

**DOCUMENTO
ORIENTADOR DE
AVALIAÇÃO EM
BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS**

*MARA LEURANY JORGE MAIA
JOSÉ JASSUÍPE DA SILVA MORAIS*

*JOÃO PESSOA
2023*

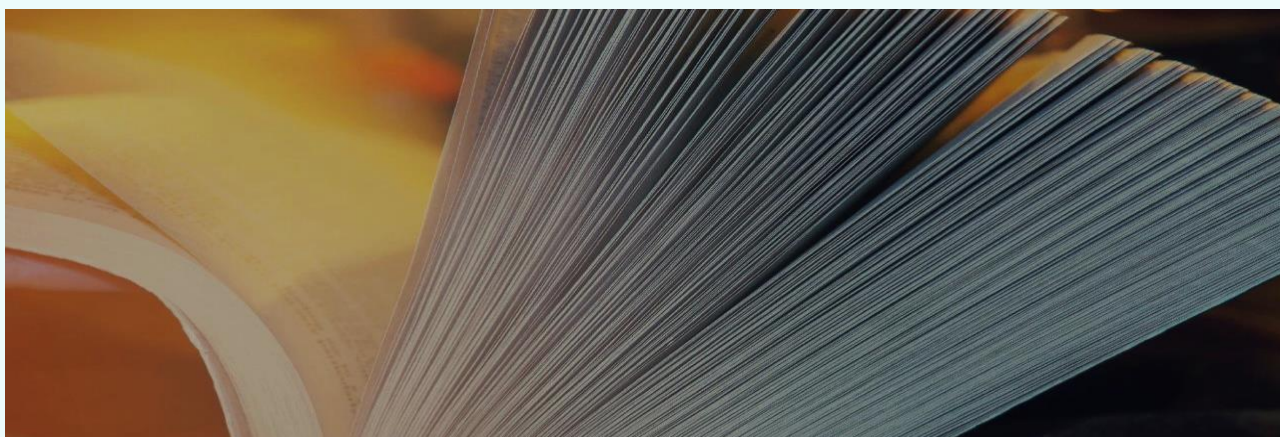
Este produto tem como objetivo elaborar documento técnico para a gestão das bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) sugerindo e orientando sobre o uso de indicadores de avaliação, com base na ISO 11620 (2014) e nas diretrizes da IFLA, de modo a contribuir com o processo melhorias nas bibliotecas da UFPB.



APRESENTAÇÃO

O presente Documento Orientador é de uso institucional da UFPB, e servirá para divulgar o trabalho realizado por esses pesquisadores sobre o uso de indicadores de avaliação para contribuir com a gestão e como processo de melhoria das bibliotecas da UFPB, como também servirá de instrumento motivador para outras Bibliotecas Universitárias (BU's) em outras Instituições de Ensino Superior - IES. É uma ferramenta de trabalho destinada as bibliotecas da UFPB, que serve de guia para os bibliotecários da instituição e trará benefícios a toda comunidade acadêmica e se vale das BU's como forma de apoio ao ensino, a pesquisa e a extensão. O Documento Orientador para Aplicação de Indicadores de Avaliação em Bibliotecas Universitárias é fruto da dissertação elaborada para o Curso de Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior - PPGAES do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, e pretende orientar e dar suporte a gestão das bibliotecas universitárias na busca de processos uniformes e eficientes. Este trabalho contou com a orientação do Prof. Dr. José Jassuipe da Silva Morais, lotado no Departamento de Ciências Sociais Aplicadas - DCSS/CCAUE/UFPB.

Os resultados da pesquisa evidenciaram como indicadores de avaliação podem fornecer informações importantes para gestão das bibliotecas embasando a tomar decisões, reduzindo a possibilidade de erro, maximizando a eficiência, organizando melhor os processos e as rotinas proporcionando melhorias aos a todos que fazem parte do trabalho e a comunidade acadêmica. Sendo assim, este material foi pensado para auxiliar os gestores de bibliotecas a implementarem indicadores de avaliação que subsidiem números capazes de os auxiliarem na tomada de decisão na busca de melhorias constantes. Os indicadores de avaliação serão apresentados, a seguir, destacando-se em cada um o seguinte: 1. Legislação e normas que regulamenta o processo internacionalmente; 2. Apresentação do sistema de bibliotecas da UFPB; 3. Descrição e/ou definição dos indicadores e sua metodologia de aplicação.



SUMÁRIO

1. AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS	5
1.1 ISO 11620 (2014) - Informação e Documentação – Indicadores de Desempenho da biblioteca	5
1.2 Diretrizes do IFLA para Medição de Desempenho em Bibliotecas.....	6
2 BIBLIOTECAS DA UFPB.....	7
3 INDICADORES DE AVALIAÇÃO	8
3.1 DIMENSÃO 1: USO.....	8
3.1.1 Categoria Uso Geral	9
3.1.2 Categoria Uso da Coleção	9
3.2 DIMENSÃO 2: RECURSOS, ACESSOS E INFRAESTRUTURA.....	10
3.2.1 Categoria Infraestrutura	10
3.2.2 Categoria Recursos.....	12
3.2.3 Categoria Acessos	12
3.3 DIMENSÃO 3: EFICIÊNCIA.....	13
3.3.1 Categoria Custos de Uso.....	14
3.3.2 Categoria Custos de Coleta	14
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16
5 REFERÊNCIAS.....	16
6 GLOSSÁRIO	17
7 APÊNDICE.	18
APÊNDICE A – SUGESTÃO DE INDICADORES DE AVALIAÇÃO PARA BIBLIOTECAS DA UFPB.....	18

1. AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS

A avaliação voltada especificamente para bibliotecas pressupõe mudanças qualitativas e/ou quantitativas. A qualidade deve ser o foco central da avaliação, pois o foco do processo avaliativo é conhecer e atingir a qualidade (BURLAMAQUI, 2008, p. 134).

Ao analisarmos os modelos de avaliação de bibliotecas, temos que entender que estamos falando em avaliar serviços e essa é uma avaliação mais complexa por se tratar de produtos intangíveis. Atualmente, na busca pela excelência e vantagens competitivas esbarramos na falta de especificidade. No contexto de serviços, ao longo dos anos, modelos de avaliação e qualidade tem sido alvo de estudos, na tentativa de avaliar a qualidade dos serviços.

A Federação Internacional de Associações e Instituições de Bibliotecas (IFLA) discutiu amplamente o tema e as pesquisas que o abordavam ao longo da década de 1970 e publicou, em 1996, suas diretrizes voltadas à medição da qualidade e do desempenho das bibliotecas em um documento que levou o título de “Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries”, no Brasil intitulado de “Medindo a Qualidade: Medição de Desempenho em Bibliotecas”.

Em 2007, esse trabalho foi revisto e melhorado pelos autores Poll e Boekhorsy, que além de contemplarem as bibliotecas acadêmicas, como na primeira, incluíram também as bibliotecas públicas e serviços eletrônicos. Sendo a IFLA uma das principais autoridades dos profissionais da informação e documentação, suas orientações logo se tornaram uma das mais importantes.

A ISO também dedicou uma norma específica à avaliação de bibliotecas, a Norma ISO 11620 (2014), “Information and Documentation - Library Performance Indicators”, no Brasil intitulado de “Informação e documentação – indicadores de desempenho da biblioteca”, estipulando valiosos indicadores amplamente utilizados atualmente. Por ser a mais renomada organização internacional de normalização e padronização, essa norma se tornou uma das mais valiosas contribuições para o tema.

A seguir, conheceremos mais amplamente essas duas normas, ISO 11620 (2014) e as diretrizes do IFLA, que até os dias atuais são as mais completas e específicas diretrizes sobre avaliação em bibliotecas.

1.1 ISO 11620 (2014) - Informação e Documentação – Indicadores de Desempenho da biblioteca

Amplamente utilizada em bibliotecas de países desenvolvidos, a ISO 11620 normatiza indicadores para mensurar e gerir os serviços de informação de bibliotecas com foco no usuário. Essa ISO define indicadores como sendo a “expressão (que pode ser numérica, simbólica ou verbal) usada para caracterizar atividades (eventos, objetos, pessoas) tanto em termos quantitativos quanto qualitativos, a fim de avaliar o valor das atividades caracterizadas, e o método associado” (ISO 11620,

2014, p. 5, tradução nossa)¹. Os indicadores precisam ser medidos e coletados de forma sistemática, com norma e fonte já definidas. A norma estabelece a criação de seis critérios para medir a qualidade de um indicador de desempenho:

1. Conteúdo informativo;
2. Confiabilidade;
3. Validade (precisa medir o que se propõe);
4. Adequação à finalidade;
5. Praticidade na aplicação;
6. Comparabilidade entre bibliotecas.

O modelo pode ser utilizado para avaliar qualquer tipo de biblioteca, inclusive as universitárias, garantindo e estabelecendo critérios de qualidade dos serviços prestados e ampliando o conhecimento sobre a performance e necessidade de melhorias, podendo o gestor definir quais indicadores utilizará.

1.2 Diretrizes do IFLA para Medição de Desempenho em Bibliotecas

As diretrizes do IFLA para medição de desempenho em bibliotecas constituem um conjunto de indicadores que se propõe a ser um instrumento completo e prático para avaliação de bibliotecas e seus serviços. Os indicadores podem ser usados por completo, em parte ou aliados a outros indicadores específicos de acordo com a necessidade e realidade de cada biblioteca pois podem diferir muito quando a missão e objetivos, bem como ao público atendido.

Com essa característica de completude e aplicabilidade, essas diretrizes logo tornaram-se uma publicação de grande destaque internacional e aceita por todos os profissionais da área das Bibliotecas e da Ciência da Informação.

O manual do IFLA considera o emprego da ferramenta Balanced Scorecard (BSC), que é uma ferramenta comumente utilizada na área comercial com foco na qualidade através da satisfação do cliente e que na área comercial possui os pilares: cliente, finanças, processos e aprendizagem e desenvolvimento. Os indicadores do IFLA seguem a estrutura do BSC que são recursos e infraestruturas, utilização, eficiência, potencial e desenvolvimento. São adaptadas às bibliotecas da seguinte forma: recursos, infraestrutura, usar, eficiência, potenciais e desenvolvimento.

¹No original: “Expression (which can be numerical, symbolic or verbal) used to characterize activities (events, objects, people) in both quantitative and qualitative terms, in order to assess the value of the activities characterized, and the associated method” (ISO 11620, 2014, p. 5).

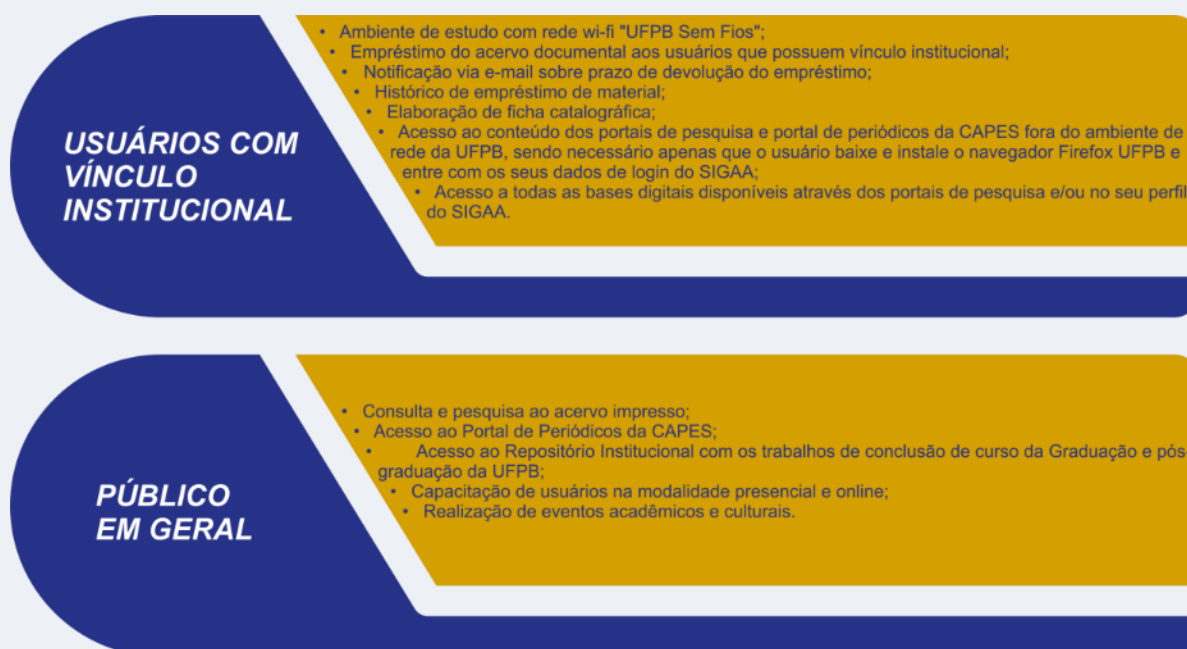
2 BIBLIOTECAS DA UFPB

Ao todo são 21 bibliotecas setoriais e uma biblioteca central a compor o Sistemoteca. As setoriais são subordinadas administrativamente ao centro onde estão localizadas e tecnicamente ao sistema. A Biblioteca Central, na pessoa do diretor, é a responsável pela coordenação do Sistemoteca. Essa coordenação envolve a distribuição de verbas, compras e suporte técnico, entre outras atividades.

Enquanto sistema, as bibliotecas da UFPB são detentoras de 164.327 títulos diferentes e 386.367 exemplares, em sua grande maioria, focados em compor literatura básica e complementar de cada curso, e apresentam estatísticas de crescimento baseadas tanto na quantidade de títulos como na quantidade de exemplares que possuem.

Além do acervo geral, dos periódicos e eletrônicos, as bibliotecas da UFPB ainda dispõem de um repositório institucional, que em 2019 já contava com 11.019 títulos, constituído por teses e dissertações, com a produção de docentes e discentes. Compõe também o acervo as bases de dados assinadas pela BC. Além de uma variada gama de serviços disponibilizados tanto ao usuário instituído como ao público em geral, conforme representado na Figura 5.

Figura 1: Serviços oferecidos pelas Bibliotecas da UFPB



Fonte: UFPB (2019, p. 130).

Todos esses processos e serviços contam com muitos colaboradores no atendimento ao usuário, bem como nos bastidores do processamento técnico. Entre bibliotecários, servidores de outros cargos, terceirizados e estagiários, todos trabalham em prol da satisfação do usuário, tentando até mesmo driblar as dificuldades burocráticas e orçamentárias que acarretam outras dificuldades, como por exemplo a tecnológica.

3 INDICADORES DE AVALIAÇÃO

As dimensões, categorias e subcategorias utilizadas são descritas nas diretrizes do IFLA e na ISO 11620 (2014), entretanto foram selecionadas apenas as mais adequadas à realidade da instituição e com possibilidade de execução nas Bibliotecas da UFPB, visto que muitas não se aplicariam, seja porque precisariam de recursos ainda indisponíveis na instituição ou por tratarem de serviços ainda inexistentes. Com isso, corroborou-se o disposto nas referidas normativas, as quais expressam que a escolha dos indicadores para uso deve ser feita de acordo com a realidade de cada biblioteca a ser avaliada.

São três as dimensões utilizadas: de Uso, de Recursos, Acessos e Infraestrutura e de Eficiência. Cada dimensão é dividida em categorias que por sua vez são divididas em subcategorias. As subcategorias representam indicadores de avaliação de bibliotecas descritos nas normativas de avaliação, e reconhecidos nas diretrizes internacionais como os adequados para avaliar bibliotecas.

Ao escolhermos os indicadores, também consideramos uma aplicabilidade imediata que não necessitasse de qualquer investimento em sistemas ou de equipe especializada. Os indicadores, aqui analisados, podem ser implantados imediatamente com os sistemas existentes e com ferramentas facilmente executáveis pelos servidores, sendo necessário apenas mobilização e vontade para aplicá-los e usufruir dos benefícios que os resultados trarão aos serviços, gestores, administração e usuários. A seguir, discorreremos sobre cada um deles.

3.1 Dimensão 1: Uso

A missão de uma Biblioteca Universitária é servir de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão. Logo, a avaliação mais importante a ser feita é se as bibliotecas da UFPB estão cumprindo essa missão. Sendo os docentes, discentes e servidores seu público-alvo, elas devem atender, através de seus serviços, o interesse e as necessidades dessa população.

Nesta seção, apresentaremos indicadores da dimensão de uso, que abarca o uso geral da biblioteca e o uso da coleção. O resultado destes indicadores é capaz de nortear a gestão cerca do uso dos recursos e serviços oferecidos à comunidade. Com estes resultados a gestão pode mensurar onde os esforços e verbas devem ser melhor alocados e que recursos e serviços podem ser ampliados, melhorados e/ou até desativados. Abaixo quadro um mostrando as categorias e subcategorias desta dimensão.

Quadro 1: Dimensão de uso com suas Categorias e Subcategorias

DIMENSÃO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
Uso	Uso Geral	Penetração de mercado
		Satisfação do usuário
		Visitas à biblioteca per capita
	Coleções	Porcentagem do Acervo não utilizado
		Empréstimos per capita

Fonte: Apêndice A.

A seguir, discorreremos sobre cada um delas.

3.1.1 Categoria Uso Geral

Nesta categoria avaliaremos as subcategorias de Penetração do Mercado, Satisfação dos Usuários e Visitas à Biblioteca Per Capita. Ao definirmos esta categoria pretendemos medir o quanto a população universitária está sendo beneficiada com os serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias.

Assim, buscamos, através da subcategoria “Penetração de mercado”, saber a porcentagem dos usuários ativos (alunos matriculados, servidores e docentes ativos) que pediram ao menos um item emprestado no período de um ano. Esse indicador mede, através do serviço mais utilizado, o quanto os usuários ativos estão buscando a biblioteca para satisfazer suas necessidades.

Em “Satisfação do usuário”, como o próprio título já diz, o intuito é avaliar a satisfação do usuário através de questionário dos serviços que desejamos avaliar, solicitando aos usuários que mensurem em uma escala pré-definida o seu grau de satisfação, o ideal é que seja feita em um período definido e que seja aplicado *in loco* na própria biblioteca.

Com o indicador de “Visitas per capita”, a intenção é medirmos a capacidade da biblioteca de atrair usuários para utilizarem os serviços das instalações físicas ou on-line e também seu espaço. Esse indicador é avaliado pelo número de visitas individuais à biblioteca física (através do número auferido eletronicamente pelos portões de entrada) e número de acessos nas plataformas e portais digitais. A importância deste indicador é que mensura também os canais de uso mais utilizados.

3.1.2 Categoria Uso da Coleção

Esta categoria tem como subcategorias a Porcentagem de Estoque Não Utilizado e Empréstimos Per Capita, utiliza os dados de utilização do acervo das bibliotecas como parâmetro para medir o quanto esse acervo atende as necessidades informacionais do usuário. Foram utilizados dois indicadores, sendo o primeiro a “Porcentagem de Estoque não Utilizado” que tem como fim identificar partes da coleção física que não estão em uso para que a coleção possa ser ajustada às necessidades dos usuários. É interessante que seja determinado um período para aferição, que deve ser feita através

de dados sistêmicos, identificando o número total de itens da coleção que estão disponíveis para empréstimo e o número daqueles itens que foram emprestados pelo menos uma vez durante o período em questão.

O indicador “Empréstimos per Capita” deve avaliar o uso do acervo físico em relação ao público-alvo total (discentes, docentes e servidores) com o intuito de adequar o acervo ao seu uso efetivo. Deve-se medir o total de empréstimos no último ano e dividir pelo número de pessoas de seu público total.

3.2 Dimensão 2: Recursos, Acessos e Infraestrutura

Analisamos nesta seção, com maior ênfase, indicadores que definem a medida de sucesso de uma biblioteca, traduzida na satisfação do usuário, que é o nível almejado por todas as bibliotecas. Encontrar o equilíbrio entre os recursos, os serviços e a infraestrutura é das tarefas mais desafiadoras. Sendo esta uma avaliação que precisa ter esmero máximo em sua assertividade, bem como em seus resultados, esmiuçando-os ao extremo para que, além de diagnosticar desvios, possam indicar caminhos para a melhoria contínua.

Buscamos nesta dimensão, através de suas categorias, os indicadores cujos resultados possam proporcionar estratégias de adequação dos recursos e serviços das bibliotecas como um todo, ou seja, equipe, coleções, serviços, infraestrutura. Sendo assim, é uma das categorias mais importantes e longas deste estudo. Abaixo quadro um mostrando as categorias e subcategorias desta dimensão.

Quadro 2: Dimensão de Recursos, Acessos e Infraestrutura com suas Categorias e Subcategorias

DIMENSÃO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
Recursos, Acessos e Infraestrutura	Infraestrutura	Área do usuário per capita
		Assentos per capita
		Equipe per capita
		Horário de funcionamento em relação à demanda
	Recursos	Disponibilidade de títulos obrigatórios
		Porcentagem de sessões rejeitadas
		Disponibilidade imediata
	Acessos	Acesso direto da página inicial

Fonte: Apêndice A.

A seguir, discorreremos sobre cada um delas.

3.2.1 Categoria Infraestrutura

Cada vez mais a informação acaba sendo buscada em rede, fazendo com que a maior parte do financiamento seja investido em infraestrutura de acessos. Apesar disso, o espaço físico continua

sendo um lugar importante para pesquisa, leituras, aprendizagem, grupos de estudos e eventos culturais. A Infraestrutura precisa abrigar e encontrar equilíbrio correto entre recursos, serviços, espaços e atividades. Aqui estudaremos as subcategorias de Área do Usuário Per Capita, Assentos Per Capita, Horário de Funcionamento em Relação à Demanda e Equipe Per Capita.

Na subcategoria “Área do usuário per capita” buscamos avaliar a adequação do espaço do usuário à população da universidade, sendo medida através do cálculo dos metros quadrados da área do usuário em relação ao número de pessoas na população a ser atendida, dividida por 1.000. Conforme exemplo: a UFPB diz em seu PDI 2019-2023 que a Biblioteca Central possui 8.500 metros quadrados (UFPB, 2019, p. 128) e que a instituição conta com 3.495 servidores técnico-administrativos, 2.629 docentes e 37.023 alunos (UFPB, 2019, p. 9), totalizando 43.147 mil de população a ser atendida pela biblioteca, logo o cálculo seria: 8.500 dividido por 43,14 (43.147 dividido por 1000) totalizando 0,19 metros quadrados por usuário.

É uma avaliação importante para decisão de investir em mais espaço físico e também para comparar e mensurar o equilíbrio de espaço para os usuários entre bibliotecas setoriais. É importante lembrar que, embora o cálculo para bibliotecas setoriais seja o mesmo, a população será contabilizada a partir dos usuários atendidos por elas.

Na subcategoria de “Assentos per capita” devemos quantificar o número de assentos por usuário. Em uma instituição de ensino onde muitos estudantes procuram a biblioteca como espaço de estudo esse se torna um indicador de grande relevância. Deve ser medido de forma semelhante ao indicador anterior, entretanto, troca-se a quantidade de metros pela quantidade de assentos disponíveis ao usuário, individual e coletivo, em relação ao número de pessoas da população a serem atendidas, dividido por 1.000.

Sobre “Equipe per capita”, avalia-se a relação do número total de colaboradores da biblioteca em relação ao número total da população a ser atendida dividido por 1000, tal qual os dois indicadores anteriores. O número total de colaboradores inclui todas as pessoas, funcionários administrativos, terceirizados, equipe de limpeza, voluntários, assistentes estudantis, bibliotecários e demais funções existentes. É também um fator importante para comparar entre bibliotecas bem como mensurar se há déficit de servidores ou ociosidade em relação à população que precisa ser atendida.

O último indicador desta categoria questiona o “Horário de Funcionamento em Relação à Demanda”, servindo de termômetro para a satisfação do usuário em relação ao horário de funcionamento da biblioteca. Deve ser medido através de pesquisa *in loco* na biblioteca com amostra aleatória de usuários ou através do site com questionário sobre a satisfação com os horários de funcionamento atuais e disponibilizando a opção de nomear horários adicionais em que a biblioteca deveria ser aberta.

3.2.2 Categoria Recursos

Os recursos de uma biblioteca podem ser entendidos como todos os meios utilizados para transferência de informação ao usuário. Existem muitos indicadores para avaliar esses meios, mas nesta categoria concentraremos nos indicadores “Coleção”, visto que a categoria seguinte irá tratar da “Transmissão por acesso”. Analisaremos a seguir as subcategorias de Disponibilidade de Títulos Obrigatórios, Porcentagem de Sessões Rejeitadas e Disponibilidade Imediata.

“Disponibilidade de Títulos Obrigatórios” é o indicador de maior relevância para bibliotecas universitárias, pois, como parte de sua missão é o apoio ao ensino, é imprescindível a disponibilidade em seu acervo da bibliografia das Unidades Curriculares de todos os cursos de sua instituição, tanto a bibliografia básica quanto a complementar, nas quantidades mínimas exigidas pelo MEC. Logo, o indicador avalia em que medida a coleção da biblioteca contém o que é exigido pelos usuários, através de questionário aplicado *in loco* com usuários que procuram itens na coleção. É necessário estipular um período em que os usuários devem informar os títulos procurados e se sua pesquisa foi bem-sucedida, os resultados devem ser avaliados e irão mensurar a disponibilidade dos títulos no acervo.

Na subcategoria “Porcentagem de Sessões Rejeitadas” temos um indicador muito atual e necessário que “avalia se o número de licenças para um banco de dados é suficiente para a demanda dos usuários” (POLL; BOEKHORST, 2007, p. 71, tradução nossa)². Nesta avaliação, coletamos as estatísticas de uso dos bancos de dados, na maioria das plataformas. É possível acompanhar o comportamento de uso dos usuários, horários de picos, horários em que todas as licenças foram usadas simultaneamente e quantidade de usuários que não conseguiram utilizar por falta da licença síncrona. Esses números devem ser analisados de forma a evidenciar a ociosidade ou a demanda de licenças para acesso.

Quanto à “Disponibilidade imediata”, avaliamos a quantidade de empréstimos que são obtidos de forma imediata e as reservas feitas pelos usuários, o que significa uma demanda reprimida. Para chegar ao número, basta calcular o número de todos os empréstimos durante um tempo especificado, geralmente um ano, e deduzir o número de reservas no mesmo período.

3.2.3 Categoria Acessos

Esta categoria, apesar de possuir apenas o indicador de Acesso Direto da Página Inicial, tem sua importância mais que comprovada por se tratar de “Acessos Diretos da Página Inicial”. Ocorre que, diante do cenário de serviços cada vez mais on-line, a página inicial de todas as bibliotecas acaba por assumir um novo papel principal dentro da organização. Uma página inicial eficiente é intuitiva e apresenta, de forma prática e acessível, todos os serviços e bases de dados disponíveis aos usuários.

² No original: “assesses whether the number of licenses for a database is sufficient for user demand” (POLL; BOEKHORST, 2007, p. 71).

Destaca-se, neste ponto, a apresentação dos conteúdos da página inicial, informações disponibilizadas, cores para destacar serviços ou botes, cones que facilitem a identificação dos serviços, dentre outros elementos que possam tornar mais fácil a navegabilidade na página. É através da página inicial que muitos usuários irão vivenciar a biblioteca, por isso ela precisa atender as necessidades de informação e satisfazer o usuário.

Para avaliar esta subcategoria, um pequeno grupo de especialistas simula o comportamento do usuário ao buscar informações específicas por meio da página da biblioteca, avaliam se os comandos levam diretamente ou muito rapidamente, com terminologia adequada, às informações mais frequentemente necessárias, permitindo que essas sejam acessadas sem vícios, o que indica uma sinalização de eficiência.

3.3 Dimensão 3: Eficiência

A eficiência é um dos princípios que regem a administração pública, sendo o princípio mais recente e ainda pouco debatido. Foi acrescentado por meio da Emenda Constitucional n. 19 em 1998, conhecida como a reforma administrativa, que adota o modelo de administração pública gerencial – focada em avaliação de resultados.

A melhor forma de medir e aumentar a eficiência é através de instrumentos de controle internos, sendo um deles a avaliação, o que ressalta a importância desta dimensão. A seguir, detalharemos as categorias de Custos por Uso e Custos de Coleta e suas respectivas subcategorias. Abaixo quadro um mostrando as categorias e subcategorias desta dimensão.

Quadro 3: Dimensão de Eficiência com suas Categorias e Subcategorias

DIMENSÃO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
Eficiência	Custos por Uso	Custo por usuário
		Custo por visita
	Custos de coleta	Custo por documento processado
		Custo por download ou Acesso
		Velocidade de aquisição
		Velocidade de processamento de mídia
		Produtividade dos funcionários no processamento Técnico
		Velocidade de empréstimo

Fonte: Apêndice A.

A seguir, discorreremos sobre cada um delas.

3.3.1 Categoria Custos de Uso

Nesta categoria analisaremos as subcategorias de Custo por Usuário e Custo por Visita, para mensurar os custos da biblioteca por usuário de forma mais ampla: física e virtual. Assim como toda a administração pública, as bibliotecas também precisam apresentar de forma transparente seus custos e sua qualidade, a fim de demonstrarem os valores necessários para atender de forma eficiente seus usuários.

O custo por usuário é medido através do valor das despesas operacionais totais da biblioteca, em período definido, que indicamos que seja de um ano, dividido pelo número de usuários ativos na população da instituição, sendo esta a relação custo-eficácia dos serviços de biblioteca.

Enquanto a subcategoria anterior calcula as despesas por usuário, este indicador define o custo por visita à biblioteca. Entenda-se como visita tanto as físicas quanto as virtuais, efetivando-se a primeira quando fisicamente os usuários fazem uso do prédio da biblioteca, dos equipamentos, do acervo, ou serviços de empréstimo e ajuda, e a segunda quando usam a coleção eletrônica e serviços on-line. O cálculo do custo por visita é feito através das despesas operacionais totais divididas pela soma do número de visitas físicas e virtuais.

3.3.2 Categoria Custos de Coleta

Já tendo sido ressaltada a importância de avaliação dos custos na administração pública, nas bibliotecas universitárias, é preciso registrar que esta é uma das categorias mais extensas, contendo um total de seis subcategorias: Custo por Documento Processado, Custo por Download ou Acesso, Velocidade de Aquisição, Velocidade de Processamento de Mídia, Produtividade dos Funcionários no Processamento de Mídia e Velocidade do Empréstimo.

O “Custo por Documento Processado” é um importante indicador para o gestor, pois avalia os custos de pessoal com o processamento técnico de uma biblioteca por cada item e, com isso, a eficiência dos processos. Para obter este “Custo por Documento Processado”, primeiro é necessário calcular o valor da hora de trabalho da equipe de processamento técnico, somando os salários e dividindo pelo tempo de trabalho regular de todos. Em seguida, é preciso que cada membro da equipe de processamento técnico registre, por um período, o tempo gasto no processamento técnico em horas. As horas gastas são multiplicadas pelo valor da hora de trabalho, chegando assim ao custo almejado.

A subcategoria de “Curso por download” é importante porque avalia a relação custo-benefício da coleção eletrônica da biblioteca em uma base de títulos, para que a biblioteca possa decidir se é interessante manter o custo por uso ou se deve cancelar um determinado recurso. Com esse indicador, é possível avaliar as diferentes bases e comparar seus benefícios em relação ao custo. O cálculo é feito através dos custos, por ano, divididos pelo número de downloads ou acessos para esse recurso durante o mesmo período de tempo.

Em uma biblioteca, é sempre grande o interesse dos usuários por publicações recentes. Em uma biblioteca universitária, esse fato tem ainda maior proporção por se tratar de um universo com muitos pesquisadores. Nesse sentido, a subcategoria “Velocidade de Aquisição” possibilita auferir o número médio de dias entre a data em que a biblioteca solicita um documento e a data em que o documento é recebido.

Tal fator traz grande relevância para o planejamento da gestão, pois muitas vezes o processo licitatório na administração pública pode se tornar demasiadamente moroso, e há a possibilidade de mapear possíveis gargalos nesse processo. O cálculo consiste em classificar os títulos para cada fornecedor, de acordo com o número de dias decorridos entre o pedido e a entrega.

A “Velocidade do Processamento da Mídia” é uma subcategoria importante para sanar um problema muitas vezes recorrente nas bibliotecas nacionais: o fato de o material informacional adquirido passar muito tempo no processamento técnico enquanto usuários aguardam avidamente. Trata-se de um indicador que mede o número médio de dias entre a data em que um documento chega à biblioteca e a data em que está disponível para uso.

Os procedimentos de processamento incluem aquisição, catalogação descritiva, encadernação, processamento físico (etiquetar e aplicar fita magnética) e estantes. Para este indicador, a biblioteca escolhe um tempo de amostragem com atividade normal, efetua em planilha o dia de chegada dos itens e o dia de saída para estantes, os dias devem ser contados em dias úteis, não em dias corridos. Inclusive a biblioteca pode medir os dias que o item leva em cada etapa do processo e, assim, agir nas etapas mais críticas com o fim de agilizar o processo o quanto antes.

Na subcategoria “Produtividade dos funcionários no Processamento Técnico”, enxergamos um excelente aliado para a gestão de habilidades técnicas do funcionário, proporcionando ao gestor a possibilidade de identificar os membros da equipe que precisam de mais treinamentos e apoio técnico para o desenvolvimento do trabalho e para formação de uma equipe de alta performance. O número é feito através da quantidade de mídia processada durante um período especificado, geralmente um ano, incluindo todos os formatos. Pode se fazer uma média do setor, comparável ano a ano, como também comparar a produtividade individual.

Sobre a “Velocidade de Empréstimo”, enfatiza-se que o indicador avalia se os serviços de recuperação e de empréstimo da biblioteca são organizados de forma eficiente, o que é muito importante para satisfação do usuário. Mais especificamente, são contados, em minutos e horas, o tempo médio entre o momento em que um usuário solicita um item e o momento em que o item está disponível no balcão de atendimento. A biblioteca escolhe um tempo de amostragem com atividade normal e começa a fazer a anotação desse tempo e também deve considerar apenas as horas de trabalho dos serviços de recuperação e do departamento de empréstimos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A idealização deste trabalho se deu devido a pesquisa intitulada “Gestão de Bibliotecas na Universidade Federal da Paraíba: análise com base nos indicadores de avaliação”, em que foi possível verificar os indicadores e tipos de avaliações de bibliotecas na literatura e identificar as principais normas. Logo a partir desta pesquisa podemos analisar todos os indicadores propostos na Organização Internacional de Normalização (ISO) 11620 (2014) e da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) e identificar os indicadores prioritários e de melhor aplicação de acordo com a realidade das bibliotecas da UFPB para que a gestão possam implantar na busca por dados concretos que forneçam subsídio a tomada de decisão e ao processo de melhoria contínua dos processos, serviços e aplicação do orçamento.

Por isso propomos que a gestão da biblioteca central institucionalize uma avaliação anual específica para as bibliotecas da UFPB estabelecendo instrumentos de avaliação uniformes e assim sugerimos o modelo no apêndice A, possibilitando elaboração de um relatório diagnóstico das avaliações bem como comparativos ano a ano e assim implementar ações de melhoria nos pontos críticos apresentados no relatório diagnóstico e acompanhar o desempenho das bibliotecas.

Compreendemos que o um processo avaliativo em si não resolve todos os problemas das bibliotecas, mas minimiza-os possibilitando um diagnóstico e planejamento assertivo, podendo assim contribuir com a melhoria das bibliotecas universitárias, em específico a UFPB.

Por fim, entendemos ser imprescindível destacar que esta pesquisa de maneira alguma esgota a temática de gestão e avaliação em bibliotecas universitárias, sendo mais um passo para novas investigações e estudos sobre o tema, principalmente sobre métodos e indicadores para avaliação de desempenho.

5 REFERÊNCIAS

ISO 11620:2014. **Information and Documentation – Library performance indicators**. 3. ed. Switzerland: ISO, 2014.

POLL, R.; BOEKHORST, P. **Measuring quality: performance measurement in libraries**. 2nd revised. German: SjoerdKoopman, 2007.

UFPB - UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2019-2023**. João Pessoa: UFPB, 2019. Disponível em: http://www.proplan.ufpb.br/proplan/contents/documentos/pdi/pdi_ufpb_2019-2023.pdf. Acesso em: 02 mar. 2023.

UFPB - UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Regimento Interno do Sistema de Biblioteca da UFPB**. João Pessoa: UFPB, 2009. Disponível em:

<https://biblioteca.ufpb.br/biblioteca/contents/documentos/regimento-biblioteca-central-2009.pdf/view>. Acesso em: 05 mar. 2023.

UFPB - UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Análise Quantitativa do Instrumento de Autoavaliação Institucional da CPA no Eixo 5 do SINAES – Infraestrutura/UFPB**. João Pessoa: UFPB, 2020. Disponível em: <https://www.ufpb.br/cpa/contents/noticias/cpa-divulga-resultados-da-autoavaliacao-de-infraestrutura-da-ufpb/infraestrutura-relatorio-final.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2023.

6 GLOSSÁRIO

AVALIES	Avaliação das Instituições de Educação Superior
BC	Biblioteca Central
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BSC	Balanced Scorecard
BU	Bibliotecas Universitárias
IES	Instituições de Ensino Superior
ISO	Organização Internacional de Normalização
MPPGAV	Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PPC	Projeto Pedagógico do Curso
RI	Repositório Institucional
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UC	Unidade Curricular
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

7 APÊNDICE.

APÊNDICE A – SUGESTÃO DE INDICADORES DE AVALIAÇÃO PARA BIBLIOTECAS DA UFPB

DIMENSÃO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DEFINIÇÃO	MÉTODO
Uso	Uso Geral	Penetração de mercado	Avalia o sucesso da biblioteca em alcançar sua população.	Como uma estimativa de penetração de mercado, o número de usuários ativos pode ser usado. Usuários ativos são usuários registrados que pediram emprestado pelo menos um item durante o ano passado. A penetração de mercado da biblioteca é calculada pela porcentagem de tomadores ativos da população total a ser atendida
		Satisfação do usuário	Avalia o grau em que os usuários estão satisfeitos com os serviços da biblioteca como um todo e com serviços individuais oferecidos pela biblioteca.	A biblioteca cria um questionário que lista os serviços e / ou aspectos específicos de serviços que deseja avaliar. Uma escala numérica, geralmente de cinco pontos, é fornecida para responder às perguntas. Deve ser dado espaço para adicionar comentários tradicionais. O questionário deve ser testado por uma pequena amostra de usuários para ver se as perguntas são claras e compreensíveis.
		Visitas à biblioteca per capita	Avalia o sucesso da biblioteca em atrair usuários para as unidades físicas ou aos seus serviços web e a adequação do tradicional e de novos serviços baseados na web para sua população.	Visitas físicas: conte o número de visitas feitas por pessoas (indivíduos) nas instalações da biblioteca anualmente. Isso geralmente é feito usando porta eletrônica para contar automaticamente o número de pessoas saindo ou entrando. Conte entradas ou saídas, não ambas, e número de acessos nas plataformas e portais digitais.
	Coleções	Porcentagem do Acervo não utilizado	Identifica partes da coleção que não são usadas, portanto, é um valioso instrumento para ajustar o perfil de coleção às necessidades dos usuários.	Com a ajuda de um sistema automatizado de biblioteca, identificar o número total de itens da coleção que estão disponíveis para empréstimo e o número daqueles itens que foram emprestados pelo menos uma vez durante o período em questão. O resto consiste em material não utilizado, denominado “zero empréstimos”. O “estoque não utilizado” é calculado como a porcentagem de documentos não utilizados e todos os documentos da coleção de empréstimos.
		Empréstimos per capita	Avalia o uso do acervo não eletrônico da biblioteca pela população a ser atendida e, com isso, a adequação do acervo à população.	O número de empréstimos dividido por membros da população a serem atendidos durante um ano. Os dados devem estar disponíveis por meio do sistema de empréstimo automatizado.

Fonte: Elaborado pelo autor com base em ISO 11620 (2014) e Poll e Boekhorst (2007).

DIMENSÃO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DEFINIÇÃO	MÉTODO
Recursos, Acessos e Infraestrutura	Infraestrutura	Área do usuário per capita	Avalia a adequação do espaço do usuário à população da biblioteca e, com isso, a prioridade dada aos serviços de usuário pela biblioteca e pela instituição de financiamento instituição.	A área do usuário em metros quadrados é definida em relação ao número de pessoas na população a ser atendida dividida por 1.000.
		Assentos per capita	Principalmente em instituições de ensino superior, a biblioteca é o lugar físico onde os alunos se encontram para estudar sozinhos ou em grupos. Avaliar o número de locais de trabalho com equipamentos adequados será uma das questões mais importantes para a satisfação do usuário.	O número de assentos fornecidos para leitura e trabalho na biblioteca é definido em relação ao número de pessoas da população a ser atendida dividido por 1.000.
		Equipe per capita	Avalia o número de membros da equipe da biblioteca em relação à população a ser atendida.	Os membros da equipe são calculados e também os membros da população a ser servida são contados como pessoa. Assim, alunos em tempo parcial ou funcionários em instituições acadêmicas serão contados cada um como uma pessoa. O número de funcionários é definido em relação ao número da população a ser atendida, dividida por 1.000.
		Horário de funcionamento em relação à demanda	Avalia a correspondência do horário de funcionamento atual de uma biblioteca com os horários que os usuários esperam.	Uma pesquisa é entregue a uma amostra aleatória de usuários ao entrar ou sair da biblioteca ou é colocado no site um questionário sobre a satisfação com os horários de funcionamento atuais e deve fornecer a opção de nomear horários adicionais em que a biblioteca deve ser aberta.
	Recursos	Disponibilidade de títulos obrigatórios	Avalia em que medida a coleção da biblioteca contém o que é exigido pelos usuários e pelos cursos e também em que medida os títulos exigidos pelos usuários estão realmente disponíveis para eles.	Uma amostra de usuários que procuram itens específicos na coleção é solicitada a preencher um formulário com o (s) título (s) que buscavam. Os usuários também devem observar se a pesquisa foi bem-sucedida, pois isso ajudará no acompanhamento do título pelo bibliotecário. Títulos duplicados são removidos da amostra. Os títulos são então verificados no catálogo e o sistema automatizado para verificar se estão na coleção disponível e também se estão nas estantes.
		Porcentagem de sessões rejeitadas	Avalia se o número de licenças para um banco de dados é suficiente para a demanda do usuário.	As informações serão obtidas basicamente de duas fontes: as estatísticas de uso para bancos de dados on-line, conforme fornecido pelo suporte do banco de dados e dados extraídos dos pacotes de estatísticas que são parte integrante da maioria dos servidores que controlam o acesso a bancos de dados locais. Para cada serviço eletrônico, a porcentagem de sessões rejeitadas deve ser calculada e interpretada separadamente.

DIMENSÃO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DEFINIÇÃO	MÉTODO
		Disponibilidade imediata	A porcentagem de empréstimos imediatos do total de empréstimos durante um período especificado, usualmente um ano. Os empréstimos, no sentido deste indicador, são transações de empréstimo de itens físicos para um usuário. Empréstimos imediatos, no sentido deste indicador, são empréstimos em que os usuários recebem o item solicitado diretamente, seja pelo usuário obtendo o item em acesso aberto às prateleiras ou a biblioteca entregando o item de prateleiras fechadas.	Os elementos de dados envolvidos, nomeadamente número de empréstimos, número de reservas, número de empréstimos interbibliotecas recebidos pela biblioteca, são facilmente obtidos no estatísticas anuais da biblioteca. Para o número de empréstimos imediatos, calcule o número de todos os empréstimos durante um tempo especificado, geralmente um ano, e deduz o número de reservas no mesmo período. Para o número de empréstimos totais, os empréstimos interbibliotecas recebidos pela biblioteca são adicionados ao número de todos os empréstimos durante um período especificado, geralmente um ano.
	Acessos	Acesso direto da página inicial	Avalia se a página inicial leva diretamente, rapidamente, com terminologia adequada, para as informações necessárias e sem vícios e, portanto, serve como uma sinalização eficiente.	Um pequeno grupo de especialistas simula o comportamento do usuário ao buscar informações específicas por meio de cada página. O primeiro passo é definir os serviços e informações mais importantes para a clientela da biblioteca. Para bibliotecas acadêmicas, o conjunto pode incluir os seguintes tópicos: Possíveis termos para localização do serviço / informação; Endereço da biblioteca; Endereço, localização, visite-nos; possíveis cabeçalhos gerais: sobre nós, contatos; possíveis títulos gerais: contatos, visita à biblioteca, horário de funcionamento; Catálogo on-line, Catálogos, pesquisa (com explicação); serviço de empréstimo circulação; possível título geral: use; registro, adesão, como aderir; conta de usuário; registro de empréstimos, renovações, cheques de empréstimos, ver meu registro;

Fonte: Elaborado pelo autor com base em ISO 11620 (2014) e POLL e BOEKHORST (2007).

DIMENSÃO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DEFINIÇÃO	MÉTODO
Eficiência	Custos por Uso	Custo por usuário	As despesas operacionais ou recorrentes totais da biblioteca durante o relatório de um ano dividido pelo número de usuários ativos na população a ser atendida. As despesas operacionais totais incluem despesas para: aquisições (incluindo licenças); equipe; operações e manutenção de computadores e rede, licenças de software e telecomunicações; reparos ou substituição de equipamentos existentes e outros itens como registros de catalogação, cópia, postagem, promoção de serviços vícios, seguros, transporte, consultoria etc.	Como estimativa do custo por usuário, o número de usuários ativos na população deve ser usado. Usuários ativos são os registrados que pediram emprestado pelo menos um item durante o ano passado. O "custo por usuário" é calculado dividindo as despesas operacionais totais pelo número de tomadores ativos da população a ser atendida.
		Custo por visita	Para medir a relação custo-eficácia, as despesas de uma biblioteca podem ser definidas em relação a sua saída. Enquanto o indicador custo por usuário compara as despesas com os usuários, este indicador define as despesas da biblioteca em relação a visitas à biblioteca. Podem ser visitas físicas ou visitas virtuais. Ambas as formas de "visitas" juntas podem ser vistas como uma medida de uso dos serviços da biblioteca e assim como um direcionador de custos para as despesas. Portanto, este indicador calcula o total número de visitas físicas + virtuais, a fim de avaliar o custo de um usuário "entrada biblioteca".	Calcule as despesas operacionais totais da biblioteca durante o ano de referência. Conte o número de visitas físicas e virtuais durante o mesmo tempo. Para os métodos de contagem, compare o indicador "Visitas à biblioteca per capita". Para calcular o custo por visita, as despesas operacionais totais são divididas pelo número de visitas físicas + virtuais.
	Custos de coleta	Custo por documento processado	Avalia os custos de pessoal dos procedimentos de processamento de documentos adquiridos e com isso a eficiência dos processos.	A biblioteca escolhe um período de amostragem com carga de trabalho normal. Como os membros da equipe costumam estar envolvidos em várias tarefas, o tempo que gastam no processamento deve ser registrado durante o período de amostragem. O tempo gasto no processamento por todos os funcionários durante o período de amostragem é calculado em horas. As horas são então multiplicadas pelo custo por hora de trabalho (salários divididos pelo tempo de trabalho regular do pessoal relevante) para obter os custos de processamento de pessoal. O número de documentos processados durante o período de amostragem é registrado. O custo por documento processado é calculado dividindo os custos de pessoal de processamento durante o período de amostragem pelo número de documentos processados durante o mesmo período.

DIMENSÃO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DEFINIÇÃO	MÉTODO
		Custo por download ou Acesso	O indicador avalia a relação custo-benefício da coleção eletrônica da biblioteca em uma base de títulos para que a biblioteca possa decidir em intervalos regulares se ainda está disposta a aceitar o custo por uso ou se decide cancelar um recurso. Os custos de um recurso eletrônico consistem em sua assinatura ou licenciamento. Excluem-se as compras pontuais de recursos eletrônicos.	Para começar, a coleta eletrônica deve ser verificada para aquelas fontes pelas quais as taxas de acesso são pagas em intervalos regulares. Para cada recurso eletrônico para o qual os pagamentos são feitos regularmente, os custos por ano são calculados e divididos pelo número de downloads ou acessos para esse recurso durante o mesmo período.
		Velocidade de aquisição	Avalia o número médio de dias entre a data em que a biblioteca solicita um documento e a data em que o documento é recebido na biblioteca.	A biblioteca escolhe um período de amostra. Para cada documento recebido pela biblioteca dentro deste período, o dia do pedido, o dia do recebimento e são registrados o nome do fornecedor, seja a partir da aquisição informatizada no sistema ou dos formulários de pedido, licitações e registros semelhantes. Para cada fornecedor, os títulos são classificados de acordo com o número de dias decorridos entre o pedido e a entrega.
		Velocidade de processamento de mídia	Mede o número médio de dias entre a data em que um documento chega à biblioteca e a data em que está disponível para uso, geralmente nas prateleiras ou no servidor. Os dias são contados em dias úteis, não em dias corridos. Os procedimentos de processamento incluem aquisição, catalogação descritiva, encadernação, processamento físico e estantes. O indicador avalia se os procedimentos de processamento são eficientemente organizados e que prioridade a biblioteca dá à velocidade dos serviços.	A biblioteca escolhe um tempo de amostragem com atividade normal. Para todos os itens que chegam, as datas dos processos são anotadas em uma folha de registro. Cada membro da equipe que processa o item é solicitado a anotar a data exata após manusear o documento. Para cada item, calcule o número de dias úteis entre a chegada e disponibilidade para uso. Classifique os itens de acordo com o número de dias decorridos. A velocidade média de processamento é o número de dias que está no meio da lista de classificação.
		Produtividade dos funcionários no processamento Técnico	Demonstra a produtividade geral dos funcionários através do processamento de mídia. O indicador é útil para comparações ao longo do tempo. Deve ser medido individualmente e em equipe.	Conte o número de mídias processadas durante um período especificado, geralmente um ano, incluindo todos os formatos. Calcule o número de funcionários que estão envolvidos na aquisição e catalogação descritiva das mídias adquiridas. A contagem inclui todos os funcionários, seja permanente ou temporário. O número de mídia processada é dividido pelo número de funcionários envolvidos na aquisição e catalogação.
		Velocidade de empréstimo	Avalia se os serviços de recuperação e empréstimo da biblioteca são organizados de forma eficiente. O tempo médio entre o momento em que um usuário solicita um item e o momento em que o item está disponível no balcão de atendimento. O tempo é contado em horas e minutos, considerando apenas as horas de trabalho dos serviços de recuperação e o departamento de empréstimos.	A biblioteca escolhe um tempo de amostragem com atividade normal para uma amostra aleatória de documentos armazenados e solicitados por uma nota do usuário, registrando a data e a hora da solicitação e a data e a hora em que o item estará disponível na emissão. Esses dados estarão disponíveis no sistema de circulação da biblioteca.

Fonte: Elaborado pelo autor com base em ISO 11620 (2014) e POLL e BOEKHORST (2007).

Este produto tem como objetivo elaborar documento técnico para a gestão das bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) sugerindo e orientando sobre o uso de indicadores de avaliação, com base na ISO 11620 (2014) e nas diretrizes da IFLA, de modo a contribuir com o processo melhorias nas bibliotecas da UFPB.