



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS,
GESTÃO E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR
MESTRADO PROFISSIONAL

MARA LEURANY JORGE MAIA

**GESTÃO DE BIBLIOTECAS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA:
ANÁLISE COM BASE NOS INDICADORES DE AVALIAÇÃO**

JOÃO PESSOA - PB
2021

MARA LEURANY JORGE MAIA

**GESTÃO DE BIBLIOTECAS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA:
ANÁLISE COM BASE NOS INDICADORES DE AVALIAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior – MPPGAV, Mestrado Profissional do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para obtenção do título de Mestre.

Linha de Pesquisa: Avaliação e Financiamento da Educação Superior.

Orientador: Prof. Dr. José Jassuipe da Silva Morais

JOÃO PESSOA - PB

2021

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

M217g Maia, Mara Leurany Jorge.

Gestão de bibliotecas na Universidade Federal da Paraíba : análise com base nos indicadores de avaliação / Mara Leurany Jorge Maia. - João Pessoa, 2021.
98 f. : il.

Orientação: José Jassuipe da Silva Morais.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CE.

1. Biblioteca universitária. 2. Avaliação institucional - UFPB. 3. Avaliação - Bibliotecas. I. Morais, José Jassuipe da Silva. II. Título.

UFPB/BC

CDU 027.7(043)

MARA LEURANY JORGE MAIA

**GESTÃO DE BIBLIOTECAS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA:
ANÁLISE COM BASE NOS INDICADORES DE AVALIAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior – MPPGAV, Mestrado Profissional do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para obtenção do título de Mestre. Linha de Pesquisa: Avaliação e Financiamento da Educação Superior.

APROVADO EM: _____

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. José Jassipe da Silva Moraes
MPPGAV/UFPB – Orientador



Prof.ª Dr.ª Maria das Graças Gonçalves Vieira Guerra
MPPGAV/UFPB – Avaliadora Interna



Prof.ª Dr.ª Márcia Maria de Medeiros Travassos
CCAUE/UFPB – Avaliadora Externa

*Ao amado filho Davi Maia e às mães nordestinas,
fortes e guerreiras, que acreditam na capacidade
de seus filhos e enxergam na educação a
oportunidade de um futuro melhor.*

AGRADECIMENTOS

Às vezes a vida nos traz momentos de grandes tormentas em que o caminho a seguir torna-se nebuloso e precisamos de uma direção para nos guiar, de algo em que se agarrar para não sermos engolidos pelo vendaval de algumas angústias. Enquanto para muitos produzir a dissertação é matéria de aflição, para mim significou a possibilidade de ressignificar a adversidade em produtividade. Por isso, este trabalho traz, além da realização de me tornar mestra, a certeza de que, aos poucos, através de muita dedicação e vontade, os dias bons e as vitórias sempre virão.

Agradeço a Deus por esta oportunidade e por sempre me restituir a fé ao longo do caminho.

Ao meu filho, Davi, que me inspira a ser uma pessoa melhor todos os dias, cujo amor justifica e direciona a minha existência.

A minha família, em especial meu pai e minha mãe, Henrique e Fátima, que sempre foram exemplos de honestidade, abnegação e superação. A minha querida irmã, Mayara, por ser a melhor companheira de vida. Vocês sempre foram meus maiores incentivadores e apoiadores. A Enio, pelo encorajamento, pela tolerância com minhas ausências e meus altos e baixos e por fazer minha vida feliz com seu amor.

Ao professor Jassuipê, que me estendeu a mão e acreditou em meu potencial, aceitando-me como sua orientanda no final do último tempo. A minha admiração e gratidão pelas grandes lições transmitidas, sempre com bom humor e dedicação.

À banca pelo tempo gentilmente dedicado em contribuir com minha pesquisa. Muito obrigada! Aos professores do Brasil, em especial do MPPGAV, que dedicam suas vidas a transformar pessoas através do conhecimento e que, neste exercício, tantas vezes atacado e desvalorizado em nosso país, precisaram ser verdadeiros heróis!

Aos colegas do mestrado MPPGAV que tornaram essa jornada mais relevante através dos conhecimentos compartilhados. A todos, minha gratidão e respeito.

E que venham os próximos capítulos da vida!

“Agora, necessária e urgente se fazem a união e a rebelião das gentes contra a ameaça que nos atinge, a da negação de nós mesmos como seres humanos submetidos à ‘fereza’ da ética do mercado”.

(Paulo Freire)

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo analisar a gestão das bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) com base nos indicadores de avaliação do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), da Organização Internacional de Normalização (ISO) 11620 (2014) e da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA). O referencial teórico esteia-se nos temas bibliotecas universitárias e no Sistema Nacional de Avaliações da Educação Superior (SINAES), aqui analisados, principalmente, à luz dos estudos: Cunha (2000, 2008 e 2016) acerca da avaliação em bibliotecas e Dias Sobrinho (2000 e 2003) sobre avaliação institucional do ensino superior. Integram igualmente o quadro teórico desta pesquisa a legislação relativa ao SINAES e outros documentos do Ministério da Educação (MEC), bem como as normas de avaliação da Organização Internacional de Normalização e da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias sobre avaliação em bibliotecas universitárias. A pesquisa possui natureza descritiva, exploratória e qualitativa, para responder como funciona a gestão das bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba com base nos indicadores do INEP/MEC, da ISO 11620 (2014) e da IFLA. Norteado por esse propósito, a pesquisa realizou por meio de um estudo bibliográfico e documental, uma análise qualitativa e de conteúdo. Teve como fonte de dados os documentos oficiais das avaliações institucionais, o Plano de Desenvolvimento Institucional 2019-2023 e a Autoavaliação de 2020 para avaliação das bibliotecas da UFPB, os quais foram comparados e interpretados. Concluímos que quando avaliadas à luz das diretrizes de avaliação da ISO 11620 (2014) e da IFLA sugere uma lacuna entre tais indicadores e os instrumentos do INEP/MEC e também nos institucionais. Por fim, ressaltamos a necessidade de uma avaliação específica com finalidade de diagnosticar e servir de apoio a tomada de decisão da gestão, no processo de melhoria contínua e das constantes necessidades de atualizações tecnológicas impostas por uma sociedade digital. Apresentamos ainda, como contribuição, um conjunto de indicadores de qualidade aptos a amparar os processos de avaliação em bibliotecas.

PALAVRAS-CHAVE: avaliação institucional; biblioteca universitária; avaliação em bibliotecas.

ABSTRACT

This work aimed to analyze the management of libraries at the Federal University of Paraíba (UFPB) based on the evaluation of indicators of the National Institute of Educational Studies and Research Anísio Teixeira (INEP), the International Organization for Standardization (ISO) 11620 (2014) and the International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). The theoretical framework is based on the themes of university libraries and the National System of Higher Education Assessments (SINAES), analyzed here, mainly in the light of studies: Cunha (2000, 2008 and 2016) about assessment in libraries and Dias Sobrinho (2000 and 2003) on institutional assessment of higher education. Also part of the theoretical framework of this research are the legislation relating to SINAES and other documents of the Ministry of Education (MEC), as well as the assessment standards of the International Organization for Standardization and the International Federation of Library Associations and Institutions on assessment in university libraries. The research has a descriptive, exploratory and qualitative nature, to answer how the management of libraries at the Federal University of Paraíba works, based on indicators from INEP/MEC, ISO 11620 (2014) and IFLA. Guided by this purpose, the research carried out, through a bibliographic and documental study, a qualitative and content analysis. Its data source was the official documents of institutional evaluations, the Institutional Development Plan 2019-2023 and the 2020 Self-Assessment for evaluating the UFPB libraries, which were compared and interpreted. We conclude that when evaluated in light of the assessment guidelines of ISO 11620 (2014) and IFLA, it suggests a gap between such indicators and the INEP/MEC instruments and also the institutional ones. Finally, we emphasize the need for a specific assessment in order to diagnose and support management decision-making, in the process of continuous improvement and the constant need for technological updates imposed by a digital society. We also present, as a contribution, a set of quality indicators able to support the evaluation processes in libraries.

KEYWORDS: institutional evaluation; university library; library in evaluation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Caracterização e Fluxo da Pesquisa	23
Figura 2: Evolução dos Suportes e Funções da Biblioteca.....	27
Figura 3: Formatos de Bibliotecas.....	28
Figura 4: Biblioteca Central da UFPB.....	35
Figura 5: Serviços oferecidos pelas Bibliotecas da UFPB	38
Figura 6: Instrumentos do SINAES.....	44
Figura 7: Estrutura Funcional do SINAES	46
Figura 8: Ações para Autoavaliação.....	47
Figura 9: Legendas utilizadas na Análise de Dados	58

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evolução Tecnológica da Biblioteca.....	28
Gráfico 2: Nível de Avaliação dos Indicadores da Pesquisa.....	72
Gráfico 3: Comparativo das Fontes Avaliadas.....	73
Gráfico 4: % Comparativo das Fontes Avaliadas.....	73

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Principais Tipos de Bibliotecas	27
Quadro 2: Relação do Sistema de Bibliotecas da UFPB	36
Quadro 3: Dimensões do SINAES	44
Quadro 4: Pesos para os Instrumentos de Avaliação Institucional Externa	49
Quadro 5: Dimensões por Eixos do Instrumento de Avaliação Externa	51
Quadro 6: Conceitos, legendas e seus significados	51
Quadro 7: Indicador 3.6 Bibliografia básica por Unidade Curricular (UC)	52
Quadro 8: Indicador 3.7 Bibliografia complementar por Unidade Curricular (UC)	53
Quadro 9: Indicador 5.9 Bibliotecas: infraestrutura	55
Quadro 10: Indicador 5.10 Bibliotecas: plano de atualização do acervo	55
Quadro 11: Categoria Uso Geral	59
Quadro 12: Categoria Uso da Coleção	61
Quadro 13: Categoria Infraestrutura	63
Quadro 14: Categoria Recursos	65
Quadro 15: Categoria Acessos	66
Quadro 16: Categoria Custos de Uso	68
Quadro 17: Categoria Custos de Coleta	70

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Bibliotecas por Centros / Campus da UFPB	24
Tabela 2: Acervo Bibliográfico do Sistema de Bibliotecas da UFPB	37
Tabela 3: Quantitativo de Colaboradores do Sistema de Bibliotecas.....	39
Tabela 4: Projeção de trabalhos de pós-graduação (dissertações e teses) no RI da UFPB, Campus I.....	40
Tabela 5: Projeção para aquisição de livros, no período de 2019-2023	41
Tabela 6: Projeção para os contratos de base de dados para o período 2019-2023.....	41

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

A.C	Antes de Cristo
ACG	Avaliação dos Cursos de Graduação
ACRL	<i>Association of College and Research Libraries</i>
ALA	American Library Association
AVALIES	Avaliação das Instituições de Educação Superior
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BSC	Balanced Scorecard
BU	Bibliotecas Universitárias
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CI	Conceito Institucional
CONAES	Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior
CONSEPE	Conselho de Superior de Ensino Pesquisa e Extensão
CPA	Comissão Própria de Avaliação
CRUE	Rectores de las Universidades Españoles
ENADE	Exame Nacional do Desempenho dos Estudantes
E-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
IAIE	Instrumento de Avaliação Institucional Externa
IES	Instituições de Ensino Superior
IFLA	Federação Internacional de Associações e Instituições de Bibliotecas
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
ISSO	Organização Internacional de Normalização
MEC	Ministério da Educação
MPPGAV	Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PPC	Projeto Pedagógico do Curso
RAAI	Relatório de Autoavaliação Institucional
RAIE	Relatório de Avaliação Institucional Externa
RI	Repositório Institucional
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SIGADMIN	Sistema Integrado de Gestão de Administração e Comunicação

SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
TCC	Trabalhos de Conclusão de Curso
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UC	Unidade Curricular
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 Objetivos.....	18
1.1.1 Objetivo geral	18
1.1.2 Objetivos específicos.....	19
1.2 Estrutura do Trabalho	19
2 METODOLOGIA.....	20
2.1 A Pesquisa e sua Caracterização	20
2.2 A Pesquisa e seus Processos	22
2.3 A Pesquisa e seu Universo.....	23
2.4 A Pesquisa, a Coleta e a Análise dos Dados	25
3 REFERENCIAL TEÓRICO	26
3.1 Biblioteca – o contexto atual.....	26
3.1.1 Bibliotecas Universitárias e Seu Processo de Gestão.....	29
3.2 Avaliação em Bibliotecas	31
3.2.1 ISO 11620 (2014) - Informação e Documentação – Indicadores de Desempenho da biblioteca	32
3.2.2 Diretrizes do IFLA para Medição de Desempenho em Bibliotecas	34
3.3 Bibliotecas da UFPB.....	35
3.3.1 Projeções para as Bibliotecas no PDI (2019-2023) da UFPB	39
3.4 Avaliação Institucional INEP/MEC.....	42
3.4.1 Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior– SINAES.....	43
3.4.2 Autoavaliação das IES – Avaliação Interna	47
3.4.3 Avaliação Institucional Externa das IES e seus instrumentos.....	49
3.4.4 Avaliação Institucional das Bibliotecas.....	52
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	57
4.1 Dimensão 1: Uso	58
4.1.1 Categoria Uso Geral	58
4.1.2 Categoria Uso da Coleção	60
4.2 Dimensão 2: Recursos, Acessos e Infraestrutura.....	61
4.2.1 Categoria Infraestrutura.....	62
4.2.2 Categoria Recursos	64
4.2.3 Categoria Acessos	65

4.3 Dimensão 3: Eficiência	67
4.3.1 Categoria Custos de Uso	67
4.3.2 Categoria Custos de Coleta.....	68
4.4 Diagnóstico e Análise dos Resultados	71
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	76
REFERÊNCIAS	78
APÊNDICE A – ANÁLISE DE CONTEÚDO: DIMENSÃO DE USO	83
APÊNDICE B – ANÁLISE DE CONTEÚDO: DIMENSÃO DE RECURSOS, ACESSOS E INFRAESTRUTURA	84
APÊNDICE C – ANÁLISE DE CONTEÚDO: DIMENSÃO DE RECURSOS, ACESSOS E INFRAESTRUTURA	88
APÊNDICE D – SUGESTÃO DE INDICADORES DE AVALIAÇÃO PARA BIBLIOTECAS DA UFPB	90

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, começou a evidenciar-se no Brasil um fator de desenvolvimento econômico na educação. Inicialmente, houve um clamor popular pela alfabetização para todos, principalmente para a população mais desfavorecida. Com a evolução da industrialização, o trabalho foi exigindo maior especialização e, conseqüentemente, o foco passou a ser o ensino técnico e superior. Esse contexto social de crescimento da academia estendeu-se aos setores adjacentes de apoio, os quais foram imprescindíveis ao processo. Dentre esses, destacaram-se especialmente as bibliotecas universitárias na função de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Em uma perspectiva diacrônica, as bibliotecas foram perdendo o perfil restritivo que as caracteriza inicialmente para se tornarem referência na disseminação da informação. Com isso, esses setores das universidades passaram a ser protagonistas importantes na formação do sistema da educação superior, na construção pedagógica e na mudança sociocultural do país.

A evolução tecnológica, desde a criação da prensa até a internet e seus ambientes virtuais, trouxe para as bibliotecas a possibilidade de tornarem seus acervos cada vez mais acessíveis a uma quantidade maior de usuários. Por outro lado, para absorverem todas essas modificações, foi necessário executar mudanças estruturais em sua organização com vistas a suportar o desenvolvimento e as transformações que começavam a acontecer de forma acelerada. Essa transição exigiu muitas adaptações, muitas delas sem o tempo hábil, sem o orçamento ou o planejamento necessário. Tais transformações têm resquícios que podem ser observados no próprio desenvolvimento do acervo, no modo operante e nas estruturas físicas.

Nessas circunstâncias transitórias e evolutivas, intensifica-se a necessidade de avaliar esse processo e mensurar se os caminhos que estão sendo percorridos levam aos objetivos traçados. Movidas por essa perspectiva, organizações internacionais da biblioteconomia, de normatização, da ciência da informação e áreas afins desenvolveram muitos estudos sobre o tema, dos quais resultaram dois grandes balizadores para a avaliação especificamente em bibliotecas. Dentre os estudos, dois se destacam: as diretrizes da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) e a norma ISO 11620 (2014).

Para Costa e Castanhar (2003, p. 971), é preciso avaliar a eficiência de processos, investigar de forma sistemática seu desenvolvimento, a fim de medir sua cobertura, o grau com que está alcançando a população beneficiária e, principalmente, acompanhar seus processos internos. Aragão (1997, p. 106) afirma que, no contexto organizacional, é

necessário ainda avaliar a eficácia e a efetividade, conceitos que se agregam ao de eficiência e que nem sempre têm sido usados uniformemente. Consoante o referido autor, embora não discrepem excessivamente, há diversas concepções sobre tais termos. Dessa forma, fica ratificada a necessidade de se estudar os diversos indicadores de avaliações das bibliotecas, dando indícios da relevância do presente estudo.

Com o crescimento e o desenvolvimento do país, a necessidade de planejar e avaliar tornou-se evidente e generalizada. Desde o Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado, em meados da década de 90 (PDRAE, 1995), que teve como objetivo a melhoria dos processos de gestão e da capacidade administrativa do Estado, muito se fala em qualidade dos órgãos públicos, entre os quais as Instituições Federais de Ensino Superior - IFES, que buscam criar indicadores de eficiência e otimização dos recursos através de qualidade administrativa.

Nesse cenário, floresceram muitas tentativas do governo de instituir um processo avaliativo, o que culminou no atual Sistema de Avaliação do Ensino Superior – SINAES, criado pelo Ministério da Educação do Brasil em 2004 pela Lei n.º 10.861, para avaliar e acompanhar o desenvolvimento das instituições de ensino superior no país.

O SINAES define o sistema de avaliação de todo o ensino superior no Brasil, dividindo esse processo em três vertentes: avaliação das instituições, avaliação dos cursos e avaliação do desempenho dos alunos. O intuito é garantir a “eficácia institucional e efetividade acadêmica e social” (BRASIL, 2004, p. 1).

A responsabilidade pela implementação compete ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP,

Cabendo-lhe implementar as deliberações e proposições no âmbito da avaliação da educação superior, bem como produzir relatórios pertinentes para o parecer conclusivo a ser emitido pela Comissão Nacional de Educação Superior – CONAES, que os encaminhará aos órgãos competentes (BRASIL, 2004, p. 5).

Além da possibilidade de nortear rumos, a avaliação é fundamental para a prestação de contas à sociedade dos serviços de educação oferecidos pelas instituições de ensino. As bibliotecas universitárias incluem-se nesse processo de forma ainda mais urgente, pois, como lembrado por Cunha (2000, p. 72), “o enfoque do mercado globalizante pode ser perverso para as bibliotecas universitárias, porque elas, tradicionalmente, são centros de custos, e não de captação de recursos”.

Frente a isso, é importante analisar se os instrumentos oficiais de avaliação são capazes de auferir a realidade das instituições e das bibliotecas universitárias e se estão em sintonia com suas necessidades de desenvolvimento. É fato que a biblioteca tem seu lugar delimitado na avaliação do SINAES, não poderia ser diferente, pois esse processo tem pretensão de englobar todas as variáveis da atividade pedagógica no processo de avaliação das instituições de ensino superior.

Na Avaliação Institucional Externa realizada pelo INEP/MEC, que ocorre *in loco* através de avaliadores certificados, a biblioteca faz parte do eixo de infraestrutura com dois itens que avaliam a estrutura física e o plano de atualização do acervo, o que demonstra, certamente, seu peso e importância dentro de todo o processo acadêmico.

Com isso, é preciso refletir se os itens abordados nesse processo avaliativo realmente medem a eficácia e a qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, se realmente medem o índice de satisfação dos usuários, e mensuram o quanto essas avaliações estão servindo como parâmetro ao processo de melhoria.

Esta pesquisa foca nas bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), fazendo parte do universo da pesquisa as bibliotecas setoriais e a central da UFPB. Tencionamos responder, com este estudo, o problema da pesquisa: **Como funciona a gestão das bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) com base nos indicadores de avaliação do INEP/MEC, da Organização Internacional de Normalização (ISO) 11620 (2014) e da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA)?**

Com base nesta problematização, apresentamos, neste momento, quais foram os fatores motivadores da presente pesquisa. O interesse pela temática nasceu ao longo da trajetória profissional, inicialmente atuando com auditoria e processos de avaliação na iniciativa privada e posteriormente como servidora pública atuando como bibliotecária documentalista em alguns setores da Biblioteca Central da UFPB. Diante dessas vivências profissionais, houve a oportunidade de confrontar as duas experiências e perceber, nos documentos oficiais de avaliação de bibliotecas universitárias, uma possível necessidade de indicadores que avaliem a totalidade dos serviços das bibliotecas universitárias, em específico as da UFPB.

Esta inquietação surgiu no momento em que as bibliotecas se preparavam para serem avaliadas pela comissão de avaliadores externos do INEP/MEC. O processo de avaliação não mensura o atendimento nem a vasta gama de serviços ofertados pelas bibliotecas, que são amplamente utilizados pela comunidade acadêmica, deixando apenas as instalações físicas e o acervo, com seus títulos e exemplares, como objetos da avaliação, não mencionando os

demais produtos e/ou serviços. Não questionamos ou subestimamos a análise do acervo, mas acreditamos e verificaremos a necessidade de mais indicadores para as bibliotecas nos instrumentos de avaliação do ensino superior, para que estes possam abranger a sua totalidade.

Nesse estudo, realizamos um levantamento bibliográfico e documental no intuito de construir a fundamentação teórica. Para alcançar tal propósito, escrutinaremos a literatura científica da área e também os documentos específicos como a Norma ISO 11620 (2014), as Diretrizes da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias sobre avaliação de bibliotecas, os instrumentos de Avaliação do INEP/MEC, o Plano de Desenvolvimento (PDI) 2019-2023 da UFPB – por conter as informações mais atualizadas sobre a gestão e o relatório de autoavaliação da UFPB de 2020.

Acreditamos na relevância acadêmica, social e institucional do tema para a UFPB, pois é preciso criar processos que possam aperfeiçoar e desenvolver a qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias e, se necessário, transcender as avaliações aplicadas pelo SINAES. Assim sendo, pretendemos contribuir, por meio desta pesquisa, com indicadores de avaliação para as bibliotecas da UFPB sugerindo melhorias ao Sistema de Bibliotecas, na intenção de cooperar e acrescentar aos processos avaliativos já aplicados pelo INEP/MEC, sendo esta a nossa proposta de produto para a dissertação.

1.1 Objetivos

Apresentamos nesta seção o objetivo geral e os objetivos específicos da presente pesquisa. Tais objetivos foram desenvolvidos para responderem à questão norteadora deste estudo, a saber: Como funciona a gestão das bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba com base nos indicadores do INEP/MEC, da Organização Internacional de Normalização (ISSO) 11620 (2014) e da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias?

1.1.1 Objetivo geral

Analisar a gestão das bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba com base nos indicadores de avaliação do INEP/MEC, da Organização Internacional de Normalização 11620 (2014) e da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias.

1.1.2 Objetivos específicos

- Identificar os estudos existentes e conceitos teóricos sobre bibliotecas universitárias, avaliação das bibliotecas universitárias no âmbito das normas e diretrizes internacionais, e nas avaliações do INEP/MEC;
- Levantar dados nos documentos oficiais das avaliações do INEP/MEC, no PDI, na ISO 11620 (2014) e nas diretrizes da IFLA no tocante aos indicadores de avaliação das bibliotecas da UFPB;
- Detectar, por meio dos documentos analisados, como funciona o sistema de avaliação das bibliotecas da UFPB com base nos indicadores já enunciados;
- Propor, por meio de diagnóstico, sugestões de melhorias nas bibliotecas da UFPB com base na análise dos indicadores de avaliação do INEP/MEC, da ISO 11620 (2014) e nas diretrizes da IFLA.

1.2 Estrutura do Trabalho

A pesquisa está estruturada em cinco capítulos. No primeiro deles, é apresentada a introdução, incluindo contextualização do problema, apresentação dos objetivos gerais e específicos, a justificativa e a maneira como está estruturado o trabalho. A seguir, no segundo capítulo e suas seções, são exibidos os procedimentos metodológicos, descrevendo as particularidades do estudo, os procedimentos e as ferramentas utilizadas, o universo da pesquisa e por último a análise dos dados.

No terceiro capítulo e suas seções, foram abordados alguns conceitos de bibliotecas universitárias e seus processos de gestão e avaliação, com ênfase nos estudos dos autores Murilo Bastos Cunha (2000, 2008, 2016) e José Dias Sobrinho (2000, 2003), inserindo nesse contexto o Sistema de Bibliotecas da UFPB. Serão abordados também os processos de Avaliação Institucional INEP/MEC, o SINAES e seus instrumentos de avaliação.

O capítulo quatro abordamos a análise dos resultados com a prerrogativa de cumprir os objetivos desta pesquisa através da análise dos dados levantados. Por fim, o quinto e último capítulo apresentamos as considerações finais com as contribuições e sugestões de melhoria ao processo de avaliação do Sistema de Bibliotecas da UFPB.

2 METODOLOGIA

O método de aquisição de conhecimento científico consiste em um processo ordenado que segue uma sequência de procedimentos independentes para comunicação de suas pesquisas, resultados e fatos. Marconi e Lakatos (2019, p. 155) o descrevem como “um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”.

Uma pesquisa científica deve conter argumentos e hipóteses teóricas para fundamentar sua interpretação, mas seu propósito deve ir além da observação para desenvolver análise crítica, pois “a finalidade da pesquisa científica não é apenas um relatório ou descrição de fatos levantados empiricamente, mas o desenvolvimento de caráter interpretativo, no que se refere aos dados obtidos” (MARCONI; LAKATOS, 2019, p. 112)

Para Gil (2012, p. 9), o método científico consiste no “conjunto de procedimentos intelectuais e técnicas adotados para se atingir o conhecimento”. A partir destas definições e conceitos, alcançamos uma compreensão superior do tema e nas próximas seções descreveremos os percursos desta pesquisa: a caracterização, os processos e instrumentos utilizados, o universo da pesquisa, a coleta e análise dos dados.

2.1 A Pesquisa e sua Caracterização

De acordo com a abordagem do problema, esta pesquisa caracteriza-se como qualitativa, pois busca informações através de significativos elementos para obter posicionamento crítico e detalhado. A abordagem qualitativa também compreende a observação, a análise e a descrição, dando ao seu objeto uma interpretação e compreensão através desses métodos investigativos. Alguns autores consideram o método qualitativo como sendo “mais intuitivo, mas também maleável e mais adaptável a índices não previstos, ou à evolução das hipóteses” (BARDIN, 2016, p. 145).

Quanto à natureza, esta pesquisa caracteriza-se como aplicada por se propor a analisar como funciona o processo avaliativo do Sistema de Bibliotecas da UFPB com base nos instrumentos de avaliação do INEP/MEC, nas diretrizes do IFLA e na norma da ISO 11620 (2014).

Baseando-se em seus objetivos, esta pesquisa científica classifica-se como exploratória e descritiva. Para Gil (2012, p. 41), “pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar

maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou construir hipóteses”, já as pesquisas descritivas apresentam as características do objeto e constroem relações entre as variáveis. Como a “pesquisa descritiva tem como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômenos ou estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2012, p. 28), em nosso contexto buscamos a relação das avaliações institucionais com o Sistema de Bibliotecas da UFPB. Ainda citando Gil (2012, p. 42), é habitual que muitos pesquisadores utilizem a pesquisa exploratória e a descritiva juntas pois ambas têm atuação prática.

Esta pesquisa adotou uma investigação científica de estudos bibliográficos, estudo documental e análise de conteúdo. Os estudos bibliográficos destacam a importância do conhecimento adquirido para a construção de novos, tendo em vista que as “conclusões a que outros autores chegaram permitem salientar a contribuição da pesquisa realizada, demonstrar contradições ou reafirmar comportamentos e atitudes (MARCONI; LAKATOS, 2019, p. 112).

Com o estudo documental e bibliográfico, analisamos o conteúdo da documentação pertinente ao tema, com o intuito de encontrar as respostas a que nos propomos nesta pesquisa. Fizemos uma análise da Lei do SINAES, das diretrizes do IFLA, da ISO 11620 (2014), Avaliação do INEP/MEC, PDI atual e dos Relatórios de Autoavaliação Institucional da UFPB, realizando um cruzamento de seus dados.

Quanto à análise de conteúdo, Bardin a define como um

conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 2016, p. 48).

Essa técnica pode ser aplicada sob discursos ou qualquer forma de comunicação, não importando qual seu suporte, é possível categorizar palavras ou expressões significativas e analisar seus resultados para gerar sentido e outras teorias.

Caracterizada a pesquisa, no próximo tópico apresentaremos o fluxo da pesquisa e seus processos.

2.2 A Pesquisa e seus Processos

Segundo Gil (2012, p. 84), para que seja entendido como unidade de sentido lógica, o trabalho precisa ser bem estruturado em suas etapas. Assim, segue exposição do fluxo dos procedimentos que adotaremos para esta pesquisa, visando contribuir para a construção de conhecimento no âmbito do Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior (MPPGAV), especificamente na linha de pesquisa do objeto do estudo: a Avaliação e Financiamento da Educação Superior.

Iniciamos nosso fluxo de procedimentos determinando o tema, a problemática, os objetivos, geral e específicos e a partir de breve análise exploratória dos documentos institucionais e da bibliografia. Essa análise inicial foi imprescindível ao desenrolar do tema, pois, conforme Marconi e Lakatos (2019, p. 28), permitiu “observar os componentes de um conjunto, perceber suas possíveis relações, ou seja, passar de uma ideia-chave para um conjunto de ideias mais específicas, passar à generalização e, finalmente, à crítica”.

Na segunda etapa, caracterizamos a pesquisa, definindo como procedimento técnico a investigação documental e desenvolvendo o fluxo dos procedimentos a serem executados na busca do alcance dos objetivos propostos.

Em seguida, na terceira etapa, construímos o referencial teórico a partir de livros dos autores consagrados na área, documentos oficiais, normas e diretrizes internacionais referentes ao tema. Utilizamos também a “Minha Biblioteca”, acervo virtual da UFPB acessado a partir do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) da UFPB, bem como artigos de periódicos na área de avaliação e gestão de bibliotecas e do ensino superior, teses e dissertações disponíveis no portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e no Google Acadêmico, os quais, após pesquisa exaustiva, passaram por uma triagem cronológica priorizando as publicações mais recentes e atuais (últimos cinco anos), restando apenas os que possuíam maior relevância para esta pesquisa.

Como quarta etapa, coletamos os dados nas diretrizes sobre avaliação em bibliotecas do IFLA e da ISO 11620 (2014), nos documentos oficiais da UFPB (PDI 2019-2023, relatórios de autoavaliação institucional de 2020), no relatório de Avaliação do Ensino Avaliação Institucional Externo do INEP/MEC de 2013 e nos instrumentos de avaliação do SINAES, todos de caráter público e disponíveis nos sites das instituições.

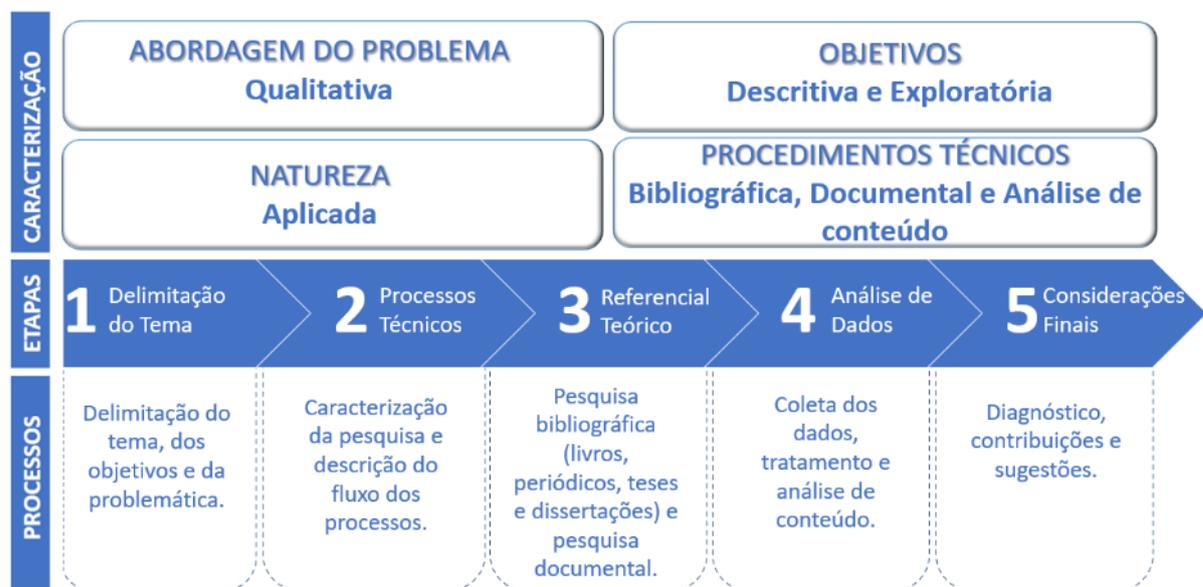
Ainda na quarta etapa analisamos os dados coletados e organizamos de forma padronizada, definindo critérios para análise e aplicando a técnica de cruzamento de dados no

programa Excel Office da empresa Microsoft. Construimos tabelas e gráficos que nos auxiliaram a entender, comparar e analisar esses dados de forma elucidativa a nossa questão problema.

Por fim, em nossa quinta etapa, apresentamos um diagnóstico das análises efetuadas através dos dados, bem como nossas contribuições e sugestões acerca do processo de avaliação das bibliotecas da UFPB com base nas diretrizes internacionais - ISO 11620 (2014) e IFLA, e nos instrumentos de avaliação institucionais da UFPB e do INEP/MEC.

A caracterização e o fluxo dos procedimentos da pesquisa encontram-se resumidos no esquema a seguir, para melhor visualização.

Figura 1: Caracterização e Fluxo da Pesquisa



Fonte: Elaboração da autora.

2.3 A Pesquisa e seu Universo

A pesquisa ocorreu no âmbito das bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba, que foi criada em 02 de dezembro de 1955, mas somente em 13 de dezembro de 1960 foi federalizada. A UFPB é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação, possui autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar. É mantida, predominantemente, por recursos do tesouro nacional e suas “atividades acadêmicas de ensino, pesquisa e extensão da UFPB abrangem todas as áreas do conhecimento [...] quais sejam: Ciências Exatas e da Natureza; Ciências Biológicas; Engenharias; Ciências da Saúde;

Ciências Agrárias; Ciências Sociais Aplicadas; Ciências Humanas; Linguística, Letras e Artes (UFPB, 2019, p. 8).

Atualmente, conforme o PDI 2019-2023 mais recente da instituição, a UFPB possui estrutura multicampi, distribuída em campus e centros, e atua nos municípios de João Pessoa, Areia, Rio Tinto, Mamanguape e Bananeiras. A maioria dos centros possuem bibliotecas setoriais e alguns até mais que apenas uma, além de três bibliotecas ligadas diretamente à reitoria ou a órgãos a ela vinculados (caso do Hospital Universitário).

A tabela 1 demonstra a estrutura dos campi, dos centros e das bibliotecas da UFPB:

Tabela 1: Bibliotecas por Centros / Campus da UFPB

CAMPUS	CIDADE	CENTRO	BIBLIOTECA/CENTRO
Campus I	João Pessoa	Reitoria	Biblioteca Central – BC
			Biblioteca Setorial do NDHIR
			Biblioteca Setorial do Hospital Universitário Lauro Wanderley
		Centro de Ciências Exatas e da Natureza – CCEN	Biblioteca Setorial do CCEN
		Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes – CCHLA	Biblioteca de Direitos Humanos (Enzo Melegari)
			Biblioteca Setorial Professor Vanildo Brito
		Centro de Comunicação, Turismo e Artes – CCTA	Biblioteca Setorial do CCTA
		Centro de Ciências da Saúde - CCS	Biblioteca Setorial da Escola Técnica de Saúde
			Biblioteca Setorial do CCS
		Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA	Biblioteca Setorial do CCSA
		Centro de Educação – CE	Biblioteca Setorial do CE
		Centro de Tecnologia – CT	Biblioteca Setorial do CT
		Centro de Ciências Jurídicas – CCJ	Biblioteca Setorial CCJ
			Biblioteca Setorial CCJ - Santa Rita
		Centro de Biotecnologia – Cbiotec	
Centro de Tecnologia e Desenvolvimento Regional – CTDR	Biblioteca Setorial do CTDR		
Centro de Ciências Médicas – CCM	Biblioteca Setorial do CCM		
Centro de Informática – CI	Biblioteca Setorial do CI		
Centro de Energias Alternativas Renováveis – CEAR			
Campus II	Areia	Centro de Ciências Agrárias - CCA	Biblioteca Setorial Francisco Tancredo Torres
Campus III	Bananeiras	Centro de Ciências Humanas, Sociais e Agrárias – CCHSA	Biblioteca Setorial Bibliotecária Maria do Socorro Vasquez
			Biblioteca Setorial Professor José Augusto Trindade
Campus IV	Mamanguape e Rio Tinto	Centro de Ciências Aplicadas e Educação – CCAE	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Aplicadas e Educação (RT)
			Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Aplicadas e Educação (MM)

Fonte: Elaboração da autora com base em UFPB (2019, p. 8).

Segundo dados do PDI 2019-2023, a instituição conta com 3.495 servidores técnico-administrativos, 2.629 docentes e 37.023 alunos distribuídos da seguinte forma: 31.753 alunos nos 128 cursos de graduação, 5.270 alunos nos 116 cursos da pós-graduação, subdividindo-se em 520 alunos *lato sensu* nos 6 cursos de especialização e 4.756 alunos *stricto sensu* nos 72 cursos de mestrado (60 mestrados acadêmicos e 12 mestrados profissionais) e 38 doutorados.

A UFPB, e suas bibliotecas, cumprem um importante papel social com a promoção do ensino, da pesquisa e da extensão, colaborando para o desenvolvimento científico e tecnológico da Paraíba e para o aprimoramento profissional que transformará a economia da região e a vida dos paraibanos.

2.4 A Pesquisa, a Coleta e a Análise dos Dados

A coleta dos dados realizou-se através de análise documental. A pesquisa de cunho documental evidenciou-se por ter como base documentos oficiais e dos relatórios produzidos pela gestão (PDI), pela Comissão Própria de Avaliação da UFPB e relatório de Avaliação Institucional Externa do INEP/MEC. Foi realizada a análise utilizando a técnica do cruzamento de dados com análise de conteúdo documental. Nossa análise elegeu três dimensões a saber: Dimensão de Uso, Dimensão de Recursos, Acessos e Infraestrutura e Dimensão de Eficiência. Estas foram acrescidas de 21 indicadores de avaliação, utilizados pela ISO 11620 (2014) e das diretrizes do IFLA, que nos serviram como as subcategorias e que foram alocadas em categorias, de acordo com as dimensões a que pertencem.

Com as devidas considerações sobre a UFPB e suas bibliotecas, cenário desta pesquisa, apresentamos, no próximo tópico, o embasamento teórico da pesquisa.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Para suporte e apoio à nossa pesquisa e argumentação revisaremos os principais conceitos, teorias, autores e trabalhos publicados sobre o tema em questão, começando pelo contexto atual das bibliotecas.

3.1 Biblioteca – o contexto atual

Marcadamente, as bibliotecas são espaços de resistência heroica do conhecimento, sobrevivendo ao tempo, a guerras, a censuras e a ataques ideológicos. Apesar de existirem inúmeras definições, Cunha e Cavalcanti (2008) desenvolveram o conceito de forma abrangente e atual. Segundo esses autores, biblioteca é uma

Coleção organizada de registros de informação, assim como os serviços e respectivo pessoal, que têm a atribuição de fornecer e interpretar esses registros, a fim de atender às necessidades de informação, pesquisa e educação e recreação de seus usuários. Neste contexto, a palavra biblioteca abrange os objetivos e funções de outros tipos de serviços de informação, que seriam qualificados como centros de documentação, unidades de informação, serviços de informação, unidades de informação, entre outros (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 48).

As bibliotecas são anteriores até mesmo ao próprio livro, pois datam de uma época em que se utilizavam outros suportes, como placas de argilas, rolos de papiro, pergaminhos, entre outros, para armazenar informações. Estima-se que as primeiras bibliotecas tenham surgido na Mesopotâmia, por volta do segundo milênio a.C.

Silva (2013, p. 2) esclarece que, naquela época, as bibliotecas serviam apenas para armazenar informações e conhecimento, o que só foi possível após a invenção da escrita. Há milênios as bibliotecas são conhecidas como as guardiãs do conhecimento da humanidade, mas para resistir precisaram de constantes mudanças e adaptações.

Com a invenção da tipografia, as bibliotecas deixaram de ser, prioritariamente, privadas. Outrora, em maioria, eram apenas para religiosos, e tornaram-se, aos poucos, mais públicas e acessíveis, promovendo uma revolução no conhecimento (BURKE, 2003, p. 17). Assim, as bibliotecas deixaram de ser um espaço de armazenamento para promover o conhecimento, como podemos acompanhar na linha do tempo na figura 2, que destaca, de forma generalista, os suportes e funções das bibliotecas ao longo dos milênios.

Figura 2: Evolução dos Suportes e Funções da Biblioteca

Fonte: Elaboração da autora com base em Santa-Anna (2015, p. 138).

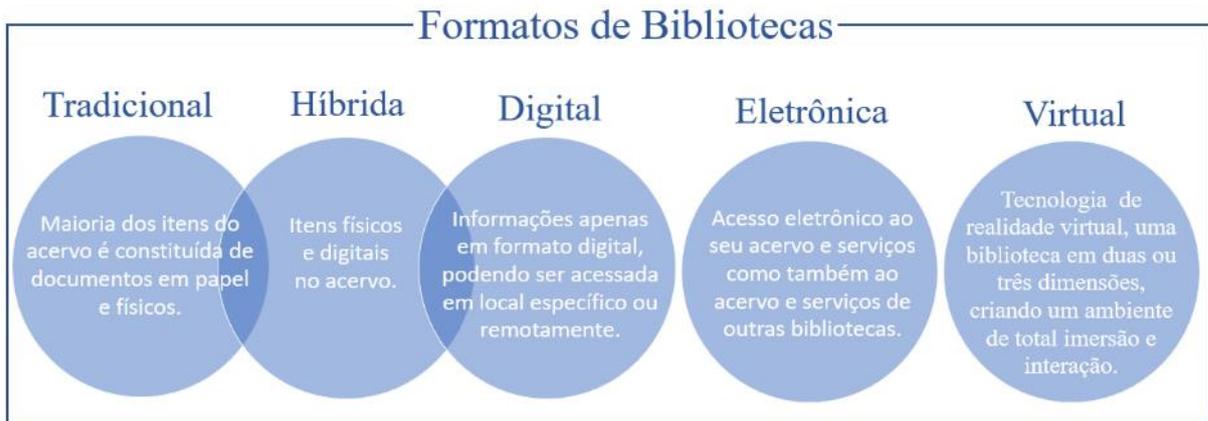
A evolução das bibliotecas tem sido constante e atualmente acompanhamos grande aceleração desse processo, pois ainda estamos sobre crescente explosão bibliográfica, que, apoiada pela tecnologia, vem revolucionando, mais uma vez, as bibliotecas. Assim, cada vez mais, as bibliotecas seguem a tendência de se tornarem mais específicas, podendo ter objetivos também de preservação — guardando apenas obras raras e em maioria com acesso apenas a especialistas — ou de circulação aberta, sendo estas tipificadas de acordo com sua função, conforme modelo no quadro 1:

Quadro 1: Principais Tipos de Bibliotecas

Nacional	Responsável pelo acolhimento, guarda e preservação da produção intelectual do país.
Universitária	Mantida por uma instituição de ensino superior para atender docentes, discentes e técnico-administrativos, apoiando o ensino, a pesquisa e a extensão.
Pública	À disposição da coletividade de uma região, município ou estado. Financiada, principalmente, com verba governamental.
Escolar	Ligada a estabelecimento de ensino, fundamental ou médio, destinada a alunos e a professores.
Especializada	Organizada sobre disciplinas ou áreas específicas do conhecimento. Para certas categorias de usuários.
Particular	Acervo que reúne obras de interesse particular e pertencente a entidade privada.

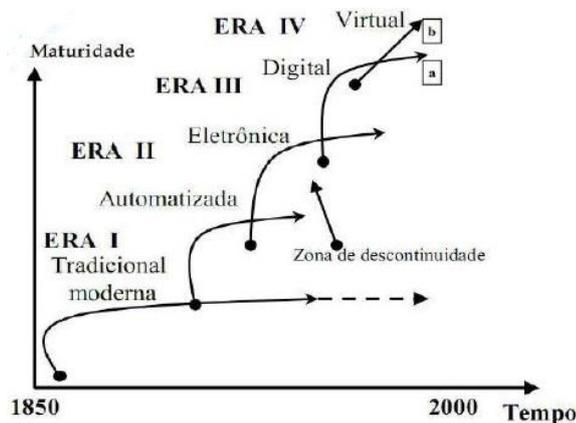
Fonte: Elaboração da autora com base em Cunha e Cavalcanti (2008, p. 48 - 53).

Os avanços dos recursos tecnológicos, a globalização da informação e o surgimento de uma sociedade ávida por conhecimentos também faz surgir novos modelos de bibliotecas, conforme podemos constatar na figura 3:

Figura 3: Formatos de Bibliotecas

Fonte: Elaboração do autor com base em Cunha (2008, p. 4 - 5).

Bacalgine e Silva ressaltam as transições ocorridas pois “as bibliotecas passaram por mudanças com as tecnologias de informação e comunicação (TICs), as quais trouxeram automação de atividades operacionais e administrativas, comunicação virtual com os usuários, sistemas de busca on-line e a criação de acervos digitais” (BACALGINE; SILVA, 2015, p. 6). As bibliotecas foram migrando para esses novos formatos como demonstra Cunha no gráfico 1:

Gráfico 1: Evolução Tecnológica da Biblioteca

Fonte: Cunha (2000, p. 75).

Cunha (2000) conjecturou que todas bibliotecas evoluíam para digital e virtual, entretanto, por limitações financeiras, mesmo em pleno século XXI ainda não chegamos neste patamar, pois seriam necessários muitos investimentos em tecnologia, máquinas e plataformas, para que essa migração se concretizasse totalmente. Ainda assim, a informação tem sido produzida e disponibilizada com grande velocidade, mesmo que nem sempre da

forma mais eficiente e de melhor ou mais fácil acesso. O mundo atual exige que as bibliotecas ofereçam a seus usuários um diferencial competitivo; afinal, a informação é hoje um dos maiores diferenciais de um pesquisador e até mesmo de um país que almeja o desenvolvimento econômico.

Para oferecer esse nível de competitividade a seus usuários é necessário que bibliotecas e bibliotecários estejam em crescente evolução e atualização. Segundo Smythe (1999), os profissionais de bibliotecas devem se ajustar às rápidas mudanças no ambiente, através da aquisição de novas competências, novas habilidades, novos conhecimentos e estarem preparados para desenvolverem ideias inovadoras se quiserem permanecer relevantes na era do conhecimento emergente.

Além da produção em massa, as bibliotecas ainda sofrem com a celeridade com que os suportes informacionais estão se transformando. Mittrowann (2009, p. 196) destaca que a biblioteca do futuro é aquela que vai conseguir se adaptar às mudanças tecnológicas e demográficas, além de atender às necessidades dos usuários. As bibliotecas atuais precisam ser capazes de armazenar fisicamente, possuir recursos para oferecer novos suportes ao conhecimento produzido e oferecer a informação correta, de forma rápida e precisa, ao usuário que a solicita.

Nesse contexto desafiador de mudança e migração de novas modalidades do conhecimento, é crucial avaliar o trabalho realizado, considerando que somente é possível detectar se o caminho percorrido segue na direção correta e quais os novos rumos a serem trilhados analisando a prática e refletindo sobre os resultados adquiridos. É nesse sentido que Silva argumenta que a qualidade é o foco central da avaliação (SILVA, 2001, p. 22).

Vejamos a seguir especificamente o contexto das bibliotecas universitárias.

3.1.1 Bibliotecas Universitárias e Seu Processo de Gestão

As bibliotecas universitárias surgiram a partir do século X, junto com as primeiras universidades do mundo. Eram ligadas às ordens religiosas e a universidades como Bolonha, Oxford e Paris. No Brasil, seu surgimento foi retardado, o que por si é capaz de demonstrar quando o ensino e o conhecimento começaram a ser priorizados no país, pois apenas “em 1901 foi elaborada a legislação sobre o funcionamento de bibliotecas ligadas aos institutos de ensino superior; mas um crescimento maior das universidades se deu apenas a partir de 1945, e, com ele, a criação de suas bibliotecas” (CUNHA; DIÓGENES, 2016, p. 100). Desde então,

tem-se acompanhado um crescimento acelerado das universidades e, por consequência, das bibliotecas universitárias – BUs.

O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) define a função das Bibliotecas Universitárias de forma a apoiar o ensino, pesquisa e extensão através do acervo e dos serviços prestados à comunidade acadêmica, que inclui os professores, os pesquisadores e a comunidade local. Essas bibliotecas representam um elo entre a sociedade e a produção de seus docentes e discentes bem como espaço de disseminação de conhecimento científico, cultural e social para a comunidade.

Dentro da instituição, as bibliotecas universitárias têm a função de servir de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão; entretanto, há de se considerar que, através da evolução tecnológica e comportamental do usuário, cada vez mais conectado, as BUs têm transcendido o seu papel de suporte para serem também produtoras de conhecimento e contribuir na formação intelectual e crítica discente e da comunidade. Como destaca Sousa (2009, p. 12), “não basta a disponibilização de livros e periódicos, bases de dados e equipamentos de última geração, é preciso que tais recursos sejam mobilizados a favor de seus usuários”.

As BUs estão sendo desafiadas a ressignificarem seu conceito diante da comunidade acadêmica. Apesar de estar incorporada em outro universo maior, o de uma grande universidade, a Biblioteca Universitária em si também representa um organismo complexo e com muitas frentes de atuação, pois precisa gerir recursos, pessoas, atividades técnicas, serviços e usuários, bem como traçar suas próprias metas e objetivos, os quais devem estar alinhados com as da instituição na qual está inserida, o que é corroborado por Ferreira (1980, p. 7) ao afirmar que, “assim como a universidade deve estar voltada para as necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas do País, as bibliotecas devem trabalhar visando a esses mesmos objetivos, condicionadas que são às finalidades fundamentais da universidade”.

A gestão de uma biblioteca precisa de um plano organizacional capaz de gerir os recursos financeiros e os recursos físicos, qualificar e gerir pessoas, realizar os processamentos técnicos informacionais, formar e desenvolver as coleções, desenvolver ações que aprimorem a experiência do usuário bem como empenhar-se em introduzir novas tecnologias que possibilitem ampliar o acesso à informação. Cunha e Cavalcanti (2008, p. 283) acrescentam que o planejamento de uma biblioteca deve levar ao seu aperfeiçoamento, identificando suas metas e objetivos e os meios de atingi-los.

Percebemos na prática do dia a dia que atualmente grande parte das Bibliotecas Universitárias trabalham sem planejamento, sobrevivendo um dia de cada vez e tentando

sanar seus gargalos. Por isso, faz-se necessária uma mudança desse cenário e de atitude, adotando uma postura mais profissional e planejadora. Inicialmente, deve-se definir a identidade organizacional, bem como seus objetivos, indicadores, metas e planos de ação, estruturando assim o seu planejamento estratégico, a começar por uma avaliação diagnóstica para verificar a situação atual e detectar as necessidades para fundamentar todo o plano estratégico.

O processo avaliativo é imperativo para o início, e no decorrer, de toda e qualquer gestão que almeje ser estruturada e funcional, como corrobora Almeida Júnior (2003, p. 221) ao ressaltar a importância da avaliação “não apenas como instrumento de análise da criação, implantação, desenvolvimento e manutenção de serviços [...], mas também como elemento desencadeador de reflexões sobre a concepção”.

Evidenciada a necessidade do processo avaliativo, discorreremos sobre as diretrizes internacionais de avaliações específicas para bibliotecas.

3.2 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.

Dois modelos ganham destaque: o modelo Servqual, de Parasuraman, Zeithalman e Barry (1985) e o modelo Servperf de Cronin e Taylor (1992) (SALOMI, 2005, p. 281). Sistemas que divergem, pois enquanto o primeiro avalia a qualidade dos serviços através dos critérios de confiabilidade, prestação, segurança, empatia e aspectos tangíveis para mensurar a expectativa e a realidade percebida pelo cliente no serviço o segundo utiliza como parâmetro apenas a percepção do usuário do serviço para medir a qualidade do mesmo.

Dentro dos padrões internacionais, a American Library Association (ALA), através da Association of College and Research Libraries (ACRL) e a Rectores de las Universidades Españoles (CRUE) publicaram normas e diretrizes para avaliação de bibliotecas em

universidades e instituições de ensino superior com o objetivo de ajudar bibliotecários a cumprirem seus objetivos, em termos de avaliação, de forma padronizada, dando prioridade à avaliação dos serviços para buscar a melhoria aos usuários e, posteriormente, a processos internos que também refletem na qualidade oferecida ao público.

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.

3.2.1 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. Como descreve Paula e Vergueiro (2018, p. 274),

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.

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.

Como evidenciado por Lubisco (2008), indicadores precisam ser medidos e coletados de forma sistemática, com norma e fonte já definidas.

O objetivo dos indicadores de desempenho da biblioteca é 1) funcionar como ferramentas para avaliar a qualidade e eficácia dos serviços, recursos e outras atividades fornecidas por uma biblioteca e 2) para avaliar a eficiência dos recursos alocados pela biblioteca para tais serviços e outras atividades (ISO 11620, 2014, p. 10 2014, tradução nossa)².

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 No 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 No original: “The purpose of the library's performance indicators is 1) to function as tools to assess the quality and effectiveness of services, resources and other activities provided by a library and 2) to assess the efficiency of the resources allocated by the library for such services and other activities” (ISO 11620, 2014, p.10).

3.2.2 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, como cita o IFLA:

As bibliotecas variam quanto à missão e objetivos, coleções e serviços, tamanho e tipo de população. Portanto, nem todos os indicadores de desempenho serão aplicáveis em cada biblioteca. A coleção não tem o objetivo de ser prescritiva. As bibliotecas devem escolher os indicadores que melhor se adaptam às suas necessidades e às circunstâncias locais e pode ser necessário modificar os métodos de coleta de dados. (POLL; BOEKHORST, 2007, p. 4, tradução nossa)³

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. Segundo Poll e Boekhorsy (2007, p. 23, tradução nossa), “essas perspectivas são adaptadas às bibliotecas da seguinte forma: recursos, infraestrutura, usar, eficiência, potenciais e desenvolvimento”⁴.

A primeira versão do IFLA surgiu em 1996 e foi revista e melhorada em 2007 por Poll e Boekhorsy. Sofreu importantes alterações, principalmente nos indicadores para bibliotecas públicas (não se restringindo apenas às acadêmicas como na primeira versão de 1996), indicadores para serviços eletrônicos e indicadores de custos x benefícios que ampliaram seu público-alvo.

³ No original: “Libraries vary in terms of mission and objectives, collections and services, size and type of population. Therefore, not all performance indicators will be applicable in each library. The collection is not intended to be prescriptive. Libraries should choose the indicators that best suit their needs and local circumstances and it may be necessary to modify the methods of data collection” (POLL; BOEKHORST, 2007, p. 4).

⁴ No original: “These perspectives are adapted to libraries in the following way: resources, infrastructure, use, efficiency, potentials and development” (POLL; BOEKHORST, 2007, p. 23).

Dos 17 indicadores da primeira edição, 6 foram excluídos, seja porque provou ser muito difícil na prática e, portanto, não eram usados com frequência (por exemplo, listas de verificação de especialistas para avaliar a coleção, taxa de sucesso de pesquisas por assunto) ou porque foram substituídas por indicadores mais atualizados, incluindo dependência de serviços eletrônicos (POLL; BOEKHORST, 2007, p. 4, tradução nossa)⁵.

Estas mudanças transportaram as diretrizes para a atualidade e ainda potencializaram sua aplicabilidade, visto que depois de amostragens práticas evidencia-se o que realmente é executável.

3.3 Bibliotecas da UFPB

A Biblioteca Central da UFPB (BC) nasceu de um projeto do bibliotecário e professor Edson Nery em 1961; entretanto, sua implantação só se concretizou em 1967. Inicialmente, contava com um acervo composto por 15.000 livros doados. Apenas em 1976 juntou-se o acervo de 13 bibliotecas setoriais e, nesse mesmo ano, deu-se início à construção do prédio onde até hoje funciona a BC.

A regulamentação do Sistema de Bibliotecas da UFPB, posteriormente intitulado de Sistemoteca, que se trata do conjunto de todas as bibliotecas e unidades de informação da UFPB, deu-se somente no ano de 1980, quando foi aprovada pelo Conselho de Superior de Ensino Pesquisa e Extensão (CONSEPE).

Figura 4: Biblioteca Central da UFPB



Fonte: Página eletrônica da UFPB⁶ (2019).

⁵ No original: “Of the 17 indicators in the first edition, 6 were excluded, either because it proved to be very difficult in practice and, therefore, was not used frequently (for example, specialist checklists for evaluating the collection, success rate of searches by subject) or because they have been replaced by more up-to-date indicators, including electronic addiction services” (POLL; BOEKHORST, 2007, p. 4).

⁶ Disponível em: <https://www.ufpb.br/>

O Sistemoteca é constituído por um Conselho Consultivo, um Conselho de Coordenação Executiva, pela Biblioteca central e todas as Bibliotecas Setoriais, com objetivo definido no primeiro artigo de seu regulamento:

Art. 1º - O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba - SISTEMOTECA – é um conjunto de Bibliotecas integradas sob os aspectos funcional e operacional, tendo por objetivo a unidade e harmonia das atividades educacionais, científicas tecnológicas e culturais da UFPB, voltadas para a coleta, tratamento, armazenagem, recuperação e disseminação de informações, para o apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão (UFPB, 2009, p. 1).

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. Segue quadro com todas as bibliotecas:

Quadro 2: Relação do Sistema de Bibliotecas da UFPB

Centro	Biblioteca
BC	Biblioteca Central
CCA	Biblioteca Setorial Francisco Tancredo Torres
CCAE	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Aplicadas e Educação (RT)
CCAE	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Aplicadas e Educação (MM)
CCHSA	Biblioteca Setorial Professor José Augusto Trindade (BN)
CCHSA	Biblioteca Setorial Bibliotecária Maria do Socorro Vasquez (CHÃ)
CCJ	Biblioteca Setorial CCJ - Campus I
DCJ	Biblioteca Setorial CCJ - Santa Rita
CCS	Biblioteca Setorial do CCS
ETS	Biblioteca Setorial da Escola Técnica de Saúde
CCTA	Biblioteca Setorial do CCTA
CCHLA	Biblioteca Setorial Professor Vanildo Brito
DH	Biblioteca de Direitos Humanos (Enzo Melegari)
CCEN	Biblioteca Setorial do CCEN
CCM	Biblioteca Setorial do CCM
CCSA	Biblioteca Setorial do CCSA
CE	Biblioteca Setorial do CE
CI	Biblioteca Setorial do CI
CT	Biblioteca Setorial do CT
CTDR	Biblioteca Setorial do CTDR

(continuação)

Centro	Biblioteca
HU	Biblioteca Setorial do Hospital Universitário Lauro Wanderley
NDHIR	Biblioteca Setorial do NDHIR

Fonte: UFPB (2019, p. 124).

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. Na tabela 2, encontra-se expresso o acervo de cada unidade de informação do sistema.

Tabela 2: Acervo Bibliográfico do Sistema de Bibliotecas da UFPB

UNIDADE	Acervo impresso		Periódicos		Títulos Eletrônicos
	Títulos	Exemplares	Título (Impresso)	Exemplares (Impresso)	
BC	86.811	228.448	5.750	212.025	Periódicos CAPES 45.000 publicações
CCA	5.851	15.743	-	-	
CCAET-RT	1.918	7.860	-	-	
CCAET-MM	2.467	6.747	-	-	
CCHSA-BN	1.599	6.640	-	-	
CCHSA-CHÃ	1.769	6.147	-	-	
CCJ	10.478	17.903	15	314	
DCJ	2.068	4.837	-	-	
CCS	3.055	7.444	401	7.723	
CCS-ETS	218	338	-	-	
CCTA	1.531	2.802	-	-	
CCHLA	4.632	10.548	-	-	
DH	4.683	7.717	208	594	
CCEN	10.998	17.638	-	-	
CCM	605	1.949	-	-	
CCSA	9.073	15.743	-	-	
CE	6.307	8.849	-	-	
CI	1.119	2.385	-	-	
CT	2.885	7.175	-	-	
CTDR	540	2.600	-	-	
HU	2.479	3.475	-	-	
NDIHR	3.646	4.380	-	-	
TOTAL	164.327	386.367	6.379	220.702	49.600

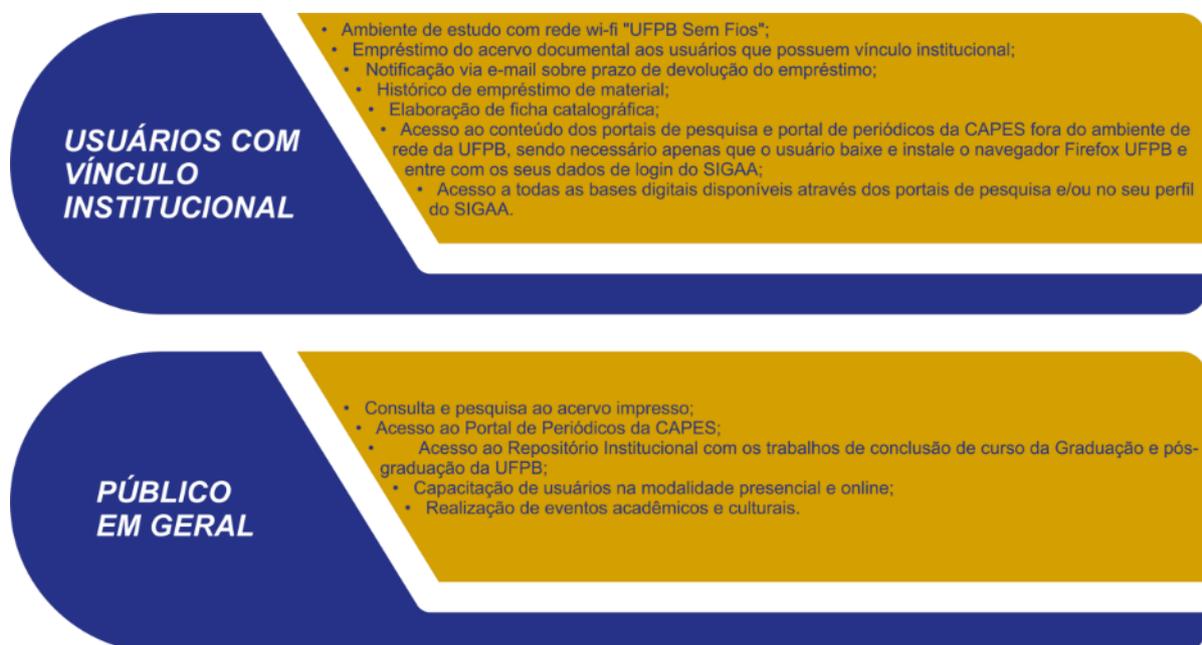
Fonte: UFPB (2019, p. 125).

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. A respeito da criação do repositório e as responsabilidades de cada biblioteca do sistema, lê-se trecho do último PDI da UFPB, o qual esclarece que:

[...] por meio da Resolução do CONSUNI nº 45/2018, o Repositório Institucional (RI) da UFPB reúne, organiza e torna mais acessível a produção científica institucional. As Bibliotecas Setoriais do *Campus I* são responsáveis pela inserção dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCCs) de graduação e especialização. As Bibliotecas Setoriais dos *Campi II, III e IV* são responsáveis por disponibilizar todos os trabalhos (Graduação, Especialização, Teses e Dissertação). A BC é responsável pelo povoamento do acervo de Teses e Dissertações na Comunidade Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) (UFPB, 2019, p. 126).

Compõe também o acervo as bases de dados assinadas pela BC: Proquest Ebook Central, vLex, E-volution, Pearson, Target GEDWeb, Minha Biblioteca. Além de uma variada gama de serviços disponibilizados tanto ao usuário instituído como ao público em geral, conforme representado na Figura 5.

Figura 5: 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, conforme distribuição de colaboradores na tabela 3.

Tabela 3: Quantitativo de Colaboradores do Sistema de Bibliotecas

Centro	Bibliotecário	Outros Cargos	Terceirizados	Estagiários	TOTAL
BC	32	33	17	16	98
CCA	2	5	3		10
CCAE	3	4	6	8	21
CCAE	0				0
CCHSA	2		4		6
CCHSA	1				1
CCJ	2	5			7
DCJ	2	4			6
CCS	3		3		6
ETS	1				1
CCTA	2				2
CCHLA	3				3
DH	1				1
CCEN	2	2	3		7
CCM	2	6			8
CCSA	3	4			7
CE	2	3		1	6
CI	2	1			3
CT	2				2
CTDR	2	1		2	5
HU	1				1
NDHIR	1	68			69
TOTAL	71	136	36	27	

Fonte: Elaboração da autora com base em UFPB (2019, p. 187).

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. A seguir, apresentaremos as projeções para as bibliotecas da UFPB, listadas no PDI vigente.

3.3.1 Projeções para as Bibliotecas no PDI (2019-2023) da UFPB

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) é um instrumento de apoio à gestão das instituições de ensino superior, pois faz um diagnóstico completo e um planejamento para o futuro, traçando metas e indicadores institucionais e acadêmicos. Elaborado de acordo com o estabelecido pelo Ministério da Educação, através do art. 21 do Decreto nº 9.235, que disponibiliza um modelo, o PDI contém “os objetivos, as metas e as políticas institucionais

para o quinquênio 2019-2023, que permitem vislumbrar e definir diretrizes que sejam capazes de assegurar a consolidação da instituição no que diz respeito à qualidade das atividades gerenciais e dos seus processos formativos” (UFPB, 2019, p. 1).

No PDI da UFPB, a biblioteca está incorporada na categoria de Infraestrutura Física e Instalações Acadêmicas, que é dividida em infraestrutura, biblioteca e laboratórios. A biblioteca está inserida na estrutura da UFPB como órgão suplementar e, como dito outrora, a missão de uma biblioteca universitária é dar apoio ao ensino, pesquisa e extensão da universidade.

Vamos analisar as projeções do PDI para o sistema de bibliotecas nos próximos cinco anos, todos as projeções são baseadas na média do ano de 2018, que foi o último ano anterior ao PDI vigente, referente ao período de 2019 até 2023.

Para o Repositório Institucional, a projeção de crescimento no povoamento foi de 1500 novos trabalhos por cada ano, dando um total de 6.000, o que significa um expressivo aumento de 94,33% em 5 anos, de 2018 até 2023. É importante salientar que “a projeção considera o quantitativo referente aos trabalhos oriundos dos programas de Pós-graduação do *Campus I*, João Pessoa, não considerando a média de povoamento dos demais *campi*” (UFPB, 2019, p. 126).

Tabela 4: Projeção de trabalhos de pós-graduação (dissertações e teses) no RI da UFPB, Campus I

Pós-graduação (Dissertações e Teses)	2019	2020	2021	2022	2023
6.360 Total Geral (2018)	1.500 trabalhos (Total aprox. de disponibilizações no RI por ano aumento de aprox..20%)	1.500 trabalhos/ano	1.500 trabalhos/ano	1.500 trabalhos/ano	1.500 trabalhos/ano
TOTAL ANUAL	7.860	9.360	10.860	12.360	13.860

Fonte: UFPB (2019, p. 127).

Para aquisição do acervo físico, foi projetado um aumento de 10% ao ano, tomando como referência sempre o ano anterior. É importante ressaltar que a “atualização e expansão do acervo devem considerar essencialmente as bibliografias básicas e complementares por Unidade Curricular (UC), com base nos instrumentos de avaliação de cursos definidos pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)” (UFPB, 2019, p. 129) e que

essas projeções contam com o repasse do orçamento e a manutenção dos valores dos pregões para serem viabilizadas; do contrário, podem sofrer alterações.

Tabela 5: Projeção para aquisição de livros, no período de 2019-2023

Ano	Valor Executado para Aquisição	Total de Títulos	Total de Exemplares
2019	R\$ 1.214.693,83	2.106	11.318
2020	R\$ 1.336.163,22	2.317	12.450
2021	R\$ 1.469.779,54	2.549	13.695
2022	R\$ 1.616.757,49	2.804	15.064
2023	R\$ 1.778.433,24	3.084	16.570
Total	R\$ 7.415.827,31	12.860	69.097

Fonte: UFPB (2019, p. 131).

Com relação às bases de dados, foi projetado um investimento de R\$ 3.434.000,00 para renovação dos contratos vigentes, com base de cálculo conforme foi discriminado no PDI:

[...] foi calculada a projeção da base de dados no período 2019-2023. Observe que, para os anos de 2019-2020, alguns contratos ainda estão em vigência, não sendo necessária a disponibilização de recurso orçamentário para aquisição de tais bases de dados. A projeção foi calculada, considerando um acréscimo de 3% ao ano no valor de contrato, valor médio executado no mercado para contratos com o período de 03 anos, e um percentual de aumento de 6%, no caso de bases para renovação pelo período de 01 ano (UFPB, 2019, p. 131).

Fugindo desse cálculo apenas o valor projetado para a base Minha Biblioteca, pois “as novas orientações de avaliação do MEC [...] considera na mesma importância tanto livros físicos quanto eletrônicos, o que fez com que estas bases tivessem considerável aumento no mercado” (UFPB, 2019, p. 133).

Tabela 6: Projeção para os contratos de base de dados para o período 2019-2023

Base de Dados	2019		2020		2021		2022		2023	
	Valor de Contrato	Período de Contrato								
Proquest Ebook Central	*	-	*	-	R\$ 608.000,00	03 anos	*	-	*	-
vlex	*	-	*	-	R\$ 53.000,00	03 anos	*	-	*	-
E-volution	*	-	*	-	R\$ 890.400,00	03 anos	*	-	*	-
Pearson	*	-	*	-	R\$ 682.300,00	03 anos	*	-	*	-
EBSCO EDS	R\$ 36.750,00	01 ano	R\$ 38.600,00	01 ano	R\$ 40.500,00	01 ano	R\$ 42.500,00	01 ano	R\$ 44.600,00	01 ano
Target GEDWeb	R\$ 2.120,00	01 ano	R\$ 2.247	01 ano	R\$ 2.382,00	01 ano	R\$ 2.525,00	01 ano	R\$ 2.676,00	01 ano
Minha Biblioteca	R\$ 500.000,00	03 anos	**	-	**	-	R\$ 530.000,00	03 anos	***	-

Fonte: UFPB (2019, p. 133).

Acreditamos que, devido à importância dos acervos ao apoio à pesquisa, ao ensino e à extensão e também na avaliação do SINAES, a quantidade de acessos nas bases de dados deve ser mensurada para a sua manutenção, bem como a porcentagem das bibliografias básicas e complementares das Unidades Curriculares de cada curso contida no acervo atual, para que os recursos possam ser projetados de forma a suprir as demandas prioritárias e de maior uso da instituição.

Passaremos, a seguir, a uma apresentação sobre o Sistema de Avaliação do Ensino Superior.

3.4 Avaliação Institucional INEP/MEC

Governos de várias partes do mundo, dentre eles o Brasil, têm discutido amplamente a importância da qualidade e sobre a necessidade da avaliação na educação superior, entre outros motivos, por entenderem que o posicionamento político e econômico dos países depende diretamente do nível da educação de ensino superior, visto que é onde se desenvolvem o capital humano que gera as pesquisas e inovações que impulsionam e revolucionam os mercados e a economia, além de serem meios de inclusão e transformações sociais. Por isso, seguem empreendendo muitos esforços para implementar políticas que visam a qualidade máxima e o processo de avaliação contínuo, que reafirma as práticas assertivas e/ou corrige distorções.

Com o crescimento acelerado das instituições de nível superior no país, surgem as preocupações com a qualidade dos serviços oferecidos e a necessidade de avaliar, como fica evidenciado na Lei nº 9.394 de dezembro de 1996, intitulada Lei de Diretrizes e Bases da Educação:

Art. 46. A autorização e o reconhecimento de cursos, bem como o credenciamento de instituições de educação superior, terão prazos limitados, sendo renovados, periodicamente, após processo regular de avaliação.

§ 1º Após um prazo para saneamento de deficiências eventualmente identificadas pela avaliação a que se refere este artigo, haverá reavaliação, que poderá resultar, conforme o caso, em desativação de cursos e habilitações, em intervenção na instituição, em suspensão temporária de prerrogativas da autonomia, ou em descredenciamento.

§ 2º No caso de instituição pública, o Poder Executivo responsável por sua manutenção acompanhará o processo de saneamento e fornecerá recursos adicionais, se necessários, para a superação das deficiências (BRASIL, 1996, p. 30).

Dito isso, daremos, nos próximos tópicos, especial atenção a cada instrumento de avaliação do ensino superior, com vista detalhada dos pontos que contemplem as bibliotecas, oficiais e internas, e explicaremos cada um nos tópicos seguintes, contextualizando e trazendo para o âmbito das bibliotecas universitárias.

3.4.1 Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior– SINAES

Conforme avança o crescimento da quantidade de instituições de ensino superior, desenvolve-se a preocupação em materializar instrumentos de avaliação capazes de contribuir com o processo de melhoria do ensino, da pesquisa e da extensão. Nesse contexto, depois de planos anteriores, foi criado o SINAES, buscando medir a qualidade das Instituições de Ensino Superior – IES e contribuir com ferramentas e diretrizes.

Instituído em 14 de abril de 2004, por meio da Lei n. 10.861, o atual Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior tem suas diretrizes definidas pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES), ficando a cargo do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP, a organização e execução de todo o processo avaliativo (INEP, 2015, p. 19).

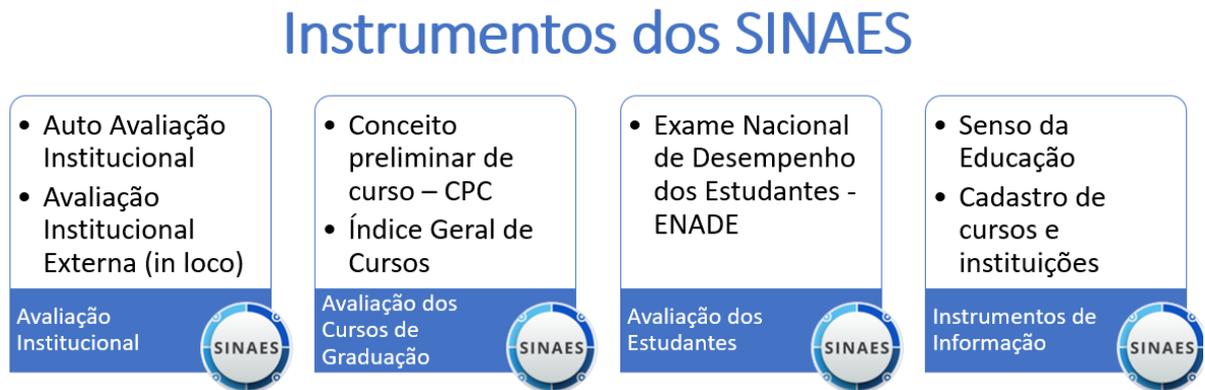
O SINAES tem âmbito nacional, vinculando todas as IES públicas e privadas, entretanto não é obrigatório para instituições estaduais e municipais. No processo avaliativo das IES e dos cursos são analisadas as informações inseridas pelas IES no sistema e-MEC, as quais devem constar integralmente no Plano de Desenvolvimento Institucional e no Projeto Pedagógico do Curso – PPC (INEP, 2015, p. 21). Essas avaliações são impreteríveis para entrada e permanência dos cursos e das instituições na rede de ensino superior do Brasil e seus objetivos são descritos já no § 1º do Art. 1º de sua lei de criação:

[...] tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional (BRASIL, 2004, p. 1).

Percebe-se que o SINAES, em suas avaliações, busca uma integração interna e externa, do micro ao macro, qualitativo e quantitativo, e que utiliza os objetos das IES para chegar aos objetivos de somar e formar melhorias. A avaliação do SINAES se divide em três

vertentes: a avaliação institucional, a avaliação de cursos e a avaliação dos estudantes. Na Figura 6 mostramos os instrumentos de avaliação utilizados.

Figura 6: Instrumentos do SINAES



Fonte: Elaboração da autora com base em INEP (2004, p. 2-5).

A autoavaliação é realizada por uma Comissão Própria de Avaliação instituída por cada IE. A Avaliação Institucional Externa é realizada in loco por avaliadores especializados designados pelo INEP e o ENADE é realizado pelos estudantes ingressantes e concluintes dos cursos de graduação.

Em seu art. 3º, a lei de criação do SINAES delimita os conceitos em uma escala com cinco níveis e em um conjunto de dez dimensões, cada uma com seus objetivos, como podemos verificar no quadro 3:

Quadro 3: Dimensões do SINAES

Dimensão	Objetivos
1. Missão e o PDI	Analisar a missão institucional no que concerne à sua finalidade, compromissos, vocação, visão e objetivos da instituição; estabelecer relação entre o que dispõe o PDI e a realidade social e econômica na qual a IES se insere; refletir sobre a articulação entre o PDI e o Projeto Pedagógico da IES, em relação às atividades de ensino, pesquisa, extensão, gestão acadêmica e avaliação institucional.
2. Política ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão	Demonstrar os mecanismos de operacionalização e os procedimentos voltados ao estímulo ao desenvolvimento do ensino, da produção acadêmica e das atividades de extensão.
3. Responsabilidade social da instituição	Consultar a contribuição da instituição no tocante à inclusão social, às ações voltadas ao desenvolvimento econômico e social, à proteção do meio ambiente, da produção artística, da memória e do patrimônio cultural.

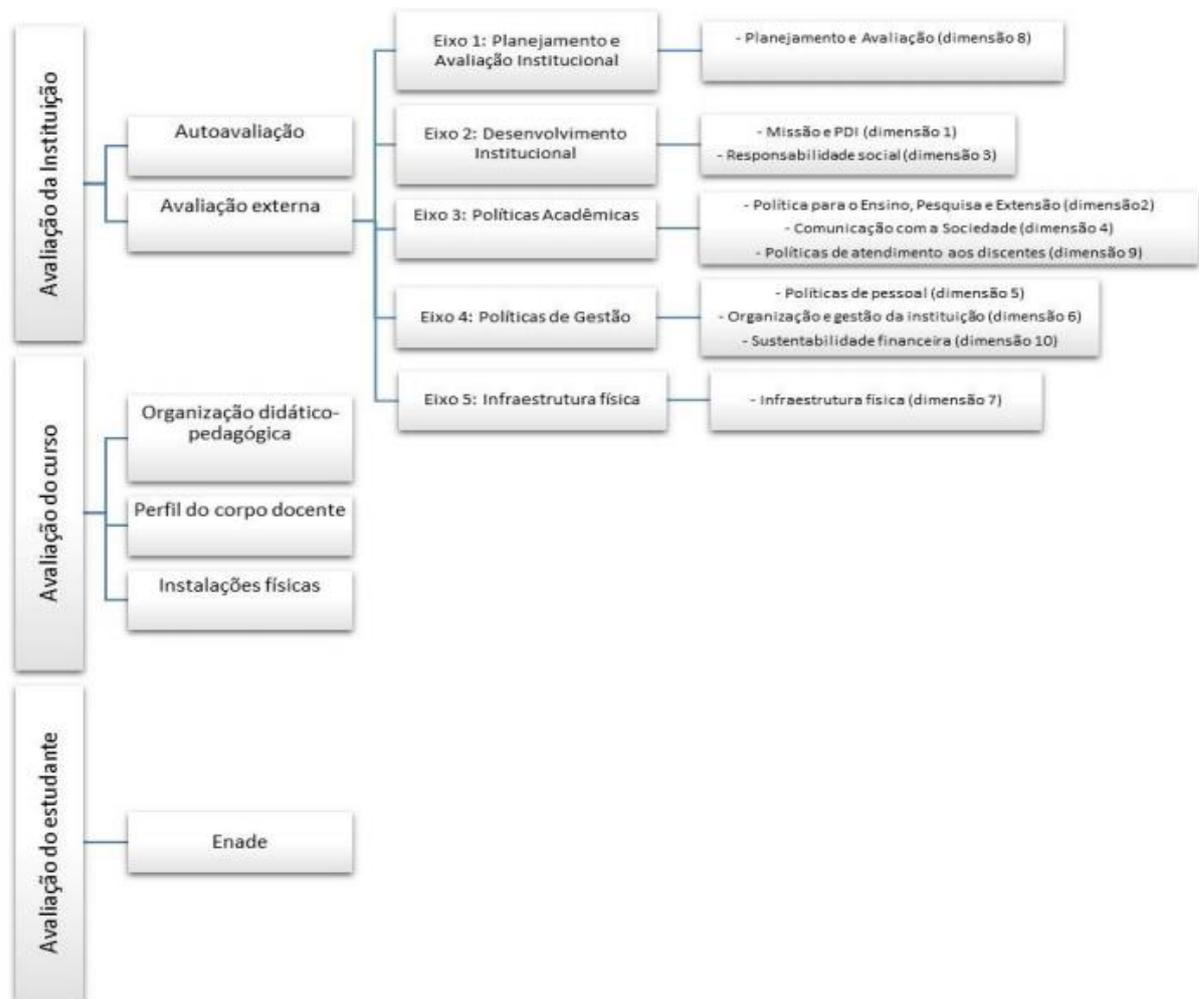
(continuação)

Dimensão	Objetivos
4. Comunicação com a sociedade	Apresentar como se desenvolve a aproximação entre a IES e a sociedade, o modo como a comunidade participa da vida acadêmica, e o comprometimento da IES para com a melhoria das condições de vida da comunidade, mediante a disseminação dos conhecimentos produzidos no interior da IES.
5. Políticas de pessoal	Analisar a existência de planos de carreira regulamentados para os docentes e técnico-administrativos, caracterizando: como se desenvolve a política de qualificação de pessoal, o clima institucional, as relações interpessoais, as estruturas de poder, os graus de satisfação pessoal e profissional dos atores que formam a comunidade universitária.
6. Organização e gestão da instituição	Consultar a existência de planos de gestão e os meios utilizados para cumprir os objetivos e projetos institucionais, como se realiza a tomada de decisão, especialmente quanto à participação dos órgãos colegiados, as relações profissionais. Avaliar as políticas de desenvolvimento e expansão institucional.
7. Infraestrutura física	Analisar a adequação da infraestrutura da instituição para o desenvolvimento das atividades acadêmicas de formação e de produção de conhecimentos.
8. Planejamento e avaliação	Comparar a integração entre o planejamento e a avaliação como instrumentos de condução da gestão da educação superior.
9. Políticas de atendimento aos estudantes	Evidenciar as políticas voltadas à integração do estudante à vida acadêmica e as ações e programas utilizados pela IES para possibilitar o acesso e a permanência do discente.
10. Sustentabilidade financeira	Avaliar a capacidade de gestão e administração orçamentária da IES, e a eficácia das políticas e estratégias de gestão acadêmica no que concerne à obtenção e utilização dos recursos financeiros necessários ao cumprimento das metas e prioridades estabelecidas.

Fonte: Guerra e Souza (2020, p. 11-12).

Na figura 7, é apresentada uma visão geral das avaliações, dos instrumentos, dos objetos de avaliados, dos eixos e de suas dimensões.

Figura 7: Estrutura Funcional do SINAES



Fonte: Teixeira Júnior e Rios (2017, p. 798).

Tomaremos como alvo de nossa pesquisa a dimensão sete, que fala da infraestrutura física, mais especificamente das bibliotecas que são avaliadas dentro dessa dimensão. Para isso, estudaremos o Plano de Desenvolvimento Institucional atual (2019-2023) da UFPB, o relatório da última Avaliação Institucional Externa, o Instrumento de Avaliação Externa, precisamente no Eixo 5 e nos indicadores 5.9, que avalia a infraestrutura das bibliotecas, e o 5.10, que avalia a atualização dos acervos da biblioteca.

O SINAES continua em um processo de melhoria contínua, com constantes adequações e inovações em suas práticas, buscando contribuir com o enriquecimento da qualidade e o desenvolvimento do ensino nas IES. No entanto, tem sido alvo de críticas por seus indicadores serem objetivos e com tendências economicistas, para avaliar um sistema repleto de especificidades e subjetividades como a Educação Superior, deixando, muitas

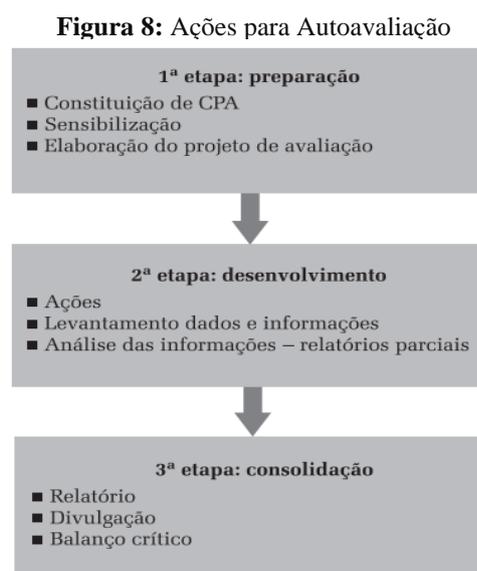
vezes, a avaliação distante da realidade das instituições. De acordo com Scaglione e Nitz (2011, p. 53), esse processo leva “invariavelmente a uma avaliação míope e distorcida das IES, e também prejudicando a visão macro da realidade educacional brasileira”.

Vejam agora qual o conceito do instrumento da Autoavaliação das Instituições de Ensino Superior, a chamada avaliação interna.

3.4.2 Autoavaliação das IES – Avaliação Interna

A autoavaliação foi instituída pela lei n. 10.861 de 2004, que criou o SINAES. Como citado por Teixeira Junior e Rios (2017, p. 797), “o objetivo da autoavaliação é fomentar na comunidade interna uma cultura de permanente reflexão sobre si mesma, sobre seus processos internos, seu papel e sua responsabilidade perante a sociedade.

Além da lei que a institui, a autoavaliação das IES contou com um documento publicado pelo Conselho Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) que traz orientações gerais. Tais orientações iniciam por definir alguns “requisitos da avaliação interna: existência de uma equipe de coordenação, participação dos integrantes da instituição, compromisso explícito por parte dos dirigentes das IES, informações válidas e confiáveis, uso efetivo dos resultados” (INEP, 2004, p. 14) e também por enumerar etapas, principais e essenciais, para desenvolver uma autoavaliação efetiva, as quais se encontram enumeradas na figura 8.



Fonte: INEP (2004, p. 15).

De acordo com o art. 11 da Lei nº 10.861/04, as instituições devem, cada uma, formar uma Comissão Própria de Autoavaliação (CPA), para desenvolverem e coordenarem um processo interno de avaliação e disponibilizar informações publicamente, bem como ao INEP. Cada CPA deve desenvolver o processo de avaliação interna de forma autônoma e adequada à realidade de sua instituição, aplicando indicadores que possam servir ao processo interno de melhoria e preservar a identidade institucional.

Conformem o item II do art. 11 da Lei do SINAES, a CPA precisa ter autonomia quanto aos conselhos e demais órgãos colegiados existentes em suas instituições.

A CPA deve contar, na sua composição, com a participação de representantes de todos os segmentos da comunidade universitária e, também, da sociedade civil organizada. As definições quanto à quantidade de membros, forma de composição, duração do mandato, dinâmica de funcionamento e modo de organização serão objeto de regulação própria e aprovadas pelo órgão colegiado máximo da instituição (INEP, 2004, p. 13).

Na UFPB, a Comissão Própria de Avaliação é constituída por um presidente, os docentes, os discentes, estagiários, técnico-administrativos, membro da comunidade e bolsistas, e foi instituída em 14 de julho de 2004, através da Portaria n. 023, para garantir a implantação, a execução e o acompanhamento do SINAES, além de levar as informações e relatórios para o INEP e para a comunidade acadêmica e externa, bem como constituir comitês de estudos de interesse da CPA.

A autoavaliação também é medida no Instrumento de Avaliação Externa Institucional no Eixo 1 nos Indicadores 1.2, 1.3, 1.4 e 1.5. O indicador 1.2 questiona a existências e alcance da autoavaliação, o indicador 1.3 mensura a atuação da comunidade acadêmica na autoavaliação, o 1.4 analisa a divulgação dos resultados das avaliações externas e o 1.5 analisa os relatórios de autoavaliação.

As IES desenvolvem, através de sua comissão, seus próprios relatórios da autoavaliação. Analisaremos os instrumentos de autoavaliação e os relatórios produzidos pela Comissão Própria de Autoavaliação da UFPB dos últimos quatro anos, nos pontos referentes às bibliotecas desta instituição.

Apresentada a autoavaliação, seguiremos a sequência do próprio SINAES e demonstraremos a Avaliação Institucional Externa das IES e seus instrumentos.

3.4.3 Avaliação Institucional Externa das IES e seus instrumentos

De acordo com o art. 8º da Lei n. 10.861/2004, o INEP é o órgão responsável por avaliar as IES quanto às avaliações institucionais, dos cursos e do desempenho dos alunos. A avaliação institucional precisa dar a seus avaliadores a possibilidade de verificar a organização didático-pedagógica, corpo docente e a infraestrutura de cada IES avaliada. Com a avaliação, o INEP espera cumprir uma das etapas do processo de avaliações do SINAES, credenciar, recredenciar, transformar a organização acadêmica das IES e assegurar educação superior com qualidade acadêmica e compromisso social com o desenvolvimento do País (INEP, 2010, p. 2).

Para ofertar educação superior, as faculdades privadas devem solicitar ao Ministério da Educação (MEC) o seu credenciamento – entrada da IES no Sistema Federal de Ensino. Posteriormente, de acordo com a legislação pertinente, as instituições se submetem a processo avaliativo para obter o recredenciamento, necessário para a continuidade da oferta. As instituições podem, ainda, solicitar a transformação de organização acadêmica, para tornar-se Centro Universitário ou Universidade (INEP, 2017, p. 5).

Nesse processo de avaliação, o INEP verifica cinco eixos: o planejamento e avaliação institucional, o desenvolvimento institucional, as políticas acadêmicas, políticas de gestão e a infraestrutura, nesta ordem. A cada processo de autorização, seja ele credenciamento, recredenciamento ou transformação de organização acadêmica, é atribuído um peso diferente para cada eixo e tipo de autorização. Tais pesos são divergentes nos eixos de Políticas Acadêmicas e Infraestrutura, pois entende-se que eles possuem desenvolvimentos diferentes de acordo com o seu estágio.

Quadro 4: Pesos para os Instrumentos de Avaliação Institucional Externa

EIXO	CRENCIAMENTO	RECRENCIAMENTO E TRANSFORMAÇÃO DE ORGANIZAÇÃO ACADÊMICA
1 - Planejamento e avaliação institucional	10	10
2 - Desenvolvimento institucional	30	30
3 - Políticas acadêmicas	20	10
4 - Políticas de gestão	20	20
5 - Infraestrutura	20	30

Fonte: INEP (2017, p. 5-6).

Os processos de avaliação do SINAES e seus instrumentos passam por “revisão periódica dos instrumentos utilizados para os distintos processos avaliativos, para o que conta com a participação de especialistas em políticas educacionais e da sociedade civil” (GUERRA; SOUZA, 2020, p. 16). A combinação de regulação e de avaliação, em suas dimensões internas e externas, é uma responsabilidade dos governos e das instituições, mas, sobretudo, representa o direito da população de garantir um sistema educativo que cumpra os princípios e as necessidades gerais da sociedade (INEP, 2007, p. 26).

Estando apresentada a avaliação institucional externa das IES, seguiremos com a demonstração do instrumento que efetiva essa avaliação.

3.4.3.1 Instrumento de Avaliação Institucional Externa das IES

A avaliação institucional é feita através do Instrumento de Avaliação Institucional Externa - IAIE, criado para operacionalizar o SINAES e elaborado de forma conjunta pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior e pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira para cumprir o Decreto n. 9.325 de 2017, que, em seu § 3º do art. 7º, delega ao INEP a responsabilidade de elaborar e submeter à aprovação do ministro do MEC os instrumentos de avaliação externa *in loco* (BRASIL, 2017).

O INEP divide sua ferramenta em 5 eixos nos quais distribui as dez dimensões do SINAES. Cada eixo possui seus indicadores e cada indicador, na avaliação externa, terá uma nota atribuída de 1 a 5, conforme explicitado no art. 3º, §3 da Lei n. 10.861/2004, que dispõe que “a avaliação das instituições de educação superior resultará na aplicação de conceitos, ordenados em uma escala com 5 (cinco) níveis para cada uma das dimensões e ao conjunto das dimensões avaliadas” (BRASIL, 2004, p. 2).

Quadro 5: Dimensões por Eixos do Instrumento de Avaliação Externa

Fonte: Elaboração da autora com base em Brasil (2010, p. 7).

As avaliações são feitas *in loco*, por certificadores credenciados e especializados — professores de outras IES —, que após a visita devem elaborar o Conceito Institucional (CI), relatório confrontando as informações cadastradas com as constatadas; assim, é gerado um graduado em cinco níveis, cujos valores iguais ou superiores a três indicam qualidade satisfatória (INEP, 2017, p. 5).

Quadro 6: Conceitos, legendas e seus significados

IAIE/IACG		
CONCEITO	LEGENDA	SIGNIFICADO
1	INSATISFATÓRIO	Ausência crítica do objeto de avaliação ou de evidência dos atributos descritos no conceito 2
2	PARCIALMENTE SATISFATÓRIO	Ausência de evidências dos atributos descritos no conceito 3
3	SATISFATÓRIO	Evidências para os atributos apresentados nos descritores do conceito 3
4	BOM	Evidências para os atributos apresentados nos critérios de análise do conceito 3 e do(s) critério(s) aditivo(s) do conceito 4
5	MUITO BOM	Evidências para os atributos apresentados nos critérios de análise do conceito 3 e do(s) critério(s) aditivo(s) dos conceitos 4 e 5

Fonte: INEP (2017, p. 4-6)

A avaliação tem como objeto, além das IES, os professores, estudantes, funcionários e eventualmente a comunidade, que pode acompanhar ou ser convidada ou até mesmo designada (INEP, 2007, p. 100). A instituição deve encorajar a participação de todos nesse processo avaliativo e o intuito sempre será “fornecer elementos para a compreensão da

instituição e reflexão, tendo em vista o objetivo do aprofundamento e da melhoria dos compromissos essenciais da IES” (INEP, 2007, p. 107).

Finalizando a fundamentação teórica, explanaremos em seguida o tema avaliação institucional dentro das bibliotecas universitárias.

3.4.4 Avaliação Institucional das Bibliotecas

Conforme discorreremos até então, o MEC, na figura no INEP, com o programa SINAES, avalia todas as IES, seja na autorização, reconhecimento ou credenciamento; e dos cursos, utilizando diversos critérios de avaliação no qual a biblioteca se enquadra na dimensão de infraestrutura, como cita Xavier Junior e Gomes (2014, p. 5):

A avaliação da biblioteca está concentrada na dimensão de infraestrutura por ser um órgão relacionado à estrutura da faculdade. São conceituados a disponibilidade de títulos indicados na bibliografia básica e complementar das disciplinas do curso (que está passando por processo de autorização, reconhecimento ou credenciamento), além dos periódicos especializados relativos à área de concentração do curso. Ou seja, o MEC visa avaliar a adequação da biblioteca à proposta do curso.

No instrumento de avaliação de cursos do INEP aplicado nas IES, a infraestrutura está localizada na dimensão 3 e os itens relacionados às BUs são o indicador 3.6 e 3.7, que avaliam a bibliografia básica e complementar por unidade curricular (UC), respectivamente.

Quadro 7: Indicador 3.6 Bibliografia básica por Unidade Curricular (UC)

CONCEITO	CRITÉRIO DE ANÁLISE
1	O acervo físico não está tombado e informatizado; ou o virtual não possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários; ou pelo menos um deles não está registrado em nome da IES. Ou o acervo da bibliografia básica não é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC ou não está atualizado, considerando a natureza das UC. Ou, ainda, não está referendado por relatório de adequação, ou não está assinado pelo NDE, comprovando a compatibilidade, em cada bibliografia básica da UC, entre o número de vagas autorizadas (do próprio curso e de outros que utilizem os títulos) e a quantidade de exemplares por título (ou assinatura de acesso) disponível no acervo.
2	O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários e ambos estão registrados em nome da IES. O acervo da bibliografia básica é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC e está atualizado, considerando a natureza das UC. Porém, não está referendado por relatório de adequação, ou não está assinado pelo NDE, comprovando a compatibilidade, em cada bibliografia básica da UC, entre o número de vagas autorizadas (do próprio curso e de outros que utilizem os títulos) e a quantidade de exemplares por título (ou assinatura de acesso) disponível no acervo. Ou, nos casos dos títulos virtuais, não há garantia de acesso físico na IES, com instalações e recursos tecnológicos que atendem à demanda e à oferta ininterrupta via internet, ou de ferramentas de acessibilidade ou de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem.

(continuação)

CONCEITO	CRITÉRIO DE ANÁLISE
3	<p>O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários e ambos estão registrados em nome da IES. O acervo da bibliografia básica é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC e está atualizado, considerando a natureza das UC.</p> <p>Da mesma forma, está referendado por relatório de adequação, assinado pelo NDE, comprovando a compatibilidade, em cada bibliografia básica da UC, entre o número de vagas autorizadas (do próprio curso e de outros que utilizem os títulos) e a quantidade de exemplares por título (ou assinatura de acesso) disponível no acervo.</p> <p>Nos casos dos títulos virtuais, há garantia de acesso físico na IES, com instalações e recursos tecnológicos que atendem à demanda e à oferta ininterrupta via internet, bem como de ferramentas de acessibilidade e de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem.</p>
4	<p>O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários e ambos estão registrados em nome da IES. O acervo da bibliografia básica é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC e está atualizado, considerando a natureza das UC.</p> <p>Da mesma forma, está referendado por relatório de adequação, assinado pelo NDE, comprovando a compatibilidade, em cada bibliografia básica da UC, entre o número de vagas autorizadas (do próprio curso e de outros que utilizem os títulos) e a quantidade de exemplares por título (ou assinatura de acesso) disponível no acervo. Nos casos dos títulos virtuais, há garantia de acesso físico na IES, com instalações e recursos tecnológicos que atendem à demanda e à oferta ininterrupta via internet, bem como de ferramentas de acessibilidade e de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem.</p> <p>O acervo possui exemplares, ou assinaturas de acesso virtual, de periódicos especializados que suplementam o conteúdo administrado nas UC.</p>
5	<p>O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários e ambos estão registrados em nome da IES.</p> <p>O acervo da bibliografia básica é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC e está atualizado, considerando a natureza das UC.</p> <p>Da mesma forma, está referendado por relatório de adequação, assinado pelo NDE, comprovando a compatibilidade, em cada bibliografia básica da UC, entre o número de vagas autorizadas (do próprio curso e de outros que utilizem os títulos) e a quantidade de exemplares por título (ou assinatura de acesso) disponível no acervo.</p> <p>Nos casos dos títulos virtuais, há garantia de acesso físico na IES, com instalações e recursos tecnológicos que atendem à demanda e à oferta ininterrupta via internet, bem como de ferramentas de acessibilidade e de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem. 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.</p>

Fonte: Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação – INEP (2017, p. 37).

É considerado apenas o acervo da bibliografia básica para o primeiro ano do curso (CST) ou para os dois primeiros anos (bacharelados/licenciaturas).

Quadro 8: Indicador 3.7 Bibliografia complementar por Unidade Curricular (UC)

CONCEITO	CRITÉRIO DE ANÁLISE
1	<p>O acervo físico não está tombado e informatizado; ou o virtual não possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários; ou pelo menos um deles não está registrado em nome da IES. Ou o acervo da bibliografia complementar não é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC ou não está atualizado, considerando a natureza das UC.</p> <p>Ou, ainda, não está referendado por relatório de adequação, ou não está assinado pelo NDE, comprovando a compatibilidade, em cada bibliografia básica da UC, entre o número de vagas autorizadas (do próprio curso e de outros que utilizem os títulos) e a quantidade de exemplares por título (ou assinatura de acesso) disponível no acervo.</p>
2	<p>O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários e ambos estão registrados em nome da IES. O acervo da bibliografia complementar é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC e está atualizado, considerando a natureza das UC.</p> <p>Porém, não está referendado por relatório de adequação, ou não está assinado pelo NDE, comprovando a compatibilidade, em cada bibliografia complementar da UC, entre o número de vagas autorizadas (do próprio curso e de outros que utilizem os títulos) e a quantidade de exemplares por título (ou assinatura de acesso) disponível no acervo.</p> <p>Ou, nos casos dos títulos virtuais, não há garantia de acesso físico na IES, com instalações e recursos tecnológicos que atendem à demanda e à oferta ininterrupta via internet, ou de ferramentas de acessibilidade ou de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem.</p>

(continuação)

CONCEITO	CRITÉRIO DE ANÁLISE
3	<p>O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários e ambos estão registrados em nome da IES. O acervo da bibliografia complementar é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC e está atualizado, considerando a natureza das UC.</p> <p>Da mesma forma, está referendado por relatório de adequação, assinado pelo NDE, comprovando a compatibilidade, em cada bibliografia complementar da UC, entre o número de vagas autorizadas (do próprio curso e de outros que utilizem os títulos) e a quantidade de exemplares por título (ou assinatura de acesso) disponível no acervo.</p> <p>Nos casos dos títulos virtuais, há garantia de acesso físico na IES, com instalações e recursos tecnológicos que atendem à demanda e à oferta ininterrupta via internet, bem como de ferramentas de acessibilidade e de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem.</p>
4	<p>O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários e ambos estão registrados em nome da IES. O acervo da bibliografia complementar é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC e está atualizado, considerando a natureza das UC.</p> <p>Da mesma forma, está referendado por relatório de adequação, assinado pelo NDE, comprovando a compatibilidade, em cada bibliografia complementar da UC, entre o número de vagas autorizadas (do próprio curso e de outros que utilizem os títulos) e a quantidade de exemplares por título (ou assinatura de acesso) disponível no acervo.</p> <p>Nos casos dos títulos virtuais, há garantia de acesso físico na IES, com instalações e recursos tecnológicos que atendem à demanda e à oferta ininterrupta via internet, bem como de ferramentas de acessibilidade e de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem. O acervo possui exemplares, ou assinaturas de acesso virtual, de periódicos especializados que complementam o conteúdo administrado nas UC.</p>
5	<p>O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários e ambos estão registrados em nome da IES. O acervo da bibliografia complementar é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC e está atualizado, considerando a natureza das UC.</p> <p>Da mesma forma, está referendado por relatório de adequação, assinado pelo NDE, comprovando a compatibilidade, em cada bibliografia complementar da UC, entre o número de vagas autorizadas (do próprio curso e de outros que utilizem os títulos) e a quantidade de exemplares por título (ou assinatura de acesso) disponível no acervo.</p> <p>Nos casos dos títulos virtuais, há garantia de acesso físico na IES, com instalações e recursos tecnológicos que atendem à demanda e à oferta ininterrupta via internet, bem como de ferramentas de acessibilidade e de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem.</p> <p>O acervo possui exemplares, ou assinaturas de acesso virtual, de periódicos especializados que complementam 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.</p>

Fonte: Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação – INEP (2017, p. 39).

Também é considerado apenas o acervo da bibliografia complementar para o primeiro ano do curso (CST) ou para os dois primeiros anos (bacharelados/licenciaturas)

São 2 indicadores de um total de 16, significando aproximadamente 13% da dimensão de infraestrutura do questionário de avaliação aplicado pelos certificadores do INEP.

No instrumento de avaliação institucional do INEP aplicado nas IES, a infraestrutura é localizada no eixo 5 e os itens relacionados às BUs são o indicador 5.9 e 5.10, que avaliam a infraestrutura da biblioteca e o plano de atualização do acervo, respectivamente.

Quadro 9: Indicador 5.9 Bibliotecas: infraestrutura

Conceito	Critério de Análise
1	A infraestrutura para bibliotecas não atende às necessidades institucionais.
2	A infraestrutura para bibliotecas atende às necessidades institucionais, mas não apresenta acessibilidade, ou não possui estações individuais e coletivas para estudos ou recursos tecnológicos para consulta, guarda, empréstimo e organização do acervo.
3	A infraestrutura para bibliotecas atende às necessidades institucionais, apresenta acessibilidade, e possui estações individuais e coletivas para estudos e recursos tecnológicos para consulta, guarda, empréstimo e organização do acervo.
4	A infraestrutura para bibliotecas atende às necessidades institucionais, apresenta acessibilidade, possui estações individuais e coletivas para estudos e recursos tecnológicos para consulta, guarda, empréstimo e organização do acervo e fornece condições para atendimento educacional especializado.
5	A infraestrutura para bibliotecas atende às necessidades institucionais, apresenta acessibilidade, possui estações individuais e coletivas para estudos e recursos tecnológicos para consulta, guarda, empréstimo e organização do acervo, fornece condições para atendimento educacional especializado e disponibiliza recursos inovadores.

Fonte: Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação – INEP (2017, p. 28).

Quadro 10: Indicador 5.10 Bibliotecas: plano de atualização do acervo

Conceito	Critério de Análise
1	Não há plano de atualização do acervo descrito no PDI.
2	Há plano de atualização do acervo descrito no PDI, mas não há viabilidade para sua execução.
3	Há plano de atualização do acervo descrito no PDI, e viabilidade para sua execução, considerando a alocação de recursos.
4	Há plano de atualização do acervo descrito no PDI, e viabilidade para sua execução, considerando a alocação de recursos e ações corretivas associadas ao acompanhamento e à avaliação do acervo pela comunidade acadêmica.
5	Há plano de atualização do acervo descrito no PDI, e viabilidade para sua execução, considerando a alocação de recursos, ações corretivas associadas ao acompanhamento e à avaliação do acervo pela comunidade acadêmica e a previsão de dispositivos inovadores.

Fonte: Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação – INEP (2017, p. 29).

São 2 indicadores de um total de 18, significando aproximadamente 11,4% da dimensão de infraestrutura do questionário de avaliação aplicado in loco pelos certificadores do INEP.

Alguns autores consideram que atualmente os padrões adotados pelo MEC utilizam instrumentos inadequados e incoerentes que levam as bibliotecas universitárias a criarem políticas e processos irrealistas e incapazes de servir à melhoria contínua (OLIVEIRA, 2002, p. 216) por entenderem que avaliar vai muito além de meramente quantificar, pois é necessário realizar uma análise e interpretação crítica dos dados para servir ao processo de melhoria e não simplesmente para atingir conceitos.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, com o intuito de responder ao problema da pesquisa, realizamos uma análise documental nos Instrumentos de Avaliação Institucional Externa (IAIE) do INEP/MEC e em documentos oficiais da UFPB: Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2019-2023, Relatório de Avaliação Institucional Externa (RAIE) INEP/MEC de 2013 e Relatório de Autoavaliação Institucional (RAAI) de 2020. Apresentamos os resultados obtidos por meio da análise de conteúdo, através de cruzamento dos dados, com base nos indicadores de avaliação de bibliotecas descritos na ISO 11620 (2014) e nas diretrizes do IFLA. Apontamos ainda as dimensões, categorias, subcategorias, resultados e conclusões.

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.

As subcategorias representam indicadores de avaliação de bibliotecas descritos nas normativas de avaliação, e reconhecidos nas diretrizes internacionais como os adequados para avaliar bibliotecas, que utilizaremos para mensurar o quanto as fontes avaliadas nesta pesquisa os mencionam.

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.

Ao realizarmos o cruzamento dos dados das fontes com os indicadores utilizados nesta pesquisa, queremos saber quais das fontes analisadas utilizam algum destes indicadores para avaliar os serviços das bibliotecas, em particular das bibliotecas da UFPB.

Para contribuir e enriquecer nossa análise, elaboramos os seguintes conceitos: Avalia diretamente, Avalia Parcialmente e Não Avalia. Destacamos que tais critérios estabelecidos foram elaborados por esta pesquisadora no intuito de criar uma síntese de acordo com a Figura 9. Baseando-nos nas fontes acima referenciadas, destacadamente na IFLA e na ISO,

aplicamos uma cor a cada um dos conceitos listados outrora, conforme demonstrado a seguir, a fim de melhor identificá-los nas análises dos dados.

Figura 9: Legendas utilizadas na Análise de Dados

	Avalia Diretamente
	Avalia Parcialmente
	Não avalia

Fonte: Elaboração da autora.

Dessa forma, estamos flexibilizando os conceitos de cada indicador para buscar qualquer tipo de avaliação que as fontes possam fornecer de forma direta ou indireta/parcial, gerando mais dados a serem analisados e, respectivamente, mais resultados observados. Todas as dimensões, categorias e subcategorias constam no apêndice A, B e C com suas respectivas análises individuais. A seguir, discorreremos sobre cada uma delas.

4.1 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 o cruzamento dos dados das fontes analisadas: IAIE do INEP/MEC e os documentos institucionais RAAI de 2020, RAIE de 2013, PDI 2019-2023 e o resultado da análise da dimensão de uso, que abarca o uso geral da biblioteca e o uso da coleção.

4.1.1 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.

Os resultados para esta categoria encontram-se no Quadro 11.

Quadro 11: Categoria Uso Geral

Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFPA (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFPA (2019-2023)
Penetração de mercado	Não foram encontrados dados referentes a mercado.	Não foram encontrados dados referentes a mercado.	Não foram encontrados dados referentes a mercado.	Não foram encontrados dados referentes a mercado.	Não foram encontrados dados referentes a mercado.
Satisfação do usuário	Foi evidenciada opinião de usuário pela " Comissão destaca as veementes reclamações registradas pelos segmentos que com ela se reuniram, para os quais o acervo exige atualização, uma vez que está defasado e insuficiente, além de não serem adquiridas obras em língua estrangeira e de inexistir um sistema de recuperação de livros" (p. 141). Contudo a informação parece recolhida de forma voluntária e aleatória não permitindo quantificar a satisfação do usuário.	Nos itens 41 e 46 sobre a biblioteca central e as setoriais questiona se "satisfaz às necessidades institucionais, fornecendo condições para atendimento educacional especializado e disponibiliza recursos comprovadamente inovadores" (p. 21 a 23). No entanto não menciona diretamente satisfação do usuário.	Não foram encontrados dados referentes a satisfação do usuário.	Não foram encontrados dados referentes a satisfação do usuário.	Não foram encontrados dados referentes a satisfação do usuário.
Visitas à biblioteca per capita	Não foram encontrados dados referentes a visitas.	Não foram encontrados dados referentes a visitas.	Não foram encontrados dados referentes a visitas.	Não foram encontrados dados referentes a visitas.	Não foram encontrados dados referentes a visitas.

Fonte: Apêndice A.

Apenas o indicador “Satisfação do Usuário” tem duas avaliações indiretas, nas quais se avaliam questões que envolvem de alguma forma a satisfação do usuário. É interessante notar que, no Relatório de Avaliação Externa do INEP/MEC de 2013, são registrados serviços deficitários na biblioteca e mencionadas citações diretas de reclamações de usuários quanto aos serviços prestados, mas seus instrumentos de avaliação não qualificam o tema para ser avaliado.

Outro ponto relevante é que o Relatório de Autoavaliação de 2020 traz o resultado de uma análise quantitativa do instrumento de autoavaliação institucional da CPA no eixo 5 do SINAES – Infraestrutura/UFPB. Trata-se de um questionário

que foi aplicado aos docentes, discentes e técnico-administrativos da UFPB através do Sistema Integrado de Gestão de Administração e Comunicação (SIGADMIN) com perguntas com alternativas de única escolha que indicaria o seu grau de satisfação com os aspectos discriminados [...] no período de 23 de setembro a 23 de outubro de 2020 tendo como número de respondentes: 2243 alunos, 957 docentes e 883 técnico-administrativos (UFPB, 2020, p. 4).

Totaliza 10 (dez) questões referentes às bibliotecas. Ou seja, o próprio relatório é uma pesquisa de satisfação do usuário, entretanto, suas questões estão mais relacionadas com as abordadas nos instrumentos de avaliação INEP/MEC, mas não avalia, de acordo com as diretrizes internacionais, os serviços da biblioteca a fim de diagnosticá-los. Os demais itens não foram mencionados por nenhuma fonte, nem mesmo parcialmente.

4.1.2 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.

Os resultados da análise desta categoria encontram-se apresentados no Quadro 12.

Quadro 12: Categoria Uso da Coleção

Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFPB (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFPB (2019-2023)
Porcentagem de Acervo não utilizado	Esta fonte menciona o acervo defasado e insuficiente entretanto não quantifica quanto deste acervo está em obsolescência.	Não foram encontrados dados referentes ao estoque não utilizado.	No indicador 3.6 e 3.7 da dimensão de infraestrutura questiona se "o acervo é gerenciado de modo a atualizar a quantidade de exemplares e/ou assinaturas de acesso mais demandadas" (p.39 a 42). Entretanto não menciona diretamente os títulos obsoletos.	No item 5.10 questiona se "há ações corretivas associadas ao acompanhamento e à avaliação do acervo" (p. 31). Entretanto não menciona diretamente os títulos obsoletos e também não quantifica os mesmos.	Não foram encontrados dados referentes ao estoque não utilizado.
Empréstimos per capita	Não foram encontrados dados referentes a empréstimos.	Não foram encontrados dados referentes a empréstimos.	Não foram encontrados dados referentes a empréstimos.	Não foram encontrados dados referentes a empréstimos.	Não foram encontrados dados referentes a empréstimos.

Fonte: Apêndice A.

O indicador de Empréstimo não foi citado por nenhuma fonte, o que evidencia espaço para aperfeiçoamento das fontes, visto que a análise é importante para que o acervo possa ser renovado e se manter vivo, retirando os itens ociosos, por período prolongado, a ser definido pela diretoria, dando lugar a volumes que realmente estejam sendo utilizados.

A “Porcentagem de estoque” foi citada indiretamente pelo Relatório de Avaliação Externa e pelos Instrumentos de Avaliação Institucional e de cursos, entretanto, a citação foi de forma parcial, demonstrando uma preocupação com a adequação e renovação do acervo, apesar de não citar diretamente a porcentagem de utilização do acervo, ou seja, não quantificando o indicador.

4.2 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.

As conclusões relativas a esta dimensão serão obtidas através das categorias de Infraestrutura, Acessos e Recursos conforma apresentamos a seguir.

4.2.1 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.

O Quadro 13 registra a análise desta categoria.

Quadro 13: Categoria Infraestrutura

Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFPB (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFPB (2019-2023)
Área do Usuário Per Capita	Menciona a estrutura da Biblioteca Central "O espaço físico da biblioteca é grande, o prédio tem 3 andares, com acessibilidade e nele existe uma área para deficientes visuais, com sistema Braille em funcionamento. A BC é informatizada e possui salas de estudos individuais e para estudos em grupos" (p. 140), mas não quantifica ou mede a adequabilidade do espaço.	Nos itens 38 e 43 sobre a biblioteca central e as setoriais questiona se "satisfaz às necessidades institucionais, possuindo estações individuais e coletivas para estudos" (p. 20 a 23). Entretanto não se propõe a quantificar ou medir adequabilidade.	Não foram encontrados dados referentes a área de usuário.	No item 5.9 do eixo 5 de infraestrutura questiona se a biblioteca "possui estações individuais e coletivas para estudos e recursos tecnológicos para consulta, guarda, empréstimo e organização do acervo, fornece condições para atendimento educacional especializado" (p. 30). Entretanto não se propõe a quantificar ou medir adequabilidade.	Descreve o "prédio fica localizado com Campus I, em João Pessoa, possuindo 8.500m ² de área construída" (p. 128) mas não mensura se possui um tamanho per capita adequado aos usuários.
Assentos Per Capita	Conforme citado no item anterior menciona cabines individuais e coletivas, entretanto não se propõe a mensurar se a quantidade é adequada.	Nos itens 38 e 43 sobre a biblioteca central e as setoriais questiona se "satisfaz às necessidades institucionais, possuindo estações individuais e coletivas para estudos" (p. 20 a 23). Entretanto não se propõe a quantificar ou medir adequabilidade.	Não foram encontrados dados referentes a assentos.	No mesmo item citado anteriormente quando questiona cabines individuais e coletivas transmite a ideia de quantidade de assentos, entretanto não se propõe a mensurar se a quantidade é adequada.	Enumera a capacidade de assentos de alguns ambientes " Auditório com capacidade para até 50 pessoas, Sala de Seminários com capacidade para até 36 pessoas e Sala de reuniões com capacidade para até 12 pessoas" (p. 129), mas não contabiliza o total e nem per capita.
Equipe per capita	Não foram encontrados dados referentes a equipe.	Não foram encontrados dados referentes a equipe.	Não foram encontrados dados referentes a equipe.	Não foram encontrados dados referentes a equipe.	Quantifica o quadro de colaboradores da BC "técnico-administrativo, a BC conta com um total de 98 funcionários, sendo, 65 servidores (TAEs), 17 terceirizados e 16 estagiários. Dos TAEs, 32 exercem o cargo de bibliotecário documentalista" (p. 130), traz também em seus anexos o quadro de todas as bibliotecas setoriais mas nenhuma análise destes dados foi realizada.
Horário de funcionamento em relação à demanda	O horário foi descrito: "Empréstimo de livros e salas para usuário são os serviços oferecidos nos horários de 7:30 hs às 22:00 hs, de segunda a sexta, e de 7:30 hs às 12:30 hs, aos sábados" (p. 140) mas não foi avaliado sua adequação a demanda.	Não foram encontrados dados referentes ao horário de funcionamento.	Não foram encontrados dados referentes ao horário de funcionamento.	Não foram encontrados dados referentes ao horário de funcionamento.	Menciona que "no caso da BC, o horário de funcionamento é de segunda à sexta, das 07h:30 às 22h e aos sábados das 8h às 12h" (p. 128 E 129) mas não compara com a demanda.

Fonte: Apêndice B.

Percebemos nesta categoria maior incidência nas fontes analisadas, apesar de todas as avaliações serem parciais e indiretas, é evidente maior preocupação dos documentos oficiais com os indicadores aqui descritos. Exceção desta premissa é o Instrumento de avaliação de curso que, por ser prioritariamente mais focado na avaliação do acervo, não mencionou nenhum dos indicadores da categoria de infraestrutura.

Certamente não é coincidência que todas as avaliações de bibliotecas universitárias estejam no eixo de infraestrutura das instituições. Entretanto, é preocupante que a maior parte

da avaliação institucional das bibliotecas tenha apenas este eixo em relevância, pois, apesar da importância das instalações físicas, cada vez mais as bibliotecas e os usuários migram para demandas de serviços e acervos on-line.

4.2.2 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)⁷. 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

⁷ No original: “assesses whether the number of licenses for a database is sufficient for user demand” (POLL; BOEKHORST, 2007, p. 71).

um tempo especificado, geralmente um ano, e deduzir o número de reservas no mesmo período.

Segue, no Quadro 14, a análise quanto aos recursos.

Quadro 14: Categoria Recursos

Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFFB (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFFB (2019-2023)
Disponibilidade de títulos obrigatórios	"O acervo da biblioteca central é formado por 5.932 títulos e 10.853 exemplares e não atende as demandas dos cursos, sobretudo após a expansão oriunda do REUNI [...]Existem ações de atualização e ampliação do acervo bibliográfico e dos serviços da BC. No entanto, a Comissão destaca as veementes reclamações registradas pelos segmentos que com ela se reuniram, para os quais o acervo exige atualização, uma vez que está defasado e insuficiente, além de não serem adquiridas obras em língua estrangeira" (p. 140 e 141).	Nos itens 42 e 47 sobre a biblioteca central e as setoriais questiona se "satisfaz às necessidades institucionais, possuindo plano de atualização do acervo e viabilidade para sua execução" (p.21 e 23). Entretanto não menciona diretamente os títulos obrigatórios e não quantifica os mesmos.	No indicador 3.6 e 3.7 da dimensão de infraestrutura questiona se "o acervo da bibliografia básico e complementar é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC e está atualizado, considerando a natureza das UC... e a quantidade de exemplares por título disponível no acervo.." (p. 39 a 42).	No item 5.10 do eixo de Infraestrutura questiona se "há ações corretivas associadas ao acompanhamento e à avaliação do acervo pela comunidade acadêmica" (p.31). Entretanto não menciona diretamente os títulos obrigatórios e não quantifica os mesmos.	A fonte disponibiliza um quadro com o quantitativo do acervo de cada biblioteca do sistema de bibliotecas da UFFB mas não mensura se cumpre o pré-requisito de abrigar toda bibliografia básica e complementar do curso apesar de mencionar que "Atualização e expansão do acervo devem considerar essencialmente as bibliografias básicas e complementares por Unidade Curricular (UC)" (p. 129).
Porcentagem de sessões rejeitadas	Não foram encontrados dados referentes as sessões rejeitadas.	Não foram encontrados dados referentes as sessões rejeitadas.	Não foram encontrados dados referentes as sessões rejeitadas.	Não foram encontrados dados referentes as sessões rejeitadas.	Não foram encontrados dados referentes as sessões rejeitadas.
disponibilidade imediata	Não foram encontrados dados referentes a disponibilidade imediata.	Não foram encontrados dados referentes a disponibilidade imediata.	No indicador 3.6 e 3.7 da dimensão de infraestrutura questiona se "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." (p.39 a 42). Entretanto não menciona diretamente o tempo em que é disponibilizado, apenas se é disponibilizado.	Não foram encontrados dados referentes a disponibilidade imediata.	Menciona disponibilidade apenas do acesso on line "o Sistema de Bibliotecas ampliou os meios e formas de acesso à informação por meio de assinaturas de bases de livros e periódicos virtuais, do serviço de comutação bibliográfica – COMUT/IBICT, do Repositório Institucional, e do acesso ao Portal de Periódicos da Capes" (p. 129).

Fonte: Apêndice B.

Apenas a “Disponibilidade de títulos obrigatórios” teve a atenção adequada, sendo o primeiro de todos os demais indicadores a receber duas avaliações diretas. Sua importância faz jus à citação em todas as fontes analisadas, o que é compreensível em se tratando de uma biblioteca universitária com critérios exigidos pelo MEC e com público-alvo ávido por um acervo atualizado.

No entanto, nas demais subcategorias, observamos muito potencial a ser explorado, a exemplo do indicador “Porcentagens de Sessões” que avalia uma fonte de informação em ascensão e cada vez mais utilizada e que não foi citada em qualquer das fontes, nem mesmo parcialmente. Isso nos leva a perceber a necessidade de um sistema avaliativo além do institucional, com mais especificidade, bem como a necessidade de atualização das avaliações institucionais no quesito biblioteca.

4.2.3 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. 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.

A análise desta categoria encontra-se abaixo no quadro 15:

Quadro 15: Categoria Acessos

Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFPB (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFPB (2019-2023)
Acesso direto da página inicial	Não foram encontrados dados referentes a acesso.	Não foram encontrados dados referentes a acesso.	Não foram encontrados dados referentes a acesso.	Não foram encontrados dados referentes a acesso.	"O acesso o acervo bibliográfico é disponibilizado de modo online, via SIGAA/Módulo Biblioteca, no link < https://sigaa.ufpb.br/sigaa/public/biblioteca/buscaPublicaAcervo.jsf?aba=p-biblioteca >. Em relação ao Portal de Periódicos da Capes, as pessoas com vínculo com a Universidade (discentes, técnico-administrativos e docentes) podem ter acesso remoto à base de dados via Comunidade Acadêmica Federada (CAFE). No caso das bases assinadas pela BC, para que o usuário tenha acesso remoto ao acervo, é necessária a instalação do navegador Firefox UFPB. Em ambos os casos, o usuário deve utilizar os dados do SIGAA" (p. 129)

Fonte: Apêndice B.

A ausência parcial de avaliação deste indicador em todas as fontes ressalta as constatações explicitadas na categoria anterior. Ratifica a necessidade de que as bibliotecas mantenham um programa de avaliação próprio com seus indicadores específicos de forma mais dinâmica e contínua, bem como potencial para uma reformulação dos instrumentos de avaliação institucionais.

4.3 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. Di Pietro desdobra o conceito sob o aspecto dos servidores e de administração:

o princípio apresenta-se sob dois aspectos, podendo tanto ser considerado em relação à forma de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atuações e atribuições, para lograr os melhores resultados, como também em relação ao modo racional de se organizar, estruturar, disciplinar a administração pública, e também com o intuito de alcance de resultados na prestação do serviço público (DI PIETRO, 2014, p. 83).

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.

4.3.1 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.

O Quadro 16 traz a análise quanto aos custos de uso.

Quadro 16: Categoria Custos de Uso

Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFPB (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFPB (2019-2023)
Custo por usuário	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.
Custo por visita	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.

Fonte: Apêndice C.

Observamos que não há qualquer menção a nenhum dos indicadores nas fontes analisadas, o que demonstra desalinhamento com a administração gerencial e com os caminhos da busca por resultados mais eficientes ano após ano. Em tempos de orçamentos cada vez mais estreitos é crucial ao gestor público avaliar custos, pois, na busca por manter ou melhorar a qualidade dos serviços, é preciso fazer mais com menos. No entanto, lamentavelmente, nenhuma das ferramentas de avaliação e planejamento do INEP/MEC e da UFPB estão alinhadas com esse conceito que cada vez mais tende a se ampliar na administração pública.

4.3.2 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.

Registramos no Quadro 17 a análise desta categoria.

Quadro 17: Categoria Custos de Coleta

Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFPB (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFPB (2019-2023)
Custo por documento processado	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.
Custo por download ou acesso	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Não foram encontrados dados referentes a custos.	Apresenta custos totais de assinaturas de bases de dados "considerando a projeção das renovações dos contratos das bases de livros eletrônicos, pelo período de 03 anos, e da renovação do contrato de 01 ano, para base de normas técnicas, será necessário um investimento no valor de R\$ 3.434.000,00 (três milhões quatrocentos e trinta e quatro mil reais), para o período de 2019-2023" (p. 132). Os dados não foram trabalhados em unidades.
Velocidade de aquisição	Não foram encontrados dados referentes a velocidade de aquisição.	Não foram encontrados dados referentes a velocidade de aquisição.	Não foram encontrados dados referentes a velocidade de aquisição.	Não foram encontrados dados referentes a velocidade de aquisição.	Menciona que "em 2018, a UFPB executou um valor de R\$ 1.104.267,12, sendo adquiridos 1.915 títulos e 10.289 exemplares" (p. 131). Mas não menciona a data da solicitação destes empenhos, invalidando o cálculo do indicador.
Velocidade de processamento de mídia	Não foram encontrados dados referentes a processamento de mídia.	Não foram encontrados dados referentes a processamento de mídia.	Não foram encontrados dados referentes a processamento de mídia.	Não foram encontrados dados referentes a processamento de mídia.	Não foram encontrados dados referentes a processamento de mídia.
Produtividade dos funcionários no processamento Técnico	Não foram encontrados dados referentes a produtividade.	Não foram encontrados dados referentes a produtividade.	Não foram encontrados dados referentes a produtividade.	Não foram encontrados dados referentes a produtividade.	Não foram encontrados dados referentes a produtividade.
Velocidade de empréstimo	Não foram encontrados dados referentes a velocidade de empréstimo.	Nos itens 40 e 45 sobre a biblioteca central e as setoriais questiona se "satisfaz às necessidades institucionais, possuindo recursos tecnológicos para consulta, guarda, empréstimo e organização do acervo" (p. 20 e 23). Entretanto não menciona velocidade do empréstimo em si.	Não foram encontrados dados referentes a velocidade de empréstimo.	Não foram encontrados dados referentes a velocidade de empréstimo.	Não foram encontrados dados referentes a velocidade de empréstimo.

Fonte: Apêndice C.

De um total de seis indicadores analisados em cinco fontes diferentes, é espantoso que apenas três citações indiretas tenham ocorrido, principalmente por serem indicadores

considerados os cerne da gestão de custos, algo tão importante a ser gerido no atual cenário de enxugamento de verbas das universidades brasileiras. Toda a categoria é representada por indicadores formados por números indispensáveis à gestão de uma biblioteca e que visam otimizar custos e recursos de forma analítica e embasada.

4.4 Diagnóstico e Análise dos Resultados

Avaliar bibliotecas proporciona diagnóstico e análises cruciais para a tomada de decisão de gestão, evidenciando a importância e a necessidade dessas avaliações, sobretudo em bibliotecas universitárias. Como cita Meirelles (1996, p. 90), a administração pública “já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público”, evidenciando uma preocupação maior em prestar serviços de qualidade, com mais eficácia e competência visando a satisfação da sociedade.

Ao analisarmos, com base nos indicadores de avaliação da ISO 11620 de 2014 e nas diretrizes do IFLA, as fontes de planejamento da UFPB – o PDI 2019-2023 – e as avaliações com seus instrumentos - IAIE do INEP/MEC, RAIE de 2013 e no RAAI de 2020 – foi possível extrair algumas conclusões. Ressaltamos que esse diagnóstico tem o propósito de contribuir para uma evolução na qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas da UFPB.

Inicialmente, percebemos que a UFPB possui uma estrutura de avaliações internas e externas e as bibliotecas possuem espaço em todos os instrumentos, bem como no planejamento da instituição, o que demonstra que há uma preocupação com esses espaços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Sobre os documentos analisados, ressaltamos que os conteúdos são expostos de forma objetiva, clara e de ampla compreensão a todos. Em maioria, todos estão disponíveis para acesso ao público no site da instituição, bem como no do INEP. A exceção foi o Relatório de Avaliação Institucional Externo, cujo acesso só foi possível através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), após algumas tentativas frustradas de contato com a CPA.

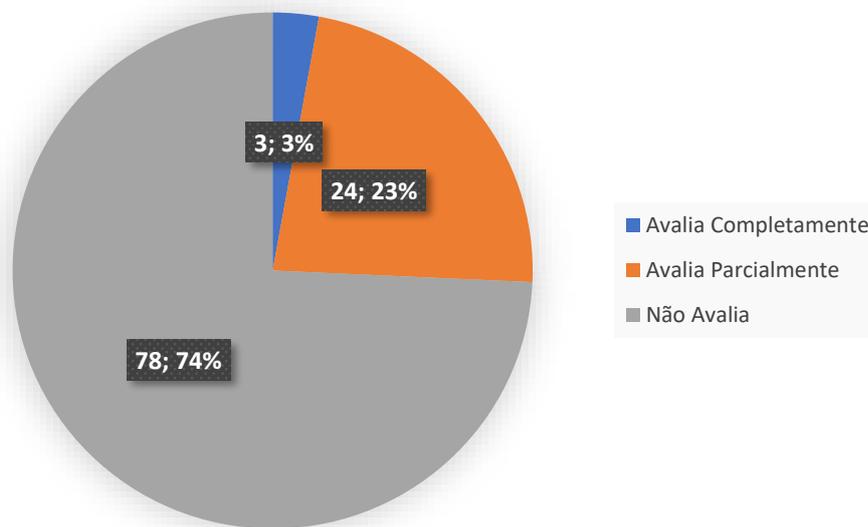
Essa dificuldade ao acesso do documento fere o princípio da boa administração, pois, conforme Di Pietro, “o artigo 37 da Constituição, exige a ampla divulgação dos atos praticados pela Administração Pública” (2014, p. 83). O princípio da publicidade, além de representar o cumprimento da lei, transmite segurança e organização para a sociedade.

Através dos conceitos adotados para classificar a análise das fontes: Avalia diretamente, Avalia Parcialmente e Não Avalia (descritos no capítulo 4 ao final da página 58), conseguimos elaborar algumas análises. Ao total, foram sugeridos 21 indicadores nomeados

como subcategorias e analisamos cada um deles nas cinco fontes (PDI 2019-2023, IAIE do INEP/MEC, RAIE de 2013 e no RAAI de 2020). Totalizando então 105 análises feitas – sendo 21 em cada fonte.

No gráfico 2, é possível observar que, dos 105 indicadores avaliados nesta pesquisa 78 (74%) não são avaliados pelas fontes ou mencionados, enquanto 24 (23%) são avaliados de forma parcial, o que significa que mencionam algo relativo ao indicador e, por fim, apenas 3 (3%) avaliam diretamente o indicador.

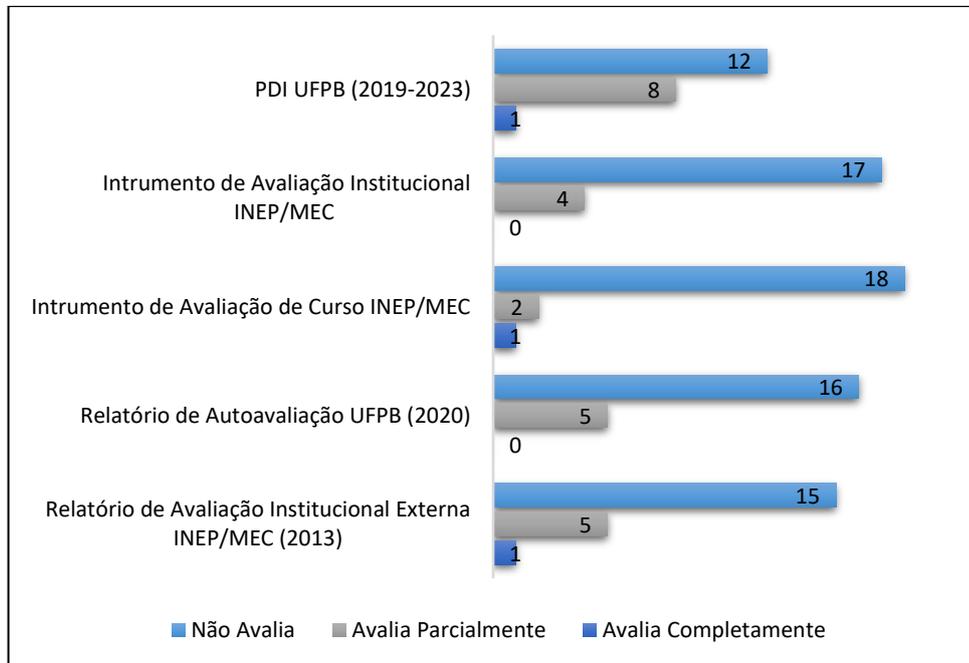
Gráfico 2: Nível de Avaliação dos Indicadores da Pesquisa



Fonte: Elaboração da autora com base nos apêndices A, B e C.

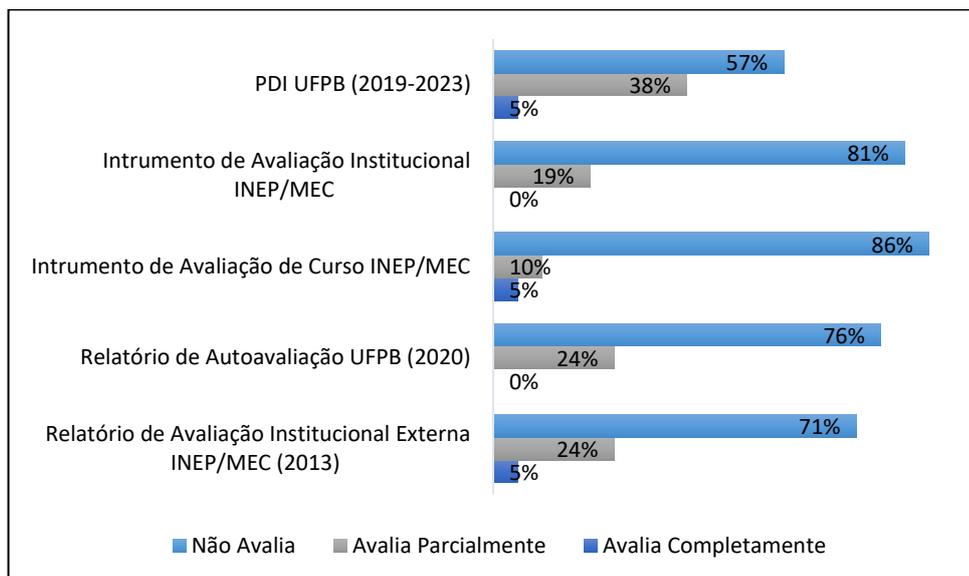
No gráfico 2, observamos inicialmente uma fragilidade dos instrumentos de avaliação do INEP/MEC e dos utilizados pela UFPB, pois, apesar de mencionarem muitos dos indicadores, trabalham estes de forma subjetiva, sem quantificá-los. Isso é facilmente percebido nos 23% de análises parciais. Em seguida, conforme observamos no gráfico, há um universo de 74% de possibilidade de reformulações para esses instrumentos, com intuito de esquadrihar a realidade das bibliotecas, o que poderá gerar um diagnóstico mais específico e útil ao processo de melhoria.

Quando comparamos as fontes entre si, verificamos que as que possuem maior percentual de indicadores sem avaliação são os Instrumentos de avaliação do INEP/MEC – o Instrumento de Avaliação Institucional e o Instrumento de Avaliação de Cursos, conforme observamos nos gráficos 3 e 4, em números absolutos e percentuais.

Gráfico 3: Comparativo das Fontes Avaliadas

Fonte: Elaboração da autora com base nos apêndices A, B e C.

O gráfico 4 traz as mesmas informações do gráfico 3, mas em porcentagem, para que haja uma percepção ainda mais ampla dos dados.

Gráfico 4: % Comparativo das Fontes Avaliadas

Fonte: Elaboração da autora com base nos apêndices A, B e C.

O gráfico também evidencia o PDI como sendo a fonte com maior incidência de avaliações em consonância com os indicadores analisados. Entretanto, as diferenças entre as fontes não são acentuadas.

Ao avaliarmos os Instrumentos de Avaliação Institucional e de Avaliação de Cursos do INEP/MEC, percebemos que oferecem indicadores aos avaliadores, bem como às IES, e são estes indicadores que norteiam o aperfeiçoamento dos serviços e mecanismos na busca pela excelência.

Entretanto, quando olhamos para as bibliotecas dentro desses instrumentos, percebemos que os indicadores precisam ser complementados para que atinjam os objetivos que a própria ISO 11620 (2014) define como função para indicadores de avaliação em bibliotecas, que são “facilitar o controle no processo de gestão e servir de base de referência e de diálogos entre a equipe da biblioteca, órgãos de financiamento, a comunidade de usuários e outras partes interessadas externas relevantes constituintes” (ISO 11620, 2014, p. 14, tradução nossa)⁸.

Os indicadores destes instrumentos estão mais focados na estrutura física das bibliotecas e nos acervos físicos, demonstrando espaços para atualização rumo às evoluções tecnológicas mais recentes que constroem usuários mais conectados e ávidos por serviços online. Sendo assim, existe a necessidade de indicadores para avaliar a eficiência e mensurar custos das estruturas virtuais.

O relatório de avaliação externa da UFPB de 2013 transcende, em alguns pontos, os indicadores de seus próprios instrumentos, trazendo um relatório detalhado da realidade vista pelos avaliadores. Um excelente ponto positivo é que faz menção à avaliação da satisfação do usuário, trazendo inclusive falas sobre suas percepções dos serviços e acervo da biblioteca.

Em 2020, o Relatório de Autoavaliação se deu através de uma pesquisa à comunidade acadêmica, por meio do SIGADMIN. Mesmo não sendo o objeto da pesquisa, é interessante expor que, em geral, a biblioteca recebe dos discentes, docentes e técnicos o conceito 3, de um total de 5 conceitos. Entendemos que o formato de pesquisa à comunidade é uma excelente ferramenta de avaliação e que pode haver espaço para análises de indicadores internos como o de custos e eficiência. Percebemos que as questões sobre as bibliotecas seguiram o mesmo modelo de avaliação e indicadores dos instrumentos de avaliação do INEP/MEC, mas que, em futuras pesquisas, podem ser transcendidos os temas da estrutura

⁸ No original: “1) to facilitate control in the management process and 2) to serve as a basis for reference and for dialogues between library staff” (ISO 11620, 2014, p. 14).

física da biblioteca e do acervo físico, pois trata-se de uma excelente oportunidade de medir o uso e a satisfação do usuário.

No PDI, percebemos uma boa exposição quantitativa de dados, mas sem mecanismos de avaliação e/ou de comparação ano a ano, principalmente de custos e eficiência. Como bem mencionam Poll e Boekhorst, “as bibliotecas sempre foram relutantes em avaliar o desempenho da equipe, e estão ainda mais relutantes em comunicar tais dados. Mas a produtividade da equipe é crucial questão de custo-eficácia das bibliotecas” (2007, p.199, tradução nossa)⁹.

O plano de desenvolvimento deve ser planejado e executado, analisando estatísticas e números. Necessariamente precisa ser elaborado com base em eficiência e custos. O PDI da UFPB descreve quantidade de servidores por funções, abrindo espaço para avaliações de quantidade necessária em cada setor ou biblioteca com o intuito de mapear setores com possíveis sobrecarga ou não.

O PDI fornece o valor gasto com bases de dados e o que será gasto nos anos subsequentes, trazendo a oportunidade de ser realizada uma análise de usabilidade destas quanto ao custo-benefício, entre outras análises que podem e devem ser feitas a partir das estatísticas tão ricamente apresentadas no PDI 2019-2023 e que devem servir de apoio e justificativas para as projeções futuras apresentadas neste documento.

Apesar de sugerirmos indicadores de avaliação que contribuirão para melhorias nos processos de avaliação do INEP/MEC, sabemos que, por se tratar de estrutura mais robusta, que analisa o macro, tais estímulos podem continuar apenas no campo das conjecturas. No entanto, justamente pelos motivos contrários, por se tratar de uma única instituição e um sistema de biblioteca em determinado, sugerimos uma lista com os indicadores trabalhados nesta pesquisa (Apêndice D) para que possam ser utilizados pelo sistema de bibliotecas da UFPB em seu dia a dia, para planejamento dos próximos PDI e em suas autoavaliações.

⁹ No original: “Libraries have always been reluctant to assess staff performance, and they are still more reluctant to communicate such data. But staff productivity is a crucial issue for cost-effectiveness of libraries” (POLL; BOEKHORST, 2007, p. 199).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentaremos as conclusões desta pesquisa considerando o potencial e as vulnerabilidades existentes no processo de avaliação das bibliotecas da UFPB. Propomos sugestões de melhorias baseadas no diagnóstico institucional e na análise de conteúdo realizada em fontes institucionais à luz da legislação e literatura científica da área.

Ao trilharmos os caminhos da pesquisa, percebemos nitidamente que, tanto as Universidades quanto o próprio SINAES, trilharam longos caminhos de reformas e desenvolvimento para chegarem onde estão. Iniciamos esta pesquisa com o objetivo de analisar como funciona a gestão das bibliotecas da UFPB com base nos indicadores do INEP/MEC, da ISO 11620 (2014) e da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA).

Na busca por alcançar nossos objetivos, percorremos um percurso metodológico detalhado e um robusto embasamento teórico em que escrutinamos o contexto atual das bibliotecas universitárias e seu processo de gestão, o sistema de avaliação de bibliotecas com suas normas e diretrizes internacionais, as projeções das bibliotecas da UFPB no PDI 2019-2023 e os instrumentos de avaliação internos e externos do SINAES.

Em seguida, realizamos a análise de conteúdo elencando os eixos temáticos divididos em dimensões, categorias e subcategorias, que foram definidas utilizando os indicadores descritos na ISO 11620 (2014) e nas diretrizes da IFLA. Coletamos os dados nas fontes escolhidas: PDI 2019-2023, IAIE do INEP/MEC, RAIE de 2013 e no RAAI de 2020. De posse dos dados, pudemos realizar a interpretação do resultado de cada uma das dimensões: a de Uso; a de Recursos, Acessos e Infraestrutura; e a de Eficiência.

As análises realizadas nos permitiram perceber que a UFPB utiliza a metodologia preconizada pelo programa SINAES, logo, possui sólidos processos de avaliação com instrumentos bem definidos. As bibliotecas estão representadas nesses processos, porém com pouca especificidade e exaustividade, apresentando indícios de fragilidade no processo.

Ao analisarmos as dimensões e categorias nas fontes estudadas, notamos que, apesar de mencionar as bibliotecas e alguns dos indicadores de avaliação em bibliotecas, os documentos não detalham ou quantificam. Notamos ainda que as avaliações realizadas pelo INEP/MEC e pela CPA da UFPB concentram-se na estrutura física e na atualização do acervo, deixando de avaliar os serviços e estruturas virtuais, o que demonstra contraponto com a realidade evolutiva das bibliotecas, que caminham para serviços cada vez mais on-line. No entanto, é notório que a UFPB investe em esforços para assimilar a cultura da eficiência

no serviço público, realizando, por intermédio da CPA, processos avaliativos em todos os eixos do SINAES e divulgando-os para que a comunidade acadêmica possa analisá-los.

Ao longo desta pesquisa, nos deparamos com algumas limitações e dificuldades em sua execução, a saber: normas e diretrizes apenas em inglês, escassez de estudos similares, dificuldade de acesso ao Relatório de Avaliação Institucional Externo (RAIE) e ausência de processo avaliativo do sistema de bibliotecas da UFPB.

De acordo com o exposto e embasados pelas normas internacionais de avaliação em bibliotecas, concluímos que, dentro do processo de avaliação, o valor imaginário coletivo não condiz com a relevância das bibliotecas em uma Instituição de Ensino Superior (IES). Mas que esse processo, na UFPB e nos instrumentos do INEP/MEC, pode ser considerado em construção passando por melhorias, revisões, e identificando suas fragilidades para corrigi-las.

No intuito de contribuir com o processo de avaliação das bibliotecas da UFPB, desenvolvemos as sugestões a seguir:

1. Institucionalizar uma avaliação anual específica para as bibliotecas da UFPB;
2. Implementar instrumentos de avaliação uniformes em todas as bibliotecas do sistema da UFPB, sugestão de modelo no apêndice D;
3. Elaborar relatório diagnóstico das avaliações bem como comparativo ano a ano;
4. Publicizar os relatórios das avaliações;
5. Implementar ações de melhoria nos pontos críticos apresentados no relatório diagnóstico e acompanhar o desempenho;
6. Promover debates e pesquisas de satisfação com os usuários para compreender quais as expectativas, prioridades e necessidades;
7. Revisar, quando necessário, os instrumentos de avaliação, priorizando a especificidade de cada biblioteca e tomando como base as normas e diretrizes internacionais;

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 desempenho. Consideramos satisfatório o resultado final obtido nesta pesquisa e os objetivos alcançados.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

ARAGÃO, C. V. de. Burocracia, eficiência e modelos de gestão pública: um ensaio. **Revista do Serviço Público**. Rio de Janeiro, ano 48, n. 3, p. 105-132, 1997. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/391>. Acesso em: 28 jan. 2021.

BACALGINI, B.; SILVA, M. T. da. Redefinição do conceito de serviço de bibliotecas universitárias perante as mudanças tecnológicas. **Espacios**, v. 36, n. 12, 2015. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/282198266_Redefinition_of_the_concept_of_service_of_academic_libraries_face_to_technological_changes. Acesso em: 18 mar 2021.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BRASIL. **Decreto nº. 9.235**, de 15 de dezembro de 2017. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação superior e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação no sistema federal de ensino. Brasília: Congresso Nacional, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9235.htm. Acesso em: 26 de mar. 2021.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº. 19**, de 04 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências: Congresso Nacional, 1998. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm. Acesso em: 15 de jun. 2021.

BRASIL. **Lei nº. 10.861**, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Brasília, DF, 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm. Acesso em: 22 jan. 2021.

BRASIL. **Lei nº. 9.394**, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm. Acesso em: 01 fev. 2021.

BRASIL. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA (F.H. Cardoso), 1995. **Plano diretor da reforma do aparelho do estado**. Brasília: Ministério da Administração Federal da Reforma do Estado, 1995. Disponível em: <http://www.biblioteca.presidencia.gov.br/publicacoes-oficiais/catalogo/fhc/plano-diretor-da-reforma-do-aparelho-do-estado-1995.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2021.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento: de Gutenberg a Diderot**. Trad. Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BURLAMAQUI, M. G. B. Avaliação e qualidade na educação superior: tendências na literatura e algumas implicações para o sistema de avaliação brasileiro. **Estudos em Avaliação Educacional**, v. 19, n. 39, jan./abr. 2008. pp. 133 –154. Disponível em:

<http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/eae/arquivos/1422/1422.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2021.

COSTA, F. L. da; CASTANHAR, J. C. Avaliação de programas públicos: desafios conceituais e metodológicos. **RAP – Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 37, n. 5, set./out. 2003. p. 969-992. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6509>. Acesso em: 28 jan. 2021.

CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8>. Acesso em: 13 mar 2021.

CUNHA, M. B. da. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 13, n. 1, p. 2-17, abr. 2008. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/221>. Acesso em: 14 mar. 2021.

CUNHA, M. B. da. DIÓGENES, F. C. B. A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 21, n. 47, p. 100-123, set./dez., 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n47p100>. Acesso em: 18 mar. 2021.

DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação da educação superior**. Petrópolis: Vozes, 2000.

DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação: políticas educacionais e reformas da educação superior**. São Paulo: Cortez, 2003.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. São Paulo: Atlas, 2014.

FERREIRA, L. A. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Pioneira, 1980.

FRANCO, M. L. P. B. **Análise de conteúdo**. Brasília: Plano editora, 2003.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2012.

GUERRA, M. das G. G. V. SOUZA, S. R. A. de. Avaliação da educação superior no Brasil. **Rev. Gest. Aval. Educ.** Santa Maria: 2020, v. 9. n. 18. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/regae/article/view/42336/pdf>. Acesso em: 24 mar. 2021.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Avaliação de cursos na educação superior: a função e mecânica do conceito preliminar de cursos**. Brasília: Inep, 2009a. Disponível em: http://portal.inep.gov.br/informacaodapublicacao/asset_publisher/6JYIsGMAMkW1/document/id/492600. Acesso em: 24 fev. 2021.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Avaliação dos cursos de graduação**. Brasília, 2017. Disponível em:

https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_autorizacao.pdf. Acesso em: 17 fev. 2021.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS
ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa**, 2010. Disponível em:

http://download.inep.gov.br/download/superior/institucional/2010/instrumento_avaliacao_institucional_externa_recredenciamento.pdf. Acesso em: 22 jan. 2021.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS
ANÍSIO TEIXEIRA. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)**. Brasília: Inep, 2015. Disponível em:

<http://portal.inep.gov.br/documents/186968/484109/SINAES+-+Sistema+Nacional+de+Avalia%C3%A7%C3%A3o+da+Educa%C3%A7%C3%A3o+Superior+Vol+5/ee07ce50-a60f-4614-9aac-01bfe168df5f?version=1.0>. Acesso em: 24 de mar de 2021.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS
ANÍSIO TEIXEIRA. **SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação**. 5. ed. rev. e ampl. Brasília: INEP, 2009. Disponível em:
https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/avaliacoes_e_exames_da_educacao_superior/sinaes_2009_da_concepcao_a_regulamentacao_5_edicao_ampliada.pdf. Acesso em: 08 maio 2020.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS
ANÍSIO TEIXEIRA. **Nota Técnica nº 16/2017/CGACGIES/DAES**. Brasília: INEP, 2017. Disponível em:

https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/legislacao_normas/2017/nota_tecnica_sei_inep_0126132.pdf. Acesso em: 26 mar. 2021.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS
ANÍSIO TEIXEIRA. **SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação**. 5. ed. Brasília: INEP, 2007. Disponível em:

https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/avaliacoes_e_exames_da_educacao_superior/sinaes_2007_da_concepcao_a_regulamentacao_4_edicao_ampliada.pdf. Acesso em: 26 mar. 2021.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS
ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa**. Brasília: INEP, 2010. Disponível em:

https://download.inep.gov.br/download/superior/institucional/2010/instrumento_avaliacao_institucional_externa_recredenciamento.pdf. Acesso em: 23 fev. 2021.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS
ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa (presencial e a distância): Recredenciamento e Transformação de Organização Acadêmica**. Brasília: INEP, 2017. Disponível em:

http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2017/IES_recredenciamento.pdf. Acesso em: 02 abr. 2021.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS
ANÍSIO TEIXEIRA. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: Roteiro de Autoavaliação Institucional - Orientações Gerais**. Brasília: INEP, 2004. Disponível em: https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/avaliacoes_e_exames_da_educacao_superior/roteiro_de_auto_avaliacao_institucional_2004.pdf. Acesso em: 28 mar. 2021.

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

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. 3. reimp. São Paulo: Atlas, 2019.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 1996.

MITTROWANN, A. Strategic, digital, human: the library of the future: a view international development by a German Library Supplier. **Public Library Quarterly**, v. 28, p. 193-203. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/01616840903106949#.UfpnpNKKKSo>. Acesso em: 23 jan. 2021.

OLIVEIRA, N. M. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidades do MEC: uma análise preliminar. **Perspect. cienc. inf.**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 207-221, jul./dez. 2002. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/409/221>. Acesso em: 24 jan. 2021.

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

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. SERVQUAL x SERVPERF: Comparação entre Instrumentos para Avaliação da Qualidade de Serviços Internos. **Gestão & produção**, v.12, n.2, p.279-293, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/gp/v12n2/26094.pdf>. Acesso em: 22 jan. 2021.

SANTA-ANNA, J. Trajetória histórica das bibliotecas e o desenvolvimento dos serviços bibliotecários: da guarda informacional ao acesso. **Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.**, Campinas, v. 13, n. 1, p. 138-156, jan./abr. 2015. Disponível em: https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1585/pdf_89. Acesso em: 13 mar 2021.

SCAGLIONE, V. L. T.; NITZ, M. A avaliação da educação superior e a gestão universitária. In: COLOMBO, S. S. (Org.). **Gestão universitária: os caminhos para a excelência**. Porto Alegre: Penso, 2013.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005. Disponível em: https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia_de_pesquisa_e_elaboracao_de_teses_e_dissertacoes_4ed.pdf. Acesso em: 24 jan. 2021.

SOUZA, F. das C. de. **O ensino de Biblioteconomia no contexto brasileiro: século XX.** Florianópolis: Ed. da UFSC, 2009.

TEIXEIRA JUNIOR, P. R.; RIOS, M. P. G. Dez anos de Sinaes: um mapeamento de teses e dissertações defendidas no período 2004-2014. **Avaliação (Campinas)**, Sorocaba, v. 22, n. 3, 2017, p. 793-816. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/aval/v22n3/1982-5765-aval-22-03-00793.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2021.

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. 2021.

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. 2021.

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 jun. 2021.

XAVIER JUNIOR, G. F.; GOMES, R. F. A gestão da qualidade nas bibliotecas universitárias orientada para a avaliação do MEC. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/607-2370.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2021.

APÊNDICE A – ANÁLISE DE CONTEÚDO: DIMENSÃO DE USO

Dimensão	Categorias	Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFPB (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFPB (2019-2023)	Análise de Conteúdo
Uso	Uso Geral	Penetração de mercado	Não foram encontrados dados referentes a mercado.	Não foram encontrados dados referentes a mercado.	Não foram encontrados dados referentes a mercado.	Não foram encontrados dados referentes a mercado.	Não foram encontrados dados referentes a mercado.	Alta relevância por avaliar o sucesso da biblioteca em atingir os seus resultados, entretanto não foi citado em nenhuma das fontes.
		Satisfação do usuário	Foi evidenciada opinião de usuário pela " Comissão destaca as veementes reclamações registradas pelos segmentos que com ela se reuniram, para os quais o acervo exige atualização, uma vez que está defasado e insuficiente, além de não serem adquiridas obras em língua estrangeira e de inexistir um sistema de recuperação de livros" (p. 141). Contudo a informação parece recolhida de forma voluntária e aleatória não permitindo quantificar a satisfação do usuário.	Nos itens 41 e 46 sobre a biblioteca central e as setoriais questiona se "satisfaz às necessidades institucionais, fornecendo condições para atendimento educacional especializado e disponibiliza recursos comprovadamente inovadores" (p. 21 a 23). No entanto não menciona diretamente satisfação do usuário.	Não foram encontrados dados referentes a satisfação do usuário.	Não foram encontrados dados referentes a satisfação do usuário.	Não foram encontrados dados referentes a satisfação do usuário.	INEP/MEC menciona em sua avaliação externa, inclusive através de opinião de usuários, mas não consta como indicador de seus instrumentos. Sendo indicador importante para bibliotecas, não obteve relevância adequada visto ser citado como menção indireta e em duas fontes. Fonte:
		Visitas à biblioteca per capita	Não foram encontrados dados referentes a visitas.	Não foram encontrados dados referentes a visitas.	Não foram encontrados dados referentes a visitas.	Não foram encontrados dados referentes a visitas.	Não foram encontrados dados referentes a visitas.	Indicador fácil avaliação que orienta a adequação de muitos serviços e tomadas de decisões. Não foi citado em nenhuma das fontes.
	Uso da Coleção	Porcentagem de Acervo não utilizado	Esta fonte menciona o acervo defasado e insuficiente entretanto não quantifica quanto deste acervo está em obsolescência.	Não foram encontrados dados referentes ao estoque não utilizado.	No indicador 3.6 e 3.7 da dimensão de infraestrutura questiona se "o acervo é gerenciado de modo a atualizar a quantidade de exemplares e/ou assinaturas de acesso mais demandadas" (p.39 a 42). Entretanto não menciona diretamente os títulos obsoletos.	No item 5.10 questiona se "há ações corretivas associadas ao acompanhamento e à avaliação do acervo" (p. 31). Entretanto não menciona diretamente os títulos obsoletos e também não quantifica os mesmos.	Não foram encontrados dados referentes ao estoque não utilizado.	Indicador evidencia a necessidade de gerenciamento do acervo. Citados nas fontes de forma indireta.
		Empréstimos per capita	Não foram encontrados dados referentes a empréstimos.	Não foram encontrados dados referentes a empréstimos.	Não foram encontrados dados referentes a empréstimos.	Não foram encontrados dados referentes a empréstimos.	Não foram encontrados dados referentes a empréstimos.	Indicador facilmente mensurável que também orienta a adequação de outros serviços e tomadas de decisões. Não foi mencionado nas fontes.

Elaborado pelo autor com base em ISO 11620 (2014), Poll e Boekhorst (2007) e nos relatórios PDI 2019-2023, IAIE do INEP/MEC, RAIE de 2013 e RAAI de 2020.

APÊNDICE B – ANÁLISE DE CONTEÚDO: DIMENSÃO DE RECURSOS, ACESSOS E INFRAESTRUTURA

Dimensão	Categorias	Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFPB (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFPB (2019-2023)	Análise de Conteúdo
Recursos, Acessos e Infraestrutura	Infraestrutura	Área do Usuário Per Capita	Menciona a estrutura da Biblioteca Central "O espaço físico da biblioteca é grande, o prédio tem 3 andares, com acessibilidade e nele existe uma área para deficientes visuais, com sistema Braille em funcionamento. A BC é informatizada e possui salas de estudos individuais e para estudos em grupos" (p. 140), mas não quantifica ou medi a adequabilidade do espaço.	Nos itens 38 e 43 sobre a biblioteca central e as setoriais, questiona se "satisfaz às necessidades institucionais, possuindo estações individuais e coletivas para estudos" (p. 20 a 23). Entretanto, não se propõe a quantificar ou medir adequabilidade.	Não foram encontrados dados referentes a área de usuário.	No item 5.9 do eixo 5 de infraestrutura, questiona se a biblioteca "possui estações individuais e coletivas para estudos e recursos tecnológicos para consulta, guarda, empréstimo e organização do acervo, fornece condições para atendimento educacional especializado"(p. 30). Entretanto não se propõe a quantificar ou medir adequabilidade.	Descreve o "prédio fica localizado com Campus I, em João Pessoa, possuindo 8.500m ² de área construída" (p. 128) mas não mensura se possui um tamanho per capita adequado aos usuários.	Percebe-se que, apesar de não haver avaliação direta e proporcional, de alguma forma a área do usuário é preocupação da maioria dos documentos, excetuando-se o Instrumento de avaliação de cursos.
		Assentos Per Capita	Conforme citado no item anterior, menciona cabines individuais e coletivas, entretanto não se propõe a mensurar se a quantidade é adequada.	Nos itens 38 e 43 sobre a biblioteca central e as setoriais, questiona se "satisfaz às necessidades institucionais, possuindo estações individuais e coletivas para estudos" (p. 20 a 23). Entretanto não se propõe a quantificar ou medir adequabilidade.	Não foram encontrados dados referentes a assentos.	No mesmo item citado anteriormente quando questiona cabines individuais e coletivas transmite a ideia de quantidade de assentos, entretanto não se propõe a mensurar se a quantidade é adequada.	Enumero a capacidade de assentos de alguns ambientes " Auditório com capacidade para até 50 pessoas, Sala de Seminários com capacidade para até 36 pessoas e Sala de reuniões com capacidade para até 12 pessoas" (p. 129), mas não contabiliza o total e nem percapitadamente.	Mesmo comportamento do anterior pois, apesar de não haver avaliação direta, de alguma forma os espaços do usuário também é preocupação da maioria dos documentos, excetuando-se o Instrumento de avaliação de cursos.
		Equipe per capita	Não foram encontrados dados referentes a equipe.	Não foram encontrados dados referentes a equipe.	Não foram encontrados dados referentes a equipe.	Não foram encontrados dados referentes a equipe.	Quantifica o quadro de colaboradores da BC "técnico-administrativo, a BC conta com um total de 98 funcionários, sendo, 65 servidores (TAEs), 17 terceirizados e 16 estagiários. Dos TAEs, 32 exercem o cargo de bibliotecário documentalista" (p. 130), traz também em seus anexos o quadro de todas as bibliotecas setoriais, mas nenhuma análise destes	Indicador citado apenas no PDI, provavelmente por ter cunho de natureza interna pois as avaliações externas preocupam-se mais com os indicadores realizados, visto que o quantitativo de servidores é uma preocupação mais voltada para a administração e a gestão de pessoas.

Dimensão	Categorias	Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFPB (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFPB (2019-2023)	Análise de Conteúdo
							dados foi realizada.	
		Horário de funcionamento em relação à demanda	O horário foi descrito: "Empréstimo de livros e salas para usuário são os serviços oferecidos nos horários de 7:30 h às 22:00 h, de segunda a sexta, e de 7:30 h às 12:30 h, aos sábados" (p. 140) mas não foi avaliado sua adequação a demanda.	Não foram encontrados dados referentes ao horário de funcionamento.	Não foram encontrados dados referentes ao horário de funcionamento.	Não foram encontrados dados referentes ao horário de funcionamento.	Menciona que "no caso da BC, o horário de funcionamento é de segunda à sexta, das 07h30 às 22h e aos sábados das 8h às 12h" (p. 128-129) mas não compara com a demanda.	A Avaliação Externa do INEP/MEC menciona em sua análise, bem como o PDI, mas, em seus Instrumentos de Avaliação, o Próprio INEP/MEC não coloca como ponto a ser avaliado.
	Recursos	Disponibilidade e de títulos obrigatórios	"O acervo da biblioteca central é formado por 5.932 títulos e 10.853 exemplares e não atende as demandas dos cursos, sobretudo após a expansão oriunda do REUNI [...] Existem ações de atualização e ampliação do acervo bibliográfico e dos serviços da BC. No entanto, a Comissão destaca as veementes reclamações registradas pelos segmentos que com ela se reuniram, para os quais o acervo exige atualização, uma vez que está defasado e insuficiente, além de não serem adquiridas obras em língua estrangeira" (p. 140 e 141).	Nos itens 42 e 47 sobre a biblioteca central e as setoriais questiona se "satisfaz às necessidades institucionais, possuindo plano de atualização do acervo e viabilidade para sua execução" (p. 21 e 23). Entretanto não menciona diretamente os títulos obrigatórios e não quantifica os mesmos.	No indicador 3.6 e 3.7 da dimensão de infraestrutura questiona se "o acervo da bibliografia básico e complementar é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC e está atualizado, considerando a natureza das UC ... e a quantidade de exemplares por título disponível no acervo." (p. 39 a 42).	No item 5.10 do eixo de Infraestrutura questiona se "há ações corretivas associadas ao acompanhamento e à avaliação do acervo pela comunidade acadêmica" (p. 31). Entretanto não menciona diretamente os títulos obrigatórios e não quantifica os mesmos.	A fonte disponibiliza um quadro com o quantitativo do acervo de cada biblioteca do sistema de bibliotecas da UFPB mas não mensura se cumpre o pré-requisito de abrigar toda bibliografia básica e complementar do cursos apesar de mencionar que "A atualização e expansão do acervo devem considerar essencialmente as bibliografias básicas e complementares por Unidade Curricular (UC)" (p. 129).	Único indicador citado em todos as fontes, direta ou indiretamente, sendo assim de relevância reconhecida.

Dimensão	Categorias	Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFPB (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFPB (2019-2023)	Análise de Conteúdo
		Porcentagem de sessões rejeitadas	Não foram encontrados dados referentes a sessões rejeitadas.	Não foram encontrados dados referentes a sessões rejeitadas.	Não foram encontrados dados referentes a sessões rejeitadas.	Não foram encontrados dados referentes as sessões rejeitadas.	Não foram encontrados dados referentes as sessões rejeitadas.	Indicador de natureza puramente técnica para a bibliotecas, o que provavelmente justifique sua ausência em todos as fontes.
		disponibilidade imediata	Não foram encontrados dados referentes a disponibilidade imediata.	Não foram encontrados dados referentes a disponibilidade imediata.	No indicador 3.6 e 3.7 da dimensão de infraestrutura questiona se "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." (p. 39 - 42). Entretanto não menciona diretamente o tempo em que é disponibilizado, apenas se é disponibilizado.	Não foram encontrados dados referentes a disponibilidade imediata.	Menciona disponibilidade apenas do acesso on-line "o Sistema de Bibliotecas ampliou os meios e formas de acesso à informação por meio de assinaturas de bases de livros e periódicos virtuais, do serviço de comutação bibliográfica – COMUT/IBICT, do Repositório Institucional, e do acesso ao Portal de Periódicos da Capes" (p. 129).	Mencionado em apenas duas fontes, demonstrando pouca importância para os documentos avaliativos.
	Acessos	Acesso direto da página inicial	Não foram encontrados dados referentes a acesso.	Não foram encontrados dados referentes a acesso.	Não foram encontrados dados referentes a acesso.	Não foram encontrados dados referentes a acesso.	"O acesso o acervo bibliográfico é disponibilizado de modo online, via SIGAA/Módulo Biblioteca, no link < https://sigaa.ufpb.br/sigaa/public/biblioteca/buscaPublicaAcervo.jsf?aba=p-biblioteca >. Em relação ao Portal de Periódicos da Capes, as pessoas com vínculo com a Universidade (discentes, técnico-administrativos e docentes) podem ter acesso remoto à base de dados via Comunidade Acadêmica Federada (CAFe). No caso das bases assinadas pela BC, para que o usuário tenha acesso remoto ao acervo, é necessária a instalação do navegador Firefox UFPB. Em ambos	Pauta mais atual pelo processo de modernização dos serviços das bibliotecas, mencionado apenas no PDI, justifica-se por ter sido elaborado mais recentemente (2018) enfatizado a necessidade de atualização dos demais documentos.

Dimensão	Categorias	Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFPB (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFPB (2019-2023)	Análise de Conteúdo
							os casos, o usuário deve utilizar os dados do SIGAA" (p. 129)	

Fonte: Elaborado pelo autor com base em ISO 11620 (2014), Poll e Boekhorst (2007) e nos relatórios PDI 2019-2023, IAIE do INEP/MEC, RAIE de 2013 e RAAI de 2020.

Dimensão	Categorias	Subcategorias	Fonte 1: Relatório de Avaliação Externa INEP/MEC (2013)	Fonte 2: Relatório de Autoavaliação UFPB (2020)	Fonte 3: Instrumento de Avaliação de Curso INEP/MEC	Fonte 4: Instrumento de Avaliação Institucional INEP/MEC	Fonte 5: PDI UFPB (2019-2023)	Análise de Conteúdo
		Velocidade de processamento de mídia	Não foram encontrados dados referentes a processamento de mídia.	Não foram encontrados dados referentes a processamento de mídia.	Não foram encontrados dados referentes a processamento de mídia.	Não foram encontrados dados referentes a processamento de mídia.	Não foram encontrados dados referentes a processamento de mídia.	Indicador importante para satisfação do usuário e planejamento do acervo. Não foi mensurado em nenhuma das fontes.
		Produtividade dos funcionários no processamento Técnico	Não foram encontrados dados referentes a produtividade.	Não foram encontrados dados referentes a produtividade.	Não foram encontrados dados referentes a produtividade.	Não foram encontrados dados referentes a produtividade.	Não foram encontrados dados referentes a produtividade.	Item de relevância para satisfação do usuário e para gestão em produtividade e na gestão de pessoas. Não mencionado nas fontes.
		Velocidade de empréstimo	Não foram encontrados dados referentes a velocidade de empréstimo.	Nos itens 40 e 45 sobre a biblioteca central e as setoriais questiona se "satisfaz às necessidades institucionais, possuindo recursos tecnológicos para consulta, guarda, empréstimo e organização do acervo" (p. 20 e 23). Entretanto não menciona velocidade do empréstimo em si.	Não foram encontrados dados referentes a velocidade de empréstimo.	Não foram encontrados dados referentes a velocidade de empréstimo.	Não foram encontrados dados referentes a velocidade de empréstimo.	Indicador avalia a eficiência dos serviços de recuperação e empréstimo da biblioteca, importante para satisfação do usuário. Não mencionado nas fontes

Fonte: Elaborado pelo autor com base em ISO 11620 (2014), Poll e Boekhorst (2007) e nos relatórios PDI 2019-2023, IAIE do INEP/MEC, RAIE de 2013 e RAAI de 2020.

APÊNDICE D – 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.

DIMENSÃO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DEFINIÇÃO	MÉTODO
		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).