

Recebido em: 24/02/2022

Aceito em: 22/06/2022

Indicadores para avaliação de bibliotecas universitárias

Lussara Ribeiro Vieira¹

Alexandre Nascimento de Almeida²

Resumo: O objetivo do trabalho é de propor um conjunto de indicadores para avaliação das bibliotecas universitárias por meio da percepção de especialistas. Os dados foram obtidos por meio da aplicação de questionário eletrônico em dois momentos: 1) especialistas indicaram abertamente indicadores úteis para a avaliação das bibliotecas universitárias; 2) especialistas quantificaram a relevância dos indicadores levantados previamente. Com os dados quantitativos, aplicou-se o teste estatístico de Mann-Whitney para hierarquizar os indicadores quanto a sua relevância. Os resultados apresentaram indicadores importantes para o monitoramento das bibliotecas universitárias e que não têm sido utilizados nas avaliações do Ministério da Educação do Brasil. Os especialistas indicaram medidas que abrangem as várias dimensões que integram uma biblioteca universitária, destacando oito indicadores que abordam a qualidade da prestação de serviços, avaliam o ambiente físico e, por fim, envolvem ferramentas de controle da informação. Com um processo de avaliação limitado, a gestão é comprometida e a missão das bibliotecas universitárias acaba não sendo plenamente alcançada.

Palavras-chave: gestão da informação; gestão de bibliotecas universitárias; indicadores de desempenho.

1 INTRODUÇÃO

O gerenciamento de bibliotecas por meio de abordagens intuitivas ignora a realidade de que hoje uma biblioteca é mais complexa do que no passado, envolvendo variáveis humanas que, muitas vezes, impedem a biblioteca de fornecer serviços de qualidade. Sem informações objetivas sobre um serviço prestado, as bibliotecas não vão conseguir perceber que estão longe de um desempenho com excelência e não terão motivos ou incentivos para realização de mudanças (MATTHEWS, 2018).

As Bibliotecas Universitárias – BUs deixaram de ser apenas um repositório de informação, passando a trabalhar com políticas que focam a satisfação do usuário e a melhoria de processos, assim ampliando a sua contribuição na formação dos estudantes e nas pesquisas

¹Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas (PPGP) da Universidade de Brasília (UnB). E-mail: lussara@gmail.com. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4056-9889>

²Professor do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública (PPGP) da Universidade de Brasília (UnB). E-mail: alexalmeida@unb.br. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-9113-0729>



universitárias. Portanto, constituem-se em setores estratégicos engajados na dinâmica institucional que precisam submeter-se aos processos avaliativos com fins de melhoria contínua para assegurar a qualidade dos seus serviços, assim atraindo estudantes e professores (LUBISCO, 2007).

Uma vez decidido pela avaliação, o desafio passa a ser a definição e escolha dos instrumentos de medidas a serem utilizados, os indicadores. Segundo Rozados (2005, p. 63), “para poder eleger indicadores deve-se ter uma concepção precisa das organizações e dos sistemas a serem gerenciados, fato este que pode apresentar diferentes níveis de facilidade ou complexidade”. Para a autora, ainda que em unidades e serviços de informação seja pouco empregado, a importância do uso de indicadores é inegável.

Conforme Lubisco (2007), o processo de avaliação das bibliotecas no Brasil não é capaz de demonstrar a eficácia ou ineficácia dos sistemas de gestão das bibliotecas e nem o impacto das bibliotecas nos cursos das instituições de ensino superior, a autora reflete sobre a falta de qualidade dos indicadores utilizados no país. Ainda sobre a qualidade dos indicadores utilizados para avaliar bibliotecas no Brasil, Almeida *et al.* (2020) concluiu que os indicadores utilizados pelo Ministério da Educação – MEC no Brasil não são os principais quando se pensa numa avaliação ideal de biblioteca universitária, identificando problemas de validade e estabilidade das medidas. Diante desse contexto, o objetivo do trabalho foi propor um conjunto de indicadores para avaliação das BUs no Brasil por meio de uma pesquisa com especialistas.

No contexto da Biblioteconomia e da Gestão da Informação, o estabelecimento de indicadores concretos para as BUs são instrumentos essenciais nas atividades de monitoramento e avaliação, permitindo o acompanhamento do alcance de metas, a identificação dos avanços conseguidos, melhorias de qualidade, dentre outros aspectos.

2 APORTE TEÓRICO

A utilização de indicadores para avaliação de recursos de informações é destacada no trabalho de Rozados (2005). A autora ressaltou a importância do uso de indicadores para a tomada de decisão, avaliação e gestão de recursos de informação, bem como recomendou a sua adoção junto aos cursos da área de Ciência da Informação.

Bezerra (2010) abordou a complexidade de avaliar as bibliotecas, refletindo que essa avaliação não pode ser apenas para cumprir uma exigência legal.

É preciso introduzir o entendimento de avaliação nas bibliotecas universitárias. Esse processo é bastante complexo e exige que os administradores tenham conhecimento não apenas na área de Biblioteconomia, mas também habilidades gerenciais, conhecimento sobre as finalidades da universidade e da educação superior, o significado das políticas públicas e programas em educação, entre outros (BEZERRA, 2010, p. 78).

Da mesma forma que Bezerra (2010), para Tutikian e Suñé (2011, p. 14), “emerge a urgência e a pertinência de se pensar num modelo de avaliação das bibliotecas universitárias mais completo do que o utilizado pelo sistema”. Para as autoras, a biblioteca não pode ser vista como um órgão à parte, mas como parte do todo, como elemento essencial para o desenvolvimento do ensino e da pesquisa nas instituições de ensino superior.

Lubisco (2007), abordando o sistema de avaliação das bibliotecas brasileiras, apontou a falta de conhecimento das bibliotecas por parte dos responsáveis por essa avaliação, seja nas comissões do governo ou nas de colegiado de curso, destacando a falta de bibliotecários nessas comissões. Para Lubisco (2007, p. 350), “os membros das comissões de avaliação, por não conhecerem os princípios de biblioteconomia que regem as funções das bibliotecas universitárias, interpretam inadequadamente e subjetivamente os aspectos a serem avaliados”.

Em investigação sobre os sistemas de avaliação de bibliotecas em Cuba, Batista *et al.* (2012), tal como Lubisco (2007), encontraram resultados desanimadores. Segundo Batista *et al.* (2012, p. 171), “embora tenham sido realizadas avaliações de serviços e / ou usuários sob vários indicadores, faltam esforços no sentido de avaliar a biblioteca como um todo e a partir de metodologias efetivas”. Rafiet *al.* (2020), a partir de dados de 339 gestores de bibliotecas em 190 universidades do Paquistão, identificaram que a falta de competência da alta administração é decisiva para uma avaliação pouco efetiva das bibliotecas.

McCaffrey (2012) aponta para um avanço nos sistemas de avaliação de bibliotecas a partir do ano 2000, destacando a adoção da ferramenta LibQUAL na América do Norte e no Reino Unido e, mais tarde, expandido para Irlanda. A partir de vinte e dois indicadores o LibQUAL busca medir a diferença entre a expectativa do cliente e sua experiência com a prestação do serviço abordando três dimensões: 1) valor afetivo do serviço, 2) controle da

informação e 3) biblioteca como lugar (BRITO & VERGUEIRO, 2013). Segundo Voorbij(2012), o LibQUAL já se encontra implementado em mais de mil bibliotecas no mundo, porém ainda não há registro de seu uso no Brasil.

Além do LibQUAL, pode-se citar outras formas de avaliação, cada uma a sua maneira e utilizando diferentes critérios e indicadores (REBELLO, 2004; IGAMI; SAMPAIO & VERGUEIRO, 2005; FREITAS *et al.*, 2008; ELIZALDE, 2009; TARANGO & HERNANDEZ OROZCO, 2009). Dentro de uma padronização global, pode-se citar a norma ISO 11620:1998, essa estabeleceu trinta e quatro indicadores para avaliação das bibliotecas (ISO, 1998).

No contexto brasileiro, Almeida *et al.* (2020) avaliaram os indicadores do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes – ENADE do Ministério da Educação para avaliação das Bibliotecas Universitárias no Brasil. Os autores concluíram que são indicadores importantes, porém não apresentaram propriedades de estabilidade e validade, características essenciais para a qualidade de qualquer indicador.

Embora todos os autores supracitados destaquem a importância da utilização de indicadores na avaliação das bibliotecas, é preciso reconhecer que uma avaliação pode ser mal utilizada. Nesse aspecto, Matthews (2018) destacou alguns obstáculos, refletindo que uma avaliação pode: 1) ter uma agenda política oculta; 2) examinar apenas componentes de um programa que geram resultados positivos, não observando o programa como um todo; 3) esconder falhas ou limitações de programas ou serviços; 4) atrasar medidas de curto prazo, tendo em vista o longo tempo gasto na elaboração do projeto de avaliação, definição dos indicadores, coleta e análise de dados; 5) ser sabotada pela equipe que se recusa a coletar dados da maneira prescrita e, assim, distorcer os resultados; 6) ser reprimida pela equipe de gestão devido a receios que a avaliação mostre que os recursos estão sendo desperdiçados ou mal aplicados; 7) ter falhas porque os envolvidos na avaliação não receberam o treinamento adequado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Fonte A proposição dos indicadores para avaliação das BUs ocorreu por meio da consulta a especialistas, todos com experiência em gestão de bibliotecas, via aplicação de questionário eletrônico. O pré-requisito estabelecido na seleção dos especialistas foi de uma

experiência mínima de um ano como gestor em BUs. Trata-se de uma pesquisa aplicada, exploratória e do tipo *survey*, e que adota uma abordagem quali-quantitativa para análise dos dados.

O procedimento de combinação das abordagens qualitativa e quantitativa na análise dos dados é tipificado por Alami et al. (2010) como pesquisa qualitativa pós-quantitativa. Segundo Alami et al. (2010, p. 52) esse tipo de pesquisa “auxilia a interpretar uma pesquisa quantitativa”, por meio da utilização de informações microssociais para ilustrar ou esclarecer fenômenos observados na escala macrossocial.

O grupo de especialistas consultados foi composto por bibliotecários das vinte universidades federais do Brasil melhor conceituadas, de acordo com o Índice Geral de Cursos (IGC), e das duas melhores instituições de Ensino Superior privadas do Distrito Federal, conforme o mesmo indicador. Os profissionais foram convidados pessoalmente, via *e-mail* e redes sociais, alcançando um grupo de vinte e oito especialistas que manifestaram interesse em participar da pesquisa.

A aplicação do questionário ocorreu por *e-mail* em dois momentos. No primeiro momento, foi pedido ao grupo de especialistas indicarem abertamente medidas que consideram úteis na avaliação das BUs, similar ao método *brainstorming* (tempestade de ideias) para identificar o maior grupo de indicadores possíveis. Os indicadores propostos serviram para estruturar um segundo questionário, sendo acrescentando a eles os indicadores utilizados pelo ENADE para enriquecer a análise.

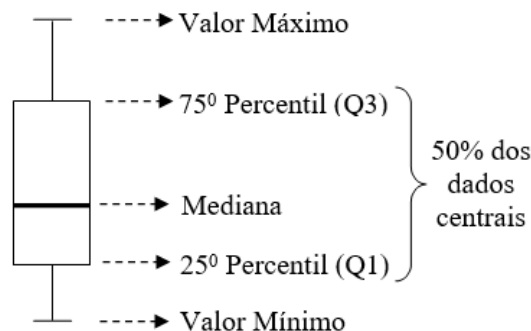
Os indicadores do ENADE consideram a percepção dos estudantes quanto a atualização do acervo de livros e de periódicos, a quantidade de exemplares disponíveis dos livros mais utilizados nos seus respectivos cursos, o horário de funcionamento da biblioteca e a sua frequência de uso da biblioteca.

O segundo questionário foi aplicado em um segundo momento, onde foi pedido aos especialistas indicarem o grau de relevância de todos os indicadores previamente identificados, atribuindo uma nota entre 1 a 5 conforme a seguinte escala ordinal: 1 – Indicador Irrelevante; 2 – Indicador Pouco Relevante; 3 – Indicador Nem Irrelevante e Nem Relevante; 4 – Indicador Relevante; e 5 – Muito Relevante. No segundo momento, também foi disponibilizado um espaço aberto para os especialistas justificarem as suas notas.

As respostas dos especialistas que mediram o grau de relevância dos indicadores foram apresentadas por meio do gráfico Box Plot ou Diagrama de Caixas. O gráfico Box Plot

apresentou as seguintes informações: a mediana dos dados; os valores mínimo, máximo e discrepante (*outliers*) das observações; a dispersão e assimetria dos dados por meio do tamanho e posicionamento de uma caixa que contém 50% das observações centrais (Figura 1).

Figura 1: Interpretação do gráfico Box Plot



Fonte: Favero e Belfiore (2017)

Por fim, comparou-se o grau de relevância entre os indicadores propostos pelo teste não-paramétrico U de Mann-Whitney, permitindo identificar o grupo de indicadores mais importantes para avaliação das BUs conforme a percepção dos especialistas consultados. O nível de significância adotado foi de 5% para o teste U bicaudal.

Os testes estatísticos foram realizados com o software SPSS® (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 20, o procedimento de cálculo do teste U de Mann-Whitney pode ser encontrado em Favero e Belfiore (2017).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os indicadores utilizados pelo ENADE e propostos pelos especialistas com suas respectivas siglas se encontram no Quadro 1. Os resultados dos gráficos Box Plot para a opinião dos especialistas sobre o grau de relevância dos indicadores usados pelo ENADE e dos propostos para avaliação das bibliotecas universitárias se encontram na Figura 2.

Quadro 1: Indicadores propostos pelo ENADE e pelos especialistas consultados

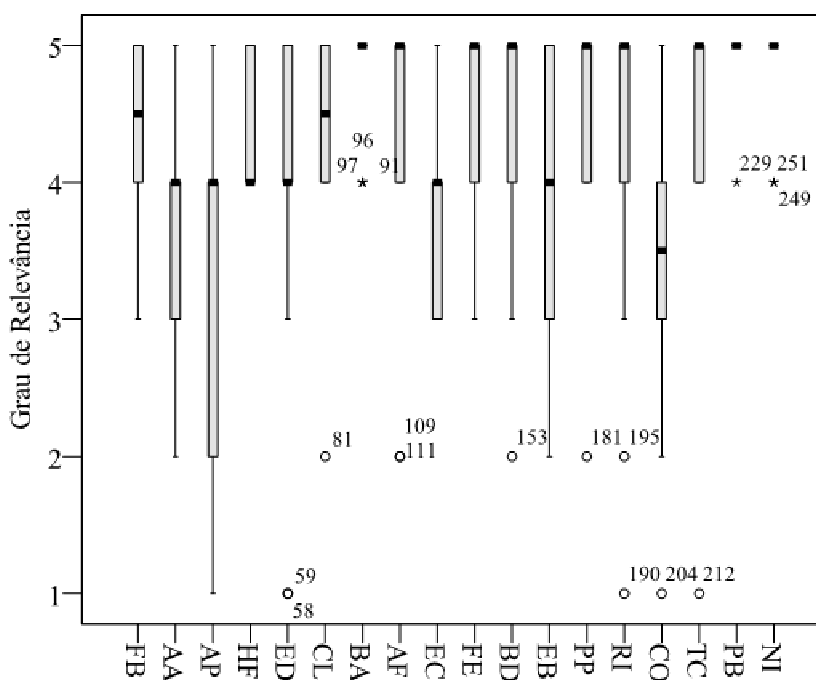
Sigla	Indicador	Origem
FB	Frequência de uso da biblioteca	ENADE
AA	Atualização do acervo de livros	
AP	Atualização do acervo periódicos	
HF	Horário de funcionamento	
ED	Exemplares disponíveis	
CL	Boas condições para leitura	Especialistas

BA	Biblioteca com ambiente acessível	consultados
AF	Ambiente físico adequado	
EC	Espaço de convivência	
FE	Frequência para estudar/ler	
BD	Acesso às bases de dados	
EB	Uso de e-books	
PP	Uso do Portal da Capes	
RI	Uso do Repositório Institucional	
CO	Uso do COMUT	
TC	Participação em treinamentos/capacitação	
PB	Profissionais da biblioteca eficientes	
NI	Atendimento das necessidades informacionais	

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Exceto para CO (Uso do COMUT), aparentemente com uma importância ligeiramente inferior ao atributo “relevante”, dado o valor de sua mediana, todos os outros indicadores foram julgados acima desse grau de relevância. Em outras palavras, de forma absoluta, todos os indicadores propostos foram caracterizados como relevantes (Figura 2).

Figura 2: Percepção da relevância dos indicadores usados pelo ENADE e propostos pelos especialistas para a avaliação das bibliotecas universitárias



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Nota: FB (Frequência de uso da biblioteca); AA (Atualização do acervo de livros); AP (Atualização do acervo periódicos); HF (Horário de funcionamento); ED (Exemplares disponíveis); CL (Boas condições para leitura); BA (Biblioteca com ambiente acessível); AF (Ambiente físico adequado); EC (Espaço de convivência); FE (Frequência para estudar/ler); BD (Acesso às bases de dados); EB (Uso de e-books); PP (Uso do Portal da Capes); RI (Uso do Repositório Institucional); CO (Uso do COMUT); TC (Participação em treinamentos/capacitação); PB (Profissionais da biblioteca eficientes); NI (Atendimento das necessidades informacionais)



A análise gráfica pelo Box Plot possibilitou uma leitura inicial dos resultados, porém não permite inferências sobre os mesmos. Para tanto, aplicou-se o teste U que diferenciou a relevância dos indicadores em sete grupos de variáveis. Os grupos foram hierarquizados em uma escala decrescente de relevância a partir de 153 testes, realizados para cada par de indicador. O Grupo 1 foi composto pelos indicadores percebidos como os mais relevantes e o Grupo 7 os menos relevantes, onde as variáveis dentro de cada grupo não apresentaram diferença estatisticamente significativa na percepção dos especialistas consultados. Conforme o Quadro 2, os sete grupos definidos pelo teste U foram interpretados e classificados em três grandes grupos de indicadores:

1. Indicadores mais Relevantes: PB, NI, BA, PP, TC, FE, AF e BD.
2. Indicadores com Relevância Intermediária: FB, CL, RI e HF.
3. Indicadores menos Relevantes: EB, ED, EC, AP, AA e CO.

Quadro 2: Grupos divididos pelo grau de relevância

Grupos						
Maior Relevância			▶ Menor Relevância			
1	2	3	4	5	6	7
PB						
NI	NI					
BA	BA					
PP	PP	PP				
TC	TC	TC				
FE	FE	FE	FE			
AF	AF	AF	AF	AF		
BD	BD	BD	BD	BD		
	FB	FB	FB	FB		
	CL	CL	CL	CL		
	RI	RI	RI	RI	RI	
		HF	HF	HF	HF	
		EB	EB	EB	EB	EB
			ED	ED	ED	ED
				EC	EC	EC
					AP	AP
					AA	AA
						CO

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Nota: FB (Frequência de uso da biblioteca); AA (Atualização do acervo de livros); AP (Atualização do acervo periódicos); HF (Horário de funcionamento); ED (Exemplares disponíveis); CL (Boas condições para leitura); BA (Biblioteca com ambiente acessível); AF (Ambiente físico adequado); EC (Espaço de convivência); FE (Frequência para estudar/ler); BD (Acesso às bases de dados); EB (Uso de e-books); PP (Uso do Portal da Capes); RI (Uso do Repositório Institucional); CO (Uso do COMUT); TC (Participação em treinamentos/capacitação); PB (Profissionais da biblioteca eficientes); NI (Atendimento das necessidades informacionais)

No grupo dos indicadores menos relevantes, foi possível notar a presença de três já utilizados pelo ENADE: AA (Atualização do acervo de livros), AP (Atualização do acervo de



periódicos) e ED (Exemplares disponíveis). A análise das justificativas dadas para as notas atribuídas a esses indicadores estiveram relacionadas a ressalvas quanto a utilização desses indicadores:

“O quesito é relevante, porém, seria necessário verificar se o aluno realmente entende o que significa um acervo atualizado, pois pode ser que ele desconheça todos os recursos, produtos e serviços da biblioteca” (Especialista Consultado 6)

“Os alunos podem confundir atualização com livros novos” (Especialista Consultado 12)

“[O indicador] mostra a familiaridade do aluno com o acervo, mas o aluno ainda não é considerado um especialista”

“É interessante conhecer a visão do aluno, mas há outras formas de obtenção destes dados” (Especialista Consultado 2)

Essas observações indicam que o que está em jogo não é o conteúdo do indicador e sim o método de mensuração, sugerindo uma preferência pela utilização de outros métodos para a avaliação desses indicadores que não seja a percepção dos usuários, como é feito pelo ENADE. O receio pode ser baseado no fato do aluno muitas vezes desconhecer como utilizar a biblioteca, buscar ou encontrar um livro que esteja precisando. Silva e Rados (2002) salientam que essa dificuldade, que nada mais é do que o fruto da falta de comunicação e informação, pode levar o usuário a reclamar de todo o serviço prestado. Um usuário que tem dificuldade de encontrar os livros que deseja, tenderá a ter uma percepção ruim do acervo.

No caso dos acervos de livros e periódicos, por exemplo, as formas de avaliação mais utilizadas são feitas por meio de métodos quantitativos relacionados ao tamanho e crescimento do acervo. Na maioria das vezes, esse tipo de avaliação não apresenta custos e é de fácil acesso, pois pode ser feita por meio dos relatórios gerados pelos sistemas de gerenciamento. Bezerra (2010) também destaca que uma boa avaliação de acervos utiliza “critérios e métodos que possibilitem determinar o grau de adequação do acervo às bibliografias das unidades curriculares”. Métodos qualitativos também são utilizados, entretanto, recomenda-se que sejam baseados no julgamento de especialistas, no uso de bibliografias como padrão e na análise do uso real (LANCASTER, 2004).

No grupo de relevância intermediária, encontram-se outros dois indicadores utilizados pelo ENADE: FB (Frequência de uso da biblioteca) e HF (Horário de funcionamento). Esses indicadores são relevantes, porém a presença de CL (Boas condições para leitura) no mesmo grupo também reflete a importância atribuída ao uso da biblioteca física, como foi observado em algumas justificativas:

“Apesar da possibilidade do aluno acessar a maioria dos serviços digitais é importante a presença do aluno na biblioteca para conhecer todas as opções de serviço que ele pode ter e principalmente o acesso a bibliografia básica (que é impressa)” (Especialista Consultado 16)

“Considero muito relevante pois os resultados (desempenho) podem estar intimamente relacionados à frequência de uso da biblioteca” (Especialista Consultado 22)

“Considero relevante porque se o índice de frequência geral à Biblioteca for muito baixo haverá um reflexo direto no desenvolvimento do aluno e na qualidade do ensino. Podendo identificar aí um dos possíveis fatores de insucesso do alunado” (Especialista Consultado 4)

O surgimento da tecnologia de informação aumentou o uso da biblioteca física, contrariando as previsões que ela se tornaria algo obsoleto (BAILIN, 2011), pois possibilitou disponibilizar uma nova gama de serviços e recursos informacionais. Bons resultados nesse tipo de indicador sugerem que a biblioteca é reconhecida como espaço importante na vida acadêmica do alunado. Carvalho e Dominguez (2012) realizaram um estudo com a avaliação de usuários sobre a qualidade de uma biblioteca universitária em Portugal. Um dos pontos abordados constatou que o extenso horário de funcionamento da BU, foi considerado pela maioria dos alunos como um fator que influencia diretamente os trabalhos acadêmicos.

Ainda nesse grupo de relevância intermediária, também merece destaque o indicador RI (Repositórios Institucionais). Os Repositórios Institucionais “armazenam, disseminam e tornam visível a produção acadêmica e científica de uma dada comunidade, em texto integral e em acesso aberto (ressalvando-se as exceções), com o intuito de difundir e partilhar, permitindo a sua utilização e reutilização” (SIMÕES *et al.*, 2015, p. 3). Um repositório contribui para o desenvolvimento e comunicação dos resultados das investigações produzidas pela instituição a que pertence, por isso são amplamente apoiados pelas universidades (SIMÕES *et al.*, 2015). Mais de 70% dos repositórios existentes hoje no Brasil são ligados às instituições de ensino superior (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2020), o que justifica a importância dada a esse indicador.

Apesar da relevância atribuída a praticamente todos os dezoito indicadores e já que se faz importante “estabelecer um número equilibrado de indicadores que enfoquem os aspectos essenciais do que se quer medir” (BRASIL, 2011, p. 19), o teste U permitiu a obtenção de um conjunto final mais parcimonioso de indicadores, sendo possível, dentre os dezoito indicadores analisados, identificar os oito com maior grau de relevância: PB, NI, TC, BA, AF, FE, PP e BD. Pois, conforme abordado por Ferreira e Tenório (2010), quem quer medir tudo não mede nada.

Relacionados à prestação de serviço, ou seja, com as interações entre usuário e a equipe de trabalho, aparecem os indicadores PB (Profissionais da biblioteca eficientes), NI (Atendimento das necessidades informacionais), TC (Participação em treinamento/capacitação). A relevância atribuída a eles deve-se ao fato desses indicadores serem considerados determinantes dentro da missão das bibliotecas. Satisfazer o usuário é uma das questões relativas à eficácia que devem ser consideradas no trabalho de qualquer unidade de informação (ALMEIDA, 2005). A biblioteca e o usuário não podem ser colocados exclusivamente nos papéis de emissor e receptor. “Deve-se dar audiência ao usuário para planejar serviços que satisfaçam suas necessidades e expectativas” (BEZERRA, 2010, p. 74).

Tratando-se de BUs, a preocupação com a qualidade do serviço oferecido deve ser ainda maior, “pois os usuários necessitam da informação nos processos de ensino, pesquisa e extensão, sendo imprescindível sua avaliação constante para adequar e atualizar seus produtos e serviços na mesma velocidade que os clientes os demandam” (COZIN & TURRINI, 2008, p. 113). Essa preocupação não pode, nem deve ser única e exclusiva dos níveis gerenciais. Pelo contrário, a responsabilidade recai sobre os que se encontram na linha de frente e atuam no nível operacional, pois são eles que fazem a interação direta com o usuário final do serviço (NASCIMENTO & CAMPOS, 2014).

Além disso, o bom desempenho desses indicadores exerce influência sobre outras variáveis. Por exemplo, a capacitação e o treinamento dos usuários influenciam a avaliação da biblioteca como um todo, pois quando o usuário conhece o funcionamento da unidade e sabe como utilizar os recursos disponíveis, é possível que ele ignore falhas visíveis como uma má instalação física (SILVA & RADOS, 2002).

Já os indicadores BA (Biblioteca com ambiente acessível), AF (Ambiente físico adequado), FE (Frequência para estudar/ler) estão relacionados ao espaço e aos aspectos físicos da biblioteca e se mostram tão importantes quanto os acervos, as instruções e os conselhos dados aos usuários (SELLERS & GRAGG, 2012), sendo cada vez mais importante para o suporte das diferentes necessidades dos alunos quando se considera a biblioteca um espaço de aprendizagem (SEUNG & TAE, 2015). Historicamente, o conteúdo oferecido nas prateleiras de uma biblioteca era o centro das atenções, já que era por ele que o usuário a frequentava. Com o advento do acesso eletrônico, a importância da biblioteca está mudando

do seu conteúdo para a forma como os estudantes a utilizam e aprendem em seu espaço (MONTGOMERY, 2013).

Atualmente, a preocupação com o espaço físico deve estar centrada nos usuários e em suas necessidades, deve exercer a função de centro de inclusão social promovendo o acesso equitativo à informação e aos recursos tecnológicos a todas as pessoas da comunidade a que serve, dando prioridade às que possuem algum tipo de limitação, sejam elas econômicas, físicas ou de qualquer outra ordem (FELICIE SOTO, 2007). Nesse contexto, nota-se a importância do entendimento de como o usuário percebe o espaço físico que lhe é oferecido e se esse atende suas necessidades, sejam elas informacionais ou não.

Por último, completando o grupo dos indicadores mais relevantes, têm-se PP (Uso do Portal da Capes) e BD (Acesso às bases de dados). Esses indicadores possuem ligação com os novos recursos tecnológicos disponibilizados pelas BUs e tem sido importantes fontes de informação científica que revolucionaram a forma de acesso aos artigos científicos e o modo de fazer pesquisa acadêmica.

O Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) foi lembrado pelos participantes da pesquisa nas suas justificativas abertas: “O conteúdo disponibilizado no Portal de Periódicos da CAPES é excelente”, “Hoje, o Portal da Capes, consegue acompanhar a atualização da grande maioria dos títulos”, “A UFRJ é usuária plena do Portal CAPES portanto está permanentemente atualizada em suas coleções de periódicos”. Tal como sugerido para Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, essa tendência também é notada na biblioteca central da Universidade de Brasília – UnB, onde nos últimos anos, o número de acessos tem aumentado substancialmente e já ultrapassa os 2 milhões de acessos por ano (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2019).

A relevância atribuída a esses indicadores também pode estar ligada ao modo como esses novos recursos informacionais influenciam a qualidade dos serviços oferecidos por uma BU. Como frisa Freitas *et al.* (2008, p. 92), “a qualidade dos serviços prestados em bibliotecas não está atrelada somente ao desempenho dos funcionários e da estrutura física existente nestas, mas também aos recursos computacionais (hardware e software) que compõem o sistema de informação”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A missão das bibliotecas universitárias vai além da guarda e organização de livros, periódicos e outros documentos. As bibliotecas universitárias devem estimular a pesquisa, a discussão em grupo e alimentar o intelecto dos estudantes. Para alcançar um serviço de qualidade, a gestão das bibliotecas deve ser profissional, com definição clara de metas e, essas, serem periodicamente avaliadas por indicadores precisos. Nesse contexto, o objetivo do trabalho foi de propor um conjunto de indicadores para avaliação das bibliotecas universitárias a partir de uma pesquisa com especialistas.

Os resultados indicaram que existem vários aspectos importantes para avaliação das bibliotecas, além dos indicadores já utilizados pelo Ministério da Educação nas avaliações governamentais do Brasil. A visão geral dos participantes da pesquisa sugeriu medidas que abrangem as várias dimensões que integram uma biblioteca universitária, destacando oito indicadores que abordam a qualidade da prestação de serviços, avaliam o ambiente físico e, por fim, envolvem ferramentas de controle da informação.

Não foi objetivo do trabalho avaliar outras propriedades dos indicadores além da sua importância, sugerindo que futuras análises abordem características como: estabilidade, validade, confiabilidade, comparabilidade, entre outras. Além disso, novas pesquisas podem trabalhar com um grupo de especialistas mais heterogêneo, composto não apenas por bibliotecários, mas agregando outros membros da comunidade acadêmica, como professores e alunos. Uma última sugestão seria o trabalho com grupos formados por especialistas de universidades das três esferas de governo (federal, estadual e municipal) e/ou de instituições com diferentes posições nos “rankings” do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP.

REFERÊNCIAS

ALAMI, Sophie; DESJEUX, Dominique; GARABUAU-MOUSSAOUI, Isabelle. **Os Métodos Qualitativos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

ALMEIDA, Alexandre Nascimento de; MARQUES, Lussara Ribeiro Vieira; MIRANDA, Luciana de Oliveira; SOUSA, Jonilto Costa; ÁVILA, Mário Lúcio de. ENADE indicators for the management of university libraries. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo



Horizonte, v. 25, n. 1, p. 205-231, mar., 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/3607>. Acesso em 14 jun. 2022.

BAILIN, Kylie. Changes in academic library space: a case study at the University of New South Wales. **Australian Academic & Research Libraries**, v. 42, n. 4, p. 342-359, 2011. Disponível em: <http://handle.unsw.edu.au/1959.4/51652>. Acesso em 19 out. 2021.

BATISTA, Darlin Salgado; SÁNCHEZ, María Victoria Guzmán; RIVERO, Yaidelyn Macías. La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. **ACIMED**, Ciudad de La Habana, v. 23, n. 2, p. 160-174, abr./jun., 2012. Disponível em: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352012000200006. Acesso em 14 jun. 2022.

BEZERRA, Neiliane Alves. **Avaliação da qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias pelos usuários discentes**. Dissertação (Mestrado profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior). Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/694>. Acesso em 03 dez. 2021.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Técnica de indicadores de desempenho para auditorias. **Boletim do Tribunal de Contas da União – BTCU Especial**, Brasília, ano xlv, n. 3, jan. 2011.

BRITO, Gisele Ferreira de; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LibQUAL+ e suas perspectivas de aplicação no Brasil. **BJIS**, Marília, v. 7, n. Especial, p. 26-46, jul., 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2013.v7esp.03.p25>. Acesso em 13 jun. 2022.

CARVALHO, Maria Margarida Melo de; DOMINGUEZ, Caroline Elizabeth. New challenges for the quality of librarian services delivery in Portugal. **Library Management**, v. 33, n. 4/5, p. 272-291, mai., 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/01435121211242317>. Acesso em 19 out. 2021

COZIN, Sheila Kátia; TURRINI, Ruth Natalia Teresa. Avaliação dos produtos e serviços de uma biblioteca de enfermagem: satisfação do usuário. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 16, n. 4, p. 758-764, ago., 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692008000400017>. Acesso em 04 nov. 2015.

ELIZALDE, Elsa Elena. Estándares para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires. **Información, cultura y sociedad**, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, n. 20, jan./jun., 2009. Disponível em: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402009000100007&lng=es&nrm=iso. Acesso em 09 dez. 2021.

FAVERO, Luiz Paulo; BELFIORE, Patrícia. **Manual de análise de dados**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017

FELICIE SOTO, Ada Myriam. Reflexión sobre el cambio de paradigma en el uso del espacio en las bibliotecas: diez líneas de acción. **Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y Documentación**, Puerto Rico, v. 9, p. 1-16, 2007. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25620541002>. Acesso em 22 out. 2021.

FERREIRA, Rosilda Arruda; TENÓRIO, Robinson Moreira. A Construção de Indicadores de Qualidade no Campo da Avaliação Educacional: Um enfoque Epistemológico. **Revista Lusófona de Educação**, Lisboa, n. 15, p. 71-97, 2010. Disponível em: <https://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/1521>. Acesso em 12 jun. 2022.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, dez., 2008. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652008000300007>. Acesso em 03 out. 2021.

IGAMI, Mery P. Zamudio; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. El uso del Servqual en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 28, n. 2, p. 177-191, jul./dez., 2005. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762005000200008&lng=en&nrm=iso. Acesso em 13 jun. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Repositórios institucionais**. 2020. Disponível em: http://wiki.ibict.br/index.php/Reposit%C3%B3rios_Institucionais. Acesso em 04 nov. 2020.

ISO. Information and documentation — Library performance indicators. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/19552.html>. Acesso em 22 nov. 2020.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 356 p.

LUBISCO, Nidia Maria Lienert. **La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora**. 2007. 439 f. Tese (Doutorado). Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12225/>. Acesso em 10 dez. 2020.

McCAFFREY, Ciara. LibQUAL in Ireland: performance assessment and service improvement in Irish university libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 39, p. 347-350, jul., 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2012.11.036>. Acesso em 11 jun. 2022.

MATTHEWS, Joseph R. **The evaluation and measurement of library services**. 2º ed. Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited, 2018.

MONTGOMERY, Susan E. Library space assessment: user learning behaviors in the library. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 40, n. 1, p. 70-75, jan., 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2013.11.003>. Acesso em 22 out. 2021.

NASCIMENTO, Maria Socorro; CAMPOS, Domingos Fernandes. Qualidade do serviço em bibliotecas universitárias: percepção dos usuários em contextos público e privado. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 12, n. 1, p. 78-101, jan./abr., 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v12i1.1619>. Acesso em 22 out. 2021.



RAFI, Muhammad; MING, Zheng Jian; AHMAD, Khurshid. Estimation of the knowledge management model for performance measurement in university libraries. **Library Hi Tech**, v. 40, n. 1, p. 239-264, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LHT-11-2019-0225>. Acesso em 12 jun. 2022.

REBELLO, Maria Alice de França Rangel. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, jul./dez., 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v2i1.2075>. Acesso em 12 jun. 2022.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 60-76, jul./dez., 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v3i1.2054>. Acesso em 10 jun. 2022.

SELLERS, Christine L.; GRAGG, Phillip. Library space. **Law Library Journal**, v. 104, n. 4, p. 607-611, 2012. Disponível em: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/lj104&div=51&id=&page=>. Acesso em 22 out. 2021.

SEUNG, Hyun Cha; TAE, Wan Kim. What matters for students' use of physical library space? **The Journal of Academic Librarianship**, v. 41, n. 3, p. 274-279, mai., 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2015.03.014>. Acesso em 19 out. 2021

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 198-218, jan./abr., 2002. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/370>. Acesso em 07 jun. 2022.

SIMÕES, M. da Graça de M.; FREITAS, M. Cristina V. de; BRAVO, Blanca Rodríguez. A interoperabilidade entre os OPAC e os repositórios institucionais nas universidades públicas portuguesas e espanholas. **Brazilian Journal of Information Science: Research Trends**, v. 9, n. 1, 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/14526>. Acesso em 19 out. 2021.

TARANGO, Javier; HERNANDEZ OROZCO, Guillermo. Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 32, n. 2, p. 147-175, jul./dez., 2009. Disponível: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762009000200005. Acesso em 09 jun. 2022.

TUTIKIAN, Jane; SUÑÉ, Letícia Sampaio. Prefácio. In: **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011. 263 p.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Anuário estatístico 2019: (2014-2018)**. Brasília, 2019. Disponível em: <http://www.dpo.unb.br/images/phocadownload/unbemnumeros/anuarioestatistico/AnuarioEstatistico2019.pdf>. Acesso em 18 nov. 2020.

VOORBIJ, Henk. The use of LibQUAL+ by European research libraries. **Performance Measurement and Metrics**, v. 13, n. 3, p. 154-168, nov., 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/14678041211284704>. Acesso em 11 jun. 2022.

Indicators for evaluation of university libraries

Abstract: The objective of the work is to propose a set of indicators for the evaluation of university libraries through the perception of specialists. The data were obtained through the application of an electronic questionnaire in two moments: 1) specialists openly indicated useful indicators for the evaluation of university libraries; 2) experts quantified the relevance of the indicators previously surveyed. With the quantitative data, the Mann-Whitney statistical test was applied to rank the indicators in terms of their relevance. The results presented important indicators for the monitoring of university libraries that have not been used in the evaluations of the Ministry of Education from Brazil. The experts indicated measures that cover the various dimensions that make up a university library, highlighting eight indicators that address the quality of service provision, assess the physical environment and, finally, involve tools of the information control. With a limited evaluation process, management is compromised and the mission of university libraries ends up not being fully achieved.

Keywords: information management; management of university libraries; performance indicators.