52	58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B.2.3.1	41	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B.3.1.2	18,00	18,74	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
B.3.2.1	278	348	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B.3.3.1	54	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B.3.4.1	45,00	47,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
B.4.2.1	26	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Autora (2019)

Ainda nessa página é possível visualizar ou imprimir os resultados ao clicar na opção prévia ou imprimir, respectivamente, bem como selecionar a quantidade de cópias a serem impressas.

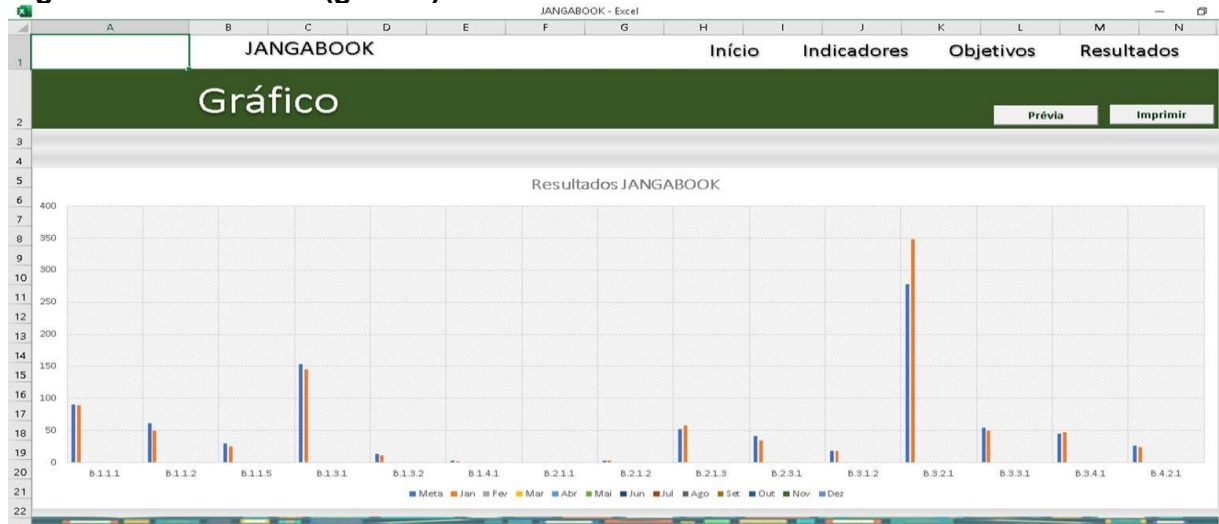
Figura 10: Resultados (impressão)



Fonte: Autora (2019)

Ao pressionar a opção “ir para gráfico”, conforme se encontra ilustrado na figura 10, abre-se o gráfico no qual está posta a meta e os resultados obtidos.

Figura 11: Resultados (gráfico)



Fonte: Autora (2019)

De modo geral, o JANGABOOK é intuitivo e extremamente simples para se utilizar. Uma das vantagens é o fato de possuir menus de navegação simplificados que não sobrecarregam os usuários com várias informações. Outra vantagem é o espaço e fluxo visual do menu que permite uma maior velocidade da leitura ou

elegibilidade dos itens descritos. Além disso, o JANGABOOK possui um plano diferencial, em que o monitoramento dos indicadores de desempenho pode ser exposto em gráficos esteticamente ilustrativos e de fácil compreensão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se que os objetivos deste estudo foram alcançados, tendo em vista ter sido possível realizar o diagnóstico situacional da BC/UFAL, em que se evidenciou que dos 52 indicadores propostos pela norma ISO 11620:2014, 15 foram utilizados na BC/UFAL, nos quais incluíram: disponibilidade de títulos; títulos requisitados; publicações acadêmicas da instituição no Repositório Institucional; área por usuários; lugares por usuários; funcionários por usuário; volume de empréstimos; empréstimos por usuário; títulos não utilizados; ocupação de lugares por usuários; custo de aquisição por uso da coleção; tempo médio de aquisição de documento; percentual de funcionários em atendimento ao usuário; custo por usuário; percentual de funcionários que prestam serviços eletrônicos.

No que tange aos resultados destes indicadores, quanto a disponibilidade de títulos a Biblioteca Central da UFAL, verificou-se uma quantidade de títulos considerada boa, tendo em vista que para cada 28 títulos requeridos pelo usuário, 25 estão disponíveis para empréstimo. Quanto aos títulos requisitados pelos usuários, identificou-se que durante a simulação de empréstimo, 29 títulos foram encontrados, demonstrando a necessidade de melhorar este indicador. A quantidade de publicações acadêmicas de propriedade da instituição no repositório institucional apresentou um número baixo. Na área de usuários por indivíduo, observou-se que a BC/UFAL tem uma proporção considerada razoável.

Na relação entre lugares de usuários por indivíduo, constatou-se que a quantidade de lugares é considerada suficiente para os períodos letivos típicos, apesar desse indicador não ter sido analisado nos períodos de final de semestre e provas. Por outro lado, a relação entre número de funcionários da BC/UFAL por usuários a serem atendidos, não é a proporção adequada, uma vez que a biblioteca deveria dispor de 4 funcionários por 1.000 usuários da população a ser atendida.

A respeito do volume de empréstimos da coleção, verificou-se que a utilização global da coleção é considerada razoável. Da mesma forma, ocorre no indicador empréstimo por usuário, uma vez que as coleções disponíveis no acervo são utilizadas de modo satisfatório pelos usuários da BC/UFAL.

Em relação à quantidade de títulos não utilizados, considerando o número de títulos emprestados e o número total de títulos no estoque, verificou-se que a maior

parte do acervo da BC/UFAL não é utilizada, constando a necessidade de melhorias, sobretudo nos aspectos de atualização do acervo, de ações que atraiam os usuários para a biblioteca, divulgação dos serviços oferecidos e atendimento.

Na ocupação de lugares por usuários, verificou-se uma taxa de ocupação de 34%, dos assentos, resultado que pode ser considerado apenas regular, tendo em vista que é um ambiente relevante para socialização e suporte aos usuários. Quanto ao custo de aquisição por uso da coleção da BC/UFAL, observou-se que no ano de 2014 houve maior investimento em títulos. No entanto, este período foi o de menor utilização da coleção. Considera-se este resultado ruim, haja vista que quanto maior a utilização das coleções, menor será o custo de aquisição por utilização.

Com relação ao tempo médio de aquisição de documento, considerando o lapso temporal entre todos os pedidos de livros realizados pela BC/UFAL, observou-se que as datas de recebimento foram longas, sendo considerada insatisfatória, pelo motivo do usuário esperar quase 1 ano para ter acesso a novos livros. No tocante à equipe de atendimento ao usuário, verificou-se que a maior parte dos funcionários da BC/UFAL atua no atendimento ao usuário, sendo um resultado positivo, pois consegue atender bem a demanda do público.

A respeito do custo por usuário, verificou-se que não foi possível considerar as despesas de custeio (aquisição, pessoal, manutenção, serviços, entre outros), o que impede de avaliar se o custo por usuário é adequado ou não. Por fim, na quantidade de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos, constatou-se que 18% dos funcionários da BC/UFAL exercem algum tipo de serviço eletrônico, o que demonstra ser um resultado regular.

A partir da depuração destes resultados, constata-se que a BC/UFAL necessita dispor da quantidade de títulos requisitados pelos usuários, adequar a relação entre número de funcionários da BC/UFAL por usuários a serem atendidos, realizar a atualização do acervo, elaborar ações que atraiam os usuários para a biblioteca, divulgar os serviços oferecidos, melhorar o atendimento, fomentar nos usuários a utilização de suas coleções e diminuir o tempo médio de aquisição do documento.

Para solucionar os problemas que a biblioteca apresenta, faz-se necessário obter o apoio da Administração Central da UFAL e a ajuda técnica e operacional da

equipe da Biblioteca Central, da Presidência Universitária e do Departamento de Desenvolvimento Pessoal.

A presente pesquisa, que possibilitou avaliar o desempenho da Biblioteca Central da UFAL, poderá ter continuidade, objetivando diagnosticar o seu desempenho no decorrer dos anos. Ao continuar empregando esse método a biblioteca poderá monitorar os resultados, verificar a produtividade e identificar os fatores críticos, bem como os aspectos positivos e negativos que necessitam de aperfeiçoamento e intervenção, atuando para corrigir erros e prevenir as possíveis falhas no futuro.

Desse modo, considera-se que esta pesquisa contribui significativamente para a melhoria dos serviços da BC/UFAL, assim como para a literatura científica da área, por apontar aspectos que precisam ser considerados e enfatizados para se buscar soluções.

A complexidade do estudo e as limitações desta pesquisa possibilitam novos trabalhos acerca da temática. Sugerem-se pesquisas futuras que forneçam novas descobertas a partir da observação e análise do diagnóstico situacional da BC/UFAL. Ademais, ressalta-se a importância de estudos que permitam acompanhar os indicadores de desempenho da BC/UFAL, a fim de proporcionar uma maior evolução nos serviços oferecidos aos usuários.

Acredita-se que, com o monitoramento a partir do JANGABOOK será possível monitorar os 15 indicadores de desempenho utilizados na BC/UFAL, possibilitando auxiliar a direção a agir de forma que diminua as ameaças ao meio, buscando sempre a eficácia, eficiência e inovação em seus serviços. Portanto, são necessárias pesquisas futuras que possam acompanhar a padronização da qualidade da BC/UFAL, garantindo, assim, a manutenção de suas funções.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, M. V. M. **Gestão pela qualidade em bibliotecas universitárias: indicadores de desempenho e padrões de qualidade**. Dissertação (Mestrado em Sistema de Gestão) – Centro tecnológico, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004.
- ASSIS, Heleno. **Como gerar números aleatórios sem repetição no Excel. Pode usar para Loterias**. 2016. (12min28s). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=weeDPHRIS14>. Acesso em: 29 jul. 2019.
- BAPTISTA, R.; RUEDA, D.; SANTOS, N. B. **A biblioteca universitária no contexto das avaliações do MEC: uma reflexão**. XV Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias – SNBU. São Paulo. 2008. Disponível em: <https://docplayer.com.br/14372180-A-biblioteca-universitaria-no-contexto-das-avaliacoes-do-mec-uma-reflexao.html>. Acesso em: 12 fev. 2019.
- BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep. **Avaliação dos Cursos de Graduação**. Disponível em: <http://inep.gov.br/web/guest/avaliacao-dos-cursos-de-graduacao>. Acesso em: 0 mar. 2019.
- BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep. **Avaliação Institucional**. Disponível em: <http://inep.gov.br/web/guest/avaliacao-institucional>. Acesso em: 2 mar. 2019.
- BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância – autorização**. Brasília-DF, Outubro de 2017. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_autorizacao.pdf. Acesso em: 1 mar. 2019.
- BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância – reconhecimento e renovação de reconhecimento**. Brasília-DF, Outubro de 2017. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_reconhecimento.pdf. Acesso em: 1 mar. 2019.
- BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep. **Instrumentos de avaliação institucional – credenciamento**. Brasília-DF, Outubro de 2017. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2017/IES_credenciamento.pdf. Acesso em: 1 mar. 2019.
- BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep. **Instrumentos de avaliação institucional – recredenciamento**. Brasília-DF, Outubro de 2017. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2017/IES_recredenciamento.pdf. Acesso em: 1 mar. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação – MEC. **Portaria Normativa MEC nº 840/2018.**

Disponível em:

http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/legislacao_normas/2018/portaria_normativa_GM-MEC_n840_de_24082018.pdf. Acesso em: 10 mar. 2019.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação.** Editora Atlas. São Paulo. 2012.

CARRIÓN RODRÍGUEZ, GUADALUPE. Gloria Ponjuán Dante. Gestión de información en las Organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones.

Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información, v. 12, n. 24 de janeiro 1998. ISSN 2448-8321. Disponível em: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3867/3420>. Acesso em: 1 mar. 2019.

COLETTA, T. G; ROZENFELD, H. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Revista Perspectivas em Ciência da Informação**. v. 12. n. 3. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n3/a10v12n3.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2018.

COSTA, L. L. **Gestão estratégica de bibliotecas universitárias:**

o caso da biblioteca universitária da UFSC. 99f. Universidade Federal de Santa Catarina. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Biblioteconomia). Florianópolis, 2011. Disponível em:

<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/121184>. Acesso em: 10 jan. 2019.

DESIDERATA: Intranet do Sistema de Bibliotecas UFAL. Disponível em:

http://www.sibi.UFAL.br/intranet_nova. Acesso em 27.mar.2019.

DEMO, P. **Educar pela pesquisa.** 6ª edição. Campinas, São Paulo. 2003.

DZIEKANIAK, Cibele Vasconcelos. **Sistema de gestão para biblioteca**

universitária (SGBU). TransInformação, Campinas, 21(1): p. 33-54, jan./abr., 2009.

FARIAS, A. A. L. R. OLIVEIRA, M.R. TEIXEIRA, R. Uma Ferramenta legal para o planejamento tributário: uma análise da elisão fiscal. **Revista Pensar Gestão e Administração**. v.6, n.1, jul. 2017.

FERRAZ, M. N. O papel social das bibliotecas públicas no século XXI e o caso da Superintendência de Bibliotecas Públicas de Minas Gerais. **Revista Perspectivas em Ciência da Informação**. v. 19. p: 18-30. 2014. Disponível em

<http://www.scielo.br/pdf/pci/v19nspe/04.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2018.

GUSMÃO, A. O. M. SOUZA, A. M. M. SOUZA, K. F. *et. al.* Avaliação da adequação do acervo da biblioteca regional de Rondonópolis da UFMT à bibliografia do curso de história. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.14, n.1, p.293-312, jan./jun., 2009. Disponível em:

<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/655/723>. Acesso em: 10 jan. 2019.

ISO. ISO 11620:2014(E) **Information and Documentation – Library performance indicators.** 3 edição. Switzerland: ISO, 2014.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Brique de Lemos, p.8. 2004.

LEITÃO, D.S. BARRETO, M. O. **A biblioteca como espaço de gestão de pessoas e de informação - percepção de coordenadores da FVC**. 2013. Disponível em: <https://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/2014/artigo_debora_leitao.pdf>. Acesso em: 24 de Mar. 2019.

LIRA, R. A; VALE, M. M; BARBALHO, C. R.S. **Indicadores de Desempenho para Bibliotecas Universitárias: o caso do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas**. XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação – Florianópolis, SC. 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1626/1627>>. Acesso em: 27 de Jan. 2019.

LUBISCO, N. M. L. A biblioteca universitária brasileira: uma proposta para avaliar seu desempenho. Ponto de Acesso. **Revista do instituto de ciência da informação da UFBA**. v. 2. n. 1. p: 153-199. 2008. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2671/1887>>. Acesso em: 01 nov. 2018.

MELO, L.B; SAMPAIO, M.I.C; **Medição da Qualidade em Bibliotecas e Centros de Informação: Novos Indicadores de Desempenho**. ACTAS- Congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas. n.10. 2010. Disponível em: <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/184/180>>. Acesso em: 25 de Jan.2019.

MENDES, S. O; PEREIRA, M.R. S.; ZIVIANI, F. Aquisição e disponibilização das bases de dados das universidades federais brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 160 -172, 2015. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/viewFile/26702/15186>>. Acesso em: 15 mar. 2019.

MOREIRA, L.A. **As bibliotecas universitárias de Portugal e do nordeste do brasil: estudo sobre o impacto e mediação das tecnologias**. 40f. EDUFRN. Editora da UFRN. Natal, RN. 2018. Disponível em: <<https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/1/11742>>. Acesso em: 21 fev. 2019.

NUNES, M. S. C; CARVALHO, K. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Revista Perspectivas em Ciência da Informação**. v.21. n.1. p: 173-193. 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v21n1/1413-9936-pci-21-01-00173.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2018.

OLIVEIRA, M.F. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração**. 73f. Universidade Federal de Goiás. 2011.

PAULA, M.A. **Proposta de indicadores de desempenho para avaliação de processos do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do ABC**. 104f. Dissertação (Mestre em Gestão de informação). Universidade de São Paulo. 2018.

Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27163/tde-19092018-142625/pt-br.php>>. Acesso em: 21 fev. 2019

PAULA, M.A; VERGUEIRO, W. C.S. Avaliação de desempenho em bibliotecas: revisão de literatura e apresentação de indicadores. **Revista Informações & Sociedade: Estudos**. v.28. n.1, p: 269-284. 2018. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/38263/pdf>>. Acesso em: 25 out. 2018.

PEREIRA, C. P. C. **Avaliação de desempenho e tomada de decisão em bibliotecas universitárias**. 197f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/31454>>. Acesso em: 15 set. 2018.

PERGAMUM: Sistema de Bibliotecas. 2008-2019. Versão 9. S.O. 13/08/2018, 16:43:51. SGA.Curitiba.Pergamum,[s.d]. Linguagem Delphi ou JAVA, interface WEB utilizando PHP, utiliza sistem gerenciador de banco de dados SqlServer.

PIMENTA, E. C. T. **Desempenho de uma Biblioteca Universitária Baseada em Indicadores da ISO 11620: Ações para Melhoria do Desempenho e da Qualidade dos Serviços Prestados**. 201f. Dissertação (Mestrado em gestão pública). Universidade Federal do Espírito Santo. Vitória. 2016. Disponível em: <<http://repositorio.UFES.br/handle/10/5589>>. Acesso em: 25 out. 2018.

PIMENTA, E. C. T. COELHO JUNIOR, T.P. O uso de indicadores de desempenho da iso11620 para avaliar bibliotecas universitárias. **Anais do SNBU**. 2016. ISSN 2359-6058. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufam.edu.br/anaisnibu/article/view/3256>>. Acesso em: 21 fev. 2019.

PLATAFORMA SUCUPIRA. **Produção Intelectual de Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu no Brasil 2013 a 2016**. Disponível em: <<https://dadosabertos.capes.gov.br/dataset/producao-intelectual-de-programas-de-pos-graduacao-2013-a-2016>>. Acesso em: 3 de mai. de 2019.

PLATAFORMA SUCUPIRA. **Produção Intelectual de Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu no Brasil de 2017**. Disponível em: <<https://dadosabertos.capes.gov.br/dataset/coleta-de-dados-producao-intelectual-de-programas-de-pos-graduacao-stricto-sensu-no-brasil-de-2017>>. Acesso em: 3 de mai. de 2019.

PRAÇA, F. S.G. Metodologia da pesquisa científica: organização estrutural e os desafios para redigir o trabalho de conclusão. **Revista Eletrônica Diálogos Acadêmicos**. n. 1, p. 72-87. 2015.

PRADO, H. A. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. São Paulo: T. A. Queiroz, 2003.

ROZADOS, H.B.F. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 239f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação).

Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2004. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/5668>>. Acesso em 30 out. 2018.

ROZADOS, H. B. F. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**. v.3. n.1. p: 60-76. 2005. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2054>>. Acesso em: 30 out. 2018.

RUSSO, Marisa. **Financiamento para bibliotecas universitárias brasileiras**. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 10., 1998, Fortaleza. Anais... Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 1998.

SILVA, A. C. **As implicações da avaliação do Inep/Mec nas bibliotecas universitárias federais do Rio de Janeiro**. 70f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Biblioteconomia). Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. 2014. Disponível em: <http://www2.unirio.br/unirio/cchs/eb/TCCAnaCarolinaSilva.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2019.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da; SCHONS, Claudio Henrique; RADOS, Gregório Jean Varvakis. **A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo**. Inf. Inf., Londrina, v. 11, n. 2, jul./dez. 2006.

SOARES, Caroline Campos Barata; RUNTE, Gabriel Frederico Carvalho. **Aplicação da metodologia do Balanced Scorecard numa estrutura de centro de serviços compartilhados**. Rio de Janeiro: UFRJ/Escola Politécnica, 2012.

SOUTO, C. F. **O Planejamento estratégico em bibliotecas universitárias: estudo de caso das bibliotecas da Universidade Federal de Roraima**. 53f. Monografia (Especialização em Gestão Estratégica). Escola Superior Aberta do Brasil – ESAB. Vila Velha – ES. 2012.

STUBBS, E. A. Indicadores de desempenho: naturaleza, utilidad y construcción. **Ciência da Informação**, v.33, n.1, p.149-154, abr. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652004000100018&script=sci_abstract&tlng=es>. Acesso em 01 mar. 2019.

SUPORTE GEOGRÁFICO. **Mapas das Mesorregiões de Alagoas**, 2018. Disponível em: <<https://suportegeografico77.blogspot.com/2018/03/mapas-mesorregioes-de-alagoas.html>>. Acesso em: 10 de jan. de 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Biblioteca Central**. Disponível em: <<https://UFAL.br/UFAL/institucional/orgaos-de-apoio/academico/bibliotecas/biblioteca-central>>. Acesso em: 01 mar. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Graduação**. Disponível em: <<https://UFAL.br/estudante/graduacao/cursos/@@unidades>>. Acesso em: 01 mar. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Plano de desenvolvimento institucional 2013-2017**. Maceió-AL, 2013. Disponível em: <<https://UFAL.br/transparencia/institucional/plano-de-desenvolvimento/2013-2017>>. Acesso em: 02 abr. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Pós-Graduação**. Disponível em: <<https://UFAL.br/estudante/pos-graduacao>>. Acesso em: 01 mar. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. Repositório Institucional. **Acesso Aberto**. Disponível em: <<http://www.repositorio.UFAL.br/handle/riUFAL/2239/simple-search?filterquery=Acesso+Aberto&filtername=access&filtertype>equals>>. Acesso em: 02 abr. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. Repositório Institucional. **Resolução Nº 45/2016**. Regulamenta a Política de Informação do Repositório Institucional da UFAL (RI/UFAL). Disponível em: <http://www.repositorio.UFAL.br/Politica_Repositorio_UFAL.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Servidores**. Disponível em: <<https://sigaa.sig.UFAL.br/sigrh/public/home.jsf>>. Acesso em: 01 mar. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. Sistema de Bibliotecas (SiBi). **Serviços**. Disponível em: <<http://www.sibi.UFAL.br/servicos.html>>. Acesso em: 02 abr. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. Sistema de Bibliotecas (SiBi). **Histórico SiBi**. Disponível em: <http://www.sibi.UFAL.br/biblioteca_central.html>. Acesso em: 02 abr. 2019.

XAVIER, A.S. **Uso de indicadores de desempenho em bibliotecas universitárias: gestão voltada para a qualidade**. 41f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Departamento de Ciência de informação. Universidade Federal de Pernambuco. Recife. 2009.

APÊNDICES

**APÊNDICE A – Indicadores utilizados na BC/UFAL conforme critérios da norma
ISO 11620:2014**

(continua)

INDICADORES	CRITÉRIOS					
	C.I.	Cf	V	A	P	Cp
B.1.1.1 – Disponibilidade de títulos necessários	S	S	S	S	N	S
B.1.1.2 – Quantidade de títulos requisitados na coleção	S	S	S	S	N	S
B.1.1.3 – Percentual de acessos rejeitados	N	N	N	N	N	N
B.1.1.4 – Número de documentos digitalizados por 1000 documentos da coleção	N	N	N	N	N	N
B.1.1.5 – Quantidade de publicações acadêmicas de propriedade da instituição no Repositório Institucional	S	S	S	S	S	S
B.1.2.1 – Precisão nas estantes	N	N	N	N	N	N
B.1.2.2 – Quantidade de tempo de recuperação de documentos em acervos fechados	N	N	N	N	N	N
B.1.2.3 – Velocidade de empréstimo entre bibliotecas	N	N	N	N	N	N
B.1.2.4 – Quantidade de sucesso de empréstimo entre bibliotecas	N	N	N	N	N	N
B.1.2.5 – Velocidade de operações de referência	N	N	N	N	N	N
B.1.2.6 – Quantidade de materiais raros acessíveis pelo catálogo <i>web</i>	N	N	N	N	N	N
B.1.2.7 – Quantidade da coleção rara em condição estável	N	N	N	N	N	N
B.1.2.8 – Quantidade de materiais raros que necessitam de tratamento de preservação/ restauração ou que receberam tal tratamento	N	N	N	N	N	N
B.1.3.1 – Área de usuários por indivíduo	S	S	S	S	S	S
B.1.3.2 – Lugares de usuários por indivíduo	S	S	S	S	S	S
B.1.3.3 – Horas em que a biblioteca está aberta em relação à procura	N	N	N	N	N	N
B.1.3.4 – Porcentagem de espaço de armazenamento que tem um ambiente adequado	N	N	N	N	N	N
B.1.4.1 – Funcionários por usuário	S	S	S	S	S	S
B.2.1.1 – Volume de empréstimos da coleção	S	S	S	S	S	S
B.2.1.2 – Empréstimos por usuário	S	S	S	S	S	S
B.2.1.3 – Quantidade de títulos não utilizados	S	S	S	S	S	S
B.2.1.4 – Quantidade de recursos eletrônicos baixados por indivíduo	N	N	N	N	N	N

(continuação)

INDICADORES	CRITÉRIOS					
	C.I.	Cf	V	A	P	Cp
B.2.1.5 – Quantidade de <i>downloads</i> por documento digitalizado	N	N	N	N	N	N
B.2.2.1 – Visita à biblioteca por indivíduo	N	N	N	N	N	N
B.2.2.2 – Percentual de usuários externos	N	N	N	N	N	N
B.2.2.3 – Percentual total da biblioteca de empréstimos para usuários externos	N	N	N	N	N	N
B.2.2.4 – Presença de usuários em eventos na biblioteca por indivíduo	N	N	N	N	N	N
B.2.2.5 – Quantidade de atendimentos a usuários em aulas de treinamento por indivíduo	N	N	N	N	N	N
B.2.3.1 – Taxa de ocupação de lugares por usuários	S	S	S	S	S	S
B.2.4.1 – Porcentagem de população-alvo atingida	N	N	N	N	N	N
B.2.4.2 – Satisfação do usuário	N	N	N	N	N	N
B.2.4.3 – Vontade de Retorno	N	N	N	N	N	N
B.3.1.1 – Custo por uso da coleção	S	S	S	S	S	S
B.3.1.2 – Custo de aquisição por uso da coleção	S	S	S	S	S	S
B.3.1.3 – Custo por <i>download</i>	S	S	S	S	S	S
B.3.2.1 – Tempo médio de aquisição de documento	S	S	S	S	N	S
B.3.2.2 – Tempo médio de processamento de documentos	N	N	N	N	N	N
B.3.3.1 – Equipe de atendimento ao usuário como porcentagem do total de funcionários	S	S	S	S	S	S
B.3.3.2 – Taxa de preenchimento de resposta correta	N	N	N	N	N	N
B.3.3.3 – Proporção de despesas com pessoal e gasto com aquisição	N	N	N	N	N	N
B.3.3.4 – Produtividade dos funcionários em processamento de mídia	N	N	N	N	N	N
B.3.3.5 – Produtividade do funcionário em serviços de empréstimos	N	N	N	N	N	N
B.3.3.6 – Custo de funcionários por título catalogado	N	N	N	N	N	N
B.3.4.1 – Custo por usuário	S	S	S	S	S	S
B.3.4.2 – Custo por visita à biblioteca	N	N	N	N	N	N
B.4.1.1 – Porcentagem de despesas de provisão de informação gasta sobre a arrecadação eletrônica	N	N	N	N	N	N
B.4.2.1 – Quantidade de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos	S	S	S	S	S	S
B.4.2.2 – Número de horas de presença por funcionário em aulas formais de treinamento	N	N	N	N	N	N

(conclusão)

INDICADORES	CRITÉRIOS					
	C.I.	Cf	V	A	P	Cp
B.4.2.3 – Quantidade de tempo de pessoal gasto em treinamento	N	N	N	N	N	N
B.4.2.4 – Porcentagem de funcionários em parcerias colaborativas e projetos	N	N	N	N	N	N
B.4.3.1 – Percentual de meios recebidos pela biblioteca por concessão especial ou rendimentos gerados	N	N	N	N	N	N
B.4.3.2 – Percentagem de meios institucionais atribuídos à biblioteca	N	N	N	N	N	N

ANEXO

ANEXO A – Lista de indicadores de desempenho para as atividades e serviços prestados em bibliotecas

(continua)

B.1 Recursos, acesso e infraestrutura	
Indicadores que medem a adequação e a disponibilidade de recursos de biblioteca e serviços (Por exemplo: pessoal, coleções, lugares de usuário).	
Indicador de Desempenho	Objetivo
B.1.1 Coleção	
B.1.1.1 – Disponibilidade de títulos necessários	Avaliar em que medida os títulos de propriedade ou licenciados pela biblioteca estão efetivamente disponíveis para eventual demanda dos usuários.
B.1.1.2 – Quantidade de títulos requisitados na coleção	Avaliar em que medida os títulos procurados pelos usuários são de propriedade da biblioteca. O indicador é utilizado para avaliar a adequação da coleção aos requisitos dos usuários.
B.1.1.3 – Percentual de acessos rejeitados	Estabelecer se existem licenças suficientes para cada banco de dados eletrônico para atender às demandas dos usuários.
B.1.1.4 – Número de documentos digitalizados por 1000 documentos da coleção	Avaliar em que medida a biblioteca cumpre sua tarefa de tornar o patrimônio documental publicamente disponível em formato digitalizado.
B.1.1.5 – Quantidade de publicações acadêmicas de propriedade da instituição no Repositório Institucional	Avaliar em que medida as publicações acadêmicas de uma instituição são acessíveis pelo repositório institucional de acesso aberto.
B.1.2 Acesso	
B.1.2.1 – Precisão nas estantes	Avaliar em que extensão os documentos registrados no catálogo da biblioteca estão no lugar correto nas prateleiras e, assim, disponível para o usuário.
B.1.2.2 – Quantidade de tempo de recuperação de documentos em acervos fechados	Avaliar se os processos de recuperação são eficazes.
B.1.2.3 – Velocidade de empréstimo entre bibliotecas	Avaliar o intervalo de tempo para concluir com sucesso um empréstimo entre bibliotecas ou transação de entrega do documento eletrônico, a partir do pedido inicial e envio do item solicitado.
B.1.2.4 – Quantidade de sucesso de empréstimo entre bibliotecas	Avaliar o cumprimento dos empréstimos entre bibliotecas e pedidos de envio de documentos eletrônicos em relação ao número total de empréstimos entre bibliotecas e pedidos de envio de documentos.
B.1.2.5 – Velocidade de operações de referência	Avaliar se as respostas de referência são fornecidas em tempo hábil. O indicador pode também ser utilizado para analisar a eficácia dos processos em serviços de referência.
B.1.2.6 – Quantidade de materiais raros acessíveis pelo catálogo <i>web</i>	Avaliar se as coleções raras são acessíveis pela <i>web</i> . O indicador também mede o empenho da biblioteca na promoção da sua coleção rara.
B.1.2.7 – Quantidade da coleção rara em condição estável	Avaliar se a coleção rara é utilizável e acessível na forma original. O indicador, assim, avalia a adequação da atividade da biblioteca para preservar os originais.
B.1.2.8 – Quantidade de materiais raros que necessitam de tratamento de preservação/restauração ou que receberam tal tratamento	Avaliar as atividades da biblioteca na conservação de material raro na forma original.
B.1.3 Instalações	
B.1.3.1 – Área de usuários por indivíduo	Avaliar a importância da biblioteca como lugar de estudo, reunião e como centro de aprendizagem e indicar o apoio da instituição para essas tarefas.

(continuação)

Indicador de Desempenho	Objetivo
B.1.3 Instalações	
B.1.3.2 – Lugares de usuários por indivíduo	Avaliar a disponibilidade de lugares para usuários na biblioteca.
B.1.3.3 – Horas em que a biblioteca está aberta em relação à procura	Avaliar em que medida as horas abertas da biblioteca correspondem às necessidades dos usuários.
B.1.3.4 – Porcentagem de espaço de armazenamento que tem um ambiente adequado	Avaliar se o ambiente de armazenamento protege adequadamente a coleção.
B.1.4 Funcionários	
B.1.4.1 – Funcionários por usuário	Avaliar o número de funcionários da biblioteca por 1000 membros da população a ser atendida. A quantidade de trabalho a ser feito pode ser proporcional ao número de pessoas na população a ser atendida.
B.2 Uso Indicadores que medem a utilização de recursos de biblioteca e serviços (por exemplo, empréstimos, transferências e instalações de uso).	
B.2.1 Coleção	
B.2.1.1 – Volume de empréstimos da coleção	Avaliar a taxa de utilização global de uma coleção de empréstimo.
B.2.1.2 – Empréstimos por usuário	Avaliar a taxa de utilização das coleções de bibliotecas pela população a ser atendida. Ele também pode ser usado para avaliar a qualidade da coleção e a capacidade da biblioteca para promover a utilização de coleções.
B.2.1.3 – Quantidade de títulos não utilizados	Avaliar a quantidade de ações que não são utilizadas durante um período determinado. O indicador de desempenho pode também ser utilizado para avaliar a adequação da coleção às necessidades do usuário.
B.2.1.4 – Quantidade de recursos eletrônicos baixados por indivíduo	Avaliar se os usuários encontram itens de interesse em recursos eletrônicos.
B.2.1.5 – Quantidade de <i>downloads</i> por documento digitalizado	Avaliar se a biblioteca digitalizou documentos relevantes para os usuários.
B.2.2 Acesso	
B.2.2.1 – Visita à biblioteca por indivíduo	Avaliar o sucesso da biblioteca em atrair os usuários em todos os serviços.
B.2.2.2 – Percentual de usuários externos	Avaliar o percentual de usuários de bibliotecas que não pertencem à população a ser atendida, e assim, a importância da biblioteca para o aprendizado e a cultura na região e o impacto e atração da biblioteca fora de sua área de serviço.
B.2.2.3 – Percentual total da biblioteca de empréstimos para usuários externos	Avaliar em que medida os serviços de empréstimo da biblioteca são usados por usuários externos para indicar a atratividade da coleção da biblioteca para usuários fora da população a ser atendida.
B.2.2.4 – Presença de usuários em eventos na biblioteca por indivíduo	Estimar a atração de eventos da biblioteca para a população a ser atendida.
B.2.2.5 – Quantidade de atendimentos a usuários em aulas de treinamento por indivíduo	Avaliar o sucesso da biblioteca em alcançar seus usuários pela oferta de aulas de treinamento.
B.2.3 Instalações	
B.2.3.1 – Taxa de ocupação de lugares por usuários	Avaliar a porcentagem de lugares total de utilização oferecida aos usuários para leitura e estudo na biblioteca, e a porcentagem estimada de lugares para uso a qualquer momento.

(continuação)

Indicador de Desempenho	Objetivo
B.2.4 Geral	
B.2.4.1 – Porcentagem de população-alvo atingida	Avaliar o sucesso da biblioteca em alcançar a população-alvo.
B.2.4.2 – Satisfação do usuário	Avaliar o grau de satisfação dos usuários com os serviços da biblioteca como um todo ou com diferentes serviços.
B.2.4.3 – Vontade de Retorno	Avaliar a eficácia de uma transação do serviço de referência em relação à disposição do usuário de retornar à mesa de referência (ou para um serviço de referência virtual).
B.3 Eficiência Os indicadores de desempenho que medem recursos e serviços de eficiência (por exemplo, custos por empréstimo, o acesso a recursos eletrônicos ou de <i>download</i> , o tempo necessário para adquirir documentos, o processo de resposta correta e a taxa de preenchimento).	
B.3.1 Coleção	
B.3.1.1 – Custo por uso da coleção	Avaliar os custos da biblioteca por utilização da coleção e com isso o custo-eficiência do serviço de biblioteca.
B.3.1.2 – Custo de aquisição por uso da coleção	O indicador avalia o custo de aquisição por coleção da biblioteca e o cumprimento da eficácia de orientação sobre a política de construção da coleção da biblioteca.
B.3.1.3 – Custo por <i>download</i>	Avaliar o custo de um recurso eletrônico específico relacionado com o número de <i>downloads</i> desse recurso.
B.3.2 Acesso	
B.3.2.1 – Tempo médio de aquisição de documento	Avaliar o grau em que os fornecedores de materiais de bibliotecas são eficazes, em termos de velocidade.
B.3.2.2 – Tempo médio de processamento de documentos	Avaliar se as diferentes formas dos procedimentos de processamento são eficazes quanto à velocidade.
B.3.3 Funcionários	
B.3.3.1 – Equipe de atendimento ao usuário como porcentagem do total de funcionários	Determinar o esforço que a biblioteca dedica aos serviços públicos em relação aos serviços de segundo plano.
B.3.3.2 – Taxa de preenchimento de resposta correta	Avaliar até que ponto os funcionários são capazes de cumprir o principal requisito para um bom serviço de referência, ou seja, fornecer respostas corretas às perguntas.
B.3.3.3 – Proporção de despesas com pessoal e gasto com aquisição	Relacionar os custos de aquisição aos custos com pessoal, a fim de avaliar se a biblioteca investe uma parte relevante das receitas na coleção.
B.3.3.4 – Produtividade dos funcionários em processamento de mídia	Medir o número médio de mídia adquirida (documentos impressos e eletrônicos) processada por empregado em determinado período (geralmente um ano). O indicador demonstra exemplarmente a produtividade dos funcionários.
B.3.3.5 – Produtividade do funcionário em serviços de empréstimos	Avaliar a eficiência dos serviços de concessão de empréstimos e de entrega da biblioteca.
B.3.3.6 – Custo de funcionários por título catalogado	Avaliar os custos de pessoal de uma política específica para a produção de registros bibliográficos e com isso a eficiência de práticas e processos da biblioteca.
B.3.4 Geral	
B.3.4.1 – Custo por usuário	Avaliar o custo do serviço da biblioteca relacionado com o número de usuários.
B.3.4.2 – Custo por visita à biblioteca	Avaliar o custo do serviço da biblioteca relacionado com o número de visitas.

(conclusão)

B.4 Potenciais e Desenvolvimento	
Indicadores que medem a entrada da biblioteca em áreas de serviço e de recursos emergentes e sua capacidade de obter financiamento suficiente para o desenvolvimento (por exemplo, porcentagem de gastos com recursos eletrônicos e atendimentos em aulas formais de treinamento por equipe).	
Indicador de Desempenho	Objetivo
B.4.1 Coleção	
B.4.1.1 – Porcentagem de despesas de provisão de informação gasta sobre a arrecadação eletrônica	Avaliar a extensão em que a biblioteca está empenhada em construir uma coleção eletrônica.
B.4.2 Funcionários	
B.4.2.1 – Quantidade de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos	Avaliar a extensão em que a biblioteca investe recursos humanos na prestação de apoio técnico aos serviços eletrônicos.
B.4.2.2 – Número de horas de presença por funcionário em aulas formais de treinamento	Avaliar a melhoria das competências do pessoal da biblioteca, participando de aulas de treinamento.
B.4.2.3 – Quantidade de tempo de pessoal gasto em treinamento	Avaliar a porcentagem do tempo do pessoal alocado para treinamento formal com a finalidade de melhorar as competências do pessoal.
B.4.2.4 – Porcentagem de funcionários em parcerias colaborativas e projetos	Avaliar a cooperação local, regional, nacional e internacional da biblioteca e com isso sua importância e impacto no mundo.
B.4.3 Geral	
B.4.3.1 – Percentual de meios recebidos pela biblioteca por concessão especial ou rendimentos gerados	Avaliar o sucesso da biblioteca na obtenção de recursos financeiros adicionais.
B.4.3.2 – Percentagem de meios institucionais atribuídos à biblioteca	Medir a importância da biblioteca (expressa em unidades monetárias) e o apoio da instituição financiadora.