

Universidade Federal do Espírito Santo  
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas  
Mestrado Profissional em Gestão Pública

Elaine Cristina Tomás Pimenta

Desempenho de uma Biblioteca Universitária Baseada em Indicadores  
da ISO 11620: Ações para Melhoria do Desempenho e da Qualidade  
dos Serviços Prestados

Vitória  
2016

Universidade Federal do Espírito Santo  
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas  
Mestrado Profissional em Gestão Pública

Elaine Cristina Tomás Pimenta

Desempenho de uma Biblioteca Universitária Baseada em Indicadores  
da ISO 11620: Ações para Melhoria do Desempenho e da Qualidade  
dos Serviços Prestados

Dissertação apresentada ao Mestrado  
Profissional em Gestão de Pública, na área de  
concentração Gestão de Operações no Setor  
Público, como requisito parcial para obtenção  
do grau de Mestre em Gestão Pública.

Orientador: Dr. Thalmó de Paiva Coelho  
Junior.

Vitória  
2016

Catálogo na Publicação Elaborada pela Bibliotecária Elaine Cristina  
Tomás Pimenta - CRB12/478

---

P644d Pimenta, Elaine Cristina Tomás, 1975-  
Desempenho de uma biblioteca universitária baseada em indicadores da ISO 11620 : ações para melhoria do desempenho e da qualidade dos serviços prestados / Elaine Cristina Tomás Pimenta. – 2016.  
200 f. : il.

Orientador: Thalm de Paiva Coelho Junior.  
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) –  
Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas.

1. Bibliotecas universitárias. 2. ISO 11620. 3. Desempenho – Normas. 4. Indicadores. 5. Avaliação. I. Coelho Junior, Thalm de Paiva. II. Universidade Federal do Espírito Santo. Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. III. Título.

CDU: 35

---

**DESEMPENHO DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA BASEADA  
EM INDICADORES DA ISO 11620: AÇÕES PARA MELHORIA DO  
DESEMPENHO E DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

**Elaine Cristina Tomás Pimenta**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre.

Aprovado em 04 de julho de 2016 por:



Thalmo de Paiva Coelho Junior, DSc – UFES – Orientador



Maria Alice Veiga Ferreira de Souza, DSc – UFES



Roquemar de Lima Baldam, DSc – UFES



Antonio Henrique Pinto, DSc – IFES

Ao meu pai Sebastião Pimenta (*in memoriam*), por sempre ter envidado esforços para que eu pudesse chegar até aqui com meus estudos.

À minha mãe Arminda Tomás Pimenta, grande incentivadora e torcedora das minhas vitórias.

## Agradecimentos

Primeiramente a Deus, o ser superior em quem sempre busquei forças, principalmente nas horas mais difíceis nesta jornada.

A João, meu companheiro, que acreditou em meu potencial, me apoiou, me incentivou e torceu por mim. Aos meus familiares e amigos, que torceram pela minha realização.

Ao meu orientador, Prof. Thalm de Paiva Coelho Junior, por todo o empenho, conhecimento compartilhado e, acima de tudo, incentivo.

A Cláudio França, Patricia Barros, Filipe Briguiet, Arlete Franco e Fran Darlei, pelo apoio e prontidão em disponibilizar informações. A Arlete Franco e Washington Loureiro, por concederem meu afastamento, e a Fábio Massanti, por renová-lo.

Aos usuários da Biblioteca Central que gentilmente participaram desta pesquisa.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Ufes, pelo aprendizado que contribuiu para a ampliação de conhecimentos e crescimento profissional.

À secretária do PPGGP/UFES Mayara Silva e à coordenadora do curso, Prof.<sup>a</sup> Teresa Cristina Janes Carneiro, por sempre responderem com prontidão às minhas solicitações.

Aos colegas de turma, pelos momentos de aprendizado e descontração.

"Os eventos futuros projetam sua sombra muito antes"

Cícero

## RESUMO

O uso de indicadores para avaliar o desempenho de serviços de bibliotecas tem se tornado cada vez mais necessário, e seus resultados têm ajudado a melhorar o funcionamento dos serviços e da gestão. Este estudo se propõe identificar quais ações são necessárias para melhoria do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da Ufes e tem como objetivo avaliar a Biblioteca Central da Ufes usando indicadores de desempenho selecionados da ISO 11620, e a partir da seleção do conjunto desses indicadores, avaliar o desempenho dos serviços da Biblioteca Central da Ufes, analisar os resultados e propor ações de melhoria a partir da apuração dos dados. A metodologia adotada é de cunho qualitativo e quantitativo. A primeira etapa da metodologia foi baseada em uma revisão bibliográfica; na segunda etapa, a meta foi a obtenção de uma lista de indicadores de desempenho em que foram selecionados 35 indicadores para medir o desempenho da Biblioteca Central; e na terceira etapa, foi feita uma pesquisa de campo com o uso dos instrumentos: questionário, formulário, observação e análise documental. Para as análises estatísticas foi utilizado o *software* Microsoft Office Excel 2013. A pesquisa com o formulário contou com a participação de 135 usuários e a pesquisa com o questionário recebeu a colaboração de 572 usuários. Resultado de alguns indicadores: disponibilidade de títulos (87%), quantidade de publicações acadêmicas de propriedade da instituição no RI (12%), quantidade de materiais raros acessíveis pelo catálogo *web* (40%), horas de abertura em comparação com a procura (88%), quantidade de títulos não utilizados (32%), quantidade de atendimentos a usuários em aulas de treinamento por indivíduo (30), custo por uso da coleção (R\$ 32,81), equipe de atendimento ao usuário como porcentagem da equipe total (60%), etc. As ações necessárias para solução dos problemas são: efetivação de projetos, fixação de metas de produção do trabalho, execução de treinamentos para os usuários, divulgação dos serviços, capacitação de pessoal, criação de políticas e aumento de verba para aquisição de materiais. A presente pesquisa poderá ter continuidade, visando ao diagnóstico do desempenho dessa biblioteca ao longo dos anos.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. ISO 11620. Desempenho - Normas. Indicadores. Avaliação.

## ABSTRACT

The use of indicators to evaluate the performance of library services has become increasingly necessary, and its results have helped to improve the functioning of services and management. This study aims to identify: what actions are needed to improve performance and quality of services provided by the Central Library Ufes. And aims to evaluate the Ufes Central Library using selected performance indicators of ISO 11620, and from the selection of the set of indicators identified in ISO 11620 in order to assess the performance of Ufes Central Library services apply the evaluation, analyze the results and propose improvement actions from the calculation of the results. The methodology is qualitative and quantitative. The first step of the methodology was based on a literature review; in the second step, the goal was to obtain a list of performance indicators indicators 35 which were selected to measure the performance of BC, and; the third stage, a field research was made which was used instruments: questionnaire form, observation and document analysis. For statistical analysis we used the Microsoft Office Excel software 2013. Research on the form with the participation of 135 users, and research with the questionnaire with the participation of 572 users. Result of some indicators: Titles Availability (87%), Number of academic publications owned by the institution in RI (12%), Number of affordable rare materials through the web catalog (40%), Hours open compared with demand (88%), Number of unused bonds (32%), Number of calls to users in training classes per individual (30), Cost per use of collection (R\$ 32.81), The user service team as a percentage of the total staff (60%), etc. The necessary actions for solving the problems are: the realization of projects, placement of job production targets, training sessions for users, promotion of services, staff training, creating policies and increased funding for the purchase of materials. This search may be continued for the diagnosis performance of this library over the years.

Keywords: Academic libraries. ISO 11620. Performance - Standards. Directories. Evaluation.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Esquema da pesquisa.....	29
Figura 2 – Diagrama da pesquisa.....	64

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Participantes da pesquisa por formulário.....	66
Tabela 2 - Gênero dos participantes.....	68
Tabela 3 - Participantes da pesquisa por questionário.....	68
Tabela 4 - Disponibilidade de exemplares impressos da coleção da BC.....	71
Tabela 5 - O usuário verificou a disponibilidade do exemplar no catálogo.....	71
Tabela 6 - O material procurado foi sugestão de professor.....	71
Tabela 7 - O material que o usuário procura é da bibliografia do curso.....	72
Tabela 8 - Porcentagem de títulos impressos solicitados pelo usuário que se encontram na coleção da BC.....	72
Tabela 9 - Publicações acadêmicas da Ufes acessíveis por meio do RI e da BDTD.....	74
Tabela 10 - Tempo de recuperação de documento no acervo da Seção de Coleções Especiais.....	76
Tabela 11 - Quantidade de sucesso de envio de documentos via Comut em 2014 e 2015.....	79
Tabela 12 - Porcentagem de materiais da Seção de Coleções Especiais acessíveis por meio do catálogo web.....	80
Tabela 13 - Porcentagem de Coleções Especiais em condição estável.....	82
Tabela 14 - Quantidade de lugares disponíveis por 1000 usuários da BC.....	83
Tabela 15 - Horas de abertura da BC em comparação com a procura.....	83
Tabela 16 - Número de servidores da biblioteca por 1000 membros da população acadêmica.....	84
Tabela 17 - Taxa de utilização da coleção da BC em 2015.....	85
Tabela 18 - Acessos e empréstimos em 2015.....	85
Tabela 19 - Taxa de utilização da coleção da BC em 2015.....	86
Tabela 20 - Materiais não utilizados na BC.....	87
Tabela 21 - Recurso eletrônico baixado por indivíduo em 2014 e 2015.....	88

Tabela 22 - Visualizações de documentos no RI da BC.....	89
Tabela 23 - Visita física à BC em 2015.....	90
Tabela 24 - Visita à biblioteca por indivíduo.....	91
Tabela 25 - Quantidade de atendimentos a usuários em treinamento no ano de 2015.....	91
Tabela 26 - Porcentagem de lugares utilizados por usuários.....	93
Tabela 27 - Lugares ocupados por usuários.....	93
Tabela 28 - Participantes da pesquisa que utilizaram a BC no último ano.....	93
Tabela 29 - Média de satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pela BC.....	99
Tabela 30 - Média de satisfação dos usuários com as instalações da BC.....	100
Tabela 31 - Média de disponibilidade de documentos e percepção de atitudes de servidores da biblioteca.....	101
Tabela 32 - Classificação da satisfação do usuário com o horário de funcionamento da BC.....	101
Tabela 33 - Recursos investidos na aquisição de material bibliográfico para a BC em 2014.....	113
Tabela 34 - Recursos investidos na aquisição de material bibliográfico para BC em 2015.....	113
Tabela 35 - Despesa com servidores em 2014.....	113
Tabela 36 - Despesa com bolsistas em 2014.....	113
Tabela 37 - Despesa com pessoal em 2014.....	113
Tabela 38 - Despesa média mensal com servidores.....	114
Tabela 39 - Despesa média com servidores em 2015.....	114
Tabela 40 - Despesa com bolsistas em 2015.....	114
Tabela 41 - Despesa com pessoal em 2015.....	114
Tabela 42 - Despesa corrente total em 2014 e 2015.....	114
Tabela 43 - Uso da coleção nos anos de 2014 e 2015.....	115

Tabela 44 - Custo total da BC por uso da coleção.....	115
Tabela 45 - Custo de aquisição por uso da coleção em 2014 e 2015.....	116
Tabela 46 - Custo por <i>download</i> em 2014 e 2015.....	116
Tabela 47 - Mediana do tempo de processamento de documentos em dias no ano de 2015.....	118
Tabela 48 - FTE de servidores no atendimento ao usuário.....	118
Tabela 49 - FTE total de servidores.....	119
Tabela 50 - Porcentagem de equipe no atendimento ao usuário.....	119
Tabela 51 - Custo com aquisição de material e pessoal em 2014 e 2015.....	120
Tabela 52 - FTE de servidores da Seção de Empréstimo e da Seção de Multimídias.....	120
Tabela 53 - Produtividade dos servidores em serviço de empréstimo/devolução..	121
Tabela 54 - Despesa média mensal com servidores da Seção de Processamento Técnico.....	121
Tabela 55 - Despesa média com servidores da Seção de Processamento Técnico em 2015.....	121
Tabela 56 - FTE de servidores da Seção de Processamento Técnico na produção de descrições bibliográficas.....	122
Tabela 57 - FTE do tempo regular de trabalho dos servidores da Seção de Processamento Técnico.....	122
Tabela 58 - Custo por hora trabalhada dos servidores da Seção de Processamento Técnico.....	122
Tabela 59 - Custo de servidores por título catalogado em 2015.....	123
Tabela 60 - Custo com aquisição de material e pessoal em 2015.....	123
Tabela 61 - Custo por usuário em 2015.....	123
Tabela 62 - Custo por visita à BC em 2015.....	124
Tabela 63 - FTE de pessoal que presta serviços eletrônicos.....	125
Tabela 64 - FTE de pessoal da BC.....	125

Tabela 65 - Percentual de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos.....	125
Tabela 66 - Porcentagem de servidores capacitados em 2014.....	127
Tabela 67 - Quantidade de presença em horas de aulas de formação por servidor em 2014.....	128
Tabela 68 - Porcentagem de tempo de servidores da BC gasto em treinamento no ano de 2014.....	128
Tabela 69 - Avaliação de empréstimo.....	188
Tabela 70 - Avaliação de renovação de empréstimo.....	188
Tabela 71 - Avaliação da reserva.....	188
Tabela 72 - Avaliação da devolução.....	189
Tabela 73 - Avaliação de emissão de nada consta.....	189
Tabela 74 - Avaliação do autoempréstimo.....	189
Tabela 75 - Avaliação do empréstimo entre bibliotecas.....	189
Tabela 76 - Avaliação da consulta ao catálogo.....	190
Tabela 77 - Avaliação da comutação bibliográfica.....	190
Tabela 78 - Avaliação da visita orientada.....	190
Tabela 79 - Avaliação de treinamento no portal de periódicos da Capes.....	190
Tabela 80 - Avaliação de treinamento em fontes de informação <i>on-line</i> .....	191
Tabela 81 - Avaliação de treinamento de indicadores de impacto científico.....	191
Tabela 82 - Avaliação de treinamento em gerenciador bibliográfico Endnote.....	191
Tabela 83 - Avaliação do fornecimento de material do acervo de reserva.....	191
Tabela 84 - Avaliação de orientação ao uso do catálogo.....	192
Tabela 85 - Avaliação de orientação na busca de material bibliográfico.....	192
Tabela 86 - Avaliação do uso do laboratório de informática.....	192
Tabela 87 - Avaliação do <i>Wi-Fi</i> .....	192
Tabela 88 - Avaliação da BDTD.....	193

Tabela 89 - Avaliação do RI.....	193
Tabela 90 - Avaliação da catalogação na publicação.....	193
Tabela 91 - Avaliação da orientação ao uso de normas da ABNT.....	193
Tabela 92 - Avaliação da orientação em procedimentos de solicitação de ISBN e ISSN.....	194
Tabela 93 - Avaliação da solicitação de material bibliográfico localizado no acervo de Reparos, Encadernação e Baixa Demanda.....	194
Tabela 94 - Avaliação do escritório de direitos autorais.....	194
Tabela 95 - Avaliação da copiadora.....	194
Tabela 96 - Avaliação da reserva do auditório e/ou sala de projeção.....	195
Tabela 97 - Avaliação da limpeza da BC.....	195
Tabela 98 - Avaliação da iluminação da BC.....	195
Tabela 99 - Avaliação da ventilação da BC.....	195
Tabela 100 - Avaliação do silêncio na BC.....	196
Tabela 101 - Avaliação do mobiliário da BC.....	196
Tabela 102 - Avaliação dos computadores da BC.....	196
Tabela 103 - Avaliação dos bebedouros da BC.....	196
Tabela 104 - Avaliação dos banheiros.....	197
Tabela 105 - Avaliação dos guarda-volumes.....	197
Tabela 106 - Avaliação da sinalização.....	197
Tabela 107 - Avaliação do acesso para portadores de necessidades especiais...	197
Tabela 108 - Avaliação do espaço para estudo.....	198
Tabela 109 - Avaliação das cabines de estudo individual.....	198
Tabela 110 - Avaliação das cabines de estudo em grupo.....	198
Tabela 111 - Avaliação do auditório.....	198
Tabela 112 - Avaliação da sala de projeção.....	199

Tabela 113 - Frequência com que encontra materiais que procura na BC.....	199
Tabela 114 - Frequência com que o usuário solicita ajuda do servidor.....	199
Tabela 115 - Frequência de cordialidade dos servidores.....	199
Tabela 116 - Frequência com que os servidores atendem com prontidão.....	200

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Serviços oferecidos pela Biblioteca Central da Ufes.....	55
Quadro 2 - População acadêmica da Ufes.....	63
Quadro 3 - Produção bibliográfica da pós-graduação da Ufes de 2013 e 2014..	74
Quadro 4 - Publicações no RI da Ufes.....	74
Quadro 5 - Publicações na BDTD da Ufes.....	75
Quadro 6 - Tempo de envio de documentos de empréstimo entre bibliotecas.....	77
Quadro 7 - Padrões de serviços de bibliotecas australianas de compartilhamento de recursos entre bibliotecas.....	77
Quadro 8 - Empréstimo entre bibliotecas em 2014 e 2015.....	78
Quadro 9 - Pedidos de Comut em 2014 e 2015. ....	79
Quadro 10 - Pedidos de Comut à BC em 2014 e 2015 cancelados ou repassados.....	79
Quadro 11 - Quantidade de material da Seção de Coleções Especiais fora do catálogo.....	80
Quadro 12 - Total de material na Seção de Coleções Especiais.....	80
Quadro 13 - Condição do acervo de Coleções Especiais.....	82
Quadro 14 - Proporção de lugares oferecidos aos usuários pela BC por 1000 membros da população a ser atendida.....	82
Quadro 15 - Total de funcionários da BC.....	83
Quando 16 - Acesso a <i>e-books</i> .....	86
Quadro 17 - Quantidade de acessos/ <i>downloads</i> dos recursos eletrônicos da BC.....	87
Quadro 18 - Publicações no RI da Ufes.....	89
Quadro 19 - Visitas à BC em 2015.....	90
Quadro 20 - Estatística de treinamento em bibliotecas pelo mundo no ano de 2005.....	92
Quadro 21 – Motivo pelo qual o usuário não utiliza a BC.....	94

Quadro 22 – Escala de conceitos e pontos.....	97
Quadro 23 - Quantidade de servidores que fazem procedimentos técnicos por seção.....	117
Quadro 24 - Tempo de processamento técnico em bibliotecas pelo mundo.....	118
Quadro 25 - Proporção de despesas com pessoal e gastos com aquisição em bibliotecas universitárias.....	120
Quadro 26 - Total de visitas virtuais em 2015.....	124
Quadro 27 - Total de visitas físicas e virtuais em 2015.....	124
Quadro 28 - Cursos feitos no DDP pelos servidores da BC em 2014.....	126
Quadro 29 - Participantes em curso por cargo.....	127
Quadro 30 – Resumo dos indicadores.....	129

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Quantidade de respostas diárias do formulário.....	66
Gráfico 2 - Quantidade de respostas diárias do questionário.....	67
Gráfico 3 – Idade dos participantes.....	68
Gráfico 4 – Serviços mais utilizados na BC pelos participantes.....	95
Gráfico 5 – Serviços menos utilizados na BC pelos participantes.....	97
Gráfico 6 – Reivindicações dos participantes.....	112

## LISTA DE SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas  
AACR2 - Código de Catalogação Anglo-Americano  
BC - Biblioteca Central  
BDTD – Biblioteca Digital de Teses e Dissertações  
BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento  
BN – Biblioteca Nacional  
BSC – *Balanced Scorecard*  
CCN - Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas  
CDU - Classificação Decimal de Universal  
COMUT - Programa de Comutação Bibliográfica  
CUn - Conselho Universitário da Universidade Federal do Espírito Santo  
DAU - Divisão de Assistência ao Usuário  
DDP - Departamento de Desenvolvimento de Pessoas  
DFTA - Divisão de Formação e Tratamento do Acervo  
DTIC - Divisão de Tecnologia de Informação e Comunicação  
EDA - Escritório de Direitos Autorais  
FTE – Tempo Integral Equivalente  
IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia  
ISBN - International Standard Book Number  
ISO - International Organization for Standardization  
ISSN - International Standard Serial Number  
LC - Library of Congress  
MEC - Ministério da Educação  
NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação  
PDCIAV - Programa de Desenvolvimento de Competências Informacionais em Ambiente Virtual  
PES - Seminário de Planejamento Estratégico Setorial  
PROAES - Programa de Assistência Estudantil  
PROGRAD – Pró-Reitoria de Graduação  
PROLIND - Licenciatura Intercultural Indígena  
PRPPG – Pró-Reitoria de Pós-Graduação  
RI – Repositório Institucional

SIB/UFES - Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo

TI – Tecnologia da Informação

TICs - Tecnologias de Informação e Comunicação

UFES – Universidade Federal do Espírito Santo

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>24</b>
1.1 JUSTIFICATIVA.....	26
1.2 OBJETIVO GERAL.....	27
1.2.1 Objetivos Específicos.....	28
1.2.2 Esquema Geral da Pesquisa.....	28
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>30</b>
2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	30
<b>2.1.1 Repositório Institucional.....</b>	<b>32</b>
2.2 QUALIDADE EM ORGANIZAÇÕES COMO BIBLIOTECAS.....	33
<b>2.2.1 Evolução da Qualidade.....</b>	<b>33</b>
<b>2.2.2 Qualidade.....</b>	<b>34</b>
<b>2.2.3 Qualidade em Bibliotecas Universitárias.....</b>	<b>35</b>
2.3 INDICADORES DE DESEMPENHO.....	39
<b>2.3.1 Desempenho.....</b>	<b>39</b>
<b>2.3.2 Medição de Desempenho.....</b>	<b>40</b>
<b>2.3.3 O que são Indicadores de Desempenho?.....</b>	<b>41</b>
<b>2.3.4 Indicador de Desempenho em Bibliotecas.....</b>	<b>43</b>
2.4 AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS.....	44
2.5 ISO 11620.....	47
<b>2.5.1 Critérios para Testar um Indicador.....</b>	<b>50</b>
<b>2.5.2 Abordagem <i>Balanced Scorecard</i>.....</b>	<b>51</b>
<b>2.5.3 Apresentação do Indicador.....</b>	<b>52</b>
	54
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	
3.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL E <i>LOCUS</i> DA PESQUISA.....	54
<b>3.1.1 Sobre o Repositório Institucional.....</b>	<b>57</b>
<b>3.1.2 O Programa de Desenvolvimento de Competências Informacionais em Ambiente Virtual.....</b>	<b>57</b>
<b>3.1.3 O Processamento Técnico.....</b>	<b>58</b>
<b>3.1.4 Missão, Valores e Visão.....</b>	<b>59</b>

<b>3.1.5 Indicadores de Desempenho Selecionados .....</b>	<b>60</b>
<b>3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....</b>	<b>62</b>
<b>3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....</b>	<b>63</b>
<b>4 ANÁLISE DE DADOS.....</b>	<b>65</b>
<b>4.1 PESQUISA COM OBSERVAÇÃO E FORMULÁRIO .....</b>	<b>65</b>
<b>4.1.1 Perfil dos Respondentes do Formulário.....</b>	<b>66</b>
<b>4.2 PESQUISA COM QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>66</b>
<b>4.2.1 Perfil dos Respondentes do Questionário.....</b>	<b>67</b>
<b>4.3 PESQUISA DOCUMENTAL.....</b>	<b>68</b>
<b>4.4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>70</b>
<b>4.4.1 Recursos, Acesso e Infraestrutura.....</b>	<b>70</b>
4.4.1.1 Coleção.....	70
4.4.1.2 Acesso.....	76
4.4.1.3 Instalações.....	82
4.4.1.4 Funcionários.....	83
<b>4.4.2 Uso.....</b>	<b>84</b>
4.4.2.1 Coleção.....	84
4.4.2.2 Acesso.....	90
4.4.2.3 Geral.....	93
<b>4.4.3 Eficiência.....</b>	<b>112</b>
4.4.3.1 Coleção.....	112
4.4.3.2 Funcionários.....	118
4.4.3.3 Geral.....	123
<b>4.4.4 Potenciais e Desenvolvimento.....</b>	<b>124</b>
4.4.4.1 Funcionários.....	124
<b>4.4.5 Resumo dos Indicadores.....</b>	<b>129</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>132</b>
<b>6 REFERÊNCIAS.....</b>	<b>137</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>146</b>

<b>APÊNDICE A - Lista de Indicadores de Desempenho para as Atividades e Serviços Prestados em Bibliotecas.....</b>	<b>147</b>
<b>APÊNDICE B - Indicadores Propostos para a Biblioteca Central da UFES.....</b>	<b>152</b>
<b>APÊNDICE C - Questionário.....</b>	<b>181</b>
<b>APÊNDICE D - Formulário.....</b>	<b>186</b>
<b>APÊNDICE E - Formulário de Observação.....</b>	<b>187</b>
<b>APÊNDICE F - Tabelas de Cálculo das Médias.....</b>	<b>188</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A avaliação reúne os dados necessários para escolher, entre as várias estratégias existentes, as que mais oferecem a probabilidade de se obter os resultados almejados, ajudando o administrador a alocar recursos de modo mais eficiente (LANCASTER, 1996). Segundo Almeida Junior (2003, p. 107), “a avaliação se faz necessária, pois é ela quem direciona qualquer mudança, transformação, realinhamento, manutenção e, até mesmo, o fim de uma ação”. O autor também esclarece que ela não só indica a necessidade de reorganizar, mas determina os rumos a serem seguidos.

Para Rozados (2004, p. 13), “a avaliação é um procedimento que permite aos serviços de informação conhecer a adequação de seus serviços, seu rendimento e suas falhas”, além de estimar a qualidade e a eficácia dos serviços prestados e valorar a eficiência dos recursos destinados pelas unidades de informação para esses serviços e atividades. Segundo Almeida (2000), a escassez de recursos financeiros que as bibliotecas têm enfrentado nos últimos anos as tem levado a fazer muito com pouco. A autora aponta a avaliação como instrumento para a identificação de fatores que podem contribuir para uma maior produtividade e a melhoria da qualidade dos serviços.

O desempenho está associado à produtividade e à qualidade no trabalho, e é o resultado de processos e mecanismos intrínsecos ao ser humano (BARBOSA, 1996). É medido por meio de processos que permitem a avaliação e a comparação do resultado alcançado com metas, padrões e referências (BEAL, 2012). Segundo Sonnentag e Frese (2002), os desempenhos são comportamentos proativos que visam mudar e melhorar os procedimentos de trabalho e os processos organizacionais que têm como objetivo o bom funcionamento organizacional, e o serviço de medição de desempenho pode ser usado para referir-se à medição da qualidade de serviço ao cliente.

A medição de desempenho pode influenciar de forma positiva decisões e o comportamento organizacional, uma vez que fornece os dados necessários para o controle de processos e atividades organizacionais, tornando-se um instrumento

valioso para mudanças em seus processos (BEAL, 2012). Pace, Basso e Silva (2003) acreditam que mensurar o desempenho leva a um ambiente eficaz de gestão, e, para isso é necessário incorporar um sistema de medidas que assegure o alinhamento das atividades com o objetivo da organização.

Uma das funções que as bibliotecas universitárias desempenham junto às instituições nas quais estão inseridas é a coadjuvação no ensino, na pesquisa e na extensão. Com o aumento constante do número de estudantes de graduação e pós-graduação nas universidades, o surgimento do livro eletrônico e dos repositórios institucionais, e as múltiplas inovações tecnológicas, é necessário que essas bibliotecas se renovem e se ajustem a essa nova realidade, a fim de manter a qualidade dos produtos e serviços prestados, exercendo a sua função da melhor forma, a fim de promover um maior desenvolvimento sociocultural.

As bibliotecas universitárias são organizações complexas que exercem múltiplas funções e executam uma série de procedimentos, produtos e serviços desenvolvidos há décadas. No entanto, o propósito de proporcionar acesso ao conhecimento permaneceu o mesmo (CUNHA, 2010). Nesse contexto, o objetivo das bibliotecas é alcançar a qualidade dos serviços prestados e disponibilizar informação para o usuário, que é o foco principal de todo esse processo. Além de atrair os usuários e torná-los clientes de seus serviços e produtos, a biblioteca também pretende fidelizá-los (RIBEIRO; REIS; SILVA, 2008).

A qualidade nas organizações vem sendo tratada no mercado, cada vez mais competitivo, como forma de sobrevivência. Isso também se aplica às organizações que não visam ao lucro, como as bibliotecas. Essa busca pela qualidade passou a ser discutida em unidades de informação na década de 1990 (VERGUEIRO; CARVALHO, 2011). Hoje, para avaliar a qualidade em unidades de informação, usam-se indicadores de desempenho, que têm se tornado cada vez mais uma ferramenta de apoio à gestão, ajudando no planejamento e na tomada de decisões.

O parâmetro inicial para qualquer avaliação de bibliotecas são as Leis de Ranganathan (2009), que, apesar de criadas em 1928, continuam em voga: “os livros

são para usar”; “a cada leitor, seu livro”; “a cada livro, seu leitor”; “poupe o tempo do leitor”; e “a biblioteca é um organismo em crescimento”.

As bibliotecas devem se renovar a cada ano, o que confirma a quinta lei de Ranganathan (“a biblioteca é um organismo em crescimento”), e por isso, os gestores devem ficar atentos, conforme destaca Cunha (2010), a futuros serviços e produtos que incorporam novas filosofias, tecnologias e espaços, mas também a serviços já prestados pela biblioteca, visando atender os usuários de forma eficaz, rápida e barata, poupando o tempo do leitor.

A ISO 11620 é uma norma que especifica os requisitos de um indicador de desempenho para bibliotecas e estabelece um conjunto de indicadores a serem utilizados por bibliotecas de todos os tipos (escolar, especializada, universitária, etc.). Nem todos os indicadores de desempenho da ISO 11620 são aplicados a todos os tipos de bibliotecas (ISO, 2014). Portanto, ao aplicar o processo de avaliação é preciso que cada biblioteca estabeleça os indicadores apropriados ao seu uso.

Este estudo propõe a seguinte questão: que ações são necessárias para a melhoria do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da Ufes?

## 1.1 JUSTIFICATIVA

A preocupação com medidas sistemáticas de eficiência<sup>1</sup> e eficácia<sup>2</sup> em bibliotecas iniciou com as bibliotecas públicas e a criação da ISO 11620 se estendeu às bibliotecas em geral (ROZADOS, 2004).

Rozados (2004) aponta que o uso de indicadores para avaliar o desempenho de serviços tem sido uma preocupação muito presente em bibliotecas, e relata que estas em geral fazem a estatística do número de empréstimos, pessoas atendidas e dados

---

1 “Eficiência: medida de utilização dos recursos para realizar um determinado objetivo.” (ISO, 2004, p. 4, tradução nossa).

2 “Eficácia: medida do grau de realização de dados objetivos.” (ISO, 2004, p. 4, tradução nossa)

do processamento técnico voltados à organização e ao funcionamento da unidade de informação como um todo. A autora informa que a simples coleta de dados estatísticos não é suficiente como ferramenta de efetiva avaliação das atividades da biblioteca ou do serviço de informação. É imprescindível o uso de indicadores adequados que, possivelmente, permitirão avaliar e melhorar o funcionamento e a gestão dos serviços, conhecer a opinião dos usuários e auxiliar o profissional da informação na tomada de decisões. Para isso, importa que cada biblioteca selecione os indicadores apropriados à unidade de informação para fazer a avaliação de desempenho, lacuna a ser preenchida com a presente pesquisa.

A ISO é referência de padronização e a Norma Internacional ISO 11620 de “Indicadores de Desempenho para Bibliotecas” é a única que mede desempenho em relação à qualidade dos serviços de bibliotecas.

A justificativa para a pesquisa é que, verificando-se as ações que necessitam ser praticadas na Biblioteca Central da Ufes, será possível determinar quais estratégias empreender para obtenção dos resultados almejados para um melhor desempenho e qualidade dos serviços prestados.

Outra justificativa desta pesquisa é uma contribuição nas ações decorrentes do Seminário Planejamento Estratégico Setorial (PES) em andamento na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). No planejamento estratégico do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo (SIB/Ufes) 2015-2019, no que se refere às potencialidades do ambiente interno, está contemplado o estudo de usuários/servidores para a melhor percepção dos serviços prestados pelo SIB/Ufes (SEMINÁRIO PES BIBLIOTECA, 2015). O SIB/Ufes é composto pela Biblioteca Central (BC) e mais sete unidades de informação. A avaliação de desempenho da BC contribuirá para a execução deste estudo, que no futuro poderá se estender para as outras unidades de informação do SIB.

## 1.2 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral desta pesquisa é avaliar a Biblioteca Central da Ufes usando indicadores de desempenho selecionados da ISO 11620.

### **1.2.1 Objetivos Específicos**

- Selecionar um conjunto de indicadores identificados na ISO 11620 que permita avaliar o desempenho dos serviços da Biblioteca Central da Ufes.
- Avaliar o desempenho.
- Analisar os dados.
- Propor ações de melhoria a partir da apuração dos resultados.

### **1.2.2 Esquema Geral da Pesquisa**

Com o objetivo de permitir uma visualização didática e esquemática do projeto de pesquisa em desenvolvimento mediante a presente proposta, ilustramos na Figura 1 o esquema geral da pesquisa, em que resumimos esquematicamente a dissertação, iniciando com o problema, passando pelos objetivos geral e específicos, tratando do referencial teórico, da metodologia e da análise de dados, e tecendo as considerações finais.

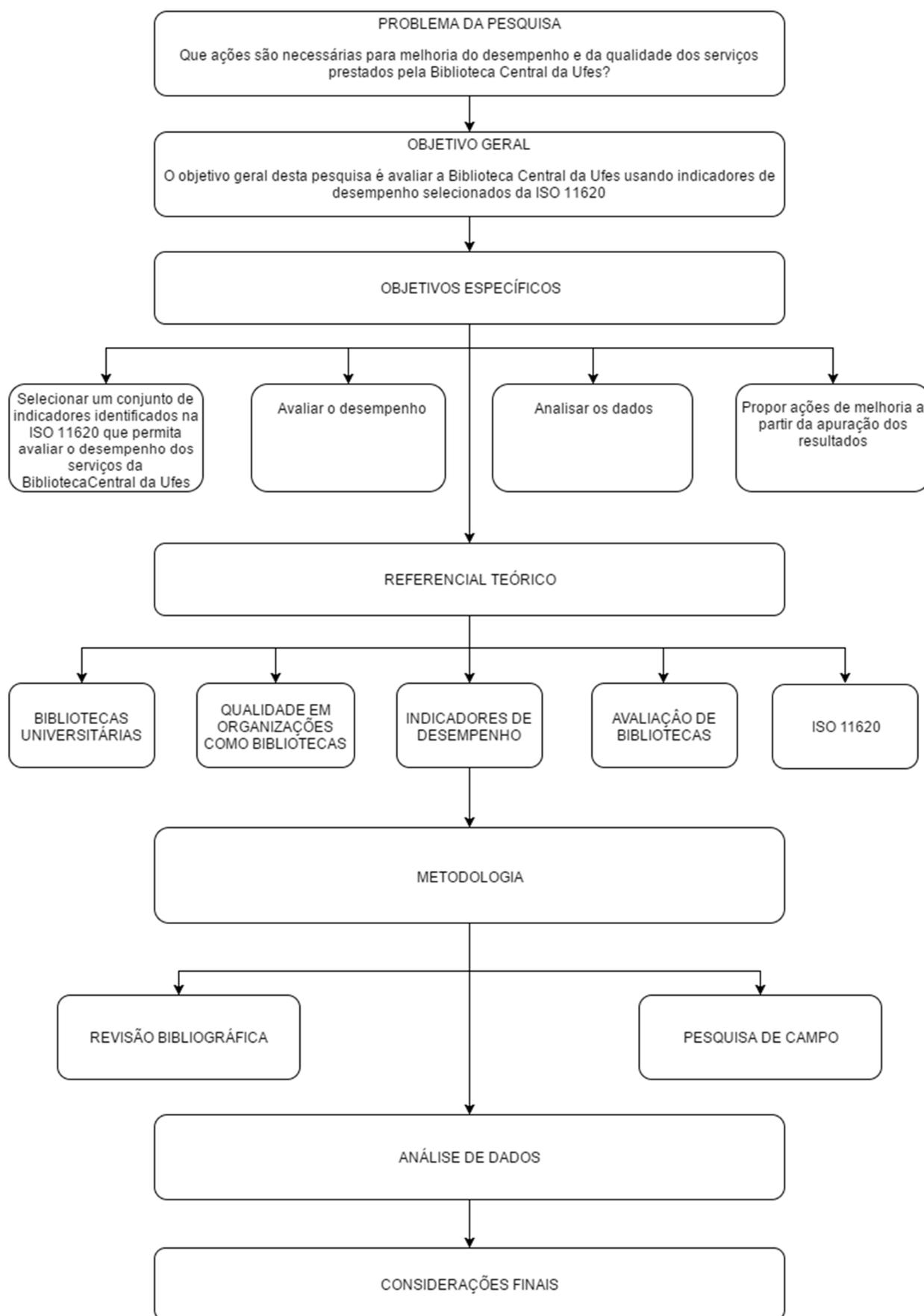


Figura 1 – Esquema da Pesquisa

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Durante a história, a biblioteca tem mudado de função. No romance *O nome da rosa*, de Umberto Eco (1983), ambientado em um mosteiro medieval, a biblioteca era um espaço onde os monges “guardavam” e monopolizavam a informação. Nada mais que depósitos dos melhores monumentos das mentes do passado, as bibliotecas exerciam a função de guardiãs desses monumentos erguidos pelo homem em seu trabalho de conquista do mundo físico e do desenvolvimento de suas capacidades intelectuais e espirituais. Esse modelo já não satisfaz. A biblioteca não tem essa característica, porque passou a promover o uso da informação, a integração e a disseminação do material impresso e eletrônico (LEITÃO, 2005; PRADO, 2003).

Nas bibliotecas universitárias se concentra a maior parte do acervo de todo o país e é nelas, sobretudo naquelas abertas à comunidade em geral, que se pode contar com serviços e atendimento de qualidade (BRIQUET de LEMOS, 1998).

Segundo Prado (2003, p. 15),

A biblioteca universitária deve funcionar como um verdadeiro serviço de documentação, não só conservando, mas também difundindo os documentos. Estará assim em melhores condições de servir aos estudiosos e pesquisadores.

A globalização trouxe mudanças influenciadas pela economia, pela política e pela tecnologia, causando múltiplos efeitos em todas as organizações, inclusive as do conhecimento. A mudança de paradigma mais importante se constituiu na aquisição e disponibilidade de informação tanto do ponto de vista qualitativo quanto quantitativo. É perceptível que indivíduos com maior quantidade de informação se envolvem em ações de maior alcance do que aqueles que possuem pouca informação (RODRÍGUEZ et al., 2014).

As transformações tecnológicas trouxeram consequências e impactos diretos no contexto das bibliotecas universitárias por causa do aumento do fluxo de informações,

da fluidez das relações interpessoais, da automatização de diversos processos e produtos, da quebra de paradigmas e do surgimento de novos conceitos como a globalização e as tecnologias da informação, fazendo surgir uma sociedade que não somente valoriza a informação e o conhecimento, mas também os reconhece como essenciais (SILVEIRA, 2014).

As tecnologias não são apenas instrumentos facilitadores do processo de ensino e aprendizagem, mas também uma ferramenta provocadora que traz profundas alterações no ambiente das bibliotecas universitárias, uma vez que essas mesmas tecnologias estão presentes na universidade, no ensino, na pesquisa e na extensão, afetando os serviços e produtos gerados e oferecidos à comunidade acadêmica (CARVALHO, 2004).

Nesse contexto, Silveira (2014, p. 73) afirma que com “o suporte da informação evoluindo, o papel deixou de ser protagonista, e os formatos eletrônicos vêm sendo preferidos pela academia”. No entanto, a grande missão da biblioteca universitária continua sendo a relação com o usuário, aproximando produtores e consumidores de conhecimento (SILVEIRA 2014; LEITÃO, 2005).

A biblioteca universitária vem acompanhando as mudanças sociais, mudando seus paradigmas e adaptando-se a diversas ocasiões, configurando um novo modelo centrado na acessibilidade. Segundo esse novo padrão, a biblioteca tradicional vem dando lugar à biblioteca com ação cultural, e o importante é suprir as demandas do usuário de forma imediata, independente de suporte ou localização. Vem deixando de ser depósito do conhecimento para se tornar espaço do saber, de compartilhamento e de disseminação da informação (TARGINO, 2010; SILVEIRA, 2014).

Hoje as bibliotecas disponibilizam informações de qualquer parte do mundo por meio das redes eletrônicas de informação. Não mais se dedica apenas a reunir, organizar, disseminar e/ou até produzir o conhecimento registrado, tornando-se serviço social de extrema importância para a evolução da sociedade em geral. Além disso, os bibliotecários do século XXI precisam acompanhar os movimentos de democratização da informação, assumindo outros encargos, como avaliação, planejamento, redes de

informação, programas de gerenciamento de informação e edição de revistas técnico-científicas (TARGINO, 2010).

Prado (2003) acredita que se devem exigir do pessoal da biblioteca universitária certos atributos para que a biblioteca possa de fato exercer o verdadeiro trabalho de ensino e pesquisa. Tais qualidades não se resumem ao aspecto cultural, mas se estendem ao campo técnico e moral. Os funcionários devem estar cômnicos de sua responsabilidade, manifestando grande desejo de servir e procurando tornar o mais útil possível o material da biblioteca.

Apesar de a origem das bibliotecas universitárias remontar à Idade Média, elas estão inseridas em um meio cujas mudanças vêm alterando sua função ao longo dos anos. Nesse movimento, é preciso que deixem de ser depósitos de materiais bibliográficos para se tornarem locais de acesso ao conhecimento, buscando formas de agregar bom desempenho e qualidade aos seus serviços.

### **2.1.1 Repositório Institucional**

Os repositórios institucionais são voltados à produção intelectual da instituição, especialmente universidades e institutos de pesquisa, e têm sido utilizados para gerenciar informação científica proveniente das atividades de pesquisa e ensino, oferecendo-lhes suporte, além de serem utilizados para: maximizar a acessibilidade, o uso, a visibilidade e o impacto da produção científica da instituição; apoiar as publicações científicas eletrônicas da instituição; contribuir para a preservação dos conteúdos digitais científicos ou acadêmicos produzidos pela instituição ou seus membros; contribuir para o aumento do prestígio da instituição e do pesquisador; reunir, armazenar, organizar, recuperar e disseminar a produção científica da instituição (LEITE, 2009).

Leite (2009) descreve os benefícios dos repositórios institucionais para as universidades: favorecer o uso e reuso de informações produzidas; prover um ponto de referência para os trabalhos acadêmicos que podem ser interoperáveis com outros sistemas e maximizam a eficiência entre eles e o compartilhamento de informações; aumentar a visibilidade e o prestígio da instituição; contribuir para o processo de

avaliação das atividades de pesquisa; contribuir para a missão e a valorização da instituição no que diz respeito à transparência, à liberdade de discurso e à igualdade.

Além dos benefícios para as universidades, os repositórios institucionais também trazem benefícios para a comunidade científica, pois contribuem para a colaboração na pesquisa, por meio da facilitação de troca livre de informações científicas; contribuem para o entendimento público das atividades e esforços de pesquisa; reduzem custos (ou pelos menos direcionam sua realocação) associados com assinaturas de periódicos científicos; e favorecem a colaboração em escala global na medida em que explicitam resultados de pesquisa e põem autores em evidência (LEITE, 2009).

Leite (2009) descreve que a forma correta de mensurar o sucesso institucional do repositório é a quantidade anual de artigos depositados em relação à quantidade total de artigos publicados pelos membros da comunidade, e somente 15% do total de 2,5 milhões de artigos científicos publicados anualmente estão sendo depositados.

Leite (2009) determina que, para um aumento de depósito nos repositórios, é preciso adotar uma política de depósito obrigatório (mandato). O autor aponta que em instituições cuja participação dos autores depende exclusivamente do incentivo a políticas voluntárias, as taxas de depósito permanecem baixas.

## 2.2 QUALIDADE EM ORGANIZAÇÕES COMO BIBLIOTECAS

### 2.2.1 Evolução da Qualidade

O termo qualidade passou a existir desde o início do processo produtivo do homem e atravessou diversas fases ao longo do tempo.

A Revolução Industrial trouxe a exploração das máquinas e da mão de obra dos operários, aumentando a produção e padronizando os produtos. Com o surgimento do modelo taylorista, que teve novos conceitos e procedimentos, surgiu a figura do inspetor, que era o responsável pela qualidade. No período de 1908 a 1927, Ford adotou um sistema de padronização de medida para facilitar os ajustes das peças

usadas em sua linha de montagem. Já na década de 1930, o conceito de qualidade evoluiu bastante, com a criação de ferramentas de controle estatístico e o surgimento de normas específicas voltadas para o controle de qualidade (ANDRADE, 2004; CARVALHO, 2012).

Com a Segunda Guerra Mundial, o controle do desperdício passou a ser mais rígido e foram criadas técnicas avançadas para o controle pela qualidade de processos e produtos. Ao fim da Segunda Guerra Mundial, o Japão sai derrotado e os japoneses se esforçam para recuperar o país, adotando a qualidade como um ideal a ser conquistado. Nos meados dos anos 1960, o Japão cria o Círculo de Controle de Qualidade (CCQ). Nesse período, também foram estruturados os conjuntos de ferramentas de qualidade (ANDRADE, 2004; CARVALHO, 2012).

Diversas normas de qualidade foram criadas no contexto interno de vários países e em 1987 surgiu a primeira norma criada pela *International Organization for Standardization* (ISO) para a área de Gestão da Qualidade, a ISO 9000 (CARVALHO, 2012), dando início a uma padronização mundial de gestão da qualidade.

### **2.2.2 Qualidade**

Para Whitehall (1992) a qualidade é algo sentida pelos usuários de um serviço, mas também é uma propriedade do próprio serviço. A pesquisa de qualidade pode ser exigida como parte da autoavaliação de um serviço antes da sua confiabilidade. Na escolha entre as abordagens alternativas para o serviço corrente ou a recuperação de informação, a qualidade é tão importante quanto o custo.

Dash e Padhi (2010) acreditam que atingir a qualidade em produtos e serviços é essencial para todas as empresas. A qualidade terá um aspecto diferente em cada instituição, até mesmo em bibliotecas. Alguns autores definem qualidade como o atendimento aos requisitos ou a adequação ao uso, tanto de produtos quanto de serviços.

Durante o processo de execução do serviço, o cliente e o fornecedor interagem o tempo todo. A percepção do cliente quanto à qualidade é influenciada tanto no

processo quanto no resultado do serviço, tornando necessário compreender a forma como o cliente percebe e avalia a qualidade dos serviços. Muitas vezes, ele o faz comparando o que recebeu com o que esperava receber (MILET, 1997; PAULA et al., 2015).

Neste trabalho adotaremos a qualidade como algo percebido pelos usuários e a partir do desempenho na execução dos processos.

### **2.2.3 Qualidade em Bibliotecas Universitárias**

As transformações sociais, econômicas e políticas, juntamente com os avanços tecnológicos, construíram uma cultura informacional, cuja riqueza se encontra cada vez mais no acesso e no uso da informação. Portanto, é necessário que o profissional da informação se comprometa com ideias e ideais inovadores, guiando e orientando os usuários na busca da informação, qualquer que seja a tecnologia, esforçando-se por encontrar e aperfeiçoar seu crescimento e desenvolvimento profissional diante das novas tecnologias e atuando como sujeito disseminador da informação, objetivando a qualidade dos serviços oferecidos (BELLUZZO, 2011).

A qualidade foi incorporada à produção industrial na década de 1920 para evitar que produtos defeituosos chegassem aos consumidores. Já na biblioteconomia, o assunto começou a ser abordado na década de 1990 e a partir daí, no mundo inteiro, unidades de informação de todas as áreas se engajaram na busca da qualidade em seus processos de trabalho, no intuito de atingir a excelência na atuação e melhor satisfação dos clientes. Essa tendência se iniciou nos países mais desenvolvidos e aos poucos se espalhou para outras partes do mundo, atingindo os países em desenvolvimento. O Brasil não ficou alheio a essas influências mundiais, com muitas bibliotecas respondendo de forma entusiasta aos desafios da qualidade (VERGUEIRO; CARVALHO, 2011). Desde então, essas instituições vêm buscando incessantemente a qualidade em seus produtos e serviços de forma a satisfazer com maior eficiência as necessidades de informação dos usuários.

Para Bahrainizadeh (2013) as bibliotecas são as organizações cuja qualidade do serviço tem papel importante durante o processo de desenvolvimento do

conhecimento. Anteriormente a qualidade das bibliotecas era medida pelo tamanho, pela variedade de livros e jornais e pelo número de usuários. Hoje a avaliação das bibliotecas passa pelo crivo do usuário, envolvido no processo de avaliação de modo a conseguir resultados aceitáveis e válidos. Nesta pesquisa, mensuraremos a qualidade da biblioteca utilizando indicadores de satisfação para avaliar o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados.

A busca da qualidade é um desafio que as bibliotecas precisam reinventar cada vez mais para trabalhar com um perfil de usuário que têm se modificado com o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) (CARVALHO, 2004). De fato, os produtos e serviços também vêm se modificando ao longo dos anos e o conceito de qualidade deve ser ampliado a fim de acompanhar essas mudanças.

Para garantir a qualidade, os espaços físicos das bibliotecas também devem ser adequados. Almeida (2000) aponta que a falta de espaço ou sua inadequação afeta tanto o funcionário quanto o usuário, podendo trazer insatisfação, baixa qualidade no atendimento e baixa frequência de usuários. São exemplos de inadequação o barulho, o mobiliário inadequado e o equipamento obsoleto e/ou sem manutenção.

Segundo Lancaster (1996), os bibliotecários devem ter interesse no monitoramento permanente dos serviços fornecidos, a fim de detectar se correspondem às necessidades dos usuários. Esse monitoramento equivale às atividades de controle de qualidade encontradas nas indústrias.

Historicamente a qualidade da biblioteca vinha sendo medida pela sua coleção (tamanho, número de títulos e amplitude de cobertura), bem como pela mão de obra e pelos serviços. Em passado recente, tal conceito foi mudado para a natureza do serviço prestado pelos bibliotecários, abrangendo campo maior que a coleção e o tamanho da biblioteca. No entanto, a satisfação dos usuários é muito importante e a confiança nos métodos tradicionais pode não ser suficiente para avaliar a qualidade e a eficácia da biblioteca do ponto de vista dos usuários (DASH; PADHI, 2010).

Whitehall (1992, p. 28, tradução nossa), acredita que uma das questões-chave para a satisfação do cliente é: “a cobertura da coleção de referência; a relevância e qualidade

das respostas fornecidas; a precisão das respostas; a velocidade de resposta; e a acessibilidade e facilidade de utilização do serviço”.

No entanto, a qualidade é a filosofia básica e exigência do serviço de bibliotecas, portanto, se uma biblioteca fornece informações adequadas para o usuário no momento certo e na forma requerida, pode-se dizer que ela contribui com a manutenção da qualidade (DASH; PADHI, 2010).

Uma das questões das bibliotecas e dos profissionais da informação está em lidar com a crescente demanda por informação de uma variedade de usuários e o uso de tecnologia da informação quando se necessita redefinir serviços, funções e responsabilidades. Para isso, é importante que a qualidade da biblioteca seja avaliada para que ela continue em situação competitiva (DASH; PADHI, 2010).

As bibliotecas universitárias estão inseridas em um meio dinâmico e vêm acompanhando, ao longo dos anos, as mudanças na sociedade, com o advento da globalização e das novas TICs, e se faz necessária a melhoria de seus serviços e produtos (ALMEIDA, 2008). Para isso, ela deve estar comprometida em centrar seus serviços no usuário de maneira personalizada, priorizando o tempo e propiciando novos e melhores serviços, além de produtos de informação que atendam às necessidades do cliente.

Para alcançar esses objetivos, as bibliotecas devem, então:

1. Empenhar adequadamente as TICs;
2. Transformar os sistemas de informação;
3. Propiciar a requalificação do pessoal da biblioteca para desempenhar o papel necessário que a informação exige;
4. Elaborar produtos informativos de alto valor agregado, que garantem serviços de excelência (RODRÍGUEZ et al. 2014).

Também se faz necessário que os profissionais da informação saibam lidar com essas novas tecnologias, de modo que, além de estarem preparados para operar com novas ferramentas, também sejam capazes de capacitar os usuários de forma que aprendam a utilizar esses recursos racionalmente (MARQUETIS, 2005), para que os recursos

da biblioteca não fiquem subutilizados e os usuários, perdidos entre o espaço físico e o espaço virtual das bibliotecas (RIBEIRO; REIS; SILVA, 2008).

O planejamento nas bibliotecas universitárias contribui para o alcance de uma cultura informacional de qualidade, de modo a obter, em curto prazo, maior produção de conhecimento dentro das universidades. Para isso, é necessário que os instrumentos de medição de qualidade passem por melhorias contínuas, conforme os quatro pontos-chave definidos por Rodríguez et al (2014):

1. Manter como principal propósito de melhoria os produtos e os serviços;
2. Atuar de maneira que a qualidade não dependa de inspeções;
3. Formar continuamente o pessoal;
4. Suprir as barreiras entre os serviços.

As bibliotecas devem ser geridas tendo como foco a qualidade no atendimento das necessidades informacionais dos usuários, e devem estabelecer no planejamento os padrões que desejam atingir, visando à melhoria contínua dos seus serviços, focando na satisfação do usuário e buscando o *status* de organização de excelência.

Em uma instituição pública, segundo Barbosa e Franklin (2011), existem fatores que induzem à busca da eficiência, entre eles os princípios filosóficos éticos e morais da probidade, que devem permear a sociedade e suas organizações. Segundo esses princípios, os recursos públicos devem ser aplicados com eficácia, sempre na perspectiva da consecução da missão e dos objetivos da organização, de modo a trazer resultados de bem-estar social para todos.

A gestão da qualidade em bibliotecas busca a satisfação do usuário, que só pode ser alcançada por meio de serviços eficientes e eficazes. Com isso, é necessária a busca pela excelência, com um levantamento sistemático de dados e de informações, aplicando-se indicadores de desempenho como ferramentas de mensuração da satisfação do usuário e da qualidade dos serviços prestados, para avaliação e tomada de decisão (ROZADOS, 2005).

A aplicação das teorias da qualidade em serviços de informação, juntamente com a definição de indicadores, pode constituir-se em estratégia viável a ser utilizada por bibliotecas (VERGUEIRO; CARVALHO, 2001).

## 2.3 INDICADORES DE DESEMPENHO

### 2.3.1 Desempenho

Para Palvarini (2010), é necessário um modelo definido e mensurado de desempenho capaz de unir diversas abordagens que possam orientar a construção de modelos específicos para a definição e a mensuração do desempenho.

Segundo Barbosa (1996), o desempenho está associado à produtividade e à qualidade no trabalho, sendo resultado de processos e mecanismos intrínsecos ao ser humano e podendo ser medido por meio de processos que permitem a avaliação e a comparação dos resultados alcançados com as metas, os padrões e as referências (BEAL, 2012).

Para Almeida (2000, p. 13), o desempenho traduz as necessidades e expectativas dos usuários, que podem ser funcionais ou técnicas e “descrevem as características do objetivo em termos de seus atributos técnicos”.

Quando tratamos de desempenho de bibliotecas, a ISO 11620 caracteriza o desempenho como a “eficácia da prestação de serviços por parte da biblioteca e da eficiência da alocação e uso dos recursos na prestação de serviços” (ISO 2014, p. 7, tradução nossa).

Neste trabalho, mediremos o desempenho da BC como caracterizado pela ISO 11620 (mediar a eficácia da prestação de serviços e a eficiência da alocação e uso dos recursos da biblioteca).

### 2.3.2 Medição de Desempenho

A medição de desempenho traz na definição o estabelecimento da métrica baseada ou não em mérito e reúne “uma norma de confronto, avaliação e escolha”, sem abrir mão de “pelo menos um critério” (VALLE, 2006, p. 292).

O desempenho é uma variável básica para todas as organizações, com diferentes dimensões do desempenho organizacional, como eficiência, eficácia, efetividade e relevância. Seu conceito é carregado de objetividades e de subjetividades que dificultam o trabalho com essa variável no interior das organizações públicas. Nas universidades federais o desempenho de qualidade é fundamental na atividade-meio, e é a variável característica do momento em que um esforço analítico maior é feito (VIEIRA; VIEIRA, 2003).

Vieira e Vieira (2003) afirmam que os parâmetros e objetivos de produtividade na avaliação de desempenho devem operar num determinado tempo, representativo do período médio de execução de tarefas. A qualidade pode ter conotações específicas para determinada tarefa, dependendo dos padrões dos atores envolvidos. As dificuldades encontradas não eliminam a avaliação de desempenho e a sua qualidade.

Já para Ittner, Larcker e Randall (2003), a medição de desempenho fornece informações que permitem que as organizações identifiquem estratégias capazes de potencializar os objetivos da organização, alinhando os processos de gestão e definindo metas e tomadas de decisão.

Melnyk et al. (2014) informam que a medição de desempenho é um paradoxo para a gestão. Se por um lado faz críticas úteis e necessárias para a gestão, por outro pode afetar negativamente o desempenho da organização, e em um ambiente dinâmico as mudanças podem levar à necessidade de revisão ou criação de métricas.

Entretanto, Speklé e Verbeeten (2014), em estudo exploratório em organizações do setor público, descobriram que essa medição melhora o desempenho organizacional em si, e uma vez que fornece uma comunicação mais clara dos objetivos e metas,

resulta em implicações importantes, tanto para a prática como para as políticas públicas.

Como toda avaliação procura representar uma realidade, a medição de desempenho em bibliotecas requer grande comprometimento de quem mede, pois demanda um conhecimento profundo da biblioteca a ser avaliada (KODRIČ-DAČIĆ, 2014).

### **2.3.3 O que são Indicadores de Desempenho?**

No glossário do site do Finep (2012) encontramos alguns conceitos do que é indicador, como o do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), que define indicador como uma "especificação quantitativa e qualitativa para medir o atingimento de um objetivo". Essa definição equivale à expressão numérica de um objetivo, ou ainda a uma definição de Martinez e Albornoz, que destacam os indicadores como uma medida completa que descreve e/ou avalia um fenômeno, sua natureza, estado e evolução, articulando ou correlacionando variáveis e suas unidades de medida, podendo ser composta ou relativa.

Todo indicador apresenta as seguintes características: generalidades, correlacionamento entre variáveis distintas e de diferentes contextos, quantificabilidade, temporalidade e possibilidade de construir-se em componentes básicos de desenvolvimentos teóricos. As variáveis são elementos que configuram ou caracterizam um fenômeno. Normalmente são mensuráveis e dispõem de uma unidade de medida que se expressa em valores absolutos, obtendo as estatísticas que são os resultados tabulados da sua medida (ação, atributo, objeto) (FINEP, 2012).

Segundo Beal (2012, p. 107), "um indicador é uma relação matemática que resulta em uma medida quantitativa". Assim, o indicador de desempenho pode ser relacionado aos resultados (competitividade, produtividade e desempenho financeiro) e a fatores determinantes de resultados (qualidade, flexibilidade, utilização de recursos e inovação).

A ISO 11620 estabelece como indicadores a "expressão (numérica, simbólica ou verbal) empregada para caracterizar as atividades (eventos, objetos, pessoas), em

termos quantitativos e qualitativos, com o objetivo de determinar o valor das atividades” (ISO, 2014, p. 5, tradução nossa). Já Rozados (2005) define o indicador como uma ferramenta de mensuração, utilizada para levantar aspectos quantitativos e/ou qualitativos de um dado fenômeno, com o objetivo de avaliar e subsidiar a tomada de decisão.

A argumentação de Valle (2006) sobre indicadores é que definem os objetivos e as metas da organização, além de acompanharem o desempenho dos processos da organização e identificarem o ponto de aplicação de ações corretivas, podendo também redefinir objetivos e metas.

Para Takashina e Flores (1996, p. 1), os indicadores

[...] são essenciais ao planejamento e controle dos processos das organizações. São essenciais ao planejamento porque possibilitam o estabelecimento de metas quantificadas e o seu desdobramento na organização, e essenciais ao controle porque os resultados apresentados através dos indicadores são fundamentais para a análise crítica do desempenho da organização, para as tomadas de decisões e para o replanejamento.

Para medir desempenho, não se podem adotar indicadores a partir de qualquer dado e sim indicadores coletados de forma sistemática e normalizada de fontes previamente determinadas (LUBISCO, 2008).

Para a definição dos indicadores, deve-se ter uma concepção precisa da organização a ser gerenciada, que pode apresentar diferentes níveis de facilidade ou complexidade. Os indicadores permitem medir os mais variados tipos de atividades da organização e atingir objetivos diversos, devendo se adequar aos objetivos, metas e missão da organização (ROZADOS, 2005).

A adoção de um grupo de indicadores para medição de desempenho nas organizações permite acompanhar o resultado das atividades desenvolvidas, auxiliar na tomada de decisões, aumentar a satisfação dos clientes e melhorar a qualidade dos produtos e/ou serviços, bem como otimizar seus processos, adequando os custos aos benefícios (LIRA; VALE; BARBALHO, 2013).

O uso de indicadores é uma ferramenta que possibilita ao gestor verificar os pontos fortes e fracos do desempenho da organização. A identificação dos pontos fracos permite ao gestor empenhar esforços para encontrar soluções para o problema, além de permitir que sejam avaliados os mais variados tipos de atividades, podendo se adequar aos objetivos, metas, missão e valores da organização.

Neste trabalho, o indicador será tratado como a expressão empregada para caracterizar as atividades, em termos quantitativos e qualitativos, com o objetivo de determinar o valor das atividades desenvolvidas pela Biblioteca Central.

### **2.3.4 Indicador de Desempenho em Bibliotecas**

As bibliotecas universitárias, segundo Lira, Vale e Barbalho (2013), desempenham, nas instituições de ensino superior, um papel-chave de apoio, que é o gerenciamento dos serviços de informação. Para isso, é preciso que o sistema de medição de desempenho seja composto por um grupo de indicadores com o objetivo de agregar valor a seus serviços, de modo que a biblioteca atenda com eficiência, eficácia e efetividade as necessidades de informação da comunidade acadêmica.

Já dissemos que a ISO 11620 é uma norma usada para medir o desempenho em bibliotecas, e cada biblioteca deve decidir quais são os indicadores representativos do seu tipo em particular e o que ela deseja medir.

O propósito dos indicadores de desempenho é funcionar como uma ferramenta para determinar a qualidade e a eficácia dos serviços oferecidos pela biblioteca e outras atividades relacionadas à biblioteca e para determinar a eficiência dos recursos alocados pela biblioteca para cada serviço e outras atividades (ISO, 2014, p. 10, tradução nossa).

Para Merlo Vega (2000), os indicadores têm dupla função: de um lado, uma natureza descritiva, que permite verificar o estado e o desempenho do negócio; e do outro, um caráter avaliador das causas e dos efeitos derivados. O autor afirma que os indicadores são essenciais para avaliar o desempenho da biblioteca, pois são derivados de medidas quantitativas que ajudam a estabelecer os elementos que indicam a sua eficácia, tornando possível estabelecer planos de melhoria.

Em uma unidade de informação, os indicadores de desempenho buscam medir eficiência, eficácia, custos e produtividade. A rapidez no fornecimento de documentos pode ser caracterizada como eficiência; a exatidão no fornecimento de documentos, como eficácia; o custo unitário do fornecimento de documentos enquadra-se na categoria de custos; e o número de documentos disponibilizados para empréstimo num determinado período significa produtividade (ROZADOS, 2004).

Coletta e Rozenfeld (2007, p. 132) ressaltam que “ao se definir indicadores, independente da visão de cada responsável por um determinado conjunto, é necessário julgar quais são efetivamente mais importantes para a organização”. Os autores recomendam “[...] a definição de um conjunto pequeno e balanceado de indicadores, pois em grande quantidade estes podem dificultar e gerar a perda de foco da alta administração”.

Os indicadores de satisfação em uma unidade de informação muitas vezes dizem respeito a aspectos como horários de abertura, número de lugares disponíveis para leitura, pesquisa, consulta em terminais de computador, disponibilidade de documentos, serviços de empréstimo, serviço de empréstimo entre bibliotecas, serviço de referência, comportamento do pessoal, ergonomia dos catálogos *on-line* e sinalização do acervo, ou referem-se a uma apreciação mais global. Para se eleger um indicador é importante saber o grau de importância atribuída a uma dada prestação de serviço ou característica do serviço ou produto (ROZADOS, 2005).

Neste trabalho, usaremos os indicadores de desempenho como elementos descritivos, para verificação do estado e do desempenho da BC, e da mesma maneira avaliaremos as causas e os efeitos do seu desempenho.

## 2.4 AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS

Avaliar as bibliotecas é uma forma de buscar a qualidade nos serviços oferecidos. A avaliação mostra os pontos fortes e fracos dos serviços. Com isso, os gestores podem buscar o fortalecimento dos pontos fracos e alocar de forma mais eficiente os recursos disponíveis.

Para a ISO 11620, a avaliação é o “processo de estimar a eficácia, eficiência, utilidade, facilidade e relevância de um serviço” (ISO, 2014, p. 4, tradução nossa).

A avaliação, segundo Machado e Ochôa (2012), é um processo que resulta da dialética entre os ambientes externo e interno de cada organização e das competências adequadas que permitem que a organização se mantenha competitiva no mercado, o que implica a mobilização e a motivação da equipe.

Uma vez obtida a avaliação, aproveitam-se as oportunidades de agir, de forma a diminuir as ameaças do meio, buscando sempre a melhoria contínua de criação e recriação da forma de interação com os diferentes usuários (MACHADO; OCHÔA, 2012).

De acordo com Hernon e McClure (1990), entre as várias razões de se avaliarem as bibliotecas, destacam-se a melhoria e o aumento da sua visibilidade, além da descrição dos seus impactos, evitando-se erros. A avaliação para a gestão de bibliotecas cumpre a função de ferramenta de apoio à decisão, estabelecendo um processo que, sistematicamente, fornece informação para a adequação e a qualidade, evidenciando até mesmo o impacto de determinada atividade ou serviço e tornando visível o caráter prático da avaliação.

Segundo Lancaster (1996), a avaliação reúne dados úteis para atividades destinadas à solução de problemas ou à tomada de decisões. Existem várias razões para os gestores de bibliotecas avaliarem os serviços oferecidos e uma delas é o estabelecimento de uma escala, mostrando em que nível de desempenho o serviço funciona. Nesse sentido a avaliação é um instrumento imprescindível para a tomada de decisões do gestor de bibliotecas.

Outra observação importante trata do entendimento da avaliação como processo social de interação entre os avaliados, tanto usuários como avaliadores (BACH, 2012). Portanto, por questões éticas, o avaliador deve buscar a neutralidade na avaliação, que é uma elaboração de sentidos diante de uma realidade complexa e pode tornar-se um processo de produção de aprendizagens e de construção de consciência crítica do universo avaliado (FINKLER; DELL’AGLIO, 2013).

A avaliação, como processo da gestão organizacional, necessita de controle e acompanhamento, para subsidiar o planejamento. Para tal, é preciso que haja controle e instrumentos de controle, permitindo o acompanhamento das atividades executadas, medindo os resultados, corrigindo os possíveis problemas e alterando as estratégias, se necessário (BARBOSA; FRANKLIN, 2011).

Segundo Guimarães et al. (2006), a avaliação de desempenho engloba a coleção e a análise de dados estatísticos que retratam o desempenho da biblioteca, ou seja, é uma medida de comparação entre o que está sendo feito (desempenho) com o que deveria ser feito (missão) e com aquilo que se gostaria de fazer (metas).

Segundo Merlo Vega (2000, p. 116, tradução nossa), “todos os serviços e atividades em bibliotecas podem e devem ser avaliados”. O autor informa que existem várias razões pelas quais é aconselhável a avaliação:

- Garantir que as tarefas estão sendo executadas corretamente;
- Tirar o máximo proveito do serviço, tanto para a instituição como para o usuário;
- e
- Avançar com o uso de novas tecnologias, que alteram as formas de trabalho.

Cada biblioteca ou serviço de informação dispõe dos próprios parâmetros de avaliação, assim como cada sujeito ou objeto de estudo (DASH; PADHI, 2010).

A avaliação reúne dados úteis para a solução de problemas e ajuda o gestor na tomada de decisões, pois, na avaliação podem-se encontrar problemas, e o gestor, analisando-os, pode identificar as causas, encontrar soluções e agir de forma a solucionar o problema. Trata-se de um processo capaz de refletir o funcionamento da biblioteca, ajudando a pôr em prática as mudanças necessárias e tornar a gestão mais eficiente. Além de ser útil para os gestores, conforme Guimarães et al. (2006), a avaliação é uma etapa necessária também para os profissionais de informação e bibliotecários, explicitando a qualidade e o bom desempenho de suas atuações.

Targino (2006) recomenda que, para a avaliação de bibliotecas, é preciso estudar especificamente cada atividade mantida, mensurando o grau de satisfação do usuário e os custos de serviço. Também é preciso que os processos de medição e avaliação

sejam efetuados regularmente e que os resultados sejam comunicados para a adoção dos processos de tomada de decisão e a demonstração de como a biblioteca cumpre a sua missão (ISO, 2014).

Guimarães et al. (2006, p. 253) enfatiza:

As bibliotecas não mais podem retardar a decisão de implantar programas de avaliação de desempenho. Especialmente para as instituições públicas e em face de orçamentos financeiros cada vez mais modestos.

A avaliação tem imposto novos desafios aos gestores de bibliotecas, tais como: busca do alinhamento estratégico nas instituições, priorização na alocação de recursos, foco no cliente, inovação das tecnologias de informação e comunicação, virtualização dos acervos e autonomia dos usuários. Em resumo: as avaliações tornam imprescindíveis as respostas sobre o impacto, o desempenho, o valor e a qualidade dos serviços das bibliotecas.

No contexto da gestão na universidade, a avaliação da biblioteca é de grande importância, pois sua função não é apenas a de quantificar os serviços oferecidos, mas também de mensurar os dados quantificados e propor melhorias de modo a atender às necessidades da comunidade acadêmica e firmar-se como órgão necessário dentro da universidade (MAIA; SANTOS, 2015).

A crescente importância nas bibliotecas acadêmicas do embasamento das decisões em dados de avaliação para acionar os programas de melhoria tornou a avaliação uma atividade em crescimento contínuo entre as bibliotecas (PASSONNEU, 2013). Ou seja, a avaliação em si das bibliotecas, objeto do presente trabalho, poderá medir o serviço oferecido e coletar informações de como os servidores interagem com os usuários, permitindo saber se os recursos informacionais são acessíveis e com que qualidade são oferecidos, reunindo dados que ajudem nas tomadas de decisões e na definição de ações para solucionar os problemas que forem encontrados.

## 2.5 ISO 11620

A ISO 9004 é uma norma que apresenta diretrizes de autoavaliação por meio de requisitos de qualidades de produtos e serviços, buscando proporcionar a satisfação

de cliente, colaboradores, investidores, fornecedores, parceiros e a sociedade em geral. Tendo como foco a melhoria dos produtos e dos serviços, essa norma pode ser usada para avaliar bibliotecas (BOYS; KARAPETROVIC; WILCOCK, 2004; HWANG; KIM; JEONG, 2012).

Já a ISO 2789 especifica as regras para os serviços de biblioteca e de informação sobre o acervo e apresentação de estatísticas para promoção das boas práticas no uso de estatísticas para a gestão desses serviços (ISO, 2013).

Tanto a ISO 9004 quanto a ISO 2789 são voltadas para padrões de qualidade e podem ser usadas em bibliotecas. No entanto, apresentam uma lacuna relativa à avaliação de desempenho, sanada com a Norma Internacional ISO 11620 (ROZADOS, 2004).

A ISO 11620 teve sua primeira publicação em 1998, apresentou uma emenda em 2003, foi atualizada em 2008 e publicou sua última atualização em 2014.

A elaboração de padrões para medida de desempenho em bibliotecas se deu pela ausência de linguagem comum e pela necessidade de padronização, que guiou os esforços da *International Standard Organization* (ISO) na elaboração da Norma ISO 11620/98 (*Information and Documentation – Library Performance Indicators*). O surgimento em prol da padronização apareceu por causa do contexto mundial de globalização, da integração de blocos regionais, da disputa internacional por fundos de pesquisa e da cooperação internacional entre bibliotecas (GUIMARÃES et al., 2006).

O objetivo da ISO 11620 é endossar o uso de indicadores de desempenho em relação à qualidade dos serviços de bibliotecas e difundir o conhecimento sobre a condução da medição de desempenho, garantindo a qualidade dos serviços. Essa norma especifica os requisitos dos indicadores de desempenho para bibliotecas e estabelece um conjunto de indicadores a serem utilizados por bibliotecas de todos os tipos (escolar, especializada, universitária etc.). No entanto, nem todos os indicadores de desempenho são aplicáveis a todas as bibliotecas. Ela também fornece orientações sobre como aplicar indicadores de desempenho em bibliotecas que ainda não os utilizaram (ISO, 2014).

O propósito dos indicadores da ISO 11620 é constituir uma ferramenta que permita determinar qualidade e eficiência dos serviços bibliotecários, com um conjunto de indicadores de desempenho norteado por três conceitos fundamentais do processo de planejamento: objetivos, meios e resultados. A ISO é um ponto de referência de criação de um padrão para todo processo de avaliação. A principal finalidade de utilização de indicadores de desempenho em bibliotecas é o autodiagnóstico (ISO, 2014).

A terceira edição da norma ISO 11620 incorporou indicadores de rendimentos empregados nos serviços eletrônicos e no novo contexto digital. Sua elaboração, já em 2008, propõe uma tabela de indicadores agrupados em torno de quatro eixos de avaliação sendo estes os recursos, acessos e infraestruturas, o uso, a eficiência e o potencial e desenvolvimento. Também inclui recomendações básicas sobre o uso de indicadores em biblioteca, seus desenhos, seleções, metodologia e interpretação.

A preparação para a terceira edição da ISO 11620 teve início em 2010 e foi concluída em junho de 2014. Os responsáveis pela edição foram membros do Grupo de Trabalho sobre Indicadores para Bibliotecas ISO, Subcomitê Integrado nº 8 de Estatística e Avaliação de Desempenho (Comitê Técnico ISO 46 Informação e Documentação) (ISO, 2014).

A Norma ISO 11620 ressalta que a biblioteca terá que decidir quais são os indicadores mais adequados à sua situação em particular. Essa decisão deve ser tomada à luz da missão, das metas e dos objetivos da biblioteca, bem como dos dados desejados com relação ao seu desempenho (ISO, 2014).

A ISO 11620 é aplicável a todos os tipos de bibliotecas em todos os países. No entanto, nem todos os indicadores de desempenho aplicam-se a todas as bibliotecas. Nessa norma os indicadores de desempenho podem ser usados para comparação no tempo da mesma biblioteca, mas essa comparação deve ser feita com cuidado (ISO, 2014).

A cada indicador é dado um único nome, que, por vezes, difere da literatura sobre a qual se baseia sua descrição, e tais diferenças são documentadas em suas

descrições. Os indicadores de desempenho encontram-se em uso generalizado, bem documentados na literatura, e foram testados e validados. Algumas das descrições incorporam modificações de indicadores descritos em outros lugares, que refletem a experiência prática ou a necessidade de generalizar (ISO, 2014).

Alguns serviços e atividades das bibliotecas podem não ter indicadores de desempenho especificados nessa norma, ou porque tais indicadores não foram propostos e testados no momento da formulação da norma ou porque não cumpriam os critérios especificados (ISO, 2014).

Os indicadores de desempenho incluídos na ISO 11620 não refletem todas as medidas possíveis ou técnicas de avaliação, e não excluem a utilização de indicadores de desempenho não especificados nela. Para ser utilizado, o indicador de desempenho deve ser exaustivamente testado, validado e preferencialmente documentado na literatura. Os indicadores de desempenho em uso generalizado em bibliotecas podem ser aceitos, embora não tenham sido explicitamente documentados (ISO, 2014).

### **2.5.1 Critérios para Testar um Indicador**

Os critérios que devem ser usados para testar um indicador de desempenho, segundo a ISO 11620, são:

- a) conteúdo informativo – o indicador de desempenho, como ferramenta para medir uma atividade, deve ser informativo e identificar problemas e deficiências no desempenho da biblioteca para que possam ser tomadas medidas cabíveis para remediar esses problemas, além de fornecer informações para a tomada de decisão, como por exemplo: para a definição de objetivos, atribuição de orçamento, priorizando serviços e atividades;
- b) confiabilidade – o indicador de desempenho deve ser confiável a ponto de consistentemente produzir o mesmo resultado quando usado repetidamente sob as mesmas circunstâncias;
- c) validade – o indicador é válido na medida em que mede o que se pretende medir;

- d) adequação – o indicador deve ser apropriado à sua finalidade, isso significando que: as unidades e escalas devem ser adequados, e as operações necessárias para o processo de medição devem ser compatíveis com os procedimentos da biblioteca, a disposição física, os serviços eletrônicos etc.;
- e) praticidade – o indicador deve ser prático, usando dados que a biblioteca pode produzir com uma quantidade razoável de esforços em termos de tempo de sua equipe, qualificação de pessoal, custos operacionais, duração e paciência dos usuários. Se o indicador de desempenho é destinado a comparações entre bibliotecas, um sexto critério – comparabilidade – se aplica;
- f) comparabilidade – o indicador de desempenho deve permitir comparações entre bibliotecas que alcançam a mesma contagem (com provisão para a precisão da pontuação), o mesmo nível de qualidade de serviços e o mesmo nível de eficiência das bibliotecas que se quer comparar (ISO, 2014).

### 2.5.2 Abordagem *Balanced Scorecard*

A metodologia *Balanced Scorecard* (BSC) teve início em 1992, criada por Robert S. Kaplan e David P. Norton, com a premissa de que a dependência exclusiva dos indicadores financeiros em um sistema de gestão é insuficiente. O BSC é uma técnica que visa à integração e ao balanceamento dos principais indicadores de desempenho existentes em uma organização, podendo ser usado para avaliar a eficácia dos processos de planejamento e orçamento. É dotado de quatro perspectivas: financeira; cliente; processos internos; aprendizado e crescimento. Além disso, fornece uma visão equilibrada do desempenho operacional atual e futuro (KAPLAN; ROBERT, 1996; KAPLAN; ROBERT, 2001).

A apresentação dos indicadores de desempenho da ISO 11620 segue a abordagem do *Balanced Scorecard*. Essa abordagem cria um quadro de indicadores de desempenho com quatro grandes áreas de medição, como segue:

**1) Recursos, acesso e infraestrutura:** nessa perspectiva apresenta indicadores que medem a adequação e a disponibilidade de recursos e serviços de bibliotecas, por exemplo: pessoal, coleções e lugares de usuário;

**2) Uso:** essa perspectiva apresenta indicadores que medem a utilização de recursos e serviços de bibliotecas, por exemplo: empréstimos, *downloads* e utilização de instalações;

**3) Eficiência:** essa perspectiva apresenta indicadores que medem recursos e serviços de eficiência em bibliotecas, por exemplo: custos por empréstimo, tempo necessário para adquirir ou processar documentos e a produtividade dos funcionários em processamento de multimídia;

**4) Potenciais e desenvolvimento:** essa perspectiva fornece indicadores que medem a biblioteca e sua capacidade de obter recursos emergentes e financiamento suficiente para o desenvolvimento em áreas de serviços, como, por exemplo, porcentagem de funcionários da biblioteca que prestam serviços via atendimento eletrônico e treinamento formal (ISO, 2014).

Os indicadores têm mais cinco categorias: serviços/recursos de coleção, acesso, instalações, funcionários e geral (ISO, 2014).

### 2.5.3 Apresentação do Indicador

Cada indicador é apresentado no formato padrão descrito abaixo:

- Nome: cada indicador deve ter um nome único descritivo;
- Objetivo: cada indicador deve ter um objetivo explícito, em termos de serviço(s), atividade(s) ou uso(s) de recursos a serem avaliados;
- Âmbito: o âmbito de aplicação deve indicar os tipos de bibliotecas para que o indicador possa ser aplicado;
- Definição do indicador: cada indicador deve ser definido unicamente em termos de dados a coletar e/ou da relação a ser estabelecida entre os dados;
- Método: os dados a serem coletados e os cálculos a serem feitos devem ser descritos de forma concisa;
- Interpretação e fatores que afetam o indicador: a declaração/interpretação pode incluir as informações necessárias para interpretar os resultados da utilização do indicador de desempenho;
- Fonte(s): as referências são fornecidas para documentar a fonte do indicador;

- Indicador(es) relacionado(s) (opcional): se necessário, uma declaração inclui a relação do indicador com outros indicadores nessa norma (ISO, 2014).

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL E *LOCUS* DA PESQUISA

A Biblioteca Central faz parte do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo (SIB/Ufes), que conta, atualmente, com oito unidades: Biblioteca Central, Biblioteca Setorial Tecnológica, Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, Biblioteca Setorial do Ceunes, Biblioteca Setorial de Ciências Agrárias, Biblioteca Setorial do Nedtec, Biblioteca Setorial de Educação e Biblioteca Setorial de Artes. O acesso ao acervo do SIB/Ufes é permitido tanto à comunidade universitária quanto à externa. A criação de toda unidade se dá a partir de propostas dos Centros de Ensino, que devem ser apreciadas e aprovadas pelo Conselho Universitário da Universidade Federal do Espírito Santo (CUn).

A Biblioteca Central é um órgão suplementar vinculado diretamente à Reitoria, é a unidade que coordena os procedimentos técnicos de todas as unidades do SIB/Ufes.

A Biblioteca Central atende a 99 cursos de graduação e a 74 programas de pós-graduação, sendo estes compostos por, atualmente, 52 cursos em nível de mestrado e 22 de doutorado. Dados recentes indicam que essa Biblioteca dispõe de 113.745 títulos e 317.271 exemplares de material bibliográfico.

A Biblioteca Central ocupa uma área de 5.300m<sup>2</sup>. No andar térreo, estão localizados os guarda-volumes, os terminais de consulta, o Setor de Empréstimo, o Setor de Periódicos, o Setor de Aquisição, o Almoxarifado, o Escritório de Direitos Autorais, a Secretaria, a Direção da Divisão de Assistência ao Usuário (DAU) e a Direção Geral. No 1.º pavimento, estão localizadas a Direção da Divisão de Formação e Tratamento do Acervo (DFTA), a Seção de Processamento Técnico, a Seção de Controle Bibliográfico, a Seção de Conservação e Encadernação, a Sala de Projeção, o Auditório, os Múltiplos, o Laboratório de Informática, a Seção de Coleções Especiais, a Divisão de Tecnologia de Informação e Comunicação (DTIC), o Espaço para Estudo e as Cabines Individuais. No 2.º pavimento, estão localizadas: a Seção de Referência, o Acervo, o Espaço para Estudo, as Cabines Individuais, as Cabines

de Estudo em Grupo e a Copiadora. Ainda conta com um anexo onde será disposto todo o acervo de Baixa Demanda.

A adequação espacial da Biblioteca Central oferece ambiente favorável aos serviços de informação e atende a padrões vigentes, incluindo elevador e banheiros para os usuários portadores de necessidades especiais.

A Biblioteca Central adota, desde 2007, o Pergamum, Sistema Integrado de Bibliotecas informatizado de gerenciamento de dados, direcionado aos diversos tipos de Centros de Informação. O Sistema contempla as principais funções da biblioteca, funcionando de forma integrada com o objetivo de facilitar a gestão dos centros de informação e melhorando a rotina diária dos usuários.

O Quadro 1 informa os serviços prestados pela BC e suas especificações.

<b>Serviço</b>	<b>Especificação</b>
Empréstimo	Serviço de empréstimo domiciliar permitido à comunidade universitária, composta por graduandos, pós-graduandos e servidores da UFES ativos ou inativos.
Renovação de empréstimo	Serviço de renovação por mais um período do material que se encontra emprestado ao usuário.
Reserva	Serviço de reserva de material que está com todos os exemplares emprestados.
Devolução	Devolução de material que o usuário tomou emprestado.
Emissão de nada-consta	Emissão de documento que comprova a ausência de débito e pendências nas bibliotecas.
Autoempréstimo	Serviço que permite ao próprio usuário registrar o empréstimo de materiais, por meio de equipamento cujo <i>software</i> é interativo e com orientação de uso.
Empréstimo entre bibliotecas	Serviço de empréstimo entre as bibliotecas do SIB/Ufes e entre bibliotecas de instituições federais.
Consulta ao catálogo	Catálogo da biblioteca disponível para consulta do acervo.
Comutação bibliográfica	Serviço de solicitação de fotocópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos de bibliotecas nacionais e/ou estrangeiras por meio do Programa de Comutação Bibliográfica (Comut) do IBICT.

Visita orientada	Capacitação do usuário na utilização do catálogo e de serviços disponíveis na biblioteca.
Treinamento no Portal de Periódicos da Capes	Capacitação do usuário no uso do Portal de Periódicos da Capes.
Treinamento em fontes de informação <i>on-line</i>	Capacitar do usuário na utilização de fontes de informação <i>on-line</i> .
Treinamento em indicadores de impacto científico	Capacitação do usuário no uso da funcionalidade de indicadores de impacto científico.
Treinamento em Gerenciador Bibliográfico Endnote	Capacitação do usuário no uso da funcionalidade de normalização de referências do Gerenciador Bibliográfico Endnote.
Fornecimento de material do acervo de reserva	Conjunto de materiais previamente selecionados por docentes da UFES, baseados em demandas específicas e disponibilizados apenas para consulta local.
Orientação ao uso do catálogo	A BC conta com bibliotecários e auxiliares para orientação na consulta ao catálogo.
Orientação na busca de material bibliográfico	A BC conta com bibliotecários e auxiliares para orientação na busca de material bibliográfico.
Uso do Laboratório de Informática.	Disponibilização de computadores com acesso à internet para pesquisas acadêmicas.
<i>Wi-Fi</i>	Serviço de rede sem fio.
Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)	Disponibilização, na íntegra e em meio eletrônico, do conteúdo das teses e dissertações defendidas nos cursos de Pós-Graduação <i>stricto sensu</i> da UFES, integrado à BDTD Nacional, mantida pelo IBICT.
Repositório Institucional (RI)	Serviço que visa a capturar, armazenar, organizar, preservar e disseminar a produção intelectual da Instituição por meio do acesso livre. São disponibilizados artigos, capítulos de livros, livros, apresentações em eventos, dissertações e teses produzidos por pesquisadores e discentes da Ufes.
Catlogação na publicação (ficha catalográfica)	Elaborada por um bibliotecário, de acordo com os padrões estabelecidos no AACR2 vigente e na Norma Brasileira NBR 12.899 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
Orientação ao uso de normas da ABNT	Orientação de bibliotecário ao usuário quanto à utilização das normas da ABNT.
Orientação em procedimentos de solicitação de ISBN e ISSN	Orientação ao usuário no que tange a procedimentos de solicitação de <i>International Standard Book Number (ISBN)</i> e <i>International Standard Serial Number (ISSN)</i> .
Solicitação de material bibliográfico localizado no acervo de Reparos, Encadernação e Baixa Demanda	Serviço de localização de materiais em Reparos, Encadernação e Baixa Demanda disponível ao usuário.

Escritório de Direitos Autorais (EDA)	Faz o registro que permite o reconhecimento da autoria, especifica direitos morais e patrimoniais e estabelece prazos de proteção tanto para o titular quanto para seus sucessores. Além disso, o EDA também recebe o “depósito legal” das obras registradas, contribuindo para a guarda e a difusão da produção intelectual brasileira.
Copiadora	Serviço terceirizado disponível ao usuário para fotocópias.
Reserva do Auditório e/ou Sala de Projeção	Serviço de reserva do Auditório e da Sala de Projeção da BC.

Quadro 1 – Serviços oferecidos pela Biblioteca Central da Ufes

Fonte: Biblioteca (acesso em 12 out. 2015).

### 3.1.1. Sobre o Repositório Institucional

Em maio de 2010, a Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), por meio da BC, participou do edital de chamada FINEP/PCAL/XBDB nº 003/2009 para instalação do repositório institucional, e em outubro de 2010 a UFES foi contemplada pelo edital. O repositório foi instalado e teve início a inserção de conteúdo em março de 2011. As primeiras publicações inseridas foram os trabalhos disponíveis na Scielo, com a licença *Creative Commons* (SIB, acesso em 21 abr. 2016).

Hoje, a Ufes tem repositório disponível para consulta e faz parte das 39 instituições nacionais do projeto do IBICT de instalação de repositórios institucionais no Brasil, e dos 1.569 repositórios disponíveis no mundo (SIB, acesso em 21 abr. 2016).

A continuidade desse projeto vem dependendo da união e dos esforços da comunidade acadêmica, uma vez que sua política ainda não foi instituída.

### 3.1.2 O Programa de Desenvolvimento de Competências Informacionais em Ambiente Virtual

Em 2014 foi criado o projeto de Extensão Formação de Usuários para Competência Informacional em Ambientes Virtuais, sob a coordenação da Seção de Periódicos da BC e mediante parceria entre a BC e o Departamento de Biblioteconomia da Ufes. O projeto tinha como objetivo capacitar os usuários na utilização de estratégias de busca, bem como no desenvolvimento de habilidades de pesquisa na utilização de

buscadores, bancos e bases de dados, catálogos e recursos disponíveis no Portal de Periódicos Capes (CARDOSO; FRANÇA; MARIANI, 2014).

A parceria da BC com o Departamento de Biblioteconomia da Ufes e o projeto de extensão terminou no final de 2014, e desde então foi instituído o Programa de Desenvolvimento de Competências Informacionais em Ambiente Virtual (PDCIAV). Com o mesmo objetivo do projeto, o programa continua sob a coordenação da Seção de Periódicos e atualmente conta com dois profissionais bibliotecários que ministram os treinamentos.

No planejamento estratégico da Biblioteca, um dos projetos estratégicos setoriais contempla a capacitação de usuários, com as seguintes metas: oferecer anualmente 150 vagas para curso de capacitação *on-line* e 1000 vagas para curso presencial (SEMINÁRIO PES BIBLIOTECA, 2015).

### **3.1.3 O Processamento Técnico**

O processamento técnico de toda biblioteca é composto pelos serviços de catalogação, indexação e classificação. São processos morosos, mas necessários para a organização e posterior recuperação da informação.

- Catalogação – registro de todo o material bibliográfico de forma que o usuário possa localizar o documento desejado no acervo.
- Indexação – descrição e caracterização do documento, com o auxílio da representação de conceitos nele contidos, que formam os cabeçalhos de assuntos;
- Classificação – codificação do assunto tratado no material em determinado número, visando à reunião desses assuntos na estante (PIMENTA, 2005).

Os instrumentos utilizados pela BC para o processamento de seus materiais são: para catalogação, o Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2) e o MARC21 (conjunto de códigos e designações de conteúdo definido para codificar registros que podem ser interpretados por máquinas); para indexação, o catálogo é alimentado com base no registro de autoridade da Biblioteca Nacional (BN), da Rede Pergamum, da

Rede Bibliodata e da *Library of Congress* (LC); e para classificação, são utilizadas a Classificação Decimal Universal (CDU) e a Tabela Cutter-Sanborn.

### **3.1.4 Missão, Valores e Visão**

A biblioteca tem missão, valores e visão planejados para o período de 2015-2019 (SEMINÁRIO PES BIBLIOTECA, 2015).

#### Missão:

Planejar, organizar, preservar e disseminar a informação bibliográfica para a produção do conhecimento, dando apoio às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Universidade, e possibilitando o crescimento e o desenvolvimento institucional e da sociedade.

#### Valores:

- 1) Excelência
- 2) Economia
- 3) Ética
- 4) Gestão democrática
- 5) Transparência
- 6) Comprometimento institucional e social
- 7) Impessoalidade
- 8) Inovação

#### Visão:

Ser reconhecido em nível estadual e nacional como unidade de informação de excelência na gestão dos recursos bibliográficos, na prestação de serviços para a comunidade universitária e a sociedade em geral, possibilitando o crescimento, a inovação, o desenvolvimento institucional e social.

Além de missão, valores e visão, foram criadas metas para o alcance dos objetivos da BC: levantar as necessidades de capacitação de pessoal e capacitar os servidores, estabelecer programação e oferecer capacitação de usuários *on-line* e presencial, estabelecer parcerias junto às unidades da Ufes e organismos de fomento, melhorar o serviço de reprografia, reformar e adequar as instalações físicas, higienizar o acervo

bibliográfico por pessoal especializado, dotar de equipamentos, elaborar e aplicar propostas de políticas de desenvolvimento de coleções, indexação, preservação e informação, padronizar serviços e solicitar apoio metodológico à Assessoria de Políticas de Gestão (SEMINÁRIO PES BIBLIOTECA, 2015).

Para verificar quais ações de melhoria deverão ser tomadas para o alcance dos objetivos da BC a fim de avaliar o desempenho, foram selecionados indicadores que medem a qualidade, a utilização, a disponibilidade de recursos e a adequação dos serviços de bibliotecas, como: coleções, empréstimos, lugares de usuários, utilização de instalações, pessoal, custo por empréstimo, custo por livro catalogado, tempo para processar documentos, produtividade de funcionários em processo de catalogação, obras raras a serem catalogadas, condição do acervo de obras raras, treinamento de usuários etc.

### **3.1.5 Indicadores de Desempenho Selecionados**

A ISO 11620 tem 52 indicadores, dos quais foram selecionados 35 para a avaliação da BC. A seleção desses indicadores foi baseada nos critérios de viabilidade e relevância. A rejeição dos outros 17 indicadores se deu, em alguns casos, porque alguns não permitiam a obtenção dos dados e/ou dos instrumentos necessários para a sua medição, e em outros porque a biblioteca não presta o serviço especificado pelo indicador, o que torna inviável a medição desses indicadores. Além disso, não teria relevância para a BC medir alguns indicadores.

Para a seleção dos indicadores, traduzimos e identificamos os indicadores da ISO 11620 utilizáveis para a avaliação da BC. Ao identificá-los, consultamos os bibliotecários responsáveis por determinados serviços na BC e verificamos a viabilidade de obtenção dos dados necessários à medição desses indicadores, bem como sua relevância. Os indicadores selecionados são:

- B.1.1.1 Disponibilidade de títulos;
- B.1.1.2 Quantidade de títulos solicitados da coleção;
- B.1.1.5 Quantidade de publicações acadêmicas de propriedade da instituição no repositório institucional;

- B.1.2.2 Quantidade de tempo de recuperação de documentos em acervos fechados;
- B.1.2.3 Velocidade de empréstimo entre bibliotecas;
- B.1.2.4 Quantidade de sucesso de empréstimo entre bibliotecas;
- B.1.2.6 Quantidade de materiais raros acessíveis pelo catálogo *web*;
- B.1.2.7 Quantidade da coleção rara em condição estável;
- B.1.3.1 Área de usuários por indivíduo;
- B.1.3.2 Lugares de usuários por indivíduo;
- B.1.3.3 Horas aberta em comparação com a procura;
- B.1.4.1 Funcionários por indivíduo;
- B.2.1.1 Volume de empréstimos da coleção;
- B.2.1.2 Empréstimos por indivíduo;
- B.2.1.3 Quantidade de títulos não utilizados;
- B.2.1.4 Quantidade de recursos eletrônicos baixados por indivíduo;
- B.2.1.5 Quantidade de *downloads* por documento digitalizado;
- B.2.2.1 Visita à biblioteca por indivíduo;
- B.2.2.5 Quantidade de atendimentos a usuários em aulas de treinamento por indivíduo;
- B.2.3.1 Quantidade de lugares utilizados por usuários;
- B.2.4.1 Porcentagem de população-alvo atingida;
- B.2.4.2 Satisfação do usuário;
- B.3.1.1 Custo por uso da coleção;
- B.3.1.2 Custo de aquisição por uso da coleção;
- B.3.1.3 Custo por *download*;
- B.3.2.2 Mediana do tempo de processamento de documentos;
- B.3.3.1 Equipe de atendimento ao usuário como porcentagem da equipe total;
- B.3.3.3 Proporção de despesas com pessoal e gastos com aquisição;
- B.3.3.5 Produtividade do funcionário em serviços de empréstimos;
- B.3.3.6 Custo de funcionários por título catalogado;
- B.3.4.1 Custo por usuário;
- B.3.4.2 Custo por visita à biblioteca;
- B.4.2.1 Quantidade de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos;

- B.4.2.2 Quantidade de horas de presença por funcionário em aulas formais de treinamento;
- B.4.2.3 Quantidade de tempo de pessoal gasto em treinamento.

No Apêndice B estão relacionados os indicadores selecionados com seus objetivos, âmbito, definição, método, interpretação e fatores que afetam o indicador.

### 3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A metodologia adotada foi de cunho qualitativo e quantitativo por objetivar classificar, analisar e traduzir em números opiniões e informações dos usuários pesquisados (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010), a fim de contribuir com sugestões para a otimização dos serviços prestados pela BC, e foi desenhada e processada em três etapas.

A primeira etapa da metodologia foi baseada em uma revisão bibliográfica, respaldada com dados oriundos da literatura sobre o objeto de estudo, o que permitiu a cobertura de uma gama de fenômenos (VERGARA, 2011; GIL, 2009), com o levantamento de bibliografia nacional e internacional, que forneceram embasamentos teóricos fundamentais para a pesquisa sobre os assuntos que são objetos da presente pesquisa: Bibliotecas Universitárias, Qualidade em Organizações como Bibliotecas, Indicadores de Desempenho, Avaliação de Bibliotecas e ISO 11620.

Na segunda etapa, a meta foi a obtenção de uma lista de indicadores de desempenho adequada às necessidades de mensuração e de avaliação da eficiência e da eficácia dos serviços da Biblioteca Central da Ufes. A relação dos indicadores apresentados foi selecionada da Norma ISO 11620:2014, e o principal critério foi sua adequação ao foco da pesquisa, centrado no usuário, juntamente com os objetivos e metas da biblioteca. Da gama de indicadores disponíveis foram retirados aqueles que se mostraram relevantes e viáveis à mensuração da satisfação dos usuários e do desempenho dentro dos diferentes setores da Biblioteca Central da Ufes.

Na terceira etapa, foi feita uma pesquisa de campo, tendo como objetivo o levantamento das opiniões e atitudes da população estudada (GIL, 2010), de modo a

possibilitar a avaliação de desempenho da biblioteca com os indicadores selecionados. Foi usado o instrumento básico empregado na pesquisa social, o questionário estruturado com perguntas abertas, fechadas, dicotômicas e escala de intenção (SAMARA; BARROS, 2007). O formulário apresentou questões previamente elaboradas por nós, obtendo-se respostas anotadas para efeito da pesquisa (GIL, 2010).

Recorreremos também a uma observação sistemática, também conhecida como estruturada, planejada e controlada, em que foram observados fenômenos em condições controladas, com vistas a responder a propósitos preestabelecidos (LAKATOS; MARCONI, 2010), tais como verificação do tempo de atendimento para o acervo fechado e do número de lugares para a utilização de usuário. Fizemos ainda uma pesquisa documental com a finalidade de esclarecer a solicitação demandada pelo indicador (GIL, 2009).

### 3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Trataremos a seguir da população-alvo da pesquisa, que será contemplada nesta dissertação.

A população da pesquisa foi constituída pela população acadêmica que utiliza os serviços da BC. O acesso à biblioteca é permitido tanto à comunidade acadêmica quanto à comunidade externa, mas nem todos os membros da comunidade acadêmica utilizam seus serviços.

De acordo com informações disponíveis no *site* institucional da Ufes, a população acadêmica é assim composta:

<b>População</b>	<b>Quantidade</b>
Professores	1.700
Servidores Técnico-Administrativos	2.200
Estudantes de Graduação	18.000
Estudantes de Pós-Graduação	3.000
Estudantes de Graduação na Modalidade a Distância	4.000
<b>Total</b>	<b>28.900</b>

Quadro 2 – População Acadêmica da Ufes

Fonte: Universidade Federal do Espírito Santo (acesso em 12 out. 2015).

Com erro amostral de 5% e nível de confiança de 95% (TRIOLA, 2008), a amostra necessária para a pesquisa com o questionário é de 380 usuários.

Esquemáticamente, podemos resumir esta pesquisa no diagrama ilustrado na Figura 2, com um esboço simplificado do fluxo metodológico do que foi feito.

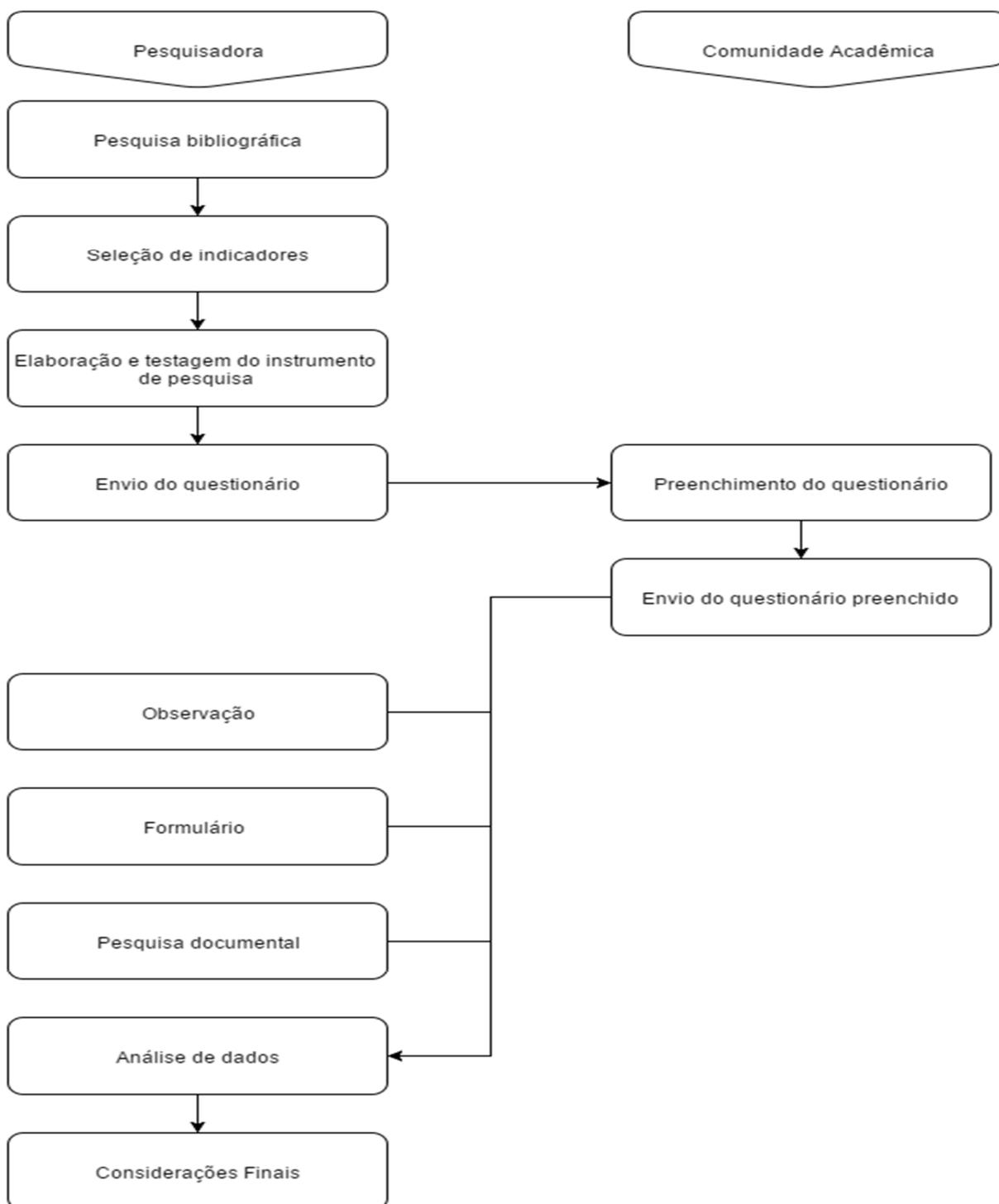


Figura 2 – Diagrama da Pesquisa

## 4 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados se deu a partir da codificação das respostas, da tabulação dos dados e dos cálculos estatísticos. Os dados coletados pelo questionário subsidiaram uma análise geral do perfil dos usuários e dos serviços prestados pela BC. Os dados coletados mediante o formulário, a observação e a análise documental subsidiaram uma análise da coleção, da eficiência, dos funcionários e dos serviços prestados. Para as análises estatísticas foi utilizado o *software* Microsoft Office Excel 2013. A interpretação dos dados foi feita mediante a ligação entre os resultados obtidos derivados de teorias e os estudos anteriores (GIL, 2010).

### 4.1 PESQUISA COM OBSERVAÇÃO E FORMULÁRIO

A pesquisa utilizando o formulário e a observação foi feita no ambiente da biblioteca no período de uma semana, para cada indicador que utilizou esses métodos, durante os três turnos de funcionamento da biblioteca, e foram registrados os dados à medida que foram ocorrendo, espontaneamente. As pesquisas foram feitas entre os dias 3 e 17 de novembro de 2015, período de maior movimentação na biblioteca, pois antecedeu o término do período letivo 2015/2, em 4 de dezembro de 2015.

A pesquisa com a observação também foi usada para coletar dados de dois indicadores:

- B.1.2.2 Quantidade de tempo de recuperação de documentos em acervos fechados;
- B.2.3.1 Quantidade de lugares utilizados por usuários.

A pesquisa por formulário foi usada para coletar dados de dois indicadores:

- B.1.1.1 Disponibilidade de títulos;
- B.1.1.2 Quantidade de títulos solicitados da coleção.

Na pesquisa com o formulário, grande parte dos dados foi coletada no início do período, conforme mostra o Gráfico 1.

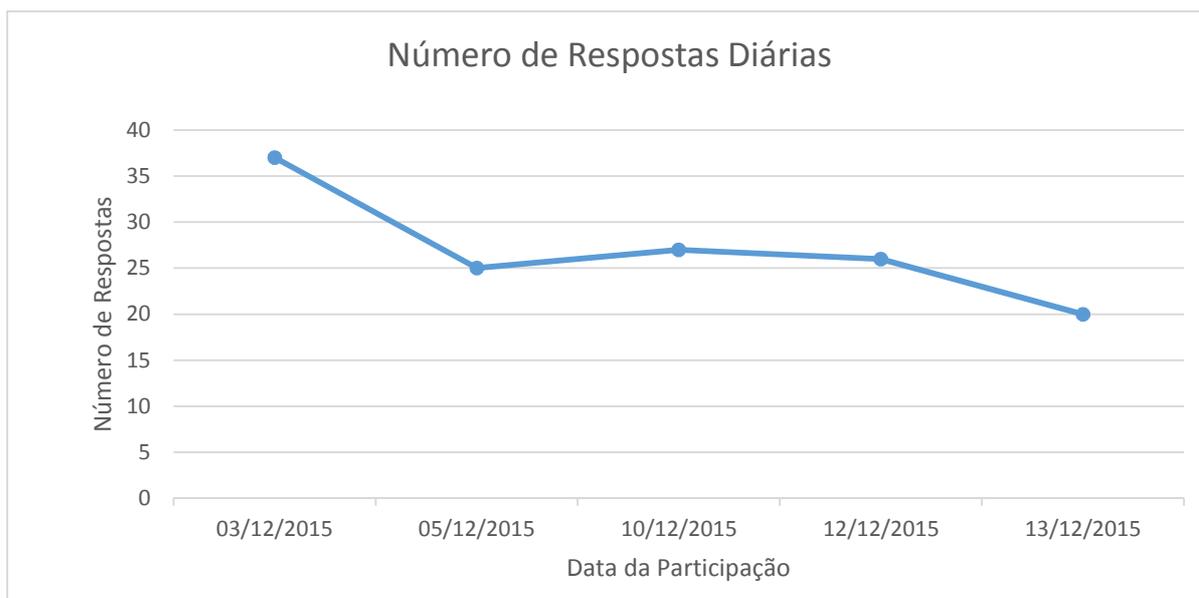


Gráfico 1 - Quantidade de respostas diárias do formulário

#### 4.1.1 Perfil dos Respondentes do Formulário

Conforme a Tabela 1, a pesquisa com o formulário contou com a participação de 135 usuários, a maioria composta de alunos de graduação (82%), seguida de alunos de mestrado (13%), com uma pequena participação de alunos de doutorado (3%), servidores técnicos administrativos (1%) e alunos de especialização (1%). Na pesquisa não tivemos a participação de servidores docentes.

Tabela 1 - Participantes da pesquisa por formulário

Comunidade Acadêmica	Participantes	%
Aluno de Graduação da Ufes	111	82
Aluno de Especialização da Ufes	1	1
Aluno de Mestrado da Ufes	17	13
Aluno de Doutorado da Ufes	4	3
Servidor Docente da Ufes	-	-
Servidor Técnico Administrativo da Ufes	2	1
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100</b>

#### 4.2 PESQUISA COM QUESTIONÁRIO

Para a pesquisa com o questionário um formulário foi criado no Google Docs, enviado por *e-mail* aos participantes e aplicado no período de 23 de fevereiro a 5 de maio de 2016, contando com a participação de 572 usuários, quantitativo que supera o nível

de exigência adotado no desenvolvimento da amostra necessária, que é de 380 respondentes. O Gráfico 2 mostra a quantidade de respostas diárias coletadas, destacando-se três períodos de pico de dados coletados: no dia 23/2/2016 foram enviados *e-mails* via Portal do Aluno pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) aos alunos de graduação dos *campi* de Goiabeiras e Maruípe; no dia 7/3/2016 foram enviados *e-mails* aos alunos de pós-graduação por cada programa de pós-graduação dos *campi* de Goiabeiras e Maruípe; e no dia 27/4/2016 foram enviados *e-mails* via Portal do Servidor pela Pró-Reitoria de Pós-Graduação (PRPPG) aos servidores docentes e técnicos administrativos.

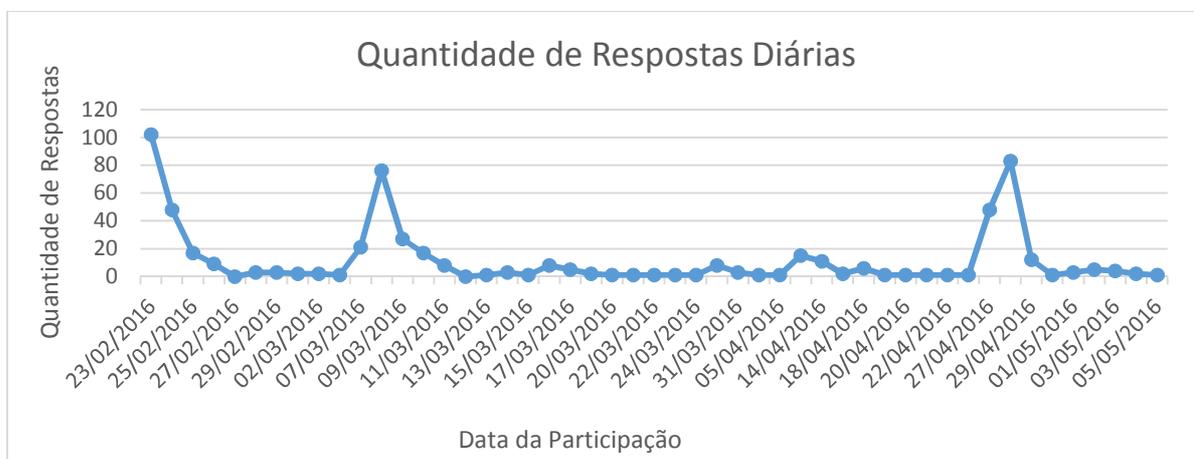


Gráfico 2 - Quantidade de respostas diárias do questionário

A pesquisa com o questionário foi usada para coletar dados de três indicadores:

- B.1.3.3 Horas aberta em comparação com a procura;
- B.2.4.1 Porcentagem de população-alvo atingida;
- B.2.4.2 Satisfação do usuário

#### 4.2.1 Perfil dos Respondentes do Questionário

Dos 572 participantes da pesquisa com o questionário, 57% são do sexo feminino e 43%, do masculino, conforme a Tabela 2. Isso indica que houve entre ambos os sexos equilibrada predisposição para participar da pesquisa.

Tabela 2 - Gênero dos participantes

<b>Gênero</b>	<b>Participantes</b>	<b>%</b>
Masculino	244	43
Feminino	328	57
<b>Total</b>	<b>572</b>	<b>100</b>

A pesquisa contou com a participação de 38% de alunos de graduação, 24% de alunos de mestrado, 18% de servidores técnicos administrativos, 14% de servidores docentes, 6% de alunos de doutorado e um aluno de especialização (Tabela 3).

Tabela 3 – Participantes da pesquisa por questionário

<b>Comunidade Acadêmica</b>	<b>Participantes</b>	<b>%</b>
Aluno de Graduação da Ufes	217	38
Aluno de Especialização da Ufes	1	0
Aluno de Mestrado da Ufes	137	24
Aluno de Doutorado da Ufes	36	6
Servidor Docente da Ufes	78	14
Servidor Técnico Administrativo da Ufes	103	18
<b>Total</b>	<b>572</b>	<b>100</b>

A faixa etária dos participantes varia de 16 a 62 anos de idade. Conforme mostra o Gráfico 3, há maior concentração de usuários nas faixas etárias entre 19 e 36 anos. Esses dados demonstram que a biblioteca possui um público diversificado em relação às idades.

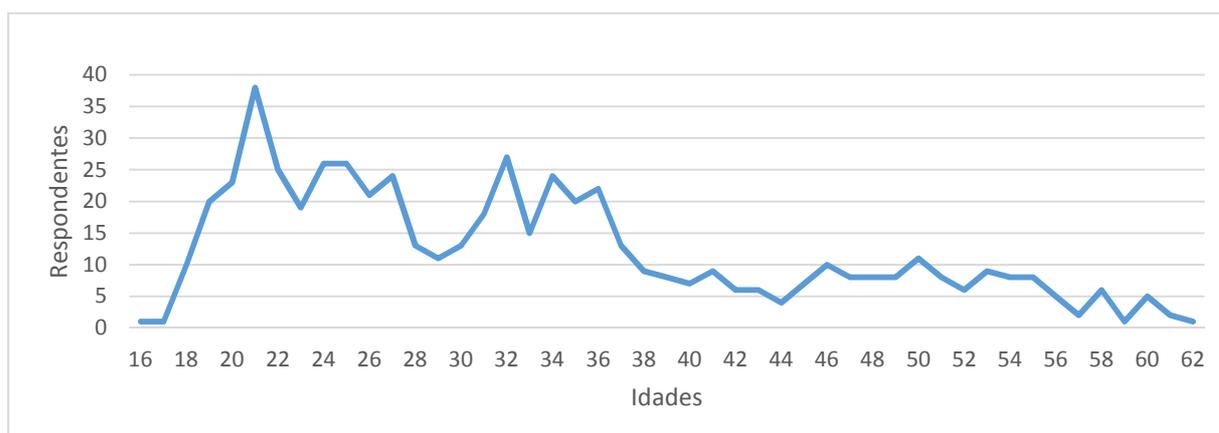


Gráfico 3 – Idade dos participantes

#### 4.3 PESQUISA DOCUMENTAL

A pesquisa documental foi executada de setembro de 2015 a maio de 2016, e foram

utilizados relatórios de gestão, relatórios de dados enviados para o Ministério da Educação (MEC), relatórios do Sistema Pergamum, dados extraídos da Plataforma Sucupira, de bases de dados e do Portal da Transparência. As fontes ajudaram a coletar os dados necessários para utilização por cada indicador desse tipo de pesquisa.

A pesquisa documental foi usada para coletar dados de 28 indicadores:

- B.1.1.5 Quantidade de publicações acadêmicas de propriedade da instituição no repositório institucional;
- B.1.2.3 Velocidade de empréstimo entre bibliotecas;
- B.1.2.4 Quantidade de sucesso de empréstimo entre bibliotecas;
- B.1.2.6 Quantidade de materiais raros acessíveis pelo catálogo *web*;
- B.1.2.7 Quantidade da coleção rara em condição estável;
- B.1.3.1 Área de usuários por indivíduo;
- B.1.3.2 Lugares de usuários por indivíduo;
- B.1.4.1 Funcionários por indivíduo;
- B.2.1.1 Volume de empréstimos da coleção;
- B.2.1.2 Empréstimos por indivíduo;
- B.2.1.3 Quantidade de títulos não utilizados;
- B.2.1.4 Quantidade de recursos eletrônicos baixados por indivíduo;
- B.2.1.5 Quantidade de *downloads* por documento digitalizado;
- B.2.2.1 Visita à biblioteca por indivíduo;
- B.2.2.5 Quantidade de atendimentos a usuários em aulas de treinamento por indivíduo;
- B.3.1.1 Custo por uso da coleção;
- B.3.1.2 Custo de aquisição por uso da coleção;
- B.3.1.3 Custo por *download*;
- B.3.2.2 Mediana do tempo de processamento de documentos;
- B.3.3.1 Equipe de atendimento ao usuário como porcentagem da equipe total;
- B.3.3.3 Proporção de despesas com pessoal e gastos com aquisição;
- B.3.3.5 Produtividade do funcionário em serviços de empréstimos;
- B.3.3.6 Custo de funcionários por título catalogado;
- B.3.4.1 Custo por usuário;

- B.3.4.2 Custo por visita à biblioteca;
- B.4.2.1 Quantidade de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos;
- B.4.2.2 Quantidade de horas de presença por funcionário em aulas formais de treinamento;
- B.4.2.3 Quantidade de tempo de pessoal gasto em treinamento.

#### 4.4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Como não foi encontrado dados de bibliotecas no Brasil para comparar com alguns indicadores, os pesquisadores colocaram os dados de bibliotecas de alguns países (Austrália, Finlândia, etc.) mesmo tendo diferenças socioeconômica e cultural – o que torna o comportamento dos usuários diferentes - com a do país da biblioteca pesquisada.

##### 4.4.1 Recursos, Acesso e Infraestrutura

Os indicadores usados nesta seção medem a adequação e a disponibilidade de serviços e recursos da biblioteca.

###### 4.4.1.1 Coleção

###### B.1.1.1 Disponibilidade de títulos

A pesquisa aponta que mesmo no período de maior movimentação da biblioteca, 87% dos exemplares impressos<sup>3</sup> que os usuários procuravam no catálogo estavam disponíveis no momento da pesquisa (Tabela 4). A ISO 11620 aponta que a alta pontuação significa alta disponibilidade, e isso sugere que a biblioteca tem boa disponibilidade de exemplares por títulos em sua coleção, mostrando-se relevante no que tange ao acervo, contribuindo com a formação e a vivência acadêmica dos alunos.

---

<sup>3</sup> Na pesquisa foram trabalhados apenas dados de documentos impressos por causa da dificuldade de se fazer a pesquisa com os materiais em formato eletrônico, pois o catálogo do Sistema Pergamum não é integrado às demais bases de dados em que estão os materiais nesse formato.

Tabela 4 – Disponibilidade de exemplares impressos da coleção da BC

<b>Resposta</b>	<b>Participantes</b>	<b>%</b>
Disponível	88	87
Emprestado	12	12
Não disponível (reparos, encadernação, sinistro, baixa, etc.)	1	1
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

A pesquisa mostrou que 71% dos usuários verificaram a disponibilidade do exemplar no catálogo e 29% não verificaram (Tabela 5). Após a orientação de que o usuário poderia verificar a disponibilidade do exemplar na consulta ao catálogo, 62% dos usuários que não o haviam feito retornaram ao catálogo e verificaram. O fato de o usuário não fazer essa verificação pode ter como causa a quantidade de usuários que não participa da visita orientada (conforme demonstra o Gráfico 5, apenas 33% dos respondentes da pesquisa utilizaram esse serviço), e uma das funções da visita orientada é capacitar o usuário na utilização do catálogo da biblioteca, bem como na utilização dos serviços disponíveis. Para Marquetis (2005) e Ribeiro, Reis e Silva (2008), é preciso que os usuários aprendam a utilizar os recursos da biblioteca para que estes não fiquem subutilizados e os usuários, perdidos entre o espaço físico e o espaço virtual.

Tabela 5 – O usuário verificou a disponibilidade do exemplar no catálogo

<b>Resposta</b>	<b>Participantes</b>	<b>%</b>
Verificou	85	71
Não verificou	34	29
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

Aos usuários alunos da Ufes foi perguntado se o material que procuravam era sugestão de algum professor. 55% responderam que sim e 45%, que não, conforme a Tabela 6. Isso revela que os usuários manifestam interesse em outros materiais não limitados à sugestão dos professores.

Tabela 6 – O material procurado foi sugestão de professor

<b>Resposta</b>	<b>Participantes</b>	<b>%</b>
Sim, foi sugestão	70	55
Não foi sugestão	58	45
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100</b>

Foi perguntado se o material que o usuário procurava no momento da pesquisa, sugerido pelo professor, era da bibliografia básica, da bibliografia complementar ou se o usuário não sabia, e dos 70 participantes que procuravam material sugerido pelo professor, 67% buscavam elementos da bibliografia básica do curso, 7% da bibliografia complementar e 26% não sabiam se o material desejado era da bibliografia básica ou da complementar (Tabela 7), com uma porcentagem maior de sugestões dos professores de materiais da bibliografia básica.

Tabela 7 – O material que o usuário procura é da bibliografia do curso

<b>Resposta</b>	<b>Participantes</b>	<b>%</b>
Bibliografia básica	47	67
Bibliografia complementar	5	7
Não sabe	18	26
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

#### B.1.1.2 Quantidade de títulos solicitados da coleção

O'Neill (1992) aponta a importância da execução e avaliação das aquisições de materiais bibliográficos da biblioteca e sua função como departamento que inicia e controla o processo de compra de materiais. Conforme a Tabela 8, a porcentagem de títulos buscados pelos usuários no momento da pesquisa e encontrados na coleção da biblioteca (88,5%) indica que é bom o ajuste entre a sua coleção e os títulos solicitados pelos usuários. Assim, percebe-se que a Seção de Aquisição da BC, juntamente com os professores representantes, tem conseguido adequar a coleção às solicitações dos usuários.

Tabela 8 – Porcentagem de títulos impressos solicitados pelo usuário que se encontram na coleção da BC

<b>Resposta</b>	<b>Participantes</b>	<b>%</b>
Títulos encontrados	131	88,5
Títulos não encontrados	17	11,5
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100</b>

#### B.1.1.5 Quantidade de publicações acadêmicas de propriedade da instituição no repositório institucional

O indicador solicita em seu método que se colete a quantidade de publicações da instituição dos últimos três anos. Como a instituição não dispõe desses dados, foram coletados apenas os dados da pós-graduação, disponíveis na Plataforma Sucupira. A Plataforma Sucupira foi lançada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) para gestão da pós-graduação em 27 de março de 2014, e os dados lá encontrados são de 2013 e 2014. Os dados de 2015 não estavam cadastrados no momento da pesquisa, e por isso foi utilizada apenas a quantidade de publicações cadastradas nos últimos dois anos.

Para medir o indicador, foram utilizados os dados do RI e da BDTD, já que os dados da BDTD no futuro serão migrados para o RI.

Identificamos que 12% (Tabela 9) das publicações acadêmicas da Ufes estão acessíveis por meio do RI e da BDTD, e Leite (2009) afirma que somente 15% dos 2,5 milhões de artigos científicos publicados anualmente são depositados nos repositórios. Avalia-se que a porcentagem de publicações acessíveis no RI e na BDTD da Ufes está abaixo do percentual, segundo Leite, e como publicado anualmente nos repositórios.

O número de depósitos no RI da Ufes deve ser aumentado, a fim de trazer os benefícios relatados por Leite (2009) para a Universidade e para a comunidade acadêmica da Ufes, como o uso das informações produzidas; o aumento da visibilidade e do prestígio da instituição; a contribuição para o processo de avaliação das atividades de pesquisa, bem como para a missão e a valorização da instituição, no que diz respeito à transparência, à liberdade de discurso e à igualdade; a colaboração na pesquisa, por meio da facilitação de troca livre de informação científica; o impulso à colaboração em escala global, pela explicitação dos resultados de pesquisa e o destaque para autores. Mas, para que esse aumento de depósitos seja alcançado, é preciso criar a política do RI da Ufes, que deve estabelecer a

obrigatoriedade (mandato) e o autoarquivamento<sup>4</sup>, a fim de maximizar o impacto de suas pesquisas.

Tabela 9 - Publicações acadêmicas da Ufes acessíveis pelo RI e pela BDTD

<b>Número de Publicações no Repositório e na BDTD</b>	<b>Publicações da Instituição</b>	<b>%</b>
2.404	19.959	12

<b>Produção Bibliográfica 2014-2015</b>	<b>Quantidade de Publicações</b>
Artigo em jornal ou revista	300
Artigo em periódico <sup>5</sup>	7.174
Livro	2.007
Outro	223
Trabalhos em anais	6.587
Tradução	26
Dissertação	2.903
Tese	375
<b>Total</b>	<b>19.595</b>

Quadro 3 - Produção bibliográfica da pós-graduação da Ufes de 2013 e 2014  
Fonte: Plataforma Sucupira (acesso em 30 abr. 2016).

<b>Comunidade</b>	<b>Número de Publicações no Repositório</b>
Biblioteca Central	1
Centro de Artes	14
Centro de Ciências Agrárias	66
Centro de Ciências Exatas	48
Centro de Ciências Humanas e Naturais	224
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	111
Centro de Ciências da Saúde	105
Centro de Educação	119
Centro de Educação Física e Desporto	26
Centro Universitário Norte do Espírito Santo	8
Centro Tecnológico	56
Editora da Ufes	81
Núcleo de Tecnologia da Informação	3
<b>Total</b>	<b>862</b>

Quadro 4 - Publicações no RI da Ufes  
Fonte: DSpace (acesso em 1º maio 2016).

4 Segundo Leite (2009), autoarquivamento é o depósito de conteúdos pelos próprios autores ou pelo mediador.

5 "O que é um periódico? É um tipo de publicação seriada que se apresenta sob forma de revista, boletim, jornais, etc. editado em fascículos com designação numérica e/ou cronológica, em intervalos pré-fixados (periodicidade), por tempo indeterminado, com a colaboração de diversas pessoas, tratando de assuntos diversos, dentro de uma política editorial definida." (IBICT, acesso em 26 fev. 2016).

<b>Curso</b>	<b>Número de Publicações na BDTD</b>
Administração	39
Agricultura Tropical	17
Arquitetura e Urbanismo	6
Artes	6
Biodiversidade Tropical	6
Biologia Animal	14
Biologia Vegetal	23
Biotecnologia	23
Ciência e Tecnologia de Alimentos	11
Ciências Fisiológicas	7
Ciências Florestais	71
Ciências Sociais	11
Ciências Veterinárias	36
Clínica Odontológica	18
Direito Processual Civil	1
Doenças Infecciosas	102
Economia	64
Educação	135
Educação Física	28
Energia	2
Engenharia Ambiental	69
Engenharia Civil	34
Engenharia e Desenvolvimento Sustentável	4
Engenharia Elétrica	51
Engenharia Mecânica	42
Estudos Linguísticos	5
Filosofia	20
Física	14
Geografia	48
Gestão Pública	11
História	49
Informática	92
Letras	47
Matemática	20
Medicina	4
Oceanografia Ambiental	17
Política Social	59
Produção Vegetal	116
Psicologia	96
Psicologia Institucional	38
Química	25
Saúde Coletiva	61
<b>Total</b>	<b>1542</b>

Quadro 5 - Publicações na BDTD da Ufes

Fonte: Tede Simplificado (acesso em 25 abr. 2016).

#### 4.4.1.2 Acesso

##### B.1.2.2 Quantidade de tempo de recuperação de documentos em acervos fechados

A BC dispõe de três seções com acervo fechado: Seção de Coleções Especiais, Seção de Multimeios e Seção de Periódicos. Pela pouca demanda de documentos nas outras seções, a pesquisa se concentrou na Seção de Coleções Especiais.

O acervo da Seção de Coleções Especiais tem documentos de valor cultural e histórico, alguns considerados raros, assim como obras de autores capixabas, publicações sobre o Espírito Santo, Coleção Brasileira, Coleção Mário Aristides Freire, Coleção Portuguesa, Coleção Heráclito Amâncio Pereira, Coleção Mario Cantarino, Coleção Nelson Abel de Almeida, Coleção Ceciliano Abel de Almeida, Coleção Aloyr Queiroz de Araújo e Coleção Braille. Pela sua especificidade, é utilizado na grande maioria por pesquisadores.

A mediana de tempo utilizada para recuperação de documentos no acervo da Seção de Coleções Especiais é de 10 minutos. A Biblioteca Nacional da Austrália promete entregar 90% dos itens solicitados das coleções raras dentro de duas horas (NATIONAL LIBRARY OF AUSTRALIA, acesso em 29 fev. 2016). Mesmo se tratando de uma pesquisa especializada em que a recuperação de documentos pode demandar um tempo maior, a mediana de tempo de recuperação de documentos da Seção de Coleções Especiais, em comparação com a Biblioteca Nacional da Austrália, é considerada boa.

Tabela 10 - Tempo de recuperação de documentos no acervo da Seção de Coleções Especiais

<b>Pedido</b>		<b>Pedido Atendido</b>		<b>Recuperação de Documentos</b>
<b>Data</b>	<b>Hora</b>	<b>Data</b>	<b>Hora</b>	<b>Tempo</b>
3/11	17h	3/11	17h18	18 min
9/11	9h05	9/11	9h15	10 min
9/11	10h30	9/11	11h	30 min
9/11	11h20	9/11	11h30	10 min
11/11	15h15	11/11	15h30	30 min
11/11	13h13	11/11	13h15	2 min
16/11	14h22	16/11	14h30	8 min

### B.1.2.3 Velocidade de empréstimo entre bibliotecas

O tempo médio de envio de documentos do empréstimo entre bibliotecas da BC é de 71 horas (Quadro 6), e pode ser representado como 2 dias e 23 minutos. Em comparação com os padrões das bibliotecas australianas (Quadro 7), a BC oferece um serviço de nível regular aos usuários, podendo melhorar seu desempenho.

Solicitante	Recebimento do Pedido		Envio do Pedido		Tempo de Envio de Documentos
	Data	Hora	Data	Hora	Tempo
Universidade Federal de Santa Catarina	11/02/2014	8h30	11/02/2014	11h	2h30
Universidade Federal de Pelotas	14/04/2014	16h	16/04/2014	9h	41h
Universidade Federal do Rio Grande do Sul	28/08/2014	16h	10/09/2014	10h	186h <sup>6</sup>
Universidade Federal de São Carlos	13/10/2014	20h	14/10/2014	8h	12h
Universidade Federal de Uberlândia	23/01/2015	16h	30/01/2015	8h30	112h30
Universidade Federal de Uberlândia	30/04/2015	19h	07/05/2015	14h	72h
<b>MED = 71h</b>					

Quadro 6 - Tempo de envio de documentos de empréstimo entre bibliotecas

Nível de Serviço	Tempo Máximo de Resposta Fornecida
<b>Expresso</b>	<b>2 horas:</b> O documento ou o pronunciamento negativo é enviado dentro de duas horas da recepção do pedido
<b>Rápido</b>	<b>24 horas</b> O documento ou o pronunciamento negativo é enviado dentro de 24 horas após a recepção do pedido.
<b>Regular</b>	<b>4 dias úteis:</b> Dias de trabalho são medidos em dias inteiros.

Quadro 7 - Padrões de serviços de bibliotecas australianas de compartilhamento de recursos entre bibliotecas

Fonte: AUSTRALIAN Interlibrary Resource Sharing (ILRS) Code (2011).

<sup>6</sup> O livro encontrava-se emprestado no momento da solicitação.

#### B.1.2.4 Quantidade de sucesso de empréstimo entre bibliotecas

Para esse indicador analisaremos os serviços de empréstimo entre bibliotecas e o serviço de comutação bibliográfica prestados pela BC.

#### **Empréstimo entre Bibliotecas**

Em 2014 e 2015 o número de empréstimos entre bibliotecas teve uma taxa de 100% de sucesso, pois todas as solicitações à BC foram atendidas (Quadro 8).

<b>IES Solicitante</b>	<b>Número de Solicitações</b>	<b>Número de Solicitações Atendidas</b>
Universidade Federal de Santa Catarina	1	1
Universidade Federal de Pelotas	1	1
Universidade Federal do Rio Grande do Sul	1	1
Universidade Federal de São Carlos	1	1
Universidade Federal de Uberlândia	2	2
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

Quadro 8 - Empréstimo entre bibliotecas em 2014 e 2015

Fonte: Universidade Federal do Espírito Santo (2016).

#### **Comutação Bibliográfica**

No serviço de Comut alguns pedidos à BC são cancelados ou repassados para outra instituição (Quadro 10). As razões que levam ao cancelamento pela biblioteca são: o documento encontra-se disponível em versão eletrônica, com acesso livre na *web* ou no Portal de Periódicos da Capes; ou a instituição solicitante marca apenas a Ufes como detentora/fornecedora do material e a biblioteca não dispõe do documento, o que impossibilita o repasse do pedido para outra instituição. Os pedidos repassados a outra instituição são de documentos cadastrados no Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas (CCN) como disponíveis nas bibliotecas da Ufes, mas não encontrados no seu acervo. Por isso são repassados para outra instituição marcada pelo solicitante, no momento do pedido, como instituição detentora do documento.

Em 2014 e 2015 o número de comutações bibliográficas teve uma taxa de 62% de sucesso (Tabela 11), e dos 42 pedidos não atendidos pela BC (Quadro 9), 19 foram

repassados a outra instituição (Quadro 10) – podendo a instituição solicitante ter obtido o documento – e apenas 23 pedidos realmente não foram atendidos. É preciso que a biblioteca faça inventário no acervo de periódicos e atualize o catálogo do CCN quanto aos exemplares não mais disponíveis no acervo da BC, evitando a solicitação de documentos não constantes do acervo de periódicos.

Tabela 11 - Quantidade de sucesso de envio de documentos via Comut em 2014 e 2015

<b>Ano</b>	<b>Pedidos Atendidos</b>	<b>Total de Pedidos</b>	<b>%</b>
2014	49	76	64
2015	20	35	57
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>111</b>	<b>62</b>

<b>Ano</b>	<b>Pedidos Não Atendidos</b>	<b>Pedidos Atendidos</b>	<b>Total de Pedidos</b>
2014	27	49	76
2015	15	20	35
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>69</b>	<b>111</b>

Quadro 9 – Pedidos de Comut em 2014 e 2015

<b>Ano</b>	<b>Pedido Cancelado</b>	<b>Pedido Repassado</b>	<b>Pedidos Não Atendidos</b>
2014	12	15	27
2015	11	4	15
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>42</b>

Quadro 10 – Pedidos de Comut à BC em 2014 e 2015 cancelados ou repassados

#### B.1.2.6 Quantidade de materiais raros acessíveis pelo catálogo *web*

Os materiais situados fora do catálogo acessível pela *web* na Seção de Coleções Especiais da BC são: 7.520 livros, 71 periódicos e 9.881 fotografias, totalizando 17.472 itens fora do catálogo (Quadro 11). Do total de 28.565 materiais de Coleções Especiais, 11.293 estão acessíveis no catálogo (Quadro 12).

<b>Material</b>	<b>Quantidade</b>
Livros	7.520
Periódicos	71
Fotografias	9.881
<b>Total</b>	<b>17.472</b>

Quadro 11 – Quantidade de material da Seção de Coleções Especiais fora do catálogo  
Fonte: Universidade Federal do Espírito Santo (2016); a autora.

<b>Material de Coleções Especiais</b>	<b>Número de Títulos</b>
Fora do Catálogo	17.472
Inseridos no Catálogo	11.293
<b>Total</b>	<b>28.565</b>

Quadro 12 – Total de material na Seção de Coleções Especiais  
Fonte: Universidade Federal do Espírito Santo (2016); a autora; Pergamum (s.d.).

Os materiais de Coleções Especiais acessíveis pelo catálogo *web* são 40% (Tabela 12). Significa que existe uma baixa porcentagem de material de Coleções Especiais que é recuperável através do catálogo *web*, o que dificulta a localização pelos usuários. É necessário um planejamento para a inserção desses materiais situados fora do catálogo para conferir visibilidade à coleção.

Tabela 12 - Porcentagem de materiais da Seção de Coleções Especiais acessíveis pelo catálogo *web*

<b>Materiais de Coleções Especiais Inseridos no Catálogo</b>	<b>Total de Materiais em Coleções Especiais</b>	<b>Materiais de Coleções Especiais Acessíveis pelo Catálogo Web (%)</b>
11.295	28.565	40

#### B.1.2.7 Quantidade da coleção rara em condição estável

Foi coletada uma amostra aleatória de 475 itens de obras inseridas no catálogo da biblioteca da Seção de Coleções Especiais e examinada sua condição de utilização. Os itens foram classificados em quatro categorias, conforme solicita a ISO 11620:

- 1) Boa condição: utilizável com o cuidado normalmente aconselhável para a coleção;
- 2) Condição razoável: danificado, mas estável, se manuseado com cuidado e atenção;

- 3) Mau estado: moderadamente deteriorado, nenhum uso possível sem maiores danos;
- 4) Estado inutilizável: fortemente deteriorado, o item é excluído do uso por sua fragilidade (mofado ou com infestação de pragas).

Nas categorias 1 e 2 o material é contado como estável e nas categorias 3 e 4, como instável (ISO, 2014).

Dos 475 itens, 289 estão em boa condição, 127 em condição razoável, 58 em mau estado e apenas um está inutilizável, sendo 416 considerados estáveis e 59, instáveis (Quadro 13). A porcentagem do acervo da Seção de Coleções Especiais em condição estável é 88%, conforme Tabela 13.

Os materiais em condição razoável sofreram algum dano que, com o passar do tempo e a utilização, podem se agravar, o mesmo acontecendo com o material em mau estado já com moderada deterioração, cujo uso não é possível sem maiores danos. Mesmo as Coleções Especiais apresentam certa porcentagem maior de itens em condição estável. É preciso melhorar a condição dos itens em mau estado e em condição razoável. Para isso, é preciso usar as técnicas de conservação que, segundo Luccas e Seripierri (1995), oferecem subsídios para que o documento permaneça em condições de utilização, levando-se em conta a limpeza, o controle climático os reparos e as técnicas de restauração que objetivam devolver as características mais aproximadas do estado original do documento e a aplicação dessas técnicas pode fazer com que esses materiais não se tornem inutilizáveis.

Apesar de a biblioteca contar com uma Seção de Conservação e Reparos, os materiais de Coleções Especiais não são tratados por essa seção, pois a coleção também é composta por obras raras e o pessoal da Seção de Conservação e Reparos não é especializado na área, sendo necessário capacitar e/ou contratar profissional especializado. Outra solução é a elaboração de projetos que contemplem a conservação e a restauração desses materiais.

<b>Boa Condição</b>	<b>Condição Razoável</b>	<b>Mau Estado</b>	<b>Estado Inutilizável</b>
289	127	58	1
<b>Condição Estável = 416</b>		<b>Condição Instável = 59</b>	

Quadro 13 – Condição do acervo da Seção de Coleções Especiais

Tabela 13 – Porcentagem de Coleções Especiais em condição estável

<b>Condição Estável</b>	<b>Total da Amostra</b>	<b>%</b>
416	475	88

#### 4.4.1.3 Instalações

##### B.1.3.1 Área de usuários por indivíduo

Um estudo em bibliotecas universitárias polonesas em 2003 encontrou uma média de 0,27 m<sup>2</sup> de espaço total da biblioteca por membro da população das bibliotecas universitárias (DERFERT-WOLF; GORSKI; MARCINEK, 2005). Já um estudo de 2014 nas bibliotecas públicas finlandesas encontrou uma média de 92,74 m<sup>2</sup> de área por 1000 usuários (LIBRARIES.fi, acesso em 18 abr. 2016). A proporção de lugares oferecida aos usuários pela BC por 1000 membros da população a ser atendida é de 197 m<sup>2</sup> (Quadro 14). Uma proporção de lugares oferecida aos usuários maior do que a média das bibliotecas polonesas e finlandesas.

<b>Área Destinada aos Usuários (m<sup>2</sup>)</b>	<b>População Acadêmica</b>	<b>Área do Usuário Total Oferecida pela Biblioteca por 1000 Membros da População a ser Atendida (m<sup>2</sup>)</b>
5.531	28.000	197

Quadro 14 – Proporção de espaço oferecido aos usuários pela BC por 1000 membros da população a ser atendida

##### B.1.3.2 Lugares de usuários por indivíduo

A BC tem 24 lugares disponíveis por 1000 usuários (Tabela 14). Considerando que a biblioteca recebe por dia uma média de 676 usuários (Quadro 19), tem 677 assentos no total e a quantidade de lugares ocupados por usuários foi de 17% em relação ao número de assentos (Tabela 26), a biblioteca oferece lugares suficientes à demanda dos usuários.

Tabela 14 – Quantidade de lugares disponíveis por 1000 usuários da BC

<b>Quantidade Total de Assentos<sup>7</sup></b>	<b>População Acadêmica</b>	<b>Quantidade de Lugares Disponíveis por 1000 Usuários</b>
677	28.000	24

#### B.1.3.3 Horas aberta em comparação com a procura

A biblioteca funciona de segunda a sexta, das 7h às 21h, e aos sábados, das 7h às 13h, totalizando 76 horas semanais. Dos participantes da pesquisa que necessitam de outros horários de funcionamento, a maioria solicitou que ela fique aberta de segunda a sexta até as 22h e aos sábados, até as 18h, o que totalizaria 86 horas por semana. Conforme a Tabela 15, a quantidade de horas em que a biblioteca fica aberta, em comparação com a necessidade do usuário, é de 88%, porcentagem boa em comparação com a procura. Para atender à solicitação dos participantes da pesquisa e estender o horário de fechamento da biblioteca durante a semana e aos sábados, é preciso um estudo para verificação da viabilidade operacional.

Tabela 15 – Horas da BC aberta em comparação com a procura

<b>Horas de Abertura Durante a Semana</b>	<b>Necessidade de Horas de Abertura</b>	<b>Horas de Abertura em Comparação com a Procura</b>	<b>%</b>
76h	86h	0,88	88

#### 4.4.1.4 Funcionários

##### B.1.4.1 Funcionários por indivíduo

72 funcionários trabalham na BC (Quadro 15) para atender os três turnos de funcionamento da biblioteca.

<b>Cargo</b>	<b>Número de Funcionários</b>
Bibliotecário/Documentalista	24
Assistente em Administração	15
Auxiliar em Administração	7
Técnico em Audiovisual	1
Produtor Cultural	1

<sup>7</sup> Inclui assento do Auditório e da Sala de Projeção.

Recepcionista	3
Contínuo	1
Auxiliar de Biblioteca	1
Secretário Executivo	1
Técnico em Tecnologia da Informação	1
Bolsista	17
<b>Total</b>	<b>72</b>

Quadro 15 – Total de funcionários da BC

Conforme a Tabela 16, a BC tem três funcionários por 1000 membros da população acadêmica.

Tabela 16 – Número de funcionários da biblioteca por 1000 membros da população acadêmica

<b>Número de Servidores</b>	<b>População Acadêmica</b>	<b>Número de Funcionários da Biblioteca por 1000 Membros da População Acadêmica</b>
72	28.000	3

#### 4.4.2 Uso

Os indicadores de uso medem a utilização de recursos e serviços de biblioteca.

##### 4.4.2.1 Coleção

##### B.2.1.1 Volume de empréstimos da coleção

A taxa de utilização da coleção da BC em 2015 foi de 0,18, conforme a Tabela 17, o que demonstra a baixa utilização do seu acervo nesse ano. Os motivos dessa subutilização podem ter sido o período de 20 semanas de greve dos Servidores Técnicos Administrativos da Ufes. Nesse período a biblioteca ficou fechada para empréstimo. Além disso, a coleção pode estar com grande proporção de material desatualizado, uma vez que o acervo da BC foi concebido no início da criação do Serviço Central de Bibliotecas, em julho de 1963 (SIB, 2012). Ao longo desses 53 anos, parte do acervo pode estar desatualizada.

Tabela 17 – Taxa de utilização da coleção da BC em 2015

<b>Número de Empréstimos em 2015</b>	<b>Total de Exemplares da BC</b>	<b>Taxa de Utilização da Coleção</b>
58.499	318.242	0,18

A solução para diminuir a quantidade de material desatualizado no acervo é a atualização da Política de Desenvolvimento de Coleções, criando critérios de desbastamento<sup>8</sup> e a inclusão dos subprocessos de remanejamento<sup>9</sup> e descarte<sup>10</sup> de material.

Para o remanejamento, a Biblioteca tem um prédio anexo, construído para abrigar o acervo de Baixa Demanda. Mas, conforme o parecer da Prefeitura Universitária, o prédio não pode ser utilizado sem que antes sejam sanados alguns problemas estruturais.

A prática de utilização dos critérios de desbastamento da Biblioteca fará com que se tenha mais espaço nas prateleiras do acervo geral para guardar livros novos, hoje um problema enfrentado pela BC.

#### B.2.1.2 Empréstimos por indivíduo

A biblioteca teve um total de 11.297 acessos aos *e-books* em 2015 e 58.499 empréstimos de materiais, totalizando 69.796 consultas ao acervo da biblioteca atendidas (Tabela 19).

Tabela 18 – Acessos e empréstimos em 2015

<b>Acessos</b>	<b>Empréstimos</b>	<b>Total</b>
11.297	58.499	69.796

Fonte: Universidade Federal do Espírito Santo (2016); Pergamum (s.d.).

<sup>8</sup> “Desbastamento é o processo pelo qual se excluem do acervo ativo títulos e/ou exemplares, partes de coleções, quer para remanejamento, descarte ou conservação (restauração).” (MIRANDA, 2007, p. 16).

<sup>9</sup> “Remanejamento consiste na retirada de materiais para locais menos acessíveis” (WEITZEL, 2013, p. 66).

<sup>10</sup> “Descarte é a retirada definitiva dos materiais que não possuem nenhuma justificativa para continuar pertencendo ao acervo” (MIRANDA, 2007, p. 16)

<b>E-books</b>	<b>Acessos</b>
ABNT Coleção	4.407
Ebsco <i>E-books</i> (Ciências da Saúde)	742
IEEE Xplore <i>E-books</i> (Engenharia)	188
Cambridge	129
Wiley	179
Elsevier	5.298
Lectio (Jorge Zahar)	239
Lectio (Senac)	115
<b>Total</b>	<b>11.297</b>

Quadro 16 - Acesso a *e-books*

Fonte: Universidade Federal do Espírito Santo, 2016.

A taxa de utilização da coleção em 2015 foi de 2,5 empréstimos por usuário da população a ser atendida (Tabela 18). A medição desse indicador também foi afetada pela greve de 20 semanas dos Servidores Técnico-Administrativos.

Tabela 19 - Taxa de utilização da coleção da BC em 2015

<b>Total de Empréstimos em 2015</b>	<b>População Acadêmica</b>	<b>Taxa de Utilização da Coleção</b>
69.796	28.000	2,5

### B.2.1.3 Quantidade de títulos não utilizados

Para medir o indicador, foi utilizado um relatório dos materiais nunca emprestados no período de 3/2/2003 a 31/12/2014. A data de início do período foi escolhida por ser a mesma data da retirada dos materiais que se encontram no acervo de Baixa Demanda da BC.

Assim, concluiu-se que a BC teve 32% de itens do seu acervo não utilizados nesse período. A maior proporção de itens não utilizados no período foi de: Recursos Eletrônicos (82%), Trabalhos Acadêmicos (56%), Filmes Cinematográficos (53%), Gravações de Som (41%) e Livros (31%). A menor porcentagem de utilização foi a do Material Cartográfico (14%), conforme a Tabela 20, o que corrobora a mesma análise

feita para o indicador “B.2.1.1 Volume de empréstimos da coleção”, que mostrou uma proporção de materiais desatualizados, dada a existência no acervo de materiais adquiridos ao longo de 53 anos, o que explica sua desatualização. A solução é criar e utilizar critérios de desbastamento previamente definidos na Política de Desenvolvimento de Coleções, a fim de diminuir a quantidade de material desatualizado no acervo.

Tabela 20 – Materiais não utilizados na BC

<b>Material</b>	<b>Exemplares Não Empréstados</b>	<b>Total de Exemplares</b>	<b>Exemplares Empréstados</b>	<b>Títulos Não Utilizados %</b>
Livros	72177	230695	158518	31
Trabalhos Acadêmicos	5044	8995	3951	56
Filmes Cinematográficos	1379	2608	1229	53
Gravações de Som	74	179	105	41
Materiais Cartográficos	4	28	24	14
Recursos Eletrônicos	406	492	86	82
<b>Total do Acervo</b>	<b>79084</b>	<b>242997</b>	<b>163913</b>	<b>32</b>

Fonte: Pergamum (s.d.).

#### B.2.1.4 Quantidade de recursos eletrônicos baixados por indivíduo

O número de acessos/*downloads* de recursos eletrônicos da BC em 2014 foi de 937.841. Em 2015 foram 89.164 acessos/*downloads*. A estatística da quantidade de acessos/*downloads* do Portal de Periódicos Capes de 2015 não estava disponível até o momento da pesquisa, por isso a quantidade de acessos/*downloads* foi menor do que a de 2014.

<b>Recursos Eletrônicos</b>	<b>Ano</b>	<b>Quantidade de Acessos/Downloads</b>
ABNT Coleção	2014	850
	2015	4.407
Academic Search Complete	2014	596
	2015	47.212
World Politics Review	2014	413
	2015	29.923
Vlex	2014	849
	2015	732

Ebsco <i>E-books*</i> (Ciências da Saúde)	2015	742
IEEE Xplore <i>E-books</i> (Engenharia)	2014	1413
	2015	188
Portal de Periódicos Capes (bases textos completos)	2014	455.868
Portal de Periódicos Capes (bases referenciais)	2014	475.002
Cambridge	2014	124
	2015	129
Wiley	2014	320
	2015	179
Elsevier	2014	2.338
	2015	5.298
Lectio (Jorge Zahar)	2014	50
	2015	239
Lectio (Senac)	2014	18
	2015	115
<b>Total</b>	<b>2014</b>	<b>937.841</b>
	<b>2015</b>	<b>89.164</b>

Quadro 17 - Quantidade de acessos/*downloads* dos recursos eletrônicos da BC  
Fonte: Universidade Federal do Espírito Santo (2016).

Em 2014 o número de recursos eletrônicos baixados por indivíduo foi de 34 acessos/*downloads*, e em 2015 foi de três acessos/*downloads*, conforme a Tabela 21. Os recursos eletrônicos disponíveis aos usuários podem ter maior uso se houver uma divulgação maior dos recursos, juntamente com treinamentos ensinando a utilizá-los.

Tabela 21 - Recursos eletrônicos baixados por indivíduo em 2014 e 2015

<b>Ano</b>	<b>Acessos/Downloads</b>	<b>População</b>	<b>Número de Recursos Eletrônicos Baixados por Indivíduo</b>
2014	937.841	28.000	34
2015	89.164	28.000	3

### B.2.1.5 Quantidade de *downloads* por documento digitalizado

Para medir o indicador, foram utilizados os dados dos documentos digitalizados do RI. Tendo passado por uma atualização, no momento da pesquisa o RI só mostrava o total de visualizações e as visualizações dos últimos seis meses. Nesse semestre o RI teve problemas de acesso, e por isso optou-se por utilizar o total de visualizações desde a sua criação, em março de 2011.

De março de 2011 a abril de 2016, foram 163 visualizações de publicações no RI por documento digitalizado (Tabela 22), o que demonstra a importância de a produção intelectual da instituição no RI favorecer a acessibilidade, o uso e a visibilidade da informação científica produzida, contribuindo para a pesquisa, conforme descrito por Leite (2009).

É preciso um ajuste no banco de dados do RI para que ele mostre o número de *downloads*.

Tabela 22 - Visualizações de documentos no RI da BC

<b>Visualizações</b>	<b>Número de Publicações no Repositório</b>	<b>Número de Visualizações de Publicações do RI</b>
140429	862	163

<b>Comunidade</b>	<b>Número de Publicações no Repositório</b>	<b>Total de Visualizações</b>	<b>Visualizações (Out. 2015 a Abr. 2016)</b>
Biblioteca Central	1	2690	119
Centro de Artes	14	3162	60
Centro de Ciências Agrárias	66	12264	125
Centro de Ciências Exatas	48	13613	59
Centro de Ciências Humanas e Naturais	224	39585	112
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	111	9974	92
Centro de Ciências da Saúde	105	26484	151
Centro de Educação	119	4873	99
Centro de Educação Física e Desportos	26	2938	53
Centro Universitário Norte do Espírito Santo	8	13962	47
Centro Tecnológico	56	6809	88

Editora da Ufes	81	4036	174
Núcleo de Tecnologia da Informação	3	39	39
<b>Total</b>	<b>862</b>	<b>140429</b>	<b>1218</b>

Quadro 18 - Publicações no RI da Ufes

Fonte: DSpace (acesso em 1.º maio 2016).

## 4.4.2.2 Acesso

B.2.2.1 Visita à biblioteca por indivíduo

A média de frequência de visita física à BC em 2015 foi de 676 usuários por dia. Assim, a média de frequência física no ano foi de 108.160 visitas (Tabela 23). Já as visitas virtuais foram 62.410, totalizando 170.570 visitas à Biblioteca em 2015 (Quadro 19).

Tabela 23 – Visitas físicas à BC em 2015

<b>Visitas Físicas por Dia MED</b>	<b>Visitas Físicas em Um Ano MED</b>
676	108.160 <sup>11</sup>

Fonte: Pergamum (s.d.).

<b>Visitas Físicas</b>	<b>Visitas Virtuais</b>	<b>Total de Visitas</b>
108.160	62.410	170.570

Quadro 19 – Visitas à BC em 2015

Fonte: Pergamum (s.d.).

Em 2015 a BC teve um total de seis visitas por indivíduo (Tabela 24). Segundo o *site* LiBRARIES.fi (acesso em 18 abr. 2016), os finlandeses são ávidos leitores e usuários de bibliotecas e em 2014 o número anual de visitas às bibliotecas (de todos os tipos) foi de 9,29 visitas por indivíduo. Em comparação com as bibliotecas finlandesas, a BC teve um número menor, e uma das razões foi a greve de 20 semanas dos Servidores Técnico-Administrativos em 2015, que influenciou no número de visitas, uma vez que a BC ficou fechada para os usuários nesse período.

11 Cálculo contabilizando as 32 semanas em que a biblioteca ficou aberta ao público para empréstimo. Foram retiradas do cálculo as 20 semanas em que a biblioteca ficou fechada por motivo de greve dos Servidores Técnico-Administrativos.

A biblioteca precisa divulgar os seus serviços com o intuito de atrair os usuários, lembrando a afirmação de Silveira (2014, p. 73) de que “a grande missão da biblioteca universitária continua sendo a mesma: aproximar produtores e consumidores de conhecimento”.

Tabela 24 – Visita à biblioteca por indivíduo

<b>Total de Visitas à Biblioteca em 2015</b>	<b>População Acadêmica</b>	<b>Visitas à Biblioteca por Indivíduo</b>
170.570	28.000	6

#### B.2.2.5 Quantidade de atendimentos a usuários em aulas de treinamento por indivíduo

Em 2015 o PDCIAV treinou 845 usuários (Tabela 25), na proporção de 30 usuários treinados por 1000 membros da população acadêmica da Ufes. O planejamento estratégico da biblioteca, que contempla o projeto de capacitação de usuários, tem como meta oferecer anualmente 150 vagas para cursos de capacitação *on-line* e 1000 vagas para cursos presenciais (SEMINÁRIO PES BIBLIOTECA, 2015). Essa meta não foi atingida em 2015, e um dos motivos foram as 20 semanas de greve dos Servidores Técnico-Administrativos.

Tabela 25 - Quantidade de atendimentos a usuários em treinamento no ano de 2015

<b>Oficina</b>	<b>Usuários Atendidos em Treinamentos</b>	<b>Número de Treinamentos de Usuários por 1000 Membros da População</b>
Recepção de Calouros	222	8
Fontes de Informação <i>On-line</i>	299	11
Portal de Periódicos Capes	150	5
Gerenciador Bibliográfico	121	4
Indicadores de Impacto	32	1
<i>Scifinder Web</i>	21	1
<b>Total</b>	<b>845</b>	<b>30</b>

O Quadro 20 mostra as estatísticas de 2015 de treinamentos de usuários por 1000 membros da população de algumas bibliotecas relatadas pela Oceania and World. As bibliotecas públicas suecas treinaram 355 usuários por 1000 membros da população. Já as bibliotecas universitárias holandesas fizeram 209 treinamentos, e as bibliotecas universitárias finlandesas, 266 treinamentos.

O número de treinamentos da BC é considerado baixo em relação aos das bibliotecas relatadas pela Oceania and World. Para que esse número cresça é preciso que a biblioteca ofereça mais treinamentos ao longo do ano. Hoje são dois os profissionais bibliotecários que participam do PDCIAV. É possível que se tenha que aumentar o número de profissionais bibliotecários que ministram os treinamentos, e conforme Marquetis (2005), os bibliotecários, além de estarem preparados para lidar com novas ferramentas, também devem ser capazes de capacitar os usuários de forma que aprendam a utilizar os recursos de forma racional. Para Ribeiro, Reis e Silva (2008), isso deve ser feito para que os recursos da biblioteca não fiquem subutilizados e os usuários, perdidos entre o espaço físico e o virtual.

<b>Biblioteca</b>	<b>Usuários Atendidos em Treinamentos</b>	<b>População</b>	<b>Número de Treinamentos de Usuários por 1.000 Membros da População</b>
<b>Bibliotecas Públicas Suecas</b>	115.546	325.800	355
<b>Bibliotecas Universitárias Holandesas</b>	47.443	226.669	209
<b>Bibliotecas Universitárias Finlandesas</b>	47.371	177.756	266

Quadro 20 – Estatísticas de treinamento em bibliotecas em 2005

Fonte: Oceania and World (acesso em 14 mar. 2016).

### B.2.3.1 Quantidade de lugares utilizados por usuários

A porcentagem de lugares ocupados por usuários na biblioteca foi de 17% em relação ao número de assentos (Tabela 26). Ou seja, 83% dos lugares oferecidos para leitura e estudo ficaram disponíveis.

O levantamento foi feito em novembro, período de maior movimento da biblioteca e anterior às provas finais. Entretanto é um período de muito calor em nosso país. A biblioteca não é climatizada e tem pouca ventilação, o que pode ter levado à pouca utilização dos usuários. Para uma melhor conclusão é necessário o levantamento em outras estações do ano.

Tabela 26 - Porcentagem de lugares utilizados por usuários

<b>Lugares Ocupados</b>	<b>Total de Assentos</b>	<b>%</b>
<b>MED</b>		
98,6	563	17

Tabela 27 – Lugares ocupados por usuários

<b>Data</b>	<b>Horário</b>	<b>Cadeiras Ocupadas</b>	<b>%</b>	<b>MED</b>
3/11/2015	8h30	34	0,05	
3/11/2015	10h15	77	0,20	
3/11/2015	14h	120	0,41	
3/11/2015	16h	123	0,62	
3/11/2015	18h	81	0,77	
5/11/2015	12h30	75	0,90	
5/11/2015	17h	120	1,12	
10/11/2015	11h	93	1,28	
10/11/2015	14h	136	1,52	
10/11/2015	17h	143	1,78	
13/11/2015	11h	93	1,94	
13/11/2015	14h15	88	2,10	
<b>Total de Cadeiras Ocupadas</b>		<b>1.183</b>	<b>12,69</b>	<b>98,6</b>

#### 4.4.2.3 Geral

#### B.2.4.1 Porcentagem de população-alvo atingida

O indicador tem como objetivo avaliar o sucesso da biblioteca em alcançar a população-alvo, e dos 572 participantes da pesquisa 79% utilizaram a biblioteca no último ano, conforme a Tabela 28, indicando que a biblioteca está obtendo sucesso em alcançar o público-alvo, mas é preciso que atraia os 21% que não a utilizaram no último ano, e assim realizar o intuito das bibliotecas, fidelizar seus usuários, conforme afirmam Ribeiro, Reis e Silva (2008).

Tabela 28 – Participantes da pesquisa que utilizaram a BC no último ano

	<b>Utilizou</b>	<b>Participantes</b>	<b>%</b>
Sim		451	79
Não		121	21
<b>Total</b>		<b>572</b>	<b>100</b>

O Quadro 21 apresenta os motivos indicados no questionário para o usuário não utilizar a BC, e as respostas foram: 66 participantes disseram que não precisaram usar os serviços da biblioteca (como o questionário foi enviado no início do período letivo, alguns participantes podem ter ingressado recentemente na Ufes e não necessitaram dos recursos da biblioteca); 37 participantes disseram comprar seus livros e 30 participantes disseram utilizar fotocópia (isso é muito comum pois os professores deixam os textos em uma fotocopadora para os alunos fotocopiarem); 19 participantes disseram não ter tempo para ir à BC (como muitos estudantes trabalham, alguns podem não conseguir conciliar os horários e frequentar a biblioteca); 12 participantes não gostam do ambiente da biblioteca; e seis utilizam livros dos amigos.

Dos outros motivos levantados pelos participantes para não utilizar a biblioteca, os de maior número de respostas, conforme o Quadro 21, foram: 10 participantes utilizam material digital; sete usuários disseram que não estudavam na Ufes; quatro participantes utilizam bibliotecas setoriais; e quatro residem em outro local (o e-mail com a pesquisa foi enviado para os alunos do *campus* de Maruípe e para os servidores de todos os *campi*, por isso alguns participantes devem utilizar as bibliotecas setoriais e residirem em outro local).

<b>Motivos Indicados no Questionário</b>	<b>Participantes</b>
Não precisei usar os serviços da Biblioteca Central.	66
Compro meus livros.	37
Utilizo fotocópia.	30
Não tenho tempo para ir à Biblioteca Central.	19
Não gosto do ambiente.	12
Utilizo os livros de amigos.	6
<b>Outros Motivos</b>	<b>Participantes</b>
Utilizo material digital (livro, repositório, Portal de Periódicos Capes, pesquisa na internet).	10
Eu ainda não era estudante da UFES.	7
Utilizo biblioteca setorial.	4
Resido em outro local (São Mateus, Alegre).	4
Greve	2
Ambiente quente	2
Burocracia (cadastro muito complicado)	2
Poucos exemplares da minha área. Meu curso tem poucos anos e pouco material de pesquisa na Universidade.	1
A quantidade de livros nas bibliotecas é pouca em relação à demanda.	1

Quando preciso de livros eles não estão disponíveis na BC.	1
Não há livros específicos sobre o tema central de minha pesquisa.	1
Utilizo livros que não há na biblioteca – livros estrangeiros.	1
Obtenho informações relevantes em apostilas disponibilizadas em pdf pelos professores.	1
Pesquisas mais baseadas em artigos científicos.	1
Falta de tomadas para computadores.	1
Utilizo a BC, mas grande parte do que preciso não está lá e tenho que buscar na internet ou comprar.	1
Dá preguiça subir as escadas.	1
Sou servidora cedida a um órgão de Brasília.	1
Afastada por um ano.	1
Não estou estudando no momento.	1

Quadro 21 – Motivo pelo qual o usuário não utiliza a BC

#### B.2.4.2 Satisfação do usuário

O Gráfico 4 aponta os serviços mais utilizados da BC pelos participantes da pesquisa com o questionário. Destaca-se a relevância dos “empréstimos”, que aparecem como utilizados por 91% dos participantes; “devolução”, utilizada por 90% dos participantes; “renovação de empréstimo”, utilizada por 87% dos participantes; e “consulta ao catálogo”, utilizada por 84% dos participantes. Em seguida, os serviços mais utilizados são: “reserva” (61%); “emissão de nada-consta” (61%); “Wi-Fi” (60%); “copiadora” (58%); e “orientação na busca de material bibliográfico” (51%).

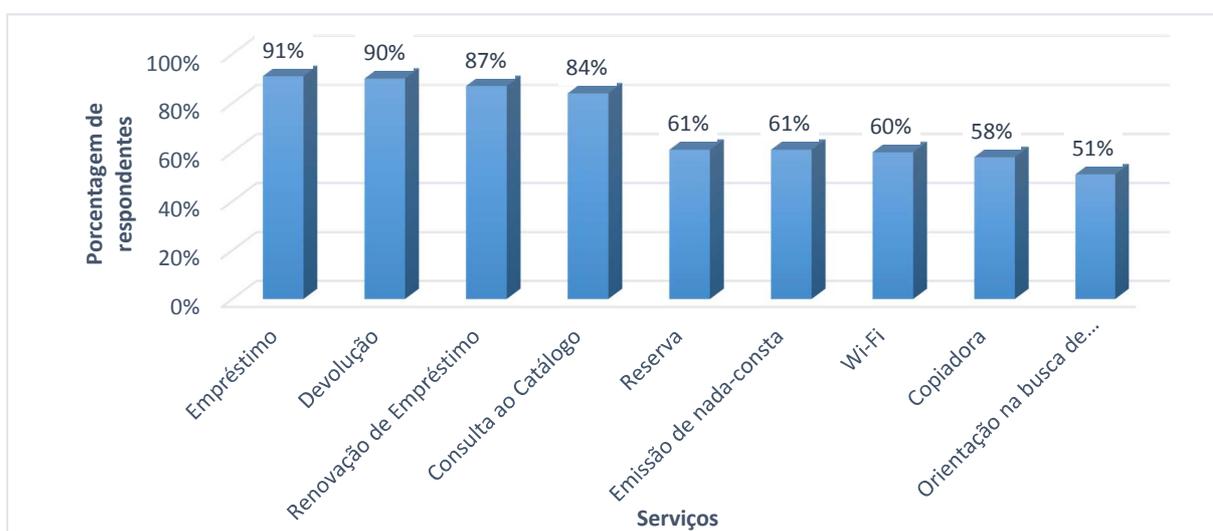


Gráfico 4 – Serviços mais utilizados da BC pelos participantes

O Gráfico 5 aponta os serviços da BC menos utilizados pelos respondentes, dos quais o de menor utilização é o “escritório de Direitos Autorais”, usado por apenas 21% dos participantes, algo natural, já se trata de serviço específico de registro de direitos autorais e muitos usuários não precisam dele. Os treinamentos em “gerenciador Bibliográfico *Endnote*” (23%), “indicadores de impacto científico” (23%), “fontes de Informação *On-line*” (29%) e “Portal de Periódicos da Capes” (31%) são de baixa utilização, pois tais treinamentos hoje são voltados para alunos de pós-graduação. Também teve baixa utilização o serviço de “solicitação de material bibliográfico localizado no acervo de Reparos, Encadernação e Baixa Demanda” (26%). Sua baixa utilização se explica pela pequena parte do acervo da biblioteca localizada nesses acervos. O serviço de “orientação em procedimentos de solicitação de ISBN e ISSN” (28%) é pouco utilizado também ser específico. A baixa utilização do “empréstimo entre bibliotecas” (29%) é natural, dado que ele é utilizado por quem necessita de material não disponível na BC ou sem outra forma mais simples de acesso.

O “Repositório Institucional” (30%) e a “Biblioteca Digital de Teses e Dissertações” (42%) estão entre os serviços menos utilizados, e deveriam ser mais bem utilizados nas pesquisas acadêmicas, pois disponibilizam artigos, livros, dissertações e teses produzidos por pesquisadores e discentes da Ufes. Essas pesquisas devem ser incentivadas nas visitas orientadas e em divulgação dos serviços ofertados pela biblioteca.

É normal que o serviço de “reserva do auditório e/ou sala de projeção” (30%) tenha baixa utilização, uma vez que um usuário os reserva para vários usuários usufruírem seu espaço. O serviço de “visita orientada” (33%) também teve baixa utilização. Entretanto deveria ser um serviço de que todos os usuários, ao ingressarem na Ufes, principalmente alunos da graduação, deveriam participar, pois uma das funções da visita orientada é capacitar o usuário na utilização do catálogo da biblioteca e dos serviços disponíveis.

Os serviços que também tiveram baixa utilização foram: “comutação bibliográfica” (33%), por ser mais específico; “fornecimento de material do acervo de reserva” (33%), pois nem todo o material se encontra emprestado para que todo usuário utilize a reserva; “uso do laboratório de informática” (39%), provavelmente a maioria dos

usuários utilizam computador próprio; “orientação ao uso do catálogo” (39%), explicável pela possível busca de autonomia na hora da pesquisa; Catalogação na publicação” (43%), serviço elaborado para uso nas dissertações e teses, bem como para livros e periódicos; “autoempréstimo” (45%), serviço que passou a ser ofertado novamente no final de 2015; e “orientação ao uso de normas da ABNT” (48%), serviço de que nem todo usuário tem a necessidade de utilizar.

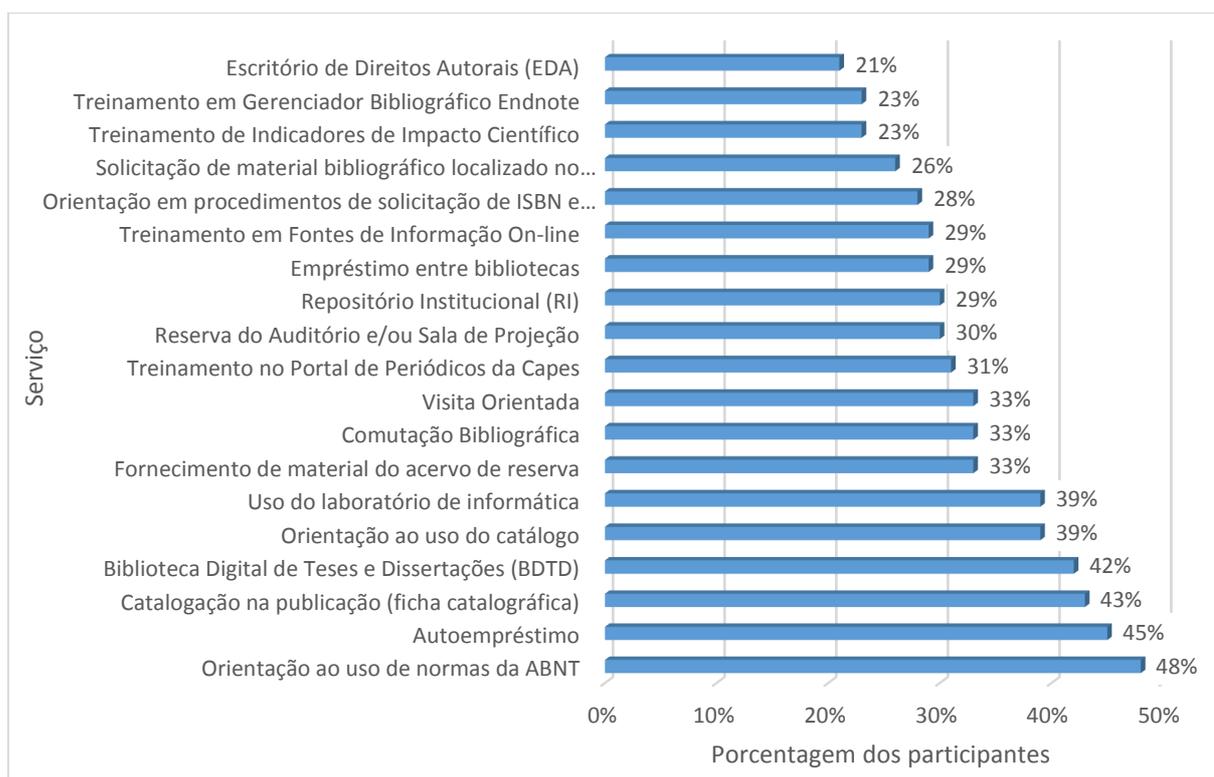


Gráfico 5 – Serviços menos utilizados da BC pelos participantes

O indicador Satisfação do Usuário tratado nas Tabelas 29 a 32 estabelece como método indicado pela ISO 11620 para medição de satisfação do usuário a média aritmética. Foram usados conceitos com uma escala de cinco pontos para medir os serviços da BC, sendo 5 o valor mais alto e 1 o valor mais baixo, conforme o Quadro 22. Os cálculos das médias da pesquisa estão especificados no Apêndice F.

Conceito		Pontos
Ótimo	Sempre	5
Bom	Frequentemente	4
Regular	Algumas vezes	3
Ruim	Raramente	2
Péssimo	Nunca	1

Quadro 22 – Escala de conceitos e pontos

Conforme Tabela 29, os serviços de “renovação de empréstimo”, “devolução”, “empréstimo” e “emissão de nada-consta” tiveram uma média de satisfação considerada boa entre os participantes, entre 4,3 e 4,1. Isso mostra que esses serviços satisfizeram as exigências do usuário nas expectativas e/ou experiências.

Já os serviços de “reserva”, “catalogação na publicação”, “treinamento em fontes de informação *on-line*”, “treinamento no Portal de Periódicos da Capes”, “treinamento de indicadores de impacto científico”, “consulta ao catálogo”, “comutação bibliográfica”, “visita orientada”, “treinamento em gerenciador bibliográfico Endnote”, “fornecimento de material do acervo de reserva”, “orientação ao uso de normas da ABNT”, “RI”, “BDTD”, “autoempréstimo”, “reserva do auditório e/ou sala de projeção”, “empréstimo entre bibliotecas”, “orientação em procedimentos de solicitação de ISBN e ISSN”, “orientação na busca de material bibliográfico” e “EDA” são considerados regulares, aproximando-se de bons, com média entre 3,9 e 3,5. Estima-se que ações de melhoria precisam ser elaboradas para que o desempenho dos serviços seja melhor.

Os serviços de “solicitação de material bibliográfico localizado no acervo de Reparos, Encadernação e de Baixa Demanda”, “orientação ao uso do catálogo”, “uso do laboratório de informática”, “*Wi-Fi*” e “copiadora” são considerados regulares, com média entre 3,4 e 3,0. Esses serviços requerem ações mais urgentes de melhoria da qualidade, uma vez que, conforme Bahrainizadeh (2013), as bibliotecas precisam oferecer serviços de qualidade para desempenhar um papel importante durante o processo de desenvolvimento do conhecimento.

Conforme a Tabela 29, a maioria dos serviços tem apresentado média de satisfação considerada regular entre os participantes, o que mostra que a maioria dos serviços não tem satisfeito o nível de exigência do usuário com relação às suas expectativas e/ou experiências. Isso se comunica com a observação de Milet (1997) e Paula et al. (2015) de que a percepção que o cliente tem da qualidade é influenciada tanto no processo quanto no resultado do serviço, e muitas vezes ele avalia o serviço comparando o que esperava receber com o que recebeu.

Tabela 29 – Média de satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pela BC

<b>Serviço</b>	<b>Média</b>
Renovação de empréstimo	4,3
Devolução	4,2
Empréstimo	4,2
Emissão de nada-consta	4,1
Reserva	3,9
Catálogo na publicação (ficha catalográfica)	3,8
Treinamento em fontes de informação <i>On-line</i>	3,8
Treinamento no Portal de Periódicos da Capes	3,7
Treinamento de indicadores de impacto científico	3,7
Consulta ao catálogo	3,7
Comutação bibliográfica	3,7
Visita orientada	3,7
Treinamento em Gerenciador Bibliográfico Endnote	3,6
Fornecimento de material do acervo de reserva	3,6
Repositório Institucional (RI)	3,6
Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)	3,6
Autoempréstimo	3,6
Reserva do auditório e/ou sala de projeção	3,6
Orientação ao uso de normas da ABNT	3,6
Empréstimo entre bibliotecas	3,5
Orientação em procedimentos de solicitação de ISBN e ISSN	3,5
Orientação na busca de material bibliográfico	3,5
Escritório de Direitos Autorais (EDA)	3,5
Solicitação de material bibliográfico localizado no acervo de	
Reparos, Encadernação e Baixa Demanda	3,4
Orientação ao uso do catálogo	3,4
Uso do laboratório de informática	3,2
<i>Wi-Fi</i>	3,1
Copiadora	3,0

Em relação às instalações da BC, como podemos observar na Tabela 30, os itens que alcançaram maior grau de satisfação dos participantes da pesquisa foi o “auditório” (3,7), “limpeza” (3,6), “sala de projeção” (3,6), “silêncio” (3,5), itens considerados regulares, aproximando-se de bons. Os itens “guarda-volumes” (3,4), “iluminação” (3,3), “espaço para estudo” (3,2), “cabine de estudo em grupo” (3,2), “sinalização” (3,2), “banheiros” (3,1) e “cabine de estudo individual” (3,1) são considerados regulares. Os itens com as menores médias são “computadores” (2,9), “bebedouros” (2,7), “mobiliário” (2,7), “ventilação” (2,7) e “acesso para portadores de necessidades especiais” (2,5), considerados ruins. Almeida (2000) afirma que a falta de espaço afeta tanto o funcionário quanto o usuário, podendo trazer insatisfação, baixa qualidade no atendimento e baixa frequência de usuários. A inadequação do espaço pode causar

os mesmos danos, com a presença de barulho, mobiliário inadequado, equipamento obsoleto e/ou sem manutenção. São necessárias melhorias visando tanto ao bem-estar dos usuários da BC quanto dos funcionários que lá trabalham.

Tabela 30 – Média de satisfação dos usuários com as instalações da BC

<b>Instalação</b>	<b>Média</b>
Auditório	3,7
Limpeza	3,6
Sala de Projeção	3,6
Silêncio	3,5
Guarda-volumes	3,4
Iluminação	3,3
Espaço para estudo	3,2
Cabine de estudo em grupo	3,2
Sinalização	3,2
Banheiros	3,1
Cabine de estudo individual	3,1
Computadores	2,9
Bebedouros	2,7
Mobiliário	2,7
Ventilação	2,7
Acesso para portadores de necessidades especiais	2,5

A média de frequência com que os usuários encontram os materiais que procuram na BC, conforme a Tabela 31, é de 3,8, considerada de regular a boa, mas precisa melhorar, pois, conforme Whitehall (1992), a cobertura de coleção é uma questão-chave para a satisfação do cliente.

A pesquisa também mostrou que a média de “frequência com que os servidores atendem com prontidão” é de 3,8 e a média de “frequência de cordialidade dos servidores” é de 3,7, conforme a Tabela 31. Ou seja, a biblioteca apresenta média de regular a boa, podendo os servidores da BC ser mais cordiais e atender com mais prontidão às expectativas e/ou experiências dos usuários.

Ainda conforme a Tabela 31, a média de “frequência com que os usuários solicitam ajuda de um servidor” é de 2,7, média baixa, com a possibilidade de os usuários buscarem autonomia na hora de encontrar os materiais na biblioteca. Para Guimarães et al. (2006), a busca de autonomia dos usuários é um desafio a ser alcançado pelas bibliotecas, e a falta de bom atendimento dos servidores da biblioteca – como já

relatado – faz com que o usuário prefira a busca do material de forma autônoma. É necessária uma investigação mais profunda a respeito dessa questão.

Tabela 31 – Média de disponibilidade de documentos e percepção de atitudes de servidores da biblioteca

<b>Questão</b>	<b>Média</b>
Frequência com que o usuário encontra os materiais que procura na BC	3,8
Frequência com que os servidores da BC atendem com prontidão	3,8
Frequência de cordialidade dos servidores da BC	3,7
Frequência com que o usuário solicita ajuda de um servidor da BC	2,7

A Tabela 32 mostra que o grau de satisfação com o horário de atendimento da BC teve média de 4,1, o que demonstra a satisfação dos usuários participantes da pesquisa.

Tabela 32 – Classificação da satisfação do usuário com o horário de funcionamento da BC

<b>Conceito</b>	<b>Pontos</b>	<b>Participantes</b>	<b>Pontos x Participantes</b>	<b>%</b>	<b>MED</b>
Muito satisfatório	5	184	920	32	
Satisfatório	4	275	1100	48	
Moderadamente satisfatório	3	83	249	15	
Insatisfatório	2	23	46	4	
Muito insatisfatório	1	7	7	1	
<b>Total</b>	-	<b>572</b>	<b>2322</b>	<b>100</b>	

Foram registradas 26 reivindicações dos participantes da pesquisa, conforme o Gráfico 6. Os principais problemas relatados foram: ventilação; servidores; iluminação; limpeza; mobiliário; aquisição de materiais; reforma; silêncio; busca no Sistema Pergamum, localização de material no acervo e visita orientada; banheiros; cabines; computadores e laboratório de informática; bebedouros; e empréstimo.

### **Ventilação**

A ventilação da biblioteca teve o maior número de reivindicações dos participantes, que reclamam do calor e da pouca ventilação, o que torna as instalações desconfortáveis. Suas sugestões são a instalação de ventiladores e/ou de ar condicionado. O ideal seria dispor aparelhos de ar condicionado em toda a biblioteca,

transformando-a em um ambiente mais agradável para os usuários e para os trabalhadores, além de diminuir a quantidade de poeira nos materiais bibliográficos. Mas para isso também é preciso uma reforma da instalação elétrica, para que suporte a sobrecarga dos aparelhos.

## **Servidores**

Os participantes reclamam que muitos servidores atendem mal e de mau humor, estão insatisfeitos, são pouco cordiais e prestativos, atendem com expressão irritada, demoram a atender, mesmo quando disponíveis. Além disso, não têm nenhuma disposição para auxiliar na procura de materiais, não ajudam a procurar os livros e só apontam o computador. Falta-lhes cordialidade e qualidade, não atendem com presteza, são mal educados, mal capacitados para atender o público, grosseiros e antipáticos. Um usuário já presenciou atrito entre servidores. Os participantes consideram o número de funcionários insuficiente para atender toda a demanda da Universidade. Coisas simples e básicas precisam ser melhoradas nesse setor: dar a devida atenção aos usuários, olhar nos seus olhos, responder “bom dia”, “boa tarde” e “boa noite”. Essa mudança de postura deve ser iniciada já, ainda que os serviços prestados pelos funcionários sejam o melhor possível diante das limitações da BC. Há também reclamações de que o pessoal da limpeza faz muito barulho, arrastando objetos e conversando alto.

Solicitam que haja treinamentos de como tratar e atender pessoas; cursos de capacitação e de qualidade no atendimento ao cliente; que o atendimento seja terceirizado; e que o ambiente primeiro acolha os funcionários, para que eles sintam "prazer" ao exercerem suas funções. Ressaltam que cordialidade e presteza, além do conhecimento, são fundamentais nesse tipo de serviço.

Como já relatado anteriormente, as instalações da biblioteca são consideradas regulares e, como aponta Almeida (2000), a falta de espaço ou o espaço inadequado para pessoas afeta o funcionário, trazendo insatisfação e baixa qualidade no atendimento. A inadequação do espaço se verifica com a presença de barulho, mobiliário inadequado, equipamento obsoleto e/ou sem manutenção e ventilação inadequada. Tudo isso pode afetar a qualidade do atendimento pelos servidores da

BC, onde são necessárias melhorias das instalações, visando ao bem-estar do servidor.

Também é preciso que os servidores sejam capacitados a atender melhor o usuário e adotem uma nova postura diante deles, lembrando a afirmação de Prado (2003) de que o pessoal de biblioteca universitária deve ter qualidades de ordem técnica e moral, mantendo-se cômico de sua responsabilidade e dotado de grande desejo de servir.

### **Iluminação**

Os participantes reclamam da iluminação inadequada, ruim, baixa, precária, com falhas e carente de melhorias. O prédio da BC foi inaugurado em 1982, época em que não se utilizavam tantos equipamentos eletrônicos como hoje. O aumento da utilização desses equipamentos vem sobrecarregando a rede elétrica, causando oscilações e aumentando o número de lâmpadas queimadas em curto período de tempo, o que torna a iluminação da biblioteca inadequada. Em alguns lugares as calhas de iluminação são mal distribuídas. A solução é a medição da quantidade de lumens em cada ponto para identificar com exatidão o que de fato precisa ser feito para melhorar a iluminação.

### **Limpeza**

Os participantes reclamam da constante sujeira da biblioteca e que a abundante poeira afeta principalmente os usuários com problemas respiratórios e a conservação de livros. Nas estantes e no teto existe uma quantidade muito grande de teias de aranha e os vidros das janelas estão sempre sujos. Eles pedem a melhoria na limpeza da biblioteca.

A Universidade vem enfrentando problemas com a limpeza dos *campi* nos últimos anos e o quadro se agravou em 2015, com a falta de recursos repassados pelo governo federal para pagamento das empresas terceirizadas. No final de 2015 e início de 2016 a limpeza da biblioteca estava sendo feita por mutirão em alguns dias na semana. Hoje a limpeza está normalizada, podendo ter melhorado em relação às reivindicações dos usuários. Se não houve melhora, é preciso buscar uma solução

em conjunto com a equipe de limpeza. Como a biblioteca não é climatizada, o problema da poeira se agrava. A solução seria colocar aparelhos de ar condicionado em todos os ambientes da biblioteca, o que manteria o local com menos poeira.

### **Mobiliário**

Os participantes também reclamam do mobiliário antigo e escuro, e de que alguns móveis têm cupins; as cadeiras e mesas são desconfortáveis e algumas estão bambas; as estantes estão enferrujadas, atrapalhando a conservação dos livros. Eles solicitam a troca por mobiliário novo, confortável e ergonômico. Conforme relatado pelos participantes, é preciso consertar e/ou renovar o mobiliário da biblioteca, buscando mais conforto para os estudos por períodos prolongados sem tanto desconforto. Uma solução possível para a ferrugem das estantes seria a pintura, mas se forem detectados outros problemas a solução é a troca das estantes.

### **Aquisição de materiais**

Os participantes reclamam que o acervo é desatualizado na área de Direito, também solicitando a compra de mais livros para os cursos de Engenharia e que seja renovado o acervo da área de Ciências Humanas. Também solicitam que a biblioteca invista em livros de Literatura a fim de enriquecer o acervo, além da divulgação para compra de materiais com maior antecedência e melhor explicação de como funciona o sistema de aquisição.

A aquisição de livros é feita a partir da sugestão dos professores, que são representantes junto à biblioteca e indicam os livros a serem comprados. No último período de compra foi solicitado aos usuários que fizessem suas sugestões no Sistema Pergamum/Sugestões Gerais e essas sugestões foram incluídas na listagem para compra. A verba destinada à aquisição de livros é repartida entre os departamentos e muitas vezes não é suficiente para a compra dos livros adotados por cada professor e para sanar todas as necessidades do usuário. A solução para esse problema seria um aumento da verba destinada à compra de livros impressos e/ou e-

*books* com um número suficiente de acessos simultâneos, além da compra de títulos inexistentes no acervo ou em número insuficiente.

Para melhor explicação do funcionamento do sistema de aquisição, além da reunião periódica com os professores representantes no período de compras, a biblioteca deveria ministrar um treinamento de inserção dos dados para aquisição, uma vez que é normal a troca do professor representante de um ano para o outro.

### **Silêncio**

Os participantes reclamam que o barulho externo atrapalha muito e que os próprios frequentadores não respeitam o silêncio. Conversas nas cabines individuais atrapalham outros usuários e há grupos que estudam no salão conversando em voz alta, além do pessoal da limpeza e servidores que também conversam alto. Solicitam campanhas para incentivar o silêncio na biblioteca e requerem que os servidores peçam silêncio aos usuários quando estiverem falando muito alto. A solução seria a elaboração de campanhas periódicas de conscientização da importância do silêncio, bem como a melhoria no isolamento acústico de alguns ambientes da biblioteca, como as cabines de estudo em grupo, além de uma melhor disposição das mesas de estudo.

### **Busca no Sistema Pergamum, localização de material no acervo e visita orientada**

Os participantes têm dificuldade de usar as ferramentas de busca do sistema. Pensam que o sistema só permite a busca por título e autor e não sabem da sua capacidade de mostrar a disponibilidade do exemplar. Além disso, sentem dificuldade – principalmente os calouros – de localizar o material nas prateleiras. Eles solicitam palestras de apresentação da biblioteca, funcionários com a inscrição “em que posso ajudar?”, pessoas para auxiliar ou vídeo mostrando como funciona a busca de material nas estantes.

A biblioteca tem o Setor de Referência, cuja função é auxiliar e ensinar o aluno a pesquisar e a encontrar o material nas estantes. Talvez falte divulgação do serviço prestado por esse setor. A biblioteca também oferece, no início de cada semestre

letivo, a Visita Orientada, normalmente ministrada aos calouros. Uma forma de minimizar os problemas relatados é oferecer treinamento em Visita Orientada durante todo o período letivo e não apenas aos calouros, mas também aos usuários interessados em saber como funcionam os mecanismos de busca no catálogo da biblioteca. A Visita Orientada tem como função mostrar a utilização do catálogo para busca do material desejado, seja por título, autor, assunto ou outros critérios de pesquisa, além de divulgar os serviços da biblioteca e mostrar como localizar os materiais nas estantes. Outra solução é a criação de tutoriais ensinando a usar o catálogo e a localizar os materiais nas estantes.

## **Banheiro**

Os participantes reclamam que os banheiros estão em constante manutenção e muitas vezes precisam se deslocar para outro andar para procurar um banheiro em funcionamento. Além disso, relatam que muitos banheiros são interditados e os sanitários estão danificados, além de reclamarem de má conservação, sujeira e falta papel higiênico e papel-toalha. Eles solicitam a conclusão da manutenção dos banheiros.

Em 2012 os banheiros da biblioteca passaram por uma reforma e após esta começaram a apresentar diversos problemas de hidráulica e entupimento, necessitando de manutenções constantes. A solução para esse problema é uma reforma que sane os problemas em definitivo. Quanto à má conservação, com a normalização da limpeza na biblioteca esse problema pode ter sido sanado, sendo necessário fazer as verificações e, caso a manutenção da limpeza não seja satisfatória, verificar os motivos e buscar uma solução junto à empresa terceirizada que presta o serviço de limpeza.

## **Cabines**

Os participantes se queixam de que as cabines de estudos individuais são poucas, as salas de estudos individuais parecem presídios e as salas de estudos são sujas e

quebradas. Solicitam melhoria nas áreas de estudos, com salas dotadas de mesas separadas por baias e mudança nas regras de uso das cabines de estudo em grupo.

É necessária uma reforma nas cabines de estudo em grupo e individuais, bem como o aumento do número de mesas de estudo individuais. A mudança das normas de utilização das cabines de estudo em grupo deve ser precedida de um estudo da real necessidade de alterações.

### **Computadores e laboratório de informática**

Os participantes reclamam que os computadores são antigos, lentos e que há poucas unidades funcionando tanto no laboratório de informática quanto nos terminais de consulta. Solicitam revisão e instalação de novos computadores, e ampliação do tempo de utilização do laboratório de informática.

Alguns computadores do laboratório e dos terminais de consulta são antigos. É preciso que se tenha uma revisão desses computadores e verificar a real necessidade de manutenção ou de troca, a fim de evitar a lentidão relatada e os constantes defeitos que paralisam o equipamento. Nas regras atuais de uso do laboratório de informática não consta o tempo de utilização.

### **Bebedouro**

Os participantes reclamam que os bebedouros estão sempre com problemas, quebrados e não gelam a água, e solicitam mais bebedouros que funcionem e com água gelada. Os problemas com os bebedouros, alguns referentes às instalações hidráulica e elétrica, vêm se verificando desde 2012, após a reforma dos banheiros. É preciso resolver os problemas hidráulicos e elétricos, além de verificar se os bebedouros podem ser consertados e, caso não possam, providenciar novos bebedouros.

## **Empréstimo**

Os participantes pedem aumento do prazo de empréstimo e mais tempo para renovação e devolução. Julgam injusto que o estudante cotista tenha mais tempo para ficar com o livro emprestado e reduzida a quantidade de livros que podem ser retirados em cada empréstimo.

Hoje o empréstimo da biblioteca é regido pela Resolução Nº 50/2010 – Normas para Empréstimos de Livros nas Bibliotecas da Ufes, e os alunos de graduação e servidores técnico-administrativos podem tomar por empréstimo 3 (três) livros de cada vez, por 14 (quatorze) dias. Não havendo pedido(s) de reserva para o(s) livro(s), o usuário pode renovar o empréstimo por igual período. Os alunos provenientes do sistema de cotas podem tomar por empréstimo até 3 (três) livros por 60 (sessenta) dias e não havendo pedido(s) de reserva para o(s) livro(s) emprestado(s), poderão renovar o empréstimo por igual período. Já os docentes e alunos de pós-graduação podem tomar por empréstimo até 5 (cinco) livros de cada vez, por 21 (vinte e um) dias, e caso não haja pedido(s) de reserva para o(s) livro(s) emprestado(s), poderão renovar o empréstimo por igual período (CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO Espírito Santo, acesso em 5 maio 2016).

A direção da BC encaminhou ao CUn, no final de 2015, um Projeto de Resolução pedindo alteração da Resolução Nº 50. Segundo a proposta, todos os usuários do SIB/Ufes poderão tomar por empréstimo 5 (cinco) exemplares do acervo do SIB, pelo prazo máximo de 21 (vinte e um) dias, renovável por igual período, a contar da data da renovação, desde que: a obra emprestada não esteja em atraso; o usuário não tenha débitos com o SIB; e não haja pedidos de reserva para o exemplar. Para os alunos cadastrados no Programa de Assistência Estudantil (Proaes) e os alunos dos cursos de Educação do Campo e Licenciatura Intercultural Indígena (Prolind), o prazo máximo para o empréstimo será de 30 (trinta) dias, com possibilidade de renovação por igual período, a contar da data da renovação, desde que: a obra emprestada não esteja em atraso; o usuário não tenha débitos com o SIB; e não haja pedidos de reserva para o exemplar (PROJETO..., 2015).

A aprovação da proposta pelo CUn sanará as questões apresentadas pelos participantes da pesquisa.

### **Tomadas**

Muitos participantes reclamam que a biblioteca oferece poucas tomadas, das quais algumas estão com problemas (mau contato, soltas e com tampas quebradas), solicitando que aumente o número de tomadas. A princípio a biblioteca pode solicitar o conserto das tomadas com defeito, mas para o aumento da quantidade, pode ser preciso reformar a instalação elétrica.

### **Sinalização**

Outra reclamação dos participantes diz respeito à falta de sinalização. Eles também acham que a sinalização nas prateleiras deveria ser mais eficiente e clara. Pedem melhorias e também que seja instalada sinalização nos espaços da biblioteca, bem como que seja sinalizada a localização do bicicletário, para evitar que se utilizem as árvores e plantas em frente à biblioteca para fixação das bicicletas. Realmente existe uma falha na sinalização dos espaços da biblioteca, reduzida aos nomes dos setores fixados nas portas, com o horário de funcionamento, e algumas sinalizações de saída. Não há indicações da localização de cada setor, devendo ser elaborado um projeto de sinalização adequada, para que os usuários não fiquem perdidos no espaço da biblioteca. Esse projeto também deverá conter a sinalização do bicicletário.

Com o remanejamento constante de livros, nem sempre a sinalização das prateleiras é refeita. Uma das soluções propostas é que essa sinalização seja feita com manta magnética aderente às prateleiras de aço, de modo a permitir sua realocação no momento do remanejamento do livro. Outra solução é a disposição de placas indicando as numerações das estantes e o local de cada acervo.

### **Guarda-volumes**

Os participantes relatam que os guarda-volumes maiores estão fechados por problemas com chave e/ou fechadura e nos outros não cabem mochilas. Reclamam

também de cupins nos guarda-volumes, solicitando melhorias e manutenção. Os guarda-volumes vêm apresentando problemas há algum tempo, já tendo sido substituídas as chaves e fechaduras diversas vezes. O número de armários maiores é pequeno e, diante do problema dos cupins, sugere-se a troca por armários de aço e de maior tamanho.

### ***Wi-Fi***

Os participantes reclamam da recorrente oscilação da rede *Wi-Fi*, dos problemas de funcionamento e do despreparo dos servidores para dar instruções, solicitando uma melhor cobertura do *Wi-Fi*. A responsabilidade pelo *Wi-Fi* é do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI). Os problemas devem ser relatados aos responsáveis para que possam apresentar uma solução. Também é necessário capacitar os servidores para instruírem os usuários.

### **Acesso para portadores de necessidades especiais**

Os participantes reclamam que o elevador não funciona e acaba limitando o acesso de deficientes físicos. Queixam-se também de que a arquitetura da biblioteca não favorece a acessibilidade de pessoas com deficiência e o seu entorno dificulta o acesso ao prédio, com rampas íngremes e esburacadas. Eles pedem melhorias no piso para acesso de cadeirantes e outras pessoas com mobilidade reduzida, mediante a adequação física em termos de acessibilidade. A biblioteca também dispõe de banheiros para deficientes físicos e de um terminal de consulta no térreo, que pode ser utilizado por cadeirantes. A solução para os problemas relatados é a elaboração de um projeto de adequação das instalações da biblioteca para o acesso a portadores de necessidades especiais.

### **Sala de projeção**

A sala de projeção encontra-se indisponível para utilização porque o ar-condicionado central não funciona. Essa é outra demanda dos participantes, que solicitam a substituição do aparelho, muito antigo, para o qual não existe reparo. Em 2012 o piso

da sala passou a ser emborrachado e desde então o cheiro da borracha fica insuportável quando o ar-condicionado não está ligado. Outro motivo da necessidade do equipamento é a pouca ventilação da sala. A solução reside na instalação de um condicionador de ar novo e na troca do piso para melhor conforto na utilização da sala.

## **Outros**

Os participantes solicitam que a biblioteca invista na conservação dos materiais e que se divulguem os serviços oferecidos. Reivindicam um café ou lanchonete perto da biblioteca, e que no Setor de Periódicos haja revistas como *Veja* e *Isto É*, e jornais de circulação nacional, bem como o envio por *e-mail* dos avisos da biblioteca aos usuários. De fato, a biblioteca investe na conservação dos materiais, haja vista a sua Seção de Conservação, mas a falta de climatização do acervo e a constante utilização dos materiais, além de outros agentes causadores de danos ao acervo dificultam a sua conservação.

Para melhor divulgação dos serviços da biblioteca podem-se usar as redes sociais, elaborar um guia da biblioteca e publicar no *Jornal Informa*, voltado à divulgação das atividades de pesquisa, ensino e extensão da Ufes. A instalação de um café ou lanchonete requer um estudo prévio de viabilidade. A biblioteca recebe por doação as revistas *Isto É* e *Veja*, mas não assina os jornais de circulação nacional porque as editoras não apresentam a documentação comprobatória necessária à licitação. O Sistema Pergamum dispõe do mecanismo de envio de mensagens eletrônicas aos usuários cadastrados, e os *e-mails* de avisos da biblioteca podem ser encaminhados via sistema.

Em 2013, Jhonathan Cavalcante da Costa elaborou uma pesquisa avaliando a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da UFES, utilizando o método Servqual. Alguns dos problemas relatados nesta pesquisa também foram apresentados por ele, como iluminação, ventilação, bebedouros, banheiro, *Wi-Fi*, mobiliário, silêncio e empréstimo. É preciso que ações efetivas de melhoria sejam praticadas visando à qualidade dos serviços.

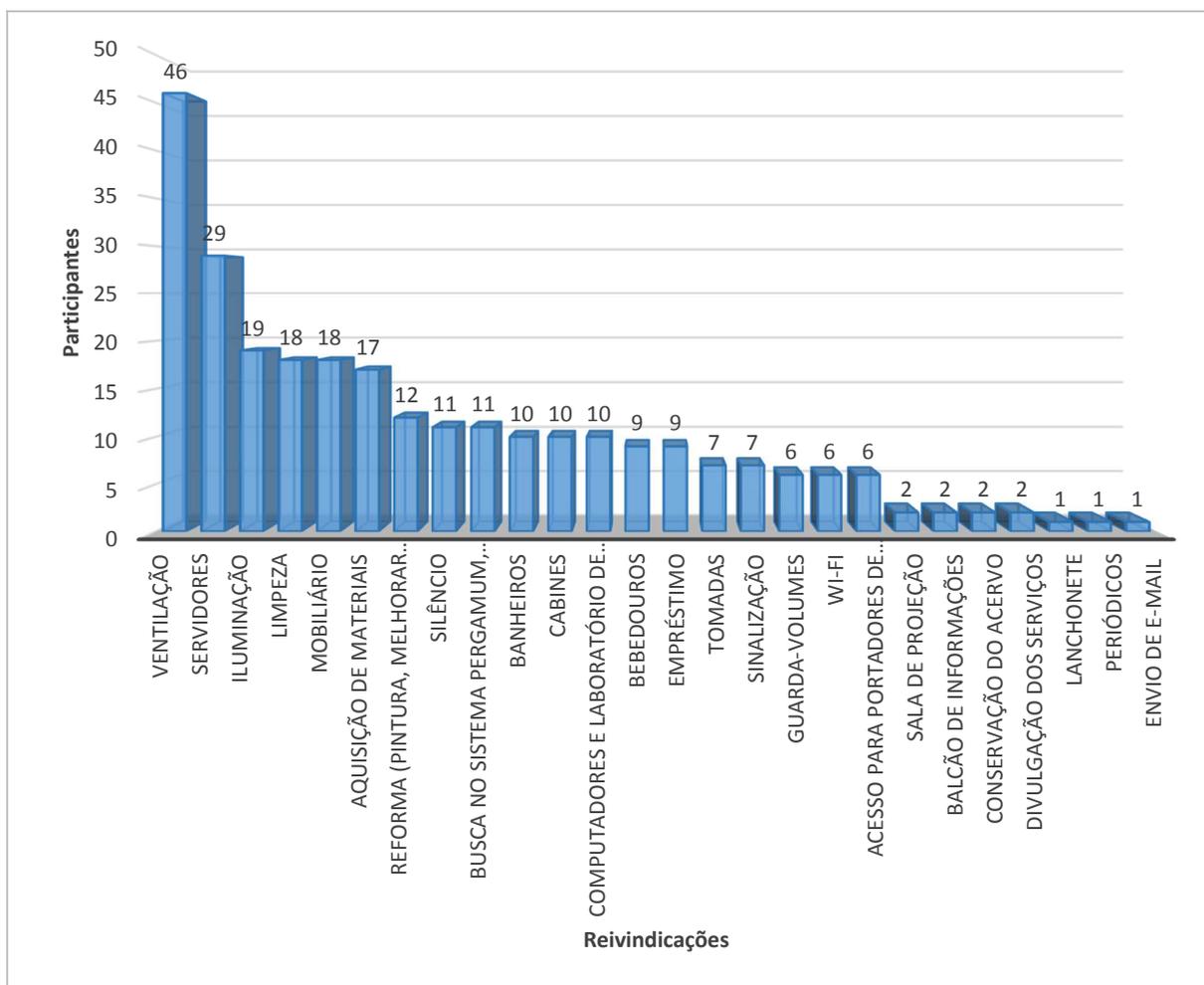


Gráfico 6 – Reivindicações dos participantes

#### 4.4.3 Eficiência

Os indicadores de desempenho a seguir medem a eficiência dos recursos e serviços da BC.

##### 4.4.3.1 Coleção

##### B.3.1.1 Custo por uso da coleção

O total de recursos investidos na aquisição de material da BC em 2014 foi de R\$ 780.147,00 (Tabela 33) e em 2015 foi de R\$ 362.403,93 (Tabela 34). Em 2015 o SIB/Ufes não recebeu recursos para compra de livros impressos, daí a diferença em relação ao ano anterior.

Tabela 33 – Recursos investidos na aquisição de material bibliográfico para a BC em 2014

<b>Material</b>	<b>Despesa R\$</b>
Assinaturas de bases de dados, revistas e jornais	66.164,00
Livros eletrônicos	237.273,00
Livros impressos	476.710,00
<b>Total</b>	<b>780.147,00</b>

Fonte: Universidade Federal do Espírito Santo (2016); Verbas... (2014).

Tabela 34 - Recursos investidos na aquisição de material bibliográfico para a BC em 2015

<b>Material</b>	<b>Despesa R\$</b>
Assinaturas de bases de dados, revistas e jornais	102.609,98
Livros eletrônicos	259.793,95
<b>Total</b>	<b>362.403,93</b>

Fonte: Universidade Federal do Espírito Santo (2016).

Em 2014, a despesa com servidores foi de R\$ 4.380.578,04 e com bolsistas, R\$ 81.600,00, totalizando R\$ 4.462.178,04 o custo de pessoal (Tabela 37).

Tabela 35 – Despesa com servidores em 2014

<b>Despesa com servidores em um mês</b>	<b>Despesa com servidores em um ano</b>
365.048,17 <sup>12</sup>	4.380.578,04

Fonte: Brasil (acesso em 24 set. 2015).

Tabela 36 – Despesa com bolsistas em 2014

<b>Valor mensal da bolsa</b>	<b>Número de bolsistas</b>	<b>Despesa com bolsista em um ano</b>
400,00	17	81.600,00

Tabela 37 - Despesa com pessoal em 2014

<b>Despesa com servidores</b>	<b>Despesa com bolsista</b>	<b>Despesa com pessoal</b>
4.380.578,04	81.600,00	4.462.178,04

<sup>12</sup> Dados com base nos salários de março de 2015 dos servidores da Biblioteca Central. Os dados foram retirados do Portal da Transparência, que apresenta os salários de seis meses, e a pesquisadora coletou os dados mais próximos aos salários recebidos pelos servidores em 2014. <http://www.portaldatransparencia.gov.br/servidores/Servidor-ListaServidores.asp>

Em 2015, o custo médio com servidores foi de R\$ 4.401.232,38 e com bolsistas, de R\$ 81.600,00, totalizando R\$ 4.482.832,38 o custo de pessoal (Tabela 41).

Tabela 38 – Despesa média mensal com servidores

<b>Despesa com servidores em março/2015</b>	<b>Despesa com servidores em agosto/2015</b>	<b>Média de despesa com servidores</b>
365.048,17	368.490,56	366.769,37

Fonte: Brasil (acesso em 24 set. 2015).

Tabela 39 – Despesa média com servidores em 2015

<b>Média de despesa com servidores</b>	<b>Despesa com servidores em um ano</b>
366.769,37	4.401.232,38

Tabela 40 – Despesa com bolsistas em 2015

<b>Valor mensal da bolsa</b>	<b>Número de bolsistas</b>	<b>Despesa com bolsistas em um ano</b>
400,00	17	81.600,00

Tabela 41 – Despesa com pessoal em 2015

<b>Despesa média com servidores</b>	<b>Despesa com bolsista</b>	<b>Despesa com pessoal</b>
4.401.232,38	81.600,00	4.482.832,38

A despesa corrente da BC com aquisição de material e pessoal em 2014 foi de R\$ 5.242.325,04 e em 2015, de R\$ 4.845.236,31, conforme a Tabela 42.

Tabela 42 - Despesa corrente total em 2014 e 2015

<b>Ano</b>	<b>Despesa com aquisição R\$</b>	<b>Despesa com pessoal R\$</b>	<b>Despesa corrente total</b>
2014	780.147,00	4.462.178,04	5.242.325,04
2015	362.403,93	4.482.832,38	4.845.236,31

Fonte: Verbas... (2014); Brasil (acesso em 24 set. 2015).

A BC atendeu a 937.841 acessos/*downloads* em 2014 e 89.164 em 2015 (Quadro 17). O número menor em 2015 se justifica pela indisponibilidade das estatísticas do Portal de Periódicos da CAPES no momento da pesquisa.

Em 2014 houve 77.939 empréstimos, e em 2015, 58.499 (Tabela 43). A provável explicação do número maior em 2014 é que nesse ano a greve dos servidores técnico-administrativos foi menor (15 semanas) que a de 2015 (20 semanas).

Em 2014 o uso da coleção da BC também foi maior (1.015.780) que em 2015 (47.663), conforme se pode ver na Tabela 43, por causa da greve dos servidores técnico-administrativos, mas a indisponibilidade das estatísticas do Portal de Periódicos da CAPES no momento da pesquisa também concorre para essa redução em 2015.

Tabela 43 – Uso da coleção em 2014 e 2015

<b>Ano</b>	<b>Empréstimo</b>	<b>Downloads</b>	<b>Total</b>
2014	77.939	937.841	1.015.780
2015	58.499	89.164	147.663

Fonte: Pergamum (s.d.); Universidade Federal do Espírito Santo (2016).

O custo por uso da coleção em 2014 foi de R\$ 5,16 e em 2015, de R\$ 32,81 (Tabela 44). A diferença de valores se explica pela falta das estatísticas do Portal de Periódicos Capes de 2015.

O custo por uso da coleção pode diminuir, com a promoção dos serviços oferecidos aos usuários. Para tanto é preciso divulgar os serviços, além de ofertar outros treinamentos, além dos já ofertados, para melhor utilização dos serviços, o que livrará os recursos da biblioteca da subutilização e os usuários de ficarem perdidos entre o espaço físico e o espaço virtual (RIBEIRO; REIS; SILVA, 2008), além de promover um melhor custo-eficiência.

Tabela 44 – Custo total da BC por uso da coleção

<b>Ano</b>	<b>Despesa corrente total R\$</b>	<b>Uso da coleção</b>	<b>Custo por uso da coleção R\$</b>
2014	5.242.325,04	1.015.780	5,16
2015	4.845.236,31	147.663	32,81

### B.3.1.2 Custo de aquisição por uso da coleção

Conforme a Tabela 45, o custo de aquisição por uso da coleção em 2014 foi de R\$ 0,77 e em 2015, de R\$ 2,45. Como o objetivo do indicador é avaliar o custo de aquisição da coleção da biblioteca e o cumprimento de sua eficácia em desenvolver a coleção, verificamos que em 2014 o custo de aquisição por uso da coleção teve eficácia maior do que em 2015.

Tabela 45 – Custo de aquisição por uso da coleção em 2014 e 2015

<b>Ano</b>	<b>Custo com aquisição R\$</b>	<b>Uso da coleção</b>	<b>Custo de aquisição por uso da coleção R\$</b>
2014	780.147,00	1.015.780	0,77
2015	362.403,93	147.663	2,45

### B.3.1.3 Custo por *download*

O custo por *download* de recurso eletrônico em 2014 foi de R\$ 0,32 e em 2015, de R\$ 4,06 (Tabela 46). Como a estatística do Portal de Periódicos da Capes não estava disponível o custo por *download* de recurso eletrônico em 2015 teve valor maior e a eficiência de custo para recurso eletrônico em 2014 foi melhor.

Tabela 46 – Custo por *download* em 2014 e 2015

<b>Ano</b>	<b>Custo com recurso eletrônico R\$</b>	<b>Downloads</b>	<b>Custo por <i>download</i> R\$</b>
2014	303.437,00	937.841	0,32
2015	362.403,93	89.164	4,06

### B.3.2.2 Mediana do tempo de processamento de documentos

Os procedimentos técnicos do SIB/Ufes, centralizados e praticados na BC, são organizados da seguinte forma: a Seção de Aquisição processa a compra dos materiais bibliográficos. Quando estes chegam, são conferidos com a nota fiscal. Em seguida, os dados da compra são lançados no Sistema Pergamum (número de nota fiscal e valor do item). Após esse procedimento, o material é carimbado, magnetizado.

É fixada a etiqueta de identificação do pedido no sistema e o material é encaminhado à Seção de Processamento Técnico, onde se verifica, primeiramente, se ele tem cadastro no acervo. Caso não o tenha, procede-se à catalogação, indexação e classificação do material. Após esses procedimentos o item é encaminhado ao Controle Bibliográfico para que seja gerado o exemplar e fixada a etiqueta de identificação do material para ser guardado nas estantes. Depois dessas fases, o material é encaminhado à Seção de Referência para acondicionamento nas estantes e disponibilização ao usuário.

Em 2015, a equipe responsável pelos procedimentos técnicos do SIB/Ufes era formada por 15 servidores (Quadro 23).

<b>Seção</b>	<b>Número de servidores</b>
Aquisição	2
Processamento técnico	8
Controle bibliográfico	5
<b>Total</b>	<b>15</b>

Quadro 23 – Quantidade de servidores que executa procedimentos técnicos por seção

A BC teve uma mediana de tempo de processamento de documentos de 65 dias (Tabela 47), número maior que o das bibliotecas analisadas por Poll e Boekhorst (2007), cuja quantidade de dias de processamento variou de 17 a 56 (Quadro 24). Essa variação pode se dar pelo número de trabalhadores no processo e pelos procedimentos nele adotados.

Em fevereiro de 2015 o Sistema Pergamum foi atualizado e o tempo de processamento de documentos da BC pode ter sofrido influência dessa atualização, que demandou alguns ajustes. De fato, notou-se certa lentidão do sistema para alguns procedimentos após a atualização, além da greve dos servidores técnico-administrativos e da constante mobilidade de servidores do setor para setores de atendimento.

É preciso uma reestruturação dos processos técnicos do SIB/Ufes, revisando-se os fluxos de trabalho e fixando-se metas passíveis de serem alcançadas, além da participação em outras redes de cooperação bibliográfica, a fim de diminuir o tempo

de processamento dos materiais bibliográficos, que hoje é centralizado. A descentralização dos processos técnicos também figura como possível meio para que aumente o número de materiais processados.

Tabela 47 – Mediana do tempo de processamento de documentos em dias no ano de 2015

<b>Md</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>
65	0	201

<b>Biblioteca</b>	<b>Dias</b>
<i>Leeds Metropolitan University</i>	56
Biblioteca Pública em Münster, Alemanha (1999) – antes da reestruturação	43
Projeto de <i>Benchmarking</i> Sueco	28
Biblioteca Pública em Münster, Alemanha (2000) – após a reestruturação	26
<i>Columbus Metropolitan Biblioteca, Ohio</i>	17
Bibliotecas Universitárias Polonesas	17

Quadro 24 - Tempo de processamento técnico em bibliotecas pelo mundo

Fonte: Poll e Boekhorst (2007).

#### 4.4.3.2 Funcionários

#### B.3.3.1 Equipe de atendimento ao usuário como porcentagem da equipe total

Em 2015 a BC dispunha de 30 servidores que trabalhavam 6 horas por dia no atendimento ao usuário e 22 servidores que trabalhavam pelo período de 1 hora. O FTE total de servidores no atendimento era de 52.520 FTE (Tabela 48).

Tabela 48 – FTE de servidores no atendimento ao usuário

<b>Número de servidores</b>	<b>Horas de trabalho</b>	<b>FTE</b>
30	6h	46.800
22	1h	11.440
<b>Total</b>		<b>52.520</b>

No ano de 2015 a BC tinha 55 servidores, sendo 52 com carga horária de 6 horas por dia e três servidores trabalhando 8 horas por dia, por ter chefia, num total de 87.360 FTE (Tabela 49).

Tabela 49 – FTE total de servidores

<b>Número de servidores</b>	<b>Horas de trabalho</b>	<b>Semanas</b>	<b>FTE</b>
3	8h	52	6.240
52	6h	52	81.120
<b>Total</b>			<b>87.360</b>

A porcentagem de servidores da BC no atendimento em relação à equipe total é de 60% (Tabela 50). A prioridade da biblioteca é o atendimento, uma vez que quase todos servidores fazem atendimento ao público, mesmo aqueles voltados aos procedimentos técnicos. Isso demonstra que a biblioteca tem envidado esforços nesse sentido, o que é de fato necessário, já que a visão da biblioteca é alcançar reconhecimento na prestação de serviços à comunidade universitária e à sociedade em geral.

Tabela 50 – Porcentagem de equipe no atendimento ao usuário

<b>Pessoal no atendimento ao usuário FTE</b>	<b>Total de pessoal FTE</b>	<b>Equipe no atendimento ao usuário %</b>
52.520	87.360	60

### B.3.3.3 Proporção de despesas com pessoal e gastos com aquisição

Esse indicador tem como objetivo relacionar os custos de aquisição aos custos com pessoal, a fim de avaliar se a biblioteca investe uma parte relevante das receitas na coleção. Conforme Poll e Boekhorst (2007), a proporção de despesa com servidores e gasto com aquisição das bibliotecas universitárias finlandesas é de US\$ 0,50 e o Projeto de Benchmarking Alemão BIX, de US\$ 0,55. Conforme a Tabela 51, a proporção de despesa com servidores e gasto com aquisição em 2014 foi de R\$ 0,18 e em 2015 o valor foi ainda menor, R\$ 0,08 (Quadro 25). Isso mostra que a receita da biblioteca é investida mais em pessoal do que na coleção e a proporção de despesa com servidores e gasto com aquisição é bem menor. Em comparação com as bibliotecas citadas por Poll e Boekhorst, a universidade precisa investir mais na aquisição de materiais para a coleção da biblioteca.

Tabela 51 – Custo com aquisição de material e pessoal 2014 e 2015

<b>Ano</b>	<b>Custo com aquisição de material para a BC R\$</b>	<b>Custo com servidores R\$</b>	<b>Proporção de despesas com servidores e gastos com aquisição R\$</b>
2014	780.147,00	4.380.578,04	0,18
2015	362.403,93	4.401.232,02	0,08

Fonte: Verbas..., 2014; Brasil, acesso em 24 set. 2015; Pergamum (s.d.); Universidade Federal do Espírito Santo, 2016.

<b>Bibliotecas universitárias</b>	<b>US\$</b>
Bibliotecas universitárias finlandesas	0,50
Projeto de Benchmarking Alemão BIX - Universidades: Sistemas de Dois Níveis	0,55

Quadro 25 – Proporção de despesas com pessoal e gastos com aquisição em bibliotecas universitárias

Fonte: Poll e Boekhorst (2007).

### B.3.3.5 Produtividade do funcionário em serviços de empréstimos

O número de servidores no serviço de empréstimo em 2015 foi 11, com 10.560 FTE (Tabela 52). O cálculo do FTE dos servidores de empréstimo baseou-se nas semanas em que a biblioteca ficou aberta para empréstimo em 2015. Tendo em vista a greve dos servidores técnico-administrativos, que durou 20 semanas, tempo durante o qual a biblioteca ficou fechada, o cálculo do FTE foi baseado em 32 semanas.

Tabela 52 – FTE de servidores da Seção de Empréstimo e da Seção da Multimeios

<b>Seção</b>	<b>Número de servidores</b>	<b>Horas de trabalho</b>	<b>Semanas de trabalho</b>	<b>FTE</b>
Empréstimo	9	6h	32	8.640
Multimeios	2	6h	32	1.920
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>6h</b>	<b>32</b>	<b>10.560</b>

A produtividade dos servidores em serviço de empréstimo/devolução é de 11 operações de empréstimos/devolução por hora trabalhada (Tabela 53). Consideramos que a produtividade do serviço não é alta.

Tabela 53 – Produtividade dos servidores em serviço de empréstimo/devolução

<b>Empréstimos e devoluções</b>	<b>Pessoal da Seção de Empréstimo FTE</b>	<b>Produtividade dos servidores em serviço de empréstimo/devolução</b>
117.497	10.560	11

Fonte: Pergamum (s.d.).

### B.3.3.6 Custo de funcionários por título catalogado

A biblioteca teve uma despesa com os servidores da Seção de Processamento Técnico em 2015 de R\$ 72.635,01 por mês (Tabela 54) e R\$ 871.620,12 por ano (Tabela 55).

Tabela 54 – Despesa média mensal com servidores da Seção de Processamento Técnico

<b>Número de servidores</b>	<b>Despesa com servidores março/2015</b>	<b>Despesa com servidores agosto/2015</b>	<b>Despesa com servidores MED</b>
8	R\$ 72.391,83	R\$ 72.878,18	R\$ 72.635,01

Fonte: Brasil (acesso em 24 set. 2015).

Tabela 55 – Despesa média com servidores da Seção de Processamento Técnico em 2015

<b>Despesa com servidores MED</b>	<b>Despesa média com servidores em um ano</b>
R\$ 72.635,01	R\$ 871.620,12

O FTE foi utilizado para calcular o número total de horas consumidas pelos servidores na produção de descrições bibliográficas. A carga horária dos servidores era de 6 horas por dia, mas pela constante mobilidade para os setores de atendimento ao usuário, foi estimado um período de 5 horas por dia no setor. Em 2015, três servidores do setor aderiram à greve dos servidores técnico-administrativos, o que redundou em menos semanas de trabalho. O tempo empregado pelos servidores do processamento técnico na produção de descrição bibliográfica foi de 8.900 FTE (Tabela 56).

Tabela 56 – FTE de servidores da Seção de Processamento Técnico na produção de descrições bibliográficas

<b>Número de servidores</b>	<b>Horas de trabalho</b>	<b>Semanas de trabalho</b>	<b>FTE</b>
5	5h	52	6.500
3	5h	32	2.400
<b>Total</b>			<b>8.900</b>

Como o indicador solicita, o custo por hora de trabalho foi calculado com base nos salários durante o período de amostragem, e dividido pelo tempo de trabalho regular do pessoal, que por sua vez foi calculado com base no FTE. O tempo de trabalho regular foi de 10.680 FTE (Tabela 57) e o custo por hora trabalhada foi de R\$ 81,61 (Tabela 58).

Tabela 57 – FTE do tempo regular de trabalho dos servidores da Seção de Processamento Técnico

<b>Número de servidores</b>	<b>Horas de trabalho</b>	<b>Semanas de trabalho</b>	<b>FTE</b>
8	6h	52	10.680

Tabela 58 – Custo por hora trabalhada dos servidores da Seção de Processamento Técnico

<b>Despesa média com servidores em um ano</b>	<b>FTE</b>	<b>Custo por hora trabalhada</b>
R\$ 871.620,12	10.680	R\$ 81,61

O custo de servidores na produção de descrições bibliográficas por título catalogado na BC em 2015 foi de R\$ 168,99 (Tabela 59). Morris et al. (2000) relatam que o custo médio para catalogar um título na Biblioteca da Universidade Estadual de Iowa em 1997-1998 foi de US\$ 16,25 (R\$ 57,7513). O custo por título catalogado da BC foi menos eficiente na prática dos processos, em comparação com a Biblioteca da Universidade Estadual de Iowa.

Para diminuir o custo por título catalogado é preciso aumentar o número de títulos catalogados. Para isso, é preciso, como relatado no indicador “B.3.2.2 Mediana do tempo de processamento de documentos”, uma reestruturação dos processos

---

13 Valor com base no dólar do dia 25/4/2015: R\$ 3,5542

técnicos do SIB/Ufes, com a fixação de metas passíveis de serem alcançadas, a fim de diminuir o tempo de processamento dos materiais, como também aumentar o número de títulos catalogados.

Tabela 59 - Custo de servidores por título catalogado em 2015

<b>FTE de servidores na produção de descrições bibliográficas</b>	<b>Custo por hora trabalhada R\$</b>	<b>Títulos catalogados</b>	<b>Custo de servidores por título catalogado R\$</b>
8.900	81,61	4.298	168,99

#### 4.4.3.3 Geral

##### B.3.4.1 Custo por usuário

O custo total com aquisição de materiais e pessoal em 2015 foi de R\$ 4.845.236,31 (Tabela 60).

Tabela 60 – Custo com aquisição de material e pessoal em 2015

<b>Custo com aquisição de material para a BC R\$</b>	<b>Custo com pessoal R\$</b>
362.403,93	4.482.832,38
<b>Custo Total: R\$ 4.845.236,31</b>	

Fonte: Verbas... (2014); Brasil (acesso em 24 set. 2015).

Conforme a Tabela 61, o custo do serviço da biblioteca relacionado com o número de usuários em 2015 foi R\$ 222,43.

Tabela 61 – Custo por usuário em 2015

<b>Despesa corrente total (R\$)</b>	<b>Número de pessoas a serem atendidas</b>	<b>Número de pessoas na amostra</b>	<b>Número de pessoas que usaram a biblioteca</b>	<b>Custo por usuário (R\$)</b>
4.845.236,31	28.000	572	445	222,43

##### B.3.4.2 Custo por visita à biblioteca

Conforme o Quadro 27, as visitas físicas à BC em 2015 foram 108.000 e as visitas virtuais, 155.319, totalizando 263.319 visitas.

<b>Visitas virtuais ao catálogo</b>	<b>Recursos eletrônicos acessos/downloads</b>	<b>BDTD acessos</b>	<b>Total de visitas virtuais</b>
62.410	89.164	3.745	155.319

Quadro 26 – Total de visitas virtuais em 2015

Fonte: Pergamum (s.d.); Universidade Federal do Espírito Santo (2016); Ibict (acesso em 31 maio 2016).

<b>Visitas físicas</b>	<b>Visitas virtuais</b>	<b>Total de visitas</b>
108.000	155.319	263.319

Quadro 27 – Total de visitas físicas e virtuais em 2015

Fonte: Pergamum (s.d.); Universidade Federal do Espírito Santo (2016).

O custo por visita à biblioteca em 2015 foi de R\$ 18,40, conforme a Tabela 62. O custo da biblioteca pode diminuir por meio da divulgação dos seus serviços, e da melhoria tanto dos serviços oferecidos quanto das instalações da biblioteca. Tais estratégias atrairão mais usuários, com maior utilização dos serviços virtuais.

Tabela 62 – Custo por visita à BC em 2015

<b>Despesa corrente da biblioteca R\$</b>	<b>Total de visitas</b>	<b>Custo por visita à biblioteca R\$</b>
4.845.236,31	263.319	18,40

#### 4.4.4 Potenciais e Desenvolvimento

Os indicadores a seguir medem a entrada da biblioteca em áreas de serviços e de recursos emergentes e sua capacidade de obter financiamento suficiente para o desenvolvimento.

##### 4.4.4.1 Funcionários

##### B.4.2.1 Quantidade de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos

Em 2015 a Biblioteca contava com seis servidores e um bolsista, que prestavam serviços eletrônicos, num total de 10.400 FTE (Tabela 63).

Tabela 63 – FTE de pessoal que presta serviços eletrônicos

<b>Pessoal</b>	<b>Pessoal que presta serviços eletrônicos</b>	<b>Horas semanais de trabalho</b>	<b>Semanas</b>	<b>FTE</b>
Servidor	6	30h	52	9.360
Bolsista	1	20h	52	1.040
<b>Total</b>				<b>10.400</b>

Em 2015 a BC dispunha, em sua equipe, de 72 pessoas, com um total de 105.040 FTE (Tabela 64).

Tabela 64 – FTE de pessoal da BC

<b>Pessoal</b>	<b>Horas semanais de trabalho</b>	<b>Semanas</b>	<b>FTE</b>
3	40h	52	6.240
52	30h	52	81.120
17	20h	52	17.680
<b>Total FTE</b>			<b>105.040</b>

Em 2015 o percentual de funcionários da BC que prestavam serviços eletrônicos era de 10% (Tabela 65), significando que a biblioteca tem investido em pessoal que prestam serviços eletrônicos.

Tabela 65 – Percentual de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos

<b>Servidores que prestam serviços eletrônicos FTE</b>	<b>Total de servidores da BC FTE</b>	<b>Percentual de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos %</b>
10.400	105.040	10

#### B.4.2.2 Quantidade de horas de presença por funcionário em aulas formais de treinamento

Em 2014,<sup>14</sup> 29 servidores da BC (Quadro 29) participaram de 23 cursos oferecidos pelo Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DDP). Conforme o Quadro 28,

14 Por causa da greve dos servidores técnico-administrativos em 2015, foram ofertados poucos cursos pelo DDP. Como normalmente os cursos são ofertados no período em que os servidores se encontravam em greve, os pesquisadores optaram por usar os dados de 2014.

quatro desses cursos eram específicos para a área de biblioteconomia.

Foram 27 horas-aula de formação por servidor. Nas bibliotecas das universidades finlandesas em 2005 85,5% dos funcionários foram treinados em 5.889 dias de formação de pessoal, o que daria 4,36 dias (horas calculadas em dia) por funcionário (POLL; BOEKHORST, 2007). Em comparação com as bibliotecas universitárias finlandesas, o número de horas-aula de presença de servidores em aulas formais de treinamento da BC é menor.

Em contrapartida, dentro da potencialidade do planejamento estratégico do SIB/Ufes 2015-2019, está contemplada a capacitação anual da equipe em 20%, tendo como ações estratégicas a sensibilização do público-alvo para a necessidade de capacitação, levantando-se as necessidades de capacitação dos servidores e solicitando-se ao DDP a oferta dos cursos para atendimento das demandas (SEMINÁRIO PES BIBLIOTECA, 2015). Em comparação com essa meta anual de 20%, em 2014 o percentual de servidores capacitados foi 53%, conforme a Tabela 66, uma porcentagem maior do que a meta contemplada no planejamento do SIB/Ufes 2015-2019.

O planejamento, além da porcentagem da equipe anualmente capacitada, também deveria contemplar o número de horas de presença por servidor em aulas formais de treinamento, e a porcentagem da equipe capacitada anualmente deveria ter a meta aumentada, uma vez que em 2014 o número de servidores capacitados foi maior e na porcentagem estipulada, seriam necessários cinco anos para capacitar toda a equipe.

<b>Curso</b>	<b>Horas</b>	<b>Número de servidores participantes</b>	<b>Tipo</b>
XI Encontro dos Profissionais da Área de Secretariado da Ufes	8h	2	Geral
Curso de Português Instrumental a Distância	60h	1	Geral
Curso de Conservação de Material Bibliográfico – Básico	20h	11	Específico
Curso de Conservação de Material Bibliográfico – Avançado	24h	11	Específico

Curso de Elaboração de Planos de Capacitação – ENAP/DDP	28h	1	Geral
Curso de AACR2 em Marc 21	40h	8	Específico
Curso de Elaboração de Editais, Projeto Básico e Termo de Referência	24h	3	Geral
Curso de Sistema de Registro de Preços Consultre/DDP	16h	3	Geral
Curso de Capacitação de Gestores Públicos – One Cursos/DDP	20h	1	Geral
Treinamento para Uso do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto – SER	4h	5	Geral
Seminário Sobre Planejamento de Ações de Capacitação – 2015	4h	1	Geral
Curso de Compras Públicas com Especificação de Materiais Consultre	21h	1	Geral
Curso de Gestão e Fiscalização de Contratos Consultre/DDP	16h	1	Geral
Seminário de Integração dos Servidores	8h	1	Geral
Curso de Fontes de Informação <i>On-line</i>	20h	10	Específico
1º Seminário de Atualização na Carreira	20h	1	Geral
Curso de Ortografia Oficial	20h	1	Geral
Curso de Planilha Eletrônica	20h	2	Geral
Curso de Técnicas de Memorização	20h	1	Geral
Treinamento para Utilização do Portal Administrativo	4h	2	Geral
Curso de Preparação para a Aposentadoria	20h	1	Geral
Curso de Construção de Indicadores de Desempenho e Avaliação de Resultados nas IES	20h	1	Geral
Curso de Negociação e Gestão de Conflitos	30h	1	Geral

Quadro 28 – Cursos frequentados no DDP pelos servidores da BC em 2014

<b>Cargo</b>	<b>Número de participantes em curso</b>
Assistente em Administração	7
Auxiliar em Administração	2
Recepcionista	1
Secretário Executivo	1
Bibliotecário/Documentalista	18
<b>Total</b>	<b>29</b>

Quadro 29 – Participantes em curso por cargo

Tabela 66 – Porcentagem de servidores capacitados em 2014

<b>Servidores em aulas formais</b>	<b>Total de servidores</b>	<b>%</b>
29	55	53

Tabela 67 – Presença em horas de aulas de formação por servidor em 2014

<b>Horas de presença em aulas formais</b>	<b>Total de servidores</b>	<b>Quantidade de presença em horas de aulas de formação por servidor</b>
1467h15	55	27h

#### B.4.2.3 Quantidade de tempo de pessoal gasto em treinamento

A presença em aulas formais contabilizou 1.467 horas (Tabela 67), e o total de horas de trabalho dos servidores da BC é de 87.360 FTE (Tabela 49). O tempo gasto em treinamento de servidores em 2014 foi de 2% do total de horas trabalhadas, conforme a Tabela 68. O objetivo do indicador é avaliar a porcentagem do tempo do pessoal alocado para treinamento formal com a finalidade de melhorar as competências e a ISO 11620 deduz que um percentual mais baixo pode indicar a necessidade de promover a formação de pessoal.

Um dos objetivos da visão do SIB/Ufes é o seu reconhecimento “em nível estadual e nacional como unidade de informação de excelência na gestão dos recursos bibliográficos, na prestação de serviços para a comunidade universitária e à sociedade em geral”. Para tanto, Rodríguez et al. (2014) apontam que a biblioteca deve estar comprometida em centrar seus serviços no usuário, priorizando o tempo e propiciando novos e melhores serviços, e para alcançar esse objetivo deve proporcionar a requalificação e formar continuamente o pessoal para desempenhar o papel necessário que exige a informação.

Tabela 68 – Porcentagem de tempo de servidores da BC gasto em treinamento em 2014

<b>Horas de presença em aulas formais</b>	<b>Total de horas de trabalho (FTE)</b>	<b>Tempo gasto em treinamento de servidores (%)</b>
1.467	87.360	2

15 Foram contabilizadas apenas as horas de cursos de que participaram os servidores no DDP, por causa da dificuldade de se conseguir informações a respeito de capacitações em outros locais.

#### 4.4.5 Resumo dos Indicadores

O Quadro 30 mostra o resumo dos resultados encontrados nos 35 indicadores selecionados para avaliar a Biblioteca Central da Ufes.

Indicador	Total
B.1.1.1 Disponibilidade de títulos	87%
B.1.1.2 Quantidade de títulos solicitados da coleção	88,5% (encontrados)
B.1.1.5 Quantidade de publicações acadêmicas de propriedade da instituição no repositório institucional	12%
B.1.2.2 Quantidade de tempo de recuperação de documentos em acervos fechados	10min
B.1.2.3 Velocidade de empréstimo entre bibliotecas	2 dias e 23 min
B.1.2.4 Quantidade de sucesso de empréstimo entre bibliotecas	100% - Empréstimo entre Bibliotecas 62% - Comutação Bibliográfica
B.1.2.6 Quantidade de materiais raros acessíveis pelo catálogo <i>web</i>	40%
B.1.2.7 Quantidade da coleção rara em condição estável	88%
B.1.3.1 Área de usuários por indivíduo	197m <sup>2</sup> (por 1000 membros da população a ser atendida)
B.1.3.2 Lugares de usuários por indivíduo	24 (por 1000 membros da população a ser atendida)
B.1.3.3 Horas aberta em comparação com a procura	88%
B.1.4.1 Funcionários por indivíduo	3 (por 1000 membros da população a ser atendida)
B.2.1.1 Volume de empréstimos da coleção	0,18
B.2.1.2 Empréstimos por indivíduo	2,5
B.2.1.3 Quantidade de títulos não utilizados	32%
B.2.1.4 Quantidade de recursos eletrônicos baixados por indivíduo	34 (em 2014) 3 (em 2015)
B.2.1.5 Quantidade de <i>downloads</i> por documento digitalizado	163
B.2.2.1 Visita à biblioteca por indivíduo	6
B.2.2.5 Quantidade de atendimentos a usuários em aulas de treinamento por indivíduo	30 (por 1000 membros da população a ser atendida)
B.2.3.1 Quantidade de lugares utilizados por usuários	17%
B.2.4.1 Porcentagem de população-alvo atingida	79%
B.2.4.2 Satisfação do usuário <u>Serviço:</u> Renovação de empréstimo	Média 4,3

Devolução	4,2
Empréstimo	4,2
Emissão de nada-consta	4,1
Reserva	3,9
Catálogo na publicação (ficha catalográfica)	3,8
Treinamento em Fontes de Informação <i>On-line</i>	3,8
Treinamento no Portal de Periódicos da Capes	3,7
Treinamento de Indicadores de Impacto Científico	3,7
Consulta ao catálogo	3,7
Comutação bibliográfica	3,7
Visita orientada	3,7
Treinamento em Gerenciador Bibliográfico Endnote	3,6
Fornecimento de material do acervo de reserva	3,6
Repositório Institucional (RI)	3,6
Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)	3,6
Autoempréstimo	3,6
Reserva do auditório e/ou sala de projeção	3,6
Orientação ao uso de normas da ABNT	3,6
Empréstimo entre bibliotecas	3,5
Orientação em procedimentos de solicitação de ISBN e ISSN	3,5
Orientação na busca de material bibliográfico	3,5
Escritório de Direitos Autorais (EDA)	3,5
Solicitação de material bibliográfico localizado no acervo de Reparos, Encadernação e de Baixa Demanda	3,4
Orientação ao uso do catálogo	3,4
Uso do laboratório de informática	3,2
<i>Wi-Fi</i>	3,1
Copiadora	3,0
<u>Instalação:</u>	
Auditório	3,7
Limpeza	3,6
Sala de projeção	3,6
Silêncio	3,5
Guarda-volumes	3,4
Iluminação	3,3
Espaço para estudo	3,2
Cabine de estudo em grupo	3,2
Sinalização	3,2
Banheiros	3,1
Cabine de estudo individual	3,1
Computadores	2,9
Bebedouros	2,7
Mobiliário	2,7
Ventilação	2,7
Acesso para portadores de necessidades especiais	2,5
<u>Outros:</u>	
Frequência com que o usuário encontra os materiais que procura na BC	3,8

Frequência com que os servidores da BC atendem com prontidão	3,8
Frequência de cordialidade dos servidores da BC	3,7
Frequência com que o usuário solicita ajuda de um servidor da BC	2,7
Satisfação com o horário de atendimento da BC	4,1
B.3.1.1 Custo por uso da coleção	R\$ 5,16 (em 2014) R\$ 32,81 (em 2015)
B.3.1.2 Custo de aquisição por uso da coleção	R\$ 0,77 (em 2014) R\$ 2,45 (em 2015)
B.3.1.3 Custo por <i>download</i>	R\$ 0,32 (em 2014) R\$ 4,06 (em 2015)
B.3.2.2 Mediana do tempo de processamento de documentos	65
B.3.3.1 Equipe de atendimento ao usuário como porcentagem da equipe total	60%
B.3.3.3 Proporção de despesas com pessoal e gastos com aquisição	R\$ 0,18 (em 2014) R\$ 0,08 (em 2015)
B.3.3.5 Produtividade do funcionários em serviços de empréstimos	11 operações de empréstimos/devolução por hora
B.3.3.6 Custo de funcionários por título catalogado	R\$ 168,99
B.3.4.1 Custo por usuário	R\$ 222,43
B.3.4.2 Custo por visita à biblioteca	R\$ 18,40
B.4.2.1 Quantidade de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos	10%
B.4.2.2 Quantidade de horas de presença por funcionário em aulas formais de treinamento	27h
B.4.2.3 Quantidade de tempo de pessoal gasto em treinamento	2%

Quadro 30 – Resumo dos indicadores

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O andamento desta pesquisa nos leva a concluir, a respeito do desempenho da Biblioteca Central da Ufes, que ela dispõe de uma quantidade de exemplares por títulos em sua coleção (87%) considerada boa, que os usuários manifestam interesse em outros materiais que não são apenas sugestão dos professores e quando a procura é oriunda dessa sugestão, como já era de se esperar, a maioria do material é da bibliografia básica.

A pesquisa também mostrou que a biblioteca exibe (88,5%) um bom ajuste entre a sua coleção e os títulos solicitados pelos usuários, demonstrando que a Seção de Aquisição da BC, juntamente com os professores representantes, tem conseguido adequar a coleção da biblioteca às solicitações.

Em relação ao RI da Universidade, para a maximização do impacto das pesquisas, tanto para a Universidade quanto para a comunidade acadêmica, e a busca dos benefícios proporcionados pela inserção da produção acadêmica no RI, a quantidade de depósito no RI deve ser aumentada, e para isso deve-se criar a política do RI da Ufes, estabelecendo-se a obrigatoriedade (mandato) de autoarquivamento.

Para o empréstimo entre bibliotecas e o Comut, mesmo com o atendimento de todas as solicitações de empréstimo entre bibliotecas, a velocidade com que o documento de empréstimo é enviado entre bibliotecas é considerada regular, o que demanda a melhoria do desempenho. Já em relação ao Comut, nem todas as solicitações foram atendidas porque o documento solicitado não foi encontrado no acervo de periódicos da biblioteca. Assim, é preciso que esta faça o inventário no acervo de periódicos e atualize o catálogo do CCN quanto ao seu acervo, para evitar a solicitação de documentos não mais disponíveis no acervo da BC.

Na Seção de Coleções Especiais o tempo de recuperação de documentos é considerado bom (10 min), mas é baixa a porcentagem de documentos da coleção recuperável por meio de catálogos *web* (40%), o que demanda um planejamento para a inserção dos materiais situados fora do catálogo, dando visibilidade à coleção. Também é preciso melhorar a condição dos itens em mau estado e em condição

razoável, e para isso é preciso usar as técnicas de conservação, o que requererá a capacitação do pessoal e/ou a contratação de profissional especializado em elaborar projetos que contemplem a conservação e a restauração desses materiais.

A porcentagem de assentos da BC ocupados por usuários (17%) é considerada baixa, tanto quanto a quantidade de lugares disponíveis por 1000 usuários (24 lugares). Porém, o montante de assentos de que a biblioteca dispõe ainda é considerado suficiente para o atendimento da demanda.

O horário de atendimento da biblioteca tem média (4,1) considerada satisfatória na comparação do número de horas em que ela permanece aberta com a necessidade do usuário. A maioria deles está satisfeita com o horário de atendimento, mas alguns participantes solicitam a dilatação do horário de fechamento durante a semana, como também aos sábados. Entretanto, para que isso se efetive, cumpre fazer um estudo da viabilidade operacional dessa ampliação do número de horas de funcionamento.

A taxa de utilização da coleção da BC foi baixa (2,5%) e teve o percentual de títulos não utilizados considerado alto (32%). Esses fatores indicam que a coleção da biblioteca está com uma grande proporção de material desatualizado e a solução seria a atualização da Política de Desenvolvimento de Coleções, com critérios de desbastamento e incluindo os subprocessos de remanejamento e descarte de material. No entanto, o remanejamento dos materiais para o prédio construído para abrigar o acervo de Baixa Demanda requer que se sanem problemas estruturais do prédio, uma vez que o parecer da Prefeitura Universitária é de que esse prédio não pode ser utilizado. Adotando os critérios de remanejamento e desbastamento, a biblioteca conseguirá mais espaço nas prateleiras do acervo geral para livros novos, o que hoje se revela um problema de ordem maior.

Foi identificado que é preciso um projeto para a sinalização da biblioteca a fim de que os usuários não se sintam desorientados no domínio espacial. A sinalização das prateleiras também deve ser feita, e para elas, pode-se utilizar uma manta magnética que permita a fixação das indicações nas prateleiras de aço. Dessa maneira, toda vez que o livro for remanejado da prateleira a indicação será, por extensão, remanejada também.

Quanto ao silêncio na biblioteca, a solução para diminuição do barulho são campanhas periódicas de conscientização, bem como melhorias no isolamento acústico de alguns ambientes, além de uma melhor disposição das mesas de estudo.

A atual sede da BC foi inaugurada em 1982, necessitando de um projeto de reforma para modernização do ambiente, visando ao bem-estar tanto dos usuários quanto dos funcionários. Esse projeto de reforma deve contemplar a parte elétrica, com aumento do número de tomadas, pintura, manutenção da estrutura, climatização, melhoria na disposição do mobiliário e das calhas de iluminação, troca de mobiliário, substituição dos guarda-volumes de madeira por de aço, hidráulica, reforma dos banheiros, substituição de bebedouros com defeito e adequação das instalações da biblioteca para o acesso a portadores de necessidades especiais. Isso fará com que a biblioteca se transforme em um espaço mais aconchegante, proporcionando mais conforto e satisfação aos funcionários e usuários na utilização do espaço da biblioteca e fazendo com que no futuro ela não se torne apenas um depósito de livros.

Sobre o empréstimo, a maioria das reivindicações dos usuários será sanada com a aprovação do Projeto de Resolução de Normas para Empréstimos de Livros nas Bibliotecas da Ufes, encaminhado pela direção da BC para aprovação no CUn.

A BC conta com um número significativo de funcionários (10%) que prestam serviços eletrônicos. No entanto, a visão da biblioteca é o reconhecimento na prestação de serviços para a comunidade universitária e a sociedade em geral, e sua prioridade é o pleno atendimento. Prova disso é que a maioria dos servidores atende o público. E um dos serviços de atendimento ao público é o empréstimo, que apesar da produtividade do pessoal, não se vê comprometido em sua qualidade.

Quanto aos serviços de processos técnicos, é preciso diminuir o custo por título catalogado (R\$ 168,99) e o tempo de processamento dos materiais (65 dias), mas para isso é necessária a reestruturação dos processos técnicos, com a revisão dos fluxos de trabalho e a fixação de metas passíveis de alcance, assim como a participação em outras redes de cooperação bibliográfica. A descentralização dos

processos técnicos também pode ser uma solução, diminuindo o tempo de processamento dos materiais e aumentando o número de materiais processados.

A biblioteca tem obtido sucesso em alcançar o público-alvo, mas tem que atrair quem ainda não a utilizou. Para isso precisa divulgar os seus serviços, ofertando treinamentos para atrair mais usuários para usufruto do seu acervo.

Foi constatado que o número de treinamentos da BC é considerado baixo (30 por 1000 membros da população) e isso se reflete na dificuldade do usuário de utilizar o sistema e encontrar os materiais nas prateleiras e no pouco uso de alguns recursos eletrônicos, além do desconhecimento dos serviços ofertados, o que gera maior custo-eficiência. A forma de reduzir esses problemas é divulgar os serviços oferecidos, ofertar treinamento em Visita Orientada e outros treinamentos durante todo o período letivo a todos os usuários interessados em conhecer os serviços e os mecanismos de busca de documentos. Outra solução é a criação de tutoriais com o mesmo intuito dos treinamentos, medida que evitará que os recursos da biblioteca fiquem subutilizados e os usuários, perdidos entre o espaço físico e o virtual (RIBEIRO; REIS; SILVA, 2008).

Para que sejam ofertados mais treinamentos aos usuários, será preciso aumentar o número de profissionais bibliotecários que os ministrem, o que também requer capacitação.

Quanto à capacitação do pessoal, o percentual de horas em formação foi considerado baixo (2% do total de horas trabalhadas) e a ISO 11620 deduz que um percentual baixo pode indicar a necessidade de promover a formação de pessoal, o que foi constatado pelos relatos de falhas no atendimento dos servidores e o problema de que estes não sabem dar instruções para determinados serviços. Assim, é imperiosa a necessidade de capacitação dos servidores, mas também é preciso que eles adotem uma nova postura diante dos usuários.

A visão da biblioteca é de “ser reconhecida em nível estadual e nacional como unidade de informação de excelência na gestão dos recursos bibliográficos, na prestação de serviços para a comunidade universitária e a sociedade em geral”. Para alcançar esse

objetivo é preciso propiciar a requalificação e formar continuamente o pessoal para desempenhar o papel necessário que exige a informação (RODRÍGUEZ et al., 2014). É necessário que a biblioteca aumente o percentual da equipe que deseja capacitar, que hoje é de 20%, pois capacitar toda a equipe levaria cinco anos. Ela também deve contemplar o número de horas de presença em aulas formais de treinamento por servidor.

É necessária uma investigação mais profunda a respeito da autonomia do usuário na hora de encontrar os materiais na biblioteca.

A solução para os problemas que a biblioteca enfrenta deverá contar com o apoio da Administração Central da Ufes e com o apoio técnico e operacional da equipe da Biblioteca Central, da Prefeitura Universitária e do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas.

A presente pesquisa, que possibilitou avaliar o desempenho da Biblioteca Central da Ufes, poderá ter continuidade, visando ao diagnóstico do seu desempenho ao longo dos anos. Ao continuar a utilizar esse método a biblioteca poderá monitorar os resultados, analisar a produtividade e identificar os fatores críticos, além dos pontos positivos e negativos que precisam de aperfeiçoamento e intervenção, agindo para corrigir erros e prevenir as possíveis falhas no futuro.

## 6 REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, D. P. dos R. de. Aprendizagem organizacional em ambientes informacionais. In: VALENTIM, M. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008.
- ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Avaliação. In: ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública**. Londrina, Eduel, 2003, p. 101.
- ANDRADE, M. V. M. **Gestão pela qualidade em bibliotecas universitárias: indicadores de desempenho e padrões de qualidade**. Dissertação (Mestrado em Sistema de Gestão) – Centro tecnológico, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004.
- AUSTRALIAN Interlibrary Resource Sharing (ILRS) Code. 2011. Disponível em: <<http://lib.haifa.ac.il/extprojects/scill/images/pdf/Australian.ILRS.Code.pdf>>. Acesso em: 1 mar. 2016.
- BACH, L. The frontiers of evaluation: some considerations on the European case. **Revista Brasileira de Inovação**, Campinas, v. 11, n. esp., p. 67-84, jul. 2012. Disponível em: <<file:///C:/Users/Elaine/Downloads/571-2542-1-PB.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2015.
- BAHRAINIZADEH, M. Identification of service Quality dimensions and measuring service quality of university library from users' point of view in Persian Gulf University. **Advances in Environmental Biology**, v. 7, n. 8, p. 1654-1662, 2013. Disponível em: <<http://www.aensiweb.com/old/aeb/2013/1654-1662.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2015.
- BARBOSA, L. Meritocracia à brasileira: o que é desempenho no Brasil? **RSP Revista do Serviço Público**, ano 47, v. 120, n. 3, set./dez. 1996. Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/handle/1/1309/1996%20vol%2047%20n%C2%BA3%20Barbosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 25 nov. 2015.
- BARBOSA, M. L. A.; FRANKLIN, S. Controle, avaliação e qualidade de serviços em unidades de informação. In: LUBISCO, N. M. L. org. **Biblioteca universitária elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: Edufba, 2011.
- BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**. São Paulo: Atlas, 2012.
- BELLUZZO, R. C. B. As competências do profissional da informação nas organizações contemporâneas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 58-73, jan./jun. 2011.
- BIBLIOTECA Central. Disponível em: <<http://www.bc.ufes.br/biblioteca-central>>. Acesso em: 12 out. 2015.

BOYS, K.; KARAPETROVIC, S.; WILCOCK, A. ISO 9004 a path to business excellence?: Opinion of Canadian standards experts. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 21, n. 8, p. 841-860, 2004. Disponível em: <<http://dx.doi.org.ez43.periodicos.capes.gov.br/10.1108/14637150010353911>>. Acesso em: 25 set. 2015.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Portal da Transparência. **Servidores civis e militares do poder executivo federal**: por nome do servidor. Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/servidores/Servidor-ListaServidores.asp>>. Acesso em: 24 set. 2015.

BRIQUET DE LEMOS, A. A. Bibliotecas. In: CAMPELLO, B. S.; CALDEIRA, P. da T.; MACEDO, V. A. A. (Org.). **Formas e expressões do conhecimento**. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998, p. 345-366.

CARDOSO, A. L. M. S.; FRANÇA, C. M.; MARIANI, A. M. M.; Formação de usuários para competência informacional em ambientes virtuais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Minas Gerais. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/128-1747.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

CARVALHO, I. C. L. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CARVALHO, M. M. Histórico da gestão da Qualidade. In: CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (Org.). **Gestão da qualidade**: teoria e casos. Rio de Janeiro: Eusevier: Campus, 2012.

COLETTA, T. das G.; ROZENFELD, H. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, dez. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/152>>. Acesso em: 14 fev. 2015.

CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO (Espírito Santo). Resolução n. 50, de 27 de dezembro 2010. **Daocs**. Disponível em: <<http://www2.daocs.ufes.br/resolu%C3%A7%C3%A3o-n%C2%BA-502010-cun>>. Acesso em: 5 maio 2016.

CUNHA, M. B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **Datagramazero**, v. 11, p. 1-20, dez. 2010. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez10/Art\\_07.htm](http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm)>. Acesso em: 22 fev. 2015.

DASH, N. K.; PADHI, P. Quality Assessment of Libraries. **DESIDOC Journal of Library & Information Technology**, v. 30, n. 6, nov. 2010, p. 12-23. Disponível em: <<http://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/672>>. Acesso em: 8 fev. 2015.

DERFERT-WOLF, L.; GÓRSKI, M.; MARCINEK, M. Quality of academic libraries – funding bodies, librarians and users, World Library and Information Congress, 71th.

**IFLA General Conference and Council.** Oslo, Norway, 2005. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/080e-Derfert-Wolf.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2016.

DSPACE. Disponível em: <<http://repositorio.ufes.br/>>. Acesso em: 1 maio 2016.

FINEP. **Termos e conceitos.** Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/o\\_que\\_e\\_a\\_finep/conceitos\\_ct.asp#indicel](http://www.finep.gov.br/o_que_e_a_finep/conceitos_ct.asp#indicel)>. Acesso em: 1 fev. 2015.

FINKLER, L.; DELL'AGLIO, D. Reflexões sobre avaliação de programas e projetos sociais. **Barbarói**, Santa Cruz do Sul, n. 38, p. 126-144, jan./jun. 2013. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/barbaroi/n38/n38a08.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GUIMARÃES, M. C. S. et al. Indicadores de desempenho de bibliotecas na Fiocruz: um caminho em construção. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 248-254, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a24.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2015.

HERNON, P.; McCLURE, C. R. **Evaluation and library decision making.** Norwood N. J.: Ablex, 1990.

HWANG, Y.; KIM, D.; JEONG, M.. A self-assessment scheme for an R&D organization based on ISO 9004:2000. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 29, n. 2, p.177-193, 2012. Disponível em: <<http://dx.doi.org.ez43.periodicos.capes.gov.br/10.1108/02656711211199900>>. Acesso em: 25 set. 2015.

IBICT. **Centro brasileiro do ISSN: FAQ.** Disponível em: <<http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20centro-brasileiro-do-issn/faq>>. Acesso em: 26 fev. 2016.

IBICT. **Registros de acesso por instituição: BDTD.** Disponível em: <<http://btdt.ibict.br/vufind/Statistics/Clicks>>. Acesso em: 31 maio 2016.

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

ISO. ISO 2786:2013(en) Information and documentation -- International library statistics. 5. ed. Switzerland: ISO, 2013.

ITTNER, C. D.; LARCKER, D. F.; RANDALL, T. Performance implications of strategic performance measurement in financial services firms. **Accounting, Organizations and Society**, n. 28, pp. 715–741. 2003. Disponível em: <[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=395824](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=395824)>. Acesso em: 25 fev. 2016.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. Knowing the score (use of balanced scorecard in evaluating management tools) **Financial Executive**, v. 12, n. 6, p. 30, 1996. Disponível em: <<http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA18957272&v=2.1&u=capes&it=r&p=AONE&sw=w&asid=52ee91a34b3c2cd090681a87c1c656e8>>. Acesso em: 22 set. 2015.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management: Part I. **Accounting Horizons**, v. 15, n. 1, p. 87, mar. 2001. Disponível em: <<http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA75619167&v=2.1&u=capes&it=r&p=AONE&sw=w&asid=316ef7d9344244f8d8f65ecbdb2b7667>>. Acesso em: 22 set. 2015.

KAUARK, F. da S.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H. **Metodologia da pesquisa**. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

KODRIČ-DAČIC, E. Easuring, monitoring, evaluating Slovenian Libraries: BibSiSt and e-Razvid. **Knjižnica**, v. 58, n. 3, p. 59-76, 2014. Disponível em: <<http://search-ebshost-com.ez43.periodicos.capes.gov.br/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=100016243&lang=pt-br&site=ehost-live>>. Acesso em: 22 set. 2015.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LEITÃO, B. J. M. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**: grupos de foco. Niterói: Intertexto, 2005.

LEITE, F. C. L. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira**. Brasília: Ibict, 2009, p. 13-36. Disponível em: <[http://books.googleusercontent.com/books/content?req=AKW5QadpZWHDmEE9fMruKFuM0B99HUR\\_bMPrSTTDdAFgxzxjOgUHDL6thGix\\_ZJpKKhfWNZqRgn-r6KARTkBPcIyAl5wKahduDvlqGdnD5s9aEW1U9IbcaNyagJgDI-YIF5mPOTjmXAdaV3Jpc4b49-0PMEe9un4cp3LakfaYQCuLUXzdKBwT47oz6Ugj1rz2xv6Kiskul3NU8Prx5ubu7ZtwD0Zo3UGOKaDgUO09gdTQWKmpmEwxXgjmOR18IbVHWcGw9IJp2NYASuJr\\_642VXE6k93k5V SQ99Q5p0IYQCLL3wKzBHeBQ](http://books.googleusercontent.com/books/content?req=AKW5QadpZWHDmEE9fMruKFuM0B99HUR_bMPrSTTDdAFgxzxjOgUHDL6thGix_ZJpKKhfWNZqRgn-r6KARTkBPcIyAl5wKahduDvlqGdnD5s9aEW1U9IbcaNyagJgDI-YIF5mPOTjmXAdaV3Jpc4b49-0PMEe9un4cp3LakfaYQCuLUXzdKBwT47oz6Ugj1rz2xv6Kiskul3NU8Prx5ubu7ZtwD0Zo3UGOKaDgUO09gdTQWKmpmEwxXgjmOR18IbVHWcGw9IJp2NYASuJr_642VXE6k93k5V SQ99Q5p0IYQCLL3wKzBHeBQ)>. Acesso em: 24 fev. 2016.

LIBRARIES.fi. **Statistics**. Disponível em: <<http://www.libraries.fi/en-GB/library-branch/basic-information-about-finnish-libraries/statistics/>>. Acesso em: 18 abr. 2016.

LIRA, R. A. de; VALE, M. M. do; BARBALHO, C. R. S Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: o caso do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 25., 2013. Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1626/1627>>. Acesso em: 13 fev. 2015.

LUBISCO, N. M. L. A biblioteca universitária brasileira: uma proposta para avaliar seu desempenho. **Ponto de Acesso**. v. 2, n. 1, p. 153-199, jun., 2008. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/2671>>. Acesso em: 13 fev, 2015.

LUCCAS, L.; SERIPIERRI, D. **Conservar para não restaurar**: uma proposta para preservação de documentos em bibliotecas. Brasília: Thesaurus, 1995.

MACHADO, A.; OCHÔA, P. Práticas de avaliação de serviços em Bibliotecas Universitárias: exploração de evidências em Portugal. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11., 2012, Lisboa. **Anais eletrônicos...** Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2012. Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/300/pdf>>. Acesso em: 30 jul. 2015.

MAIA, L. C. G.; SANTOS, M. de S. L. Gestão da biblioteca universitária: análise com base nos indicadores de avaliação do MEC. **Perspect. Ciênc. Inf.**, v. 20, n. 2, p.100-119, abr/jun. 2015. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2079/1597>>. Acesso em: 23 set. 2015.

MARQUETIS, E. M. O profissional da informação sob o ponto de vista do usuário. In. SOUTO, L. F. (Org.). **O profissional da informação em tempos de mudanças**. Campinas, SP: Alínea, 2005.

MELNYK, S. A. et al. Is performance measurement and management fit for the future? **Management Accounting Research**, v. 25, n. 2, p. 173-186, jun. 2014. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1044500513000723>>. Acesso em: 9 set. 2015.

MERLO VEGA, J. A. El Servicio Bibliotecario de Referencia. **Anales de Documentación, Salamanca**, n. 3, p. 93-126, 2000. Disponível em: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>>. Acesso em: 22 fev. 2015.

MILET, E. B. Conceituando qualidade em serviços. In.: **Qualidade em Serviços**. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

MIRANDA, A. C. C. de. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 1-19, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/367>>. Acesso em: 8 mar. 2016.

MORRIS, D. E. et al. Cataloging Staff Costs Revisited. **Collections and Technical Services Publications and Papers**, Iowa, v. 44, n. 2, p. 70-83, 2000. Disponível em: <[http://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1054&context=libcat\\_pubs](http://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1054&context=libcat_pubs)>. Acesso em: 1 abr. 2016.

NATIONAL LIBRARY OF AUSTRALIA. **Service charter**. Disponível em: <<https://www.nla.gov.au/service-charter>>. Acesso em: 29 fev. 2016.

OCEANIA AND WORLD. **Attendances at training lessons per capita – page 5**. Disponível em: <<http://oceania-and-world.com/?p=373>>. Acesso em: 14 mar. 2016.

PACE, E. S. U.; BASSO, L. F. C. & SILVA, M. A. Indicadores de desempenho como direcionadores de valor. **Rev. de Adm. Contemp.**, v. 7, n. 1, p. 37-65, 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-6552003000100003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552003000100003)>. Acesso em: 11 fev. 2015.

PALVARINI, B. Guia referencial de mensuração do desempenho na administração pública. In: **CONSAD**, 2010. Disponível em: <[http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/Material\\_%20CONSAD/paineis\\_III\\_congresso\\_consad/painel\\_12/guia\\_referencial\\_de\\_mensuracao\\_do\\_desempenho\\_na\\_administracao\\_publica.pdf](http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/Material_%20CONSAD/paineis_III_congresso_consad/painel_12/guia_referencial_de_mensuracao_do_desempenho_na_administracao_publica.pdf)>. Acesso em: 11 fev. 2015.

PASSONNEU, S. M. Passonneau\_Library assessment activities: using ISO 11620 to review the assessment data of academic libraries in North America. **Performance Measurement and Metrics**, v. 14, n. 3, p.175-19, 2013. Disponível em: <<http://dx.doi.org.ez43.periodicos.capes.gov.br/10.1108/PMM-05-2013-0015>>. Acesso em: 22 set. 2015.

PAULA, F. S. et al. A importância da qualidade nas operações e serviços. **Refacer**. v. 1, n. 4, 2015. Disponível em: <<http://ceres.facer.edu.br/revista/index.php/refacer/article/view/72/48>>. Acesso em: 27 fev. 2015.

PERGAMUM: Sistema Integrado de Bibliotecas. Versão 8.1.1. Curitiba: Pergamum, [s.d]. Linguagem Delphi ou JAVA, interface WEB utilizando PHP, utiliza sistema gerenciador de banco de dados SqlServer.

PIMENTA, E. C. T. Conhecendo o setor de Processamento Técnico. **Jornal Saber**, Vila Velha, p. 8, 1 nov. 2005.

PLATAFORMA SUCUPIRA. Disponível em: <<https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/>>. Acesso em: 30 abr. 2016.

POLL, R.; BOEKHORST, P. te. **Measuring quality**: international guidelines for performance measurement in academic libraries ,2nd ed., München, Germany: Saur, 2007, (IFLA publications, 127). Disponível em: <[http://www.degruyter.com/dg/viewbooktoc.chapterlist.resultlinks.fullcontentlink/pdfeventlink/\\$002fbooks\\$002f9783598440281\\$002f9783598440281.43\\$002f9783598440281.43.pdf?t:ac=product/37583](http://www.degruyter.com/dg/viewbooktoc.chapterlist.resultlinks.fullcontentlink/pdfeventlink/$002fbooks$002f9783598440281$002f9783598440281.43$002f9783598440281.43.pdf?t:ac=product/37583)>. Acesso em: 20 fev. 2016.

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

PROJETO de resolução. 2015. Estipula normas para empréstimos de obras nas bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB) da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes).

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2009.

RIBEIRO, A. M. G.; REIS, M. B.; SILVA, E. S. A arte de receber: reflexões sobre a visita guiada da Biblioteca Central da PUC-RIO. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3077.pdf>>. Acesso em: 1 dez. 2015.

RODRÍGUEZ, F. C., et al. Instrumento para medir los servicios bibliotecarios en la educación superior. **Bibliotecas. Anales de Investigación**, ano 19, n. 10, 2014. Disponível em: <<http://anales.bnjm.cu/bundles/anales/dossiers/2014/07-Art%C3%ADculo%2006.pdf>>. Acesso em: 2 fev. 2015.

ROZADOS, H. B. F. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. 238 f. Tese (Mestrado em Comunicação e Informação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/5668>>. Acesso em: 12 fev. 2015.

ROZADOS, H. B. F. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 3, n. 1, p. 60-76, 2005. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/316/195>>. Acesso em: 12 fev. 2015.

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos de. **Pesquisa de marketing**. 4. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2007.

SEMINÁRIO PES BIBLIOTECA. 2015. Vitória: Proplan, UFES, 2015.

SIB. **Comemoração dos 30 anos da sede da Biblioteca Central**. [Vitória], 2012. 1 folder.

SIB. **Repositório institucional**. Disponível em: <http://www.bc.ufes.br/content/reposit%C3%B3rio-institucional>>. Acesso em: 21 de abr.2016.

SILVEIRA, N. F.. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 69-76, jan./jun., 2014. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/Racb/article/view/923>>. Acesso em: 14 fev. 2015.

SONNENTAG, S.; FRESE, M. Performance concepts and performance theory. In: SONNENTAG, S. (Org.). **Psychological management of individual performance**. Chichester, UK: John Wiley & Sons, 2002. p. 3-25.

SPEKLÉ, R. F.; VERBEETEN, F. H. M. The use of performance measurement systems in the public sector: effects on performance. **Management Accounting Research**, v. 25, n. 2, p. 131-146, jun. 2014. Disponível em: <[http://ac.els-cdn.com/S1044500513000693/1-s2.0-S1044500513000693-main.pdf?\\_tid=bd6703b4-5712-11e5-a1ef-0000aab0f6b&acdnat=1441817550\\_0c209ac20612dd418fed2c5d1d837251](http://ac.els-cdn.com/S1044500513000693/1-s2.0-S1044500513000693-main.pdf?_tid=bd6703b4-5712-11e5-a1ef-0000aab0f6b&acdnat=1441817550_0c209ac20612dd418fed2c5d1d837251)>. Acesso em: 9 set. 2015.

TAKASHINA, N. T.; FLORES, M. C. X. **Indicadores da qualidade e do desempenho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

TARGINO, M. das G. Bibliotecas universitárias e prestação de serviços: a irreverência do óbvio. In: **Olhares e fragmentos**. Teresina: EDIFPI, 2006.

TARGINO, M. das G. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 39-48, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/2645/3418>>. Acesso em: 15 fev. 2015.

TEDE SIMPLIFICADO: sistema de publicação eletrônica de teses e dissertações. Disponível em: <<http://www.btdtd.ufes.br/>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

TRIOLA, M. F. **Introdução à estatística**. 10. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. **Sobre a Ufes**. Disponível em: <<http://www.ufes.br/ufes-em-n%C3%BAmeros>>. Acesso em: 12 out. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Relatório de gestão 2015**. Vitória, 2016.

VALLE, R. Avaliação de desempenho e indicadores. In: BARBARÁ, S. (Org.). **Gestão por processos: fundamentos, técnicas e modelos de implementação**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006, p. 292.

VERBAS X sugestões. 2014. Relatório de distribuição de verba por departamento para aquisição de material do SIB/Ufes.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspect. Cienc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27 - 40, jan./jun. 2001. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/435/245>>. Acesso em: 14 fev. 2015.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. A busca da qualidade no Sistema de Bibliotecas da USP: evolução e perspectivas. In: LUBISCO, N. M. L. (Org.) **Biblioteca universitária elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: Edufba, 2011. Disponível em: <[https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/5620/1/\\_Biblioteca.pdf](https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/5620/1/_Biblioteca.pdf)>. Acesso em: 30 mar. 2016. p. 139-156.

VIEIRA, E. F.; VIEIRA, M. M. F. Estrutura organizacional e gestão do desempenho nas universidades federais brasileiras. **RAP**, Rio de Janeiro v. 37, n. 4, p. 899-920, jul./ago. 2003. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6506/0>>. Acesso em: 8 set. 2015.

WEITZEL, S. da R. O que vem a ser desenvolvimento de coleções? In: \_\_\_\_\_. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2013, p. 19-109.

WHITEHALL, T. Quality in Library and Information Service: A Review. **Library Management**, v. 13, n. 5, p. 23–35, 1992. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/01435129210020361>>. Acesso em: 7 fev. 2015.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A – Lista de Indicadores de Desempenho para as Atividades e Serviços Prestados em Bibliotecas

<b>B.1 Recursos, acesso e infraestrutura</b>		
Indicadores que medem a adequação e a disponibilidade de recursos de biblioteca e serviços (Por exemplo: pessoal, coleções, lugares de usuário).		
<b>Indicador de Desempenho</b>	<b>Número PI</b>	<b>Objetivo</b>
<b>B.1.1 Coleção</b>		
Disponibilidade de títulos	B.1.1.1	Avaliar em que medida os títulos de propriedade ou licenciados pela biblioteca estão efetivamente disponíveis para eventual demanda dos usuários.
Quantidade de títulos solicitados da coleção	B.1.1.2	Avaliar em que medida os títulos procurados pelos usuários são de propriedade da biblioteca. O indicador é utilizado para avaliar a adequação da coleção aos requisitos dos usuários.
Percentual de acessos rejeitados	B.1.1.3	Estabelecer se existem licenças suficientes para cada banco de dados eletrônico para atender às demandas dos usuários.
Número de documentos digitalizados por 1000 documentos da coleção	B.1.1.4	Avaliar em que medida a biblioteca cumpre sua tarefa de tornar o patrimônio documental publicamente disponível em formato digitalizado
Quantidade de Publicações Acadêmicas de Propriedade da Instituição no Repositório Institucional	B.1.1.5	Avaliar em que medida as publicações acadêmicas de uma instituição são acessíveis pelo repositório institucional de acesso aberto.
<b>B.1.2 Acesso</b>		
Precisão nas estantes	B.1.2.1	Avaliar em que extensão os documentos registrados no catálogo da biblioteca estão no lugar correto nas prateleiras e, assim, disponível para o usuário.
Quantidade de tempo de recuperação de documentos em acervos fechados	B.1.2.2	Avaliar se os processos de recuperação são eficazes.
Velocidade de empréstimo entre bibliotecas	B.1.2.3	Avaliar o intervalo de tempo para concluir com sucesso um empréstimo entre bibliotecas ou transação de entrega do documento eletrônico, a partir do pedido inicial e envio do item solicitado.
Quantidade de sucesso de empréstimo entre bibliotecas	B.1.2.4	Avaliar o cumprimento dos empréstimos entre bibliotecas e pedidos de envio de documentos eletrônicos em relação ao número total de empréstimos entre bibliotecas e pedidos de envio de documentos.

Velocidade de operações de referência	B.1.2.5	Avaliar se as respostas de referência são fornecidas em tempo hábil. O indicador pode também ser utilizado para analisar a eficácia dos processos em serviços de referência.
Quantidade de materiais raros acessíveis pelo catálogo <i>web</i>	B.1.2.6	Avaliar se as coleções raras são acessíveis pela <i>web</i> . O indicador também mede o empenho da biblioteca na promoção da sua coleção rara.
Quantidade da coleção rara em condição estável	B.1.2.7	Avaliar se a coleção rara é utilizável e acessível na forma original. O indicador, assim, avalia a adequação da atividade da biblioteca para preservar os originais.
Quantidade de materiais raros que necessitam de tratamento de preservação/restauração ou que receberam tal tratamento	B.1.2.8	Avaliar as atividades da biblioteca na conservação de material raro na forma original.
<b>B.1.3 Instalações</b>		
Área de usuários por indivíduo	B.1.3.1	Avaliar a importância da biblioteca como lugar de estudo, reunião e como centro de aprendizagem e indicar o apoio da instituição para essas tarefas.
Lugares de usuários por indivíduo	B.1.3.2	Avaliar a disponibilidade de lugares para usuários na biblioteca.
Horas aberta em comparação com a procura	B.1.3.3	Avaliar em que medida as horas abertas da biblioteca correspondem às necessidades dos usuários.
Porcentagem de espaço de armazenamento que tem um ambiente adequado	B.1.3.4	Avaliar se o ambiente de armazenamento protege adequadamente a coleção.
<b>B.1.4 Funcionários</b>		
Funcionários por indivíduo	B.1.4.1	Avaliar o número de funcionários da biblioteca por 1000 membros da população a ser atendida. A quantidade de trabalho a ser feito pode ser proporcional ao número de pessoas na população a ser atendida.
<b>B.2 Uso</b>		
Indicadores que medem a utilização de recursos de biblioteca e serviços (por exemplo, empréstimos, transferências e instalações de uso).		
<b>B.2.1 Coleção</b>		
Volume de empréstimos da coleção	B.2.1.1	Avaliar a taxa de utilização global de uma coleção de empréstimo
Empréstimos por indivíduo	B.2.1.2	Avaliar a taxa de utilização das coleções de bibliotecas pela população a ser atendida. Ele também pode ser usado para avaliar a qualidade da coleção e a capacidade da biblioteca para promover a utilização de coleções.
Quantidade de títulos não utilizados	B.2.1.3	Avaliar a quantidade de ações que não são utilizadas durante um período

		determinado. O indicador de desempenho pode também ser utilizado para avaliar a adequação da coleção às necessidades do usuário.
Quantidade de recursos eletrônicos baixados por indivíduo	B.2.1.4	Avaliar se os usuários encontram itens de interesse em recursos eletrônicos.
Quantidade de <i>downloads</i> por documento digitalizado	B.2.1.5	Avaliar se a biblioteca digitalizou documentos relevantes para os usuários.
<b>B.2.2 Acesso</b>		
Visita à biblioteca por indivíduo	B.2.2.1	Avaliar o sucesso da biblioteca em atrair os usuários em todos os serviços.
Percentual de usuários externos	B.2.2.2	Avaliar o percentual de usuários de bibliotecas que não pertencem à população a ser atendida, e assim, a importância da biblioteca para o aprendizado e a cultura na região e o impacto e atração da biblioteca fora de sua área de serviço.
Percentual total da biblioteca de empréstimos para usuários externos	B.2.2.3	Avaliar em que medida os serviços de empréstimo da biblioteca são usados por usuários externos para indicar a atratividade da coleção da biblioteca para usuários fora da população a ser atendida.
Presença de usuários em eventos na biblioteca por indivíduo	B.2.2.4	Estimar a atração de eventos da biblioteca para a população a ser atendida.
Quantidade de atendimentos a usuários em aulas de treinamento por indivíduo	B.2.2.5	Avaliar o sucesso da biblioteca em alcançar seus usuários pela oferta de aulas de treinamento.
<b>B.2.3 Instalações</b>		
Quantidade de lugares utilizados por usuários	B.2.3.1	Avaliar a porcentagem de lugares total de utilização oferecida aos usuários para leitura e estudo na biblioteca, e a porcentagem estimada de lugares para uso a qualquer momento.
<b>B.2.4 Geral</b>		
Porcentagem de população-alvo atingida	B.2.4.1	Avaliar o sucesso da biblioteca em alcançar a população-alvo.
Satisfação do usuário	B.2.4.2	Avaliar o grau de satisfação dos usuários com os serviços da biblioteca como um todo ou com diferentes serviços.
Vontade de Retorno	B.2.4.3	Avaliar a eficácia de uma transação do serviço de referência em relação à disposição do usuário de retornar à mesa de referência (ou para um serviço de referência virtual).
<b>B.3 Eficiência</b>		

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

Custo por visita à biblioteca	B.3.4.2	Avaliar o custo do serviço da biblioteca relacionado com o número de visitas.
<b>B.4 Potenciais e Desenvolvimento</b>		
Indicadores que medem a entrada da biblioteca em áreas de serviço e de recursos emergentes e sua capacidade de obter financiamento suficiente para o desenvolvimento (por exemplo, porcentagem de gastos com recursos eletrônicos e atendimentos em aulas formais de treinamento por equipe).		
<b>B.4.1 Coleção</b>		
Porcentagem de despesas de provisão de informação gasta sobre a arrecadação eletrônica	B.4.1.1	Avaliar a extensão em que a biblioteca está empenhada em construir uma coleção eletrônica.
<b>B.4.2 Funcionários</b>		
Quantidade de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos	B.4.2.1	Avaliar a extensão em que a biblioteca investe recursos humanos na prestação de apoio técnico aos serviços eletrônicos.
Número de horas de presença por funcionário em aulas formais de treinamento	B.4.2.2	Avaliar a melhoria das competências do pessoal da biblioteca, participando de aulas de treinamento.
Quantidade de tempo de pessoal gasto em treinamento	B.4.2.3	Avaliar a porcentagem do tempo do pessoal alocado para treinamento formal com a finalidade de melhorar as competências do pessoal.
Porcentagem de funcionários em parcerias colaborativas e projetos	B.4.2.4	Avaliar a cooperação local, regional, nacional e internacional da biblioteca e com isso sua importância e impacto no mundo.
<b>B.4.3 Geral</b>		
Percentual de meios recebidos pela biblioteca por concessão especial ou rendimentos gerados	B.4.3.1	Avaliar o sucesso da biblioteca na obtenção de recursos financeiros adicionais.
Porcentagem de meios institucionais atribuídos à Biblioteca	B.4.3.2	Medir a importância da biblioteca (expressa em unidades monetárias) e o apoio da instituição financiadora.

## APÊNDICE B – Indicadores Propostos para a Biblioteca Central da UFES

---

### RECURSOS, ACESSO E INFRAESTRUTURA COLEÇÃO

---

#### B.1.1.1 Disponibilidade de Títulos

##### B.1.1.1.1 Objetivo

Avaliar em que medida os títulos de propriedade ou licenciados pela biblioteca estão efetivamente disponíveis para uma eventual demanda dos usuários.

##### B.1.1.1.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas. Materiais de referência e de empréstimo devem ser medidos separadamente.

##### B.1.1.1.3 Definição do indicador

É a porcentagem de títulos de propriedade da biblioteca e requeridos pelo usuário que estão imediatamente disponíveis em qualquer formato impresso ou eletrônico, e tem a finalidade de verificar se um ou mais exemplares do título estão disponíveis aos usuários para empréstimo, para o uso na biblioteca ou para *download*. Exemplares a serem recuperados em acervos fechados são contados como estando disponíveis. Exemplares contraídos para processamento, como catalogação, classificação, encadernação, etc., e exemplares que estão faltando porque foram roubados, estão fora de lugar, etc., são contados como não disponíveis, mas os títulos estão incluídos no número total de títulos. Além disso, cópias indicadas como parte da coleção eletrônica, mas inacessíveis para os usuários no momento do pedido (por exemplo, o uso simultâneo, o tempo de inatividade do sistema) são contadas como não disponíveis, mas estão incluídas no número total de títulos.

##### B.1.1.1.4 Método

Desenhar uma amostra aleatória de títulos de propriedade ou licenciados pela biblioteca em formatos impresso e eletrônico e exigidos por pelo menos um usuário. Para cada título na amostra, registrar um exemplar disponível desse título. Para obter uma medida aproximada para títulos de impressão, verificar apenas os registros da biblioteca. Para uma medida mais precisa, verificar os exemplares reais. Títulos em formatos eletrônicos devem ser verificados diretamente.

A disponibilidade de títulos é  $A/B \times 100$ , em que:

A é o número de títulos disponíveis na amostra;

B é o número total de títulos requeridos na amostra.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

Uma amostra aleatória de títulos requeridos pode ser estabelecida de duas maneiras, como se segue:

a) Solicitar uma amostra aleatória de usuários e verificar os títulos que estão procurando na biblioteca e nas coleções eletrônicas, em seguida descartar quaisquer títulos que não são de propriedade ou licenciados pela biblioteca.

b) Desenhar uma amostra aleatória usando operações de empréstimo, pedidos de recuperação de armazenamento fora do local, circulação e utilização na biblioteca de documentos. Remova duplicatas do mesmo título.

##### B.1.1.1.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador de desempenho

O indicador é um número inteiro entre 0 e 100. Ele estima a probabilidade de que um título selecionado aleatoriamente de propriedade ou licenciado pela biblioteca e exigido por usuários esteja disponível. Alta pontuação significa alta disponibilidade. Em algumas bibliotecas, variações sazonais esperadas são marcadas. Variações durante a semana ou durante o dia também podem ser esperadas. O indicador é afetado por vários fatores. Os mais importantes são os seguintes:

– número de cópias de cada título, especialmente títulos com muita demanda;

– composição da coleção em relação às demandas dos usuários;

– período de empréstimo-padrão da biblioteca, períodos de empréstimo específicos para títulos de maior demanda e número de documentos autorizados para empréstimos simultâneos;

– número de títulos disponíveis em formato eletrônico no momento do cálculo.

Fatores menores, tais como o número de títulos contraídos para encadernação ou outras transformações, velocidade de reposição nas estantes, etc. influenciarão a pontuação.

### **B.1.1.2 Quantidade de Títulos Solicitados da Coleção**

#### B.1.1.2.1 Objetivo

Avaliar em que medida os títulos procurados pelos usuários a biblioteca possui. O indicador é utilizado para avaliar a adequação da coleção aos requisitos dos usuários.

#### B.1.1.2.2 Âmbito

Esse indicador é aplicável a todas as bibliotecas e pode ser usado para coleções especificadas, áreas temáticas, seção ou períodos. Para cada área especificada dentro da biblioteca, os indicadores resultantes podem ser comparados para se averiguar se a disponibilidade difere significativamente.

#### B.1.1.2.3 Definição do indicador

A porcentagem de títulos requerida por pelo menos um usuário e que a biblioteca possui. Os títulos podem incluir livros e artigos em revistas, se eles são incluídos no número total de títulos. O que está incluído deve ser declarado explicitamente em cada caso.

#### B.1.1.2.4 Método

Desenhe uma amostra aleatória de títulos exigidos por pelo menos um usuário, pedindo a uma amostra de usuários o que eles estão procurando na biblioteca. Incluir títulos impressos e em formato eletrônico. O percentual de títulos solicitados da coleção é  $A/B \times 100$ , em que:

A é o número de títulos requeridos na amostra e que a biblioteca possui;

B é o número total de títulos requeridos na amostra.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

#### B.1.1.2.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro entre 0 e 100. Ele estima a probabilidade de que um título exigido por usuários esteja na coleção da biblioteca. A pontuação mais alta indica um bom ajuste entre a coleção e os títulos requisitados pelos usuários.

NOTA: Assim como indica um ajuste ruim entre a coleção e os títulos requisitados pelos usuários, uma pontuação baixa pode também indicar que os usuários têm uma percepção errada da cobertura de assunto da biblioteca. Isso poderia ser resolvido pela promoção de serviços da biblioteca.

Os resultados a serem esperados dependerão do tipo de biblioteca (por exemplo, biblioteca especial ou biblioteca geral, biblioteca escolar ou biblioteca pública, etc.).

### **B.1.1.5 Quantidade de publicações acadêmicas de propriedade da instituição no Repositório Institucional**

#### B.1.1.5.1 Objetivo

Avaliar em que medida as publicações acadêmicas de uma instituição são acessíveis pelo repositório institucional de acesso aberto.

#### B.1.1.5.2 Âmbito

O indicador de desempenho é aplicável a bibliotecas responsáveis pelo repositório institucional. O indicador pode ser usado para uma instituição ou um grupo de instituições, e inclui o armazenamento de diferentes tipos de publicações acadêmicas, como artigos de jornal, livros eletrônicos, *e-prints*, relatórios técnicos, teses e dissertações, conjuntos de dados de ensino e matérias de aprendizagem.

#### B.1.1.5.3 Definição do indicador

É a porcentagem do número total de publicações acadêmicas da instituição, tais como artigos de revistas, livros, *e-prints*, relatórios técnicos, teses e dissertações, conjuntos de dados e materiais de ensino e aprendizagem armazenados no repositório de acesso aberto da instituição. Trabalhos estudantis não estão incluídos. O indicador só pode ser utilizado em instituições que mantêm registros de publicações acadêmicas publicadas na instituição.

#### B.1.1.5.4 Método

É desejável calcular o indicador em separado para registros e textos acadêmicos completos de acesso aberto.

1) Para avaliar a porcentagem de publicações acadêmicas da instituição e disponíveis como registros no repositório institucional:

- Estabelecer o número total de publicações acadêmicas da instituição (artigos de revistas, *e-books*, *e-prints*, relatórios técnicos, teses e dissertações, conjuntos de dados e materiais de ensino e aprendizagem) publicados durante os últimos três anos;

- Estabelecer a quantidade dessas publicações inseridas no repositório institucional.

A porcentagem de publicações acadêmicas da instituição e no repositório institucional (apenas registros) é  $A/B \times 100$ , em que:

A é o número ou registros de publicações acadêmicas no repositório institucional de acesso aberto da instituição;

B é o número de publicações acadêmicas publicadas pela instituição ou pessoal científico da instituição durante os últimos três anos.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

**2)** Para avaliar a porcentagem de publicações acadêmicas da instituição e disponíveis com texto completo no repositório institucional:

- Estabelecer o número total de publicações acadêmicas da instituição (artigos de periódicos, *e-prints*, relatórios técnicos, teses e dissertações, conjuntos de dados e materiais de ensino e aprendizagem) publicadas durante os últimos três anos;

- Estabelecer o número dessas publicações cujo texto completo está disponível.

A porcentagem de publicações acadêmicas da instituição e no repositório institucional é  $(A/B) \times 100$ , em que:

A é o número de publicações acadêmicas da instituição armazenadas no repositório de acesso aberto institucional;

B é o número de publicações acadêmicas publicadas pelo pessoal científico da instituição durante os últimos três anos.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

#### B.1.1.5.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador de desempenho é um número inteiro entre 0 e 100. A pontuação mais alta indica um bom acesso aos usuários externos para publicações acadêmicas da instituição. A baixa pontuação pode ser causada por baixo conhecimento dos benefícios da publicação de acesso aberto ou por falta de uma política de acesso aberto na instituição.

## ACESSO

### **B.1.2.2 Quantidade de tempo de recuperação de documentos em acervos fechados**

#### B.1.2.2.1 Objetivo

Avaliar se os processos de recuperação são eficazes.

#### B.1.2.2.2 Âmbito

Todas as bibliotecas com parte do material em acervos fechados.

#### B.1.2.2.3 Definição do indicador de desempenho

É a mediana do tempo decorrido entre o pedido de um documento em acervos fechados e o momento em que está disponível para o usuário.

#### B.1.2.2.4 Método

Desenhe uma amostra aleatória de documentos de propriedade da biblioteca, armazenados em acervos fechados e solicitados pelos usuários. Registre, para cada pedido, a data e a hora em que o pedido foi apresentado e o tempo em que o documento estava pronto para ser recolhido pelo usuário. Subtraia o tempo inicial do final, expressos em minutos ou horas, como for mais adequado. A mediana do tempo de recuperação de documentos de acervos fechados é estabelecida pelo *ranking* dos pedidos em ordem crescente de tempo de recuperação. A mediana é a média dos dois valores no meio da lista de classificação.

A amostra pode ser estabelecida de duas formas diferentes:

a) A amostra é desenhada entre os títulos do acervo da biblioteca e não a título de empréstimo. Os pedidos são feitos pelos usuários em momentos aleatórios durante o período de amostragem e no momento da entrega da solicitação.

b) A amostra é desenhada entre os pedidos reais no momento em que os documentos estão prontos para serem recolhidos pelo usuário. O método pressupõe que a data e a hora da solicitação são registradas como parte da rotina normal.

#### B.1.2.2.5 - Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número real sem limite superior, e expresso em minutos ou horas e minutos. Um tempo de recuperação curto é considerado bom. O tempo de recuperação pode ser afetado pelo número de solicitações no horário de pico, pelas condições de armazenamento ou pela exatidão nas prateleiras. O fornecimento de materiais armazenados em acervos fechados situados em locais distantes pode levar mais tempo. O resultado deve ser comparado com o padrão de serviço com o qual a biblioteca está comprometida.

### **B.1.2.3 Velocidade de empréstimo entre bibliotecas**

#### B.1.2.3.1 Objetivo

Avaliar o intervalo de tempo para concluir com sucesso um empréstimo entre bibliotecas ou transação de entrega do documento eletrônico, a partir do pedido inicial e envio do item solicitado.

#### B.1.2.3.2 Âmbito

Esse indicador é aplicável a todas as bibliotecas participantes do empréstimo entre bibliotecas e serviços de envio de documentos eletrônicos.

#### B.1.2.3.3 Definição do indicador de desempenho

É o número de horas necessárias para o pessoal da biblioteca concluir com êxito um empréstimo entre bibliotecas ou a transação de envio de documento eletrônico. A solicitação está completa quando o documento é enviado pela biblioteca em que o documento foi solicitado para a biblioteca requerente. Estão excluídos do cálculo fins de semana, feriados e outros dias em que a biblioteca está fechada. O indicador é válido para empréstimo entre bibliotecas ou empréstimo de documento em forma física ou envio de documento, ou parte dele, em forma de cópia, de uma biblioteca para outra, não estando ambas sob a mesma administração. O tempo de recebimento é a data e hora em que a solicitação é recebida pela biblioteca onde foi solicitado o empréstimo. O tempo de envio é a data e hora em que o item solicitado foi enviado para a biblioteca solicitante.

#### B.1.2.3.4 Método

A velocidade de empréstimo entre bibliotecas é  $A/B$ , em que:

A é o número total de horas para completar determinado número de empréstimos entre bibliotecas ou operações de envio de documentos eletrônicos;

B é o número de empréstimos entre bibliotecas, além de transações de envio de documentos eletrônicos incluídos em A.

Excluir os dias em que biblioteca está fechada para o empréstimo. Arredondar para a hora mais próxima.

#### B.1.2.3.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número real positivo, sem limite superior. A pontuação mais baixa é geralmente considerada como boa. Ele informa à biblioteca se os seus processos estão organizados de forma eficiente. O indicador será influenciado por condições internas. Funcionamento, tamanho da coleção, dia em que a biblioteca pode ser fechada para empréstimo e atrasos na devolução podem influenciar bastante o resultado. O indicador deve ser avaliado em função da missão e do objetivo da biblioteca.

### **B.1.2.4 Quantidade de sucesso de empréstimo entre bibliotecas**

#### B.1.2.4.1 Objetivo

Avaliar o cumprimento dos empréstimos entre bibliotecas e dos pedidos de envio de documentos eletrônicos em relação ao número total de empréstimos entre bibliotecas e pedidos de envio de documentos.

#### B.1.2.4.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas participantes em empréstimos e serviços de envio de documentos entre bibliotecas. O indicador exclui a partilha de recursos dentro da mesma administração de biblioteca.

#### B.1.2.4.3 Definição do indicador

É a porcentagem de empréstimos entre bibliotecas concluídos com êxito ou de operações de envio de documentos eletrônicos. A conclusão de uma operação bem-sucedida de empréstimo entre bibliotecas ou empréstimo de documento é quando um item solicitado é entregue para a biblioteca solicitante. Compartilhamento de materiais entre bibliotecas com a mesma administração é excluído.

#### B.1.2.4.4 Método

A porcentagem de sucesso de empréstimos entre bibliotecas é  $(A/B) \times 100$ , em que:

A é o número de operações de crédito e de entrega de documentos entre bibliotecas bem-sucedidas;

B é o total de todos os empréstimos e pedidos de entrega de documentos entre bibliotecas.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

O ponto de coleta é o departamento da biblioteca responsável pelo empréstimo entre bibliotecas e o envio de documentos eletrônicos.

A amostragem é possível. O método recomendado é “semana típica”, um tempo nem agitado nem extraordinariamente lento. Evite feriados, períodos de férias, dias em que eventos incomuns estão ocorrendo na comunidade ou na biblioteca. Escolha uma semana em que a biblioteca está aberta a horas regulares.

#### B.1.2.4.5 - Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro entre 0 e 100. A pontuação mais elevada é geralmente considerada como boa. É um indicador de qualidade da coleção da biblioteca e mostra a importância da biblioteca para a comunidade de bibliotecas. O indicador será influenciado por uma alta porcentagem de documentos em empréstimo ou não disponíveis para empréstimos no momento da coleta. Uma pontuação baixa pode indicar que outras bibliotecas têm uma percepção errada da cobertura da biblioteca para a qual elas enviam os pedidos. O indicador deve ser avaliado em função da missão e do objetivo da biblioteca.

### **B.1.2.6 Quantidade de materiais raros acessíveis pelo catálogo web**

#### B.1.2.6.1 Objetivo

Avaliar se as coleções raras são acessíveis pelo catálogo *web*. O indicador também mede o empenho da biblioteca na promoção da sua coleção rara.

#### B.1.2.6.2 Âmbito

O indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas com acervos raros.

#### B.1.2.6.3 Definição do indicador

É o percentual dos materiais raros na coleção da biblioteca que podem ser recuperados no catálogo *web* da biblioteca. No sentido desse indicador, são materiais raros, manuscritos, incunábulo, livros publicados antes de 1800 e livros mais recentes ditos preciosos pela edição limitada.

NOTA 1: Em geral, esses materiais devem pertencer a coleções especiais com sinalização de prateleira especial e são arquivados separadamente em local seguro ao qual o acesso é restrito.

NOTA 2 A definição exclui arquivos e registros relativos a pessoas privadas, instituições e organização (coleções contendo manuscritos, cartas, notas, fotos e outros materiais dados como legado para a biblioteca ou comprados como tal pela ou em nome da biblioteca).

#### B.1.2.6.4 Método

Contar o número total de materiais raros (títulos) em coleções da biblioteca. Se o número real não estiver disponível, uma estimativa deve ser feita. Contar o número de registros de catalogação de materiais raros contidos na biblioteca no catálogo *web*.

A porcentagem de materiais raros acessíveis pelos catálogos *web* é  $A/B \times 100$ , em que:

A é o número de materiais raros recuperáveis pelos catálogos *web*;

B é o número total de materiais raros.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

O indicador pode ser dividido quanto aos materiais.

#### B.1.2.6.5 - Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro entre 0 e 100. Uma pontuação elevada é considerada boa, significando que uma elevada porcentagem de material raro é recuperável mediante catálogos *web* e, portanto,

pode ser facilmente localizada pelos usuários. Se a pontuação é baixa, a biblioteca poderia, por exemplo, iniciar projetos para catalogação retrospectiva de materiais raros diretamente para os catálogos da *web*.

### **B.1.2.7 Quantidade da coleção rara em condição estável**

#### B.1.2.7.1 Objetivo

Avaliar se a coleção rara é utilizável e acessível na forma original. O indicador, assim, avalia a adequação da atividade da biblioteca para preservar os originais.

#### B.1.2.7.2 Âmbito

O indicador é relevante para todas as bibliotecas cujas tarefas incluem a preservação do patrimônio documental.

#### B.1.2.7.3 Definição do indicador

É a porcentagem de materiais raros da coleção em condição estável, ou seja, adequados para utilização. O material estável pode ter alguns danos, mas pode ser utilizado sem risco imediato de danos maiores. O material instável será ainda mais danificado se usado. O indicador é restrito à coleção impressa e de manuscritos.

#### B.1.2.7.4 Método

Uma amostra aleatória de 400 itens da coleção rara impressa ou de manuscrito deve ser examinada quanto à condição dos itens, classificados em quatro categorias:

- 1) boa condição: utilizáveis com o cuidado normalmente aconselhável para a coleção;
- 2) condição razoável: danificados, mas estáveis se usados com cuidado e atenção;
- 3) mau estado: moderadamente deteriorados, nenhum uso possível sem maiores danos;
- 4) estado inutilizável: fortemente deteriorados, excluídos do uso por sua fragilidade, mofados ou com infestação de pragas.

As categorias 1 e 2 são de itens estáveis, as categorias 3 e 4, de instáveis.

A porcentagem da coleção rara em condição estável é  $A/B \times 100$ , em que:

A é o número de itens em condição estável;

B é o número total de itens presentes na amostra.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

O indicador poderá ser expandido para incluir a coleta total.

#### B.1.2.7.5 - Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro entre 0 e 100. Uma pontuação elevada é geralmente considerada como boa. O indicador será influenciado pela frequência de uso das coleções e as condições de armazenamento, bem como a disponibilidade de financiamento para medidas de preservação/conservação. Se os resultados mostram baixa estabilidade, novas pesquisas poderiam ter como alvo partes específicas da coleção (por exemplo, manuscritos medievais ou modernos, material cartográfico, jornais) ou o tipo especial de dano (por exemplo, papel mecânico, biológico, ácido), a fim de priorizar as atividades de preservação. As medidas tomadas podem incluir:

- Melhoria das condições ambientais (temperatura e umidade relativa);
- Alterações nos métodos de manipulação;
- Armazenamento em invólucro, por exemplo, caixas;
- Tratamento de conservação;
- Desacidificação em massa;
- Costura de cadernos;
- Substituição de itens inutilizáveis por cópias ou substitutos.

## **INSTALAÇÕES**

### **B.1.3.1 Área de usuários por indivíduo**

#### B.1.3.1.1 Objetivo

Avaliar a importância da biblioteca como lugar de estudo, reunião e como centro de aprendizagem, e indicar o apoio da instituição a essas tarefas.

#### B.1.3.1.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas com instalações físicas.

#### B.1.3.1.3 Definição do indicador

É a área do usuário total oferecida pela biblioteca por 1000 membros da população a ser atendida. Área do usuário, no sentido desse indicador, é a área utilizável para serviços ao usuário. Inclui espaço para leitura e estudo (individual ou grupo), empréstimo, de referência e de informação, e quaisquer outros serviços prestados aos usuários, áreas de autoatendimento, e também áreas de lazer e de comunicação, o *hall* de entrada, armazenamento e áreas abertas de acesso como parte integrante das áreas de serviço do usuário. (Veja ISO 2789:2013)

As instalações geralmente indisponíveis aos usuários devem ser excluídos.

#### B.1.3.1.4 Método

Estabelecer a área total de usuários da biblioteca em metros quadrados.

A área de usuários por indivíduo é de  $A/B \times 1000$ , em que:

A é a área de biblioteca disponível para os serviços de usuários, expressa em metros quadrados;

B é o número de pessoas na população a ser atendida.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

#### B.1.3.1.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador de desempenho é um número real sem limite de topo. A maior pontuação será geralmente considerada boa. O indicador é afetado pela medida em que a instituição fornece instalações para estudo, leitura e local para reuniões fora das instalações da biblioteca.

### **B.1.3.2 Lugares de usuários por indivíduo**

#### B.1.3.2.1 Objetivo

Avaliar a disponibilidade de lugares para usuários na biblioteca.

#### B.1.3.2.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas com população-alvo definida e com área de leitura e instalações para estudo.

#### B.1.3.2.3 Definição do indicador

É a proporção de lugares disponíveis para os usuários, com ou sem equipamento, para servir a uma população definida de 1000 usuários. Para esse indicador, lugares de usuários incluem lugares de consulta, salas de seminários de estudo e de audiovisual, em salões e áreas de grupo. Estão excluídos os lugares em salas de aula e teatros e auditórios destinados ao público de eventos especiais.

#### B.1.3.2.4 Método

Estabelecer o número de lugares de usuários disponíveis na biblioteca.

Os lugares de usuários por indivíduo são  $A/B \times 1000$ , em que:

A é o número de lugares de usuários disponíveis;

B é o número de pessoas na população a ser atendida.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

#### B.1.3.2.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro, sem limite superior. A pontuação mais elevada é geralmente considerada como boa. O número de lugares de usuários fornecidos em outros lugares na instituição para ler, estudar ou trabalhar pode ter impacto sobre a interpretação desse indicador.

### **B.1.3.3 Horas aberta em comparação com a procura**

#### B.1.3.3.1 Objetivo

Avaliar em que medida o número de horas aberta da biblioteca correspondem às necessidades dos usuários.

#### B.1.3.3.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas. O indicador pode ser usado com diferentes grupos-alvo, por exemplo: estudantes, docentes, idosos, etc.

O indicador pode ser usado para bibliotecas setoriais ou departamentos da biblioteca com diferentes horários.

#### B.1.3.3.3 Definição do indicador

É o número real de horas aberta da biblioteca em comparação com o número de horas desejado pelos usuários.

O horário de abertura, no sentido desse indicador, são as horas em uma semana normal em que os principais serviços físicos da biblioteca (por exemplo, serviços de referência e de empréstimo, e salas de leitura) estão disponíveis para os usuários.

#### B.1.3.3.4 Método

Projetar um questionário simples solicitando o grau de satisfação com as horas que a biblioteca fica aberta e dando a opção de nomear momentos adicionais em que a biblioteca deve ser aberta e as horas de abertura necessárias. Perguntas sobre o *status* do usuário podem ser incluídas, pois ajudam a identificar as necessidades de grupos específicos de usuários.

Exemplo de pesquisa:

Como você classificaria a sua satisfação com o presente horário de funcionamento da biblioteca?

- Muito Insatisfatório  
 Insatisfatório  
 Moderadamente satisfatório  
 Satisfatório  
 Muito Satisfatório

Por favor, especifique os outros horários em que você precisa da biblioteca aberta, colocando um "X" na caixa apropriada.

As horas que a biblioteca fica aberta já são representados por um "X". Como a biblioteca pode não ser capaz de atender a demanda de horários de funcionamento adicionais, por favor, indique as horas em que a biblioteca não é necessária para você, atravessando o "X" nas caixas apropriadas.

Horário de funcionamento	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
0 às 7							
7 às 8	X	X	X	X	X	X	
8 às 9	X	X	X	X	X	X	
9 às 10	X	X	X	X	X	X	
10 às 11	X	X	X	X	X	X	
11 às 12	X	X	X	X	X	X	
12 às 13	X	X	X	X	X	X	
13 às 14	X	X	X	X	X		
14 às 15	X	X	X	X	X		
16 às 17	X	X	X	X	X		
17 às 18	X	X	X	X	X		
18 às 19	X	X	X	X	X		
19 às 20	X	X	X	X	X		
20 às 21	X	X	X	X	X		
22 às 22							
22 às 23							
23 às 24							

As bibliotecas podem querer modificar as horas na tabela para encontrar seu contexto de serviço. Desenhe uma amostra aleatória de usuários e peça para preencherem o questionário. Os dados podem ser coletados por certo número de tipos de questionário impresso (por exemplo, distribuídos na biblioteca, correio postal, eletrônico, entrevista por telefone), conforme apropriado. A pesquisa também pode ser adicionada a um levantamento exaustivo ou à satisfação do usuário com os serviços da biblioteca. Se as bibliotecas têm diferentes horários de funcionamento durante o período letivo e de férias, seria aconselhável separar na pesquisa os dois períodos.

As horas abertas em comparação com a procura são A/B, em que:

A é o número de horas de abertura atuais;

B é o número de horas identificado como necessário por um mínimo de 10% dos entrevistados.

EXEMPLO: Se a biblioteca está aberta 60 horas por semana e no questionário os usuários pedem 10 horas adicionais, e o usuário selecionar 3 horas de que ele não precisa, a pontuação seria  $60:67 = 0,90$ .

#### B.1.3.3.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

Se uma alta porcentagem dos entrevistados está insatisfeita com o horário de funcionamento atual e pede horário estendido ou distribuição diferente de horas ao longo do dia/semana, as bibliotecas devem reagir de maneira a modificar e/ou estender seu período de funcionamento. Isso pode ser difícil, especialmente se os usuários exigem longos períodos nos fins de semana ou durante a noite. O método proposto mostra se os usuários precisam de horários de funcionamento adicionais, que horas do dia/semana são necessárias, tais como os horários de funcionamento adicionais, e se o horário de funcionamento em vigor não é necessário. Uma possível solução poderia ser abrir a biblioteca sem oferecer serviço completo. As bibliotecas devem também revisar o uso de suas horas de abertura pela contagem de visitas e o monitoramento das atividades do usuário durante horários diferentes. O indicador será afetado por outras bibliotecas nas proximidades oferecendo horários alargados para ler e estudar. Fatores locais orçamentais e outros podem afetar a capacidade da biblioteca de atender às solicitações dos usuários para horários de funcionamento adicionais.

## FUNCIONÁRIOS

### **B.1.4.1 Funcionários por indivíduo**

#### B.1.4.1.1 Objetivo

Avaliar o número de funcionários da biblioteca por 1000 membros da população a ser atendida. A quantidade de trabalho pode ser proporcional ao número de pessoas na população a ser atendida.

#### B.1.4.1.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas com população-alvo definida.

#### B.1.4.1.3 Definição do indicador

É a proporção de funcionários, incluindo estagiários/bolsistas e funcionários de projetos, definida por 1000 membros da população a ser atendida.

#### B.1.4.1.4 Método

Obter o número de funcionários em Tempo Integral Equivalente (FTE), incluindo estagiários/bolsistas e funcionários de projetos.

Para calcular o número de funcionários para trabalhadores em tempo parcial:

- empregado anual: número de horas de trabalho semanais dividido pelo número de horas regulares de trabalho por semana;
- empregado não anual: número de horas de trabalho semanais dividido pelo número de horas regulares de trabalho por semana e, em seguida, multiplicado pelo quociente (número de semanas empregado/52).

O total de funcionários da biblioteca por indivíduo é  $(A/B) \times 1000$ , em que:

A é o número de funcionários em FTE;

B é o número de pessoas na população a ser atendida.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

#### B.1.4.1.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro, sem limite superior. Uma pontuação elevada é geralmente considerada boa. Esse indicador de desempenho só deve ser considerado em combinação com indicadores que medem a qualidade dos serviços e a eficiência dos processos.

## USO

### COLEÇÃO

### **B.2.1.1 Volume de empréstimos da coleção**

#### B.2.1.1.1 Objetivo

Avaliar a taxa de utilização global de uma coleção de empréstimo. O indicador pode também ser utilizado para avaliar o tamanho da coleção para as necessidades da população a ser atendida.

#### B.2.1.1.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas com coleção de empréstimo. Pode ser usado com coleções específicas, áreas temáticas ou novas aquisições. Para cada área especificada dentro da biblioteca, os indicadores de desempenho resultantes podem ser comparados para que se constate se o volume difere significativamente.

#### B.2.1.1.3 Definição do indicador

É o número total de empréstimos na coleção especificada durante determinado período de tempo, normalmente um ano, dividido pelo número total de documentos na coleção. Considera-se o empréstimo propriamente dito ou a devolução direta de item em forma não eletrônica (por exemplo, livro), ou de documento eletrônico em suporte físico (por exemplo, CD-ROM), outro dispositivo (por exemplo, leitor de *e-book*), ou transmissão de documento eletrônico a usuário por um período de tempo limitado (por exemplo, *e-book*). Renovações são excluídas, mas poderiam ser contadas separadamente.

#### B.2.1.1.4 Método

Contar o número de empréstimos registrados no período especificado para a coleção especificada. Contar o número total de documentos na coleção.

O volume de empréstimos da coleção é A/B, em que:

A é o número de empréstimos registrados na coleção especificada;

B é o número total de documentos na coleção especificada.

Termine com uma casa decimal.

Se o número total de documentos que não estiver disponível, pode ser substituído por uma estimativa. Tais estimativas são o comprimento da lista de prateleira, ou o comprimento de prateleiras ocupadas na coleção de empréstimo, multiplicado pelo número médio estimado de documentos por unidade de comprimento.

Se um grande número de exemplares de referência é misturado com exemplares para empréstimo na coleção, os exemplares de referência não devem ser incluídos nos cálculos.

#### B.2.1.1.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número real sem limite superior. A gama normal dependerá do tipo de biblioteca. O indicador calcula o número médio de vezes em que os documentos da coleção foram emprestados durante um ano, mas a biblioteca pode medir o volume de empréstimos durante outro período de tempo. Quanto maior for o número, mais intensa é a taxa de utilização.

O volume de empréstimos da coleção é influenciado por vários fatores:

- a composição da coleção em relação às demandas dos usuários: uma coleção com grande proporção de material desatualizado ou impróprio resultará em um volume de empréstimo inferior;
  - a política da biblioteca na busca de títulos obsoletos e cópias extras não mais necessários;
  - o número de cópias de títulos em muita demanda;
  - a proporção de uso na biblioteca: o alto uso da biblioteca pode resultar em taxas de rotatividade mais baixas;
  - o período de empréstimo-padrão da biblioteca e quaisquer períodos de empréstimo especiais para títulos na demanda, e o número de documentos autorizados para empréstimos simultâneos;
  - as atividades promocionais da biblioteca e as competências do pessoal no domínio da promoção.
- Onde os dados sobre documentos individuais estiverem disponíveis a partir de sistemas de circulação da biblioteca, detalhes adicionais poderão ser fornecidos por meio do cálculo:
- o percentual de ações não praticadas dentro de um período determinado; e
  - o percentual de ações praticadas pelo menos uma vez dentro de um período especificado.

### **B.2.1.2 Empréstimos por indivíduo**

#### B.2.1.2.1 Objetivo

Avaliar a taxa de utilização das coleções de bibliotecas pela população a ser atendida. Ele também pode ser usado para avaliar a qualidade da coleção e a capacidade da biblioteca de promover a utilização de coleções.

#### B.2.1.2.2 Âmbito

Esse indicador é aplicado a todas as bibliotecas com coleção de empréstimo e pode ser usado em coleções específicas, áreas temáticas ou seções. Para cada área especificada dentro da biblioteca, os resultados podem ser comparados.

#### B.2.1.2.3 Definição do indicador

É o número total de empréstimos no ano dividido pela população atendida. O empréstimo é a principal transação direta ou a devolução de item em forma não eletrônica (por exemplo, livro), de documento eletrônico em suporte físico (por exemplo, CD-ROM) ou outro dispositivo (por exemplo, leitor de *e-books*), ou transmissão de um documento eletrônico para um usuário por um período de tempo limitado (por exemplo, *e-books*). Renovações são excluídas, mas poderão ser contadas separadamente.

#### B.2.1.2.4 Método

Os empréstimos por indivíduo são A/B, em que:

A é o número total de empréstimos no ano;

B é o número de pessoas na população a ser atendida.

Arredondar para o número inteiro mais próximo, ou para uma casa decimal, se menos de 10.

Empréstimos entre bibliotecas são excluídos.

#### B.2.1.2.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro positivo, sem limite superior. Uma mudança em períodos de empréstimos ou no número de livros autorizados para empréstimo simultaneamente pode afetar substancialmente o indicador. Mais detalhes podem ser fornecidos pela análise do indicador por objeto e por diferentes categorias de usuários. O indicador pode também ser usado para mostrar áreas onde a procura é baixa ou não satisfeita e para apontar para zonas onde o uso poderia ser aumentado. O indicador é sensível a um número de variáveis não controláveis e refere-se apenas ao principal. Em particular, ele pode ser afetado pelas condições de pesquisa na biblioteca, os níveis de instrução, níveis de pobreza e outras variáveis socioeconômicas. Existe uma relação forte entre o indicador e a capacidade dos funcionários da biblioteca de promover a coleção.

### **B.2.1.3 Quantidade de títulos não utilizados**

#### B.2.1.3.1 Objetivo

Avaliar a quantidade de títulos não utilizadas durante um período determinado. O indicador de desempenho pode também ser utilizado para avaliar a adequação da coleção às necessidades do usuário.

#### B.2.1.3.2 Âmbito

Esse indicador é aplicado a todas as bibliotecas e pode ser usado para conjuntos específicos, áreas temáticas, seções ou períodos de tempo. O indicador deve ser calculado separadamente para as coleções físicas e eletrônicas da biblioteca.

#### B.2.1.3.3 Definição do indicador

É a porcentagem de itens físicos em estoque não utilizada durante determinado período (arredondada para o número inteiro mais próximo). Meios utilizados para a finalidade desse indicador de desempenho, em que um item foi registrado como tendo sido emprestado, ou tiver sido de qualquer modo registrado como tendo sido utilizado na biblioteca durante o período de tempo especificado. O período utilizado para a medição é fixado pelo usuário do indicador de desempenho. Isso deve ser feito de modo a refletir a missão e as políticas da biblioteca. Em geral, um período de um ano é o mínimo adequado.

#### B.2.1.3.4 Métodos

##### B.2.1.3.4.1 Coleções físicas

**a)** Desenhe uma amostra aleatória de itens de propriedade da biblioteca. Para cada item da amostra, registrar se esse item foi emprestado durante o período de tempo especificado, ou de qualquer forma registrado como tendo sido utilizado na biblioteca.

O percentual de títulos não utilizados é  $(C - A - B)/C \times 100$ , em que:

A é o número de itens da amostra que foram emprestados;

B é o número de itens da amostra que tenham sido registrados como usados na Biblioteca e não emprestados;

C é o número total de itens presentes na amostra.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

**b)** Utilizando os registros lançados em um sistema informatizado, contar o número de itens emprestados durante o período de tempo especificado.

O percentual de ações não praticadas é  $(B - A)/B \times 100$ , em que:

A é o número de itens emprestados;

B é o número total de itens no estoque para empréstimo.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

Esse segundo método superestima a taxa verdadeira, uma vez que não inclui dados sobre itens utilizados na biblioteca, mas não emprestados.

#### B.2.1.3.4.2 Coleções eletrônicas

Com base em dados de uso, obtidos por meio de fornecedores ou derivados de seus próprios sistemas, contar o número de documentos que são registrados como tendo sido vistos ou baixados durante o período de tempo especificado. Contar o número de títulos distintos, não o número de casos de utilização.

O percentual de ações não praticadas é  $(B - A)/B \times 100$ , em que:

A é o número de documentos vistos ou baixados;

B é o número total de artigos eletrônicos na coleção.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

Isso pode superestimar a verdadeira taxa, se não houver documentos da coleção para os quais os dados da utilização não estiverem disponíveis. Se possível, tais documentos devem ser excluídos do cálculo do B, para fornecer figura mais precisa.

#### B.2.1.3.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro entre 0 e 100. Ele estima a probabilidade de que um documento de propriedade da Biblioteca selecionado aleatoriamente não tenha sido utilizado durante o período de tempo especificado. Uma alta pontuação significa reduzida taxa de utilização. O indicador é afetado por vários fatores, incluindo:

- a missão da biblioteca: por exemplo, se a biblioteca tem uma missão de arquivo ou não;
- as atividades de promoção da biblioteca;
- a aquisição e enlace das políticas e práticas na biblioteca.

### **B.2.1.4 Quantidade de recursos eletrônicos baixados por indivíduo**

#### B.2.1.4.1 Objetivo

Avaliar se os usuários encontram itens de interesse em recursos eletrônicos.

#### B.2.1.4.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas.

#### B.2.1.4.3 Definição do indicador

É o número de unidades de conteúdo baixado em parte ou na totalidade a partir de cada recurso eletrônico, dividido pela população a ser atendida durante um período de tempo especificado. O uso de recursos eletrônicos por funcionários da biblioteca para treinamento de usuário é incluído na contagem de unidades de conteúdo baixado. A população a ser atendida é a medida preferida, no entanto uma população-alvo específica pode ser substituída e de modo especificado.

#### B.2.1.4.4 Método

Contar o número de unidades de conteúdo baixado a partir de cada recurso eletrônico durante um período de tempo especificado e dividir esse número pela população a ser atendida pelo mesmo recurso durante esse período de tempo.

O número de unidades de conteúdo baixado por indivíduo é  $A/B$ , em que:

A é o número de unidades de conteúdo baixado a partir de um recurso eletrônico especificado durante um período de tempo especificado;

B é a população a ser atendida.

Arredondar para o número inteiro mais próximo, ou para uma casa decimal, se menos de 10.

#### B.2.1.4.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro sem limite superior. Um número alto é considerado melhor do que um número baixo. O indicador pode ser afetado por vários fatores, alguns fora do controle da biblioteca. Os exemplos são: o nível de competência dos usuários, o nível de acesso à rede, a ausência de taxas para acesso ou *download*, e da promoção de serviços. O número de unidades de conteúdo baixado pode ser afetado pela qualidade e eficiência das estratégias de busca dos usuários. Não é recomendável que os dados sejam usados para obter um valor global para todos os serviços, como os serviços de empréstimos de diferentes tipos de unidades. Por exemplo, em alguns conteúdos pode figurar o texto completo, em outros, só algumas referências.

### **B.2.1.5 Quantidade de *downloads* por documento digitalizado**

#### B.2.1.5.1 Objetivo

Avaliar se a biblioteca digitalizou documentos relevantes para os usuários.

#### B.2.1.5.2 Âmbito

O indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas cujas tarefas incluem a preservação e a promoção do patrimônio documental.

#### B.2.1.5.3 - Definição do indicador

É o número de *downloads* por documento digitalizado da coleção da biblioteca durante um período determinado. Para a finalidade desse indicador, apenas os documentos digitalizados disponíveis para acesso público estão incluídos.

#### B.2.1.5.4 - Método

Estabelecer o número de documentos digitalizados de coleção da biblioteca disponíveis para acesso público. Contar o número de *downloads* a partir desses documentos durante um período de tempo especificado, normalmente um ano.

O número de *downloads* por documento digitalizado é  $A/B$ , em que:

A é o número de *downloads* de documentos digitalizados da coleção da biblioteca durante um período de tempo especificado;

B é o número total de documentos digitalizados da coleção da biblioteca.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

#### B.2.1.5.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro positivo, sem limite superior. Um elevado número de *downloads* será considerado bom, mostrando que a biblioteca tem documentos digitalizados relevantes para a população, os investigadores ou o público em geral. Se, no entanto, o *download* se concentra em um número limitado de documentos da coleção digitalizada, os resultados podem ser enganadores. O indicador pode ser afetado por vários fatores, alguns fora do controle da biblioteca, tais como:

- O nível de acesso à rede;
- Ausência de taxas para o acesso ou *downloads*;
- A promoção dos serviços.

O número de *downloads* também será afetado pela qualidade e eficiência das estratégias de busca dos usuários.

## ACESSO

### **B.2.2.1 Visita à biblioteca por indivíduo**

#### B.2.2.1.1 Objetivo

Avaliar o sucesso da biblioteca em atrair os usuários em todos os serviços.

#### B.2.2.1.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas com população-alvo definida.

#### B.2.2.1.3 Definição do indicador

É o número total de visitas à biblioteca, físicas ou virtuais, durante um ano inteiro, dividido pela população total a ser atendida.

Para efeitos desse indicador, uma visita é o ato de entrar nas instalações da biblioteca ou acessar o seu *site*, a fim de utilizar um dos serviços prestados.

#### B.2.2.1.4 Método

**a)** Utilize um dispositivo de catraca ou similar para contar automaticamente o número de pessoas que saem ou entram na biblioteca. Contam-se as entradas ou as saídas, não ambos.

Contar o número de visitas virtuais ao *site* da biblioteca.

As visitas à biblioteca por indivíduo são A/B, em que:

A é o número total estimado de visitas à biblioteca físicas e virtuais em um ano inteiro;

B é a população a ser atendida.

Arredondar para o número inteiro mais próximo, ou para uma casa decimal, se menos de 10.

**b)** Contar o número de pessoas que entram ou saem da biblioteca durante um ou mais períodos de amostragem. Só se conta entrada ou saída, não ambos. Calcular as visitas virtuais para o mesmo período de amostragem. O número e a duração dos períodos são selecionados pelo utilizador do indicador. Estimar o número total de visitas para um ano, por extrapolação, usando informações disponíveis sobre as variações durante o ano.

NOTA: As bibliotecas públicas usarão tipicamente o período de uma semana; bibliotecas universitárias, dois ou mais períodos que refletem o ciclo de atividades acadêmicas.

O número de visitas à biblioteca por indivíduo é dado por A/B, em que:

A é o número total de visitas físicas e virtuais (catraca + visitas virtuais externas) à biblioteca em um ano inteiro;

B é a população a ser atendida.

Arredondar para o número inteiro mais próximo se menos de dez ou para uma casa decimal.

Para o cálculo das visitas virtuais, ver ISO 2789:2013.

#### B.2.2.1.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro, sem limite superior. Uma pontuação elevada é normalmente considerada boa. A captura de visitas virtuais pode depender de fatores, tais como o método de cálculo e o *software* utilizado. Onde há uma quantidade substancial de variação sazonal, a contagem deve ser feita por períodos mais curtos de tempo, durante os quais o uso é mais regular.

### **B.2.2.5 Quantidade de atendimentos a usuários em aulas de treinamento por indivíduo**

#### B.2.2.5.1 Objetivo

Avaliar o sucesso da biblioteca em alcançar seus usuários pela oferta de aulas de treinamento.

#### B.2.2.5.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas com população-alvo definida.

#### B.2.2.5.3 Definição do indicador

É o número de atendimentos de usuários em aulas de formação durante um período de tempo especificado por 1000 usuários a serem atendidos. Treinamento de usuário é definido como um programa de treinamento estabelecido com um plano de aula especificada, que visa a resultados de aprendizagem específicos para o uso da biblioteca e outros serviços de informação e tecnologia. Os treinamentos de usuários podem ser: visitas a biblioteca, treinamento em tecnologia ou serviço baseado na *web* para os usuários.

#### B.2.2.5.4 Método

Contar o número de pessoas que frequentam a instrução na biblioteca durante um período de tempo especificado (geralmente um ano). Esse número deve ser acumulado no final do período. Contar o número de sessões em módulos de formação *on-line* (interativa) da biblioteca durante o mesmo período. Esse número também deve ser acumulado no final do período. As somas desses números são usadas para o indicador.

O número de atendimentos a usuários em aulas de treinamento por indivíduo é A/B x 100, em que:

A é o número de atendimentos nas sessões de treinamento da biblioteca, que deve incluir o número de sessões em módulos de formação *on-line* da biblioteca;

B é a população a ser atendida.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

NOTA: Em alguns casos especiais, a biblioteca pode querer usar determinada população-alvo (por exemplo, professores, estudantes de nível superior) para esse indicador.

#### B.2.2.5.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número real sem limite superior. Um número mais alto mostra a eficiência em atingir os usuários por aulas de treinamento. O indicador é afetado pela quantidade de formação fornecida pela biblioteca e não permite avaliar a qualidade do programa de formação, nem a despesa cabível a atividades de formação.

## INSTALAÇÕES

### **B.2.3.1 Quantidade de lugares utilizados por usuários**

#### B.2.3.1.1 Objetivo

Avaliar a porcentagem de utilização de lugares oferecidos aos usuários para leitura e estudo na biblioteca, estimada para uso a qualquer momento.

#### B.2.3.1.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas com lugares para leitura e estudo. A medição pode ser feita em um tempo especificado do dia, da semana ou do ano, por exemplo, nos horários de pico ou fora de pico. Isso deve ser declarado explicitamente ao se usar o indicador.

#### B.2.3.1.3 Definição do indicador

É a porcentagem de usuários que se põe em uso no momento da investigação. Lugares de usuários na seção de consulta, em seminários, em salas de estudo, no audiovisual, em departamentos, nas seções da biblioteca, em salões informais e nas áreas de estudo em grupo estão incluídos.

Excluir lugares em salas de aula, teatros e auditórios destinados ao público em eventos especiais. Também excluir espaço de chão e almofadas nos quais os usuários podem se sentar.

#### B.2.3.1.4 Método

Faça um levantamento de lugares disponibilizados aos usuários para leitura e estudo, com ou sem equipamento no momento especificado.

Contar o número de lugares de usuários em uso.

A porcentagem de lugares para utilização do usuário é  $A/B \times 100$ , em que:

A é o número de lugares de usuários em uso;

B é o número total de lugares fornecidos ao usuário.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

Lugares de usuários que mostram evidências de serem utilizados, tais como casacos, bolsas, cadernos, etc. depositados nos locais são contados como em uso, mesmo se o usuário estiver ausente. Pela variabilidade inerente, um indicador mais preciso pode ser obtido pela medição da taxa de ocupação de usuários em intervalos aleatórios, durante um período de tempo e, em seguida, o cálculo da taxa de ocupação média.

#### B.2.3.1.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro no intervalo de 0 a 100, que estima a probabilidade de um local selecionado aleatoriamente estar em uso, a qualquer momento, ou em tempos especificados.

## GERAL

### **B.2.4.1 Porcentagem de população-alvo atingida**

#### B.2.4.1.1 Objetivo

Avaliar o sucesso da biblioteca em alcançar a população-alvo.

NOTA: A população-alvo pode ser a população a ser atendida pela biblioteca, um grupo específico dentro dessa população (por exemplo, com necessidades que requerem serviços especiais de biblioteca) ou algum outro grupo que a biblioteca tem o objetivo de servir.

#### B.2.4.1.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas.

Esse indicador pode ser usado para comparar com o objetivo da biblioteca de servir a populações-alvo semelhantes, desde que o mesmo método seja usado para calcular o indicador.

#### B.2.4.1.3 Definição dos indicadores

É a porcentagem da população-alvo usando os serviços da biblioteca.

#### B.2.4.1.4 Métodos

**a)** Desenhe uma amostra aleatória da população-alvo. Pergunte a cada pessoa na amostra se visitou a biblioteca ou usou os seus serviços de outras maneiras, durante o último ano.

A Porcentagem de população-alvo atingida é  $A/B \times 100$ , em que:

A é o número de pessoas que respondem "sim";

B é o número total de pessoas que responderam.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

**b)** Usando os registros do sistema informatizado de emissão, contar o número de usuários (pertencentes à população-alvo) que tomaram emprestados documentos no ano anterior.

Estimar o número de pessoas na população-alvo.

A porcentagem da população-alvo atingida é  $A/B \times 100$ , em que:

A é o número de usuários ativos pertencentes à população-alvo;

B é o número total de pessoas na população-alvo.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

Uma vez que nem todos os usos por indivíduo são tidos em conta, esse método pode resultar numa contagem mais baixa do que a porcentagem verdadeira.

#### B.2.4.1.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro no intervalo de 0 a 100. Um resultado mais alto é considerado normalmente melhor do que uma contagem mais baixa, mas uma contagem relativamente baixa pode ser considerada satisfatória do ponto de vista de uma biblioteca específica, por exemplo, com um tipo específico da população-alvo. A proporção da população-alvo utilizando a biblioteca pode ser afetada por vários fatores, muitos deles fora da influência da biblioteca. Exemplos são a composição demográfica da população-alvo, o nível de urbanização, o nível de educação, as características das instituições (por exemplo, métodos de ensino, nível de apoio financeiro aos estudantes), os hábitos de compra de livro, as distâncias geográficas entre bibliotecas e usuários, as condições sociais gerais, o clima econômico, etc. A pontuação deve ser sensível à promoção ativa dos serviços da biblioteca, bem como à melhoria dos serviços prestados.

### **B.2.4.2 Satisfação do usuário**

#### B.2.4.2.1 Objetivo

Avaliar o grau em que os usuários estão satisfeitos com os serviços da biblioteca como um todo ou com diferentes serviços.

#### B.2.4.2.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas. O indicador pode ser usado para avaliar a satisfação das categorias de usuários específicos, como, por exemplo, alunos de graduação, membros do corpo docente ou pessoas idosas. O indicador pode ser usado para medir a percepção dos usuários de qualquer serviço da biblioteca.

Por exemplo:

- horário de funcionamento;
- instalações para estudo;
- disponibilidade de documentos;
- serviço de empréstimo entre bibliotecas;
- serviço de referência;
- treinamento de usuário;
- atitudes de funcionários da biblioteca;
- serviço da biblioteca como um todo.

Diferentes aspectos dos serviços individuais também podem ser avaliados na mesma pesquisa.

#### B.2.4.2.3 Definição do indicador

É a média dos serviços aos usuários da biblioteca como um todo ou de diferentes serviços da biblioteca. A avaliação deve estar em uma escala numérica, ou:

- uma escala de quatro pontos, de 1 a 4, com 1 como o valor mais baixo; ou
- uma escala de cinco pontos, de 1 a 5, sendo 1 o valor mais baixo; ou
- uma escala de sete pontos, de 1 a 7, com 1 como o valor mais baixo.

#### B.2.4.2.4 Método

Existem várias correntes e abordagens de mensuração para a satisfação do usuário. O método mais utilizado é o de medição direta, em que o usuário avalia os serviços e seus atributos por sua satisfação e pela importância dos serviços em diferentes escalas. Outra abordagem bem conhecida no setor da biblioteca é o paradigma de expectativa de invalidação em diferentes variantes. O usuário compara o produto real e o desempenho do serviço com suas expectativas anteriores. Nos casos em que as expectativas do usuário sejam cumpridas ou mesmo ultrapassadas, o usuário está satisfeito.

##### a) Método de medição direta

Projetar um questionário simples listando os serviços específicos e/ou seus aspectos que devem ser avaliados. Uma escala de quatro, cinco ou sete pontos é fornecida para responder às perguntas. A mesma escala deverá ser utilizada durante todo o questionário.

Perguntas sobre o *status* do usuário também podem ser incluídas no questionário. Diferentes categorias de usuários têm necessidades diferentes, por isso os dados podem ser analisados para identificar como a satisfação está relacionada a essas variáveis.

Desenhe uma amostra aleatória de usuários e peça-lhes para preencher o questionário. Os dados podem ser coletados por meio de questionário postal ou eletrônico, por entrevista face a face ou telefônica, conforme o caso.

A média de satisfação do usuário para cada serviço ou aspecto do serviço é  $A/B$ , em que:

A é a soma dos valores indicados para cada serviço pelos usuários;

B é o número de pessoas respondendo às perguntas.

Termine com uma casa decimal.

Esse indicador de desempenho é calculado e relatado separadamente para cada pergunta na pesquisa. Para cada serviço, também conta a frequência com que cada valor aparece. Em seguida, calcule a porcentagem para cada valor. Essa análise adicional mostra como as percepções dos usuários são distribuídas em toda a gama de possibilidades.

A seleção específica de questões da pesquisa pode ser usada para identificar fontes específicas de insatisfação e identificar a importância relativa dos vários serviços.

##### b) método de análise de Gap

A Análise Gap pode ser usada para calcular o grau de satisfação do usuário, conforme definido por este indicador, de questões colocadas adequadamente. O método fornece informações adicionais sobre as expectativas dos usuários, que não serão utilizadas para o cálculo deste indicador.

Projetar um questionário elencando os serviços específicos e/ou seus aspectos que devem ser avaliados. Isso inclui fazer perguntas ao usuário para avaliar o serviço que ele recebe atualmente. Uma escala de quatro, cinco ou sete pontos é geralmente fornecida para responder às perguntas. A mesma escala deverá ser utilizada durante todo o questionário.

Perguntas sobre o *status* do usuário também podem ser incluídas no questionário. Diferentes categorias de usuários têm necessidades diferentes, por isso os dados podem ser analisados para identificar como a satisfação está relacionada a essas variáveis.

Desenhe uma amostra aleatória de usuários e peça-lhes para preencher o questionário. Os dados podem ser coletados por meio de questionário postal, eletrônico, entrevista face a face ou por telefone, conforme apropriado.

A média de satisfação do usuário para cada serviço ou aspecto do serviço é  $A/B$ , em que:

A é a soma dos valores para cada serviço, tal como atualmente recebido pelos usuários;

B é o número de pessoas respondendo às perguntas.

Termine com uma casa decimal.

Esse indicador é calculado e relatado separadamente para cada pergunta na pesquisa. Para cada serviço também conta a frequência com que cada valor aparece. Em seguida, calcule a porcentagem para cada valor. Essa análise adicional mostra como as percepções dos usuários são distribuídas em toda a gama de possibilidades.

A seleção específica de questões da pesquisa pode ser usada para identificar fontes específicas de insatisfação e identificar a importância relativa dos vários serviços. A questão relativa às expectativas dos diversos serviços dos usuários pode ser usada para identificar aqueles de maior discrepância entre a expectativa e a experiência.

#### B.2.4.2.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

Para cada serviço ou aspecto de serviço, esse indicador de desempenho é um número com uma casa decimal entre 1 e 4, 1 e 5, ou 1 e 7, dependendo da escala escolhida. As opiniões dos usuários são muito subjetivas e dependem de circunstâncias individuais no momento da pesquisa. Um fator importante é a expectativa dos usuários. Se eles não tiveram experiência com serviços de alta qualidade, podem estar satisfeitos com menor qualidade, razão pela qual é difícil comparar uma biblioteca com outra.

## **EFICIÊNCIA COLEÇÃO**

### **B.3.1.1 Custo por uso da coleção**

#### B.3.1.1.1 Objetivo

Avaliar os custos da biblioteca por utilização da coleção e com isso o custo-eficiência do serviço de biblioteca.

#### B.3.1.1.2 Âmbito

O indicador é relevante para todas as bibliotecas que tenham coleção física e/ou eletrônica.

#### B.3.1.1.3 Definição do indicador

É a despesa corrente total da biblioteca em um ano financeiro completo dividida pelo número total de casos de uso de coleção (empréstimos, *downloads* e uso nas próprias instalações) no mesmo período. A despesa corrente total é a soma dos gastos para

- a) aquisições de materiais de bibliotecas de todos os formatos (licenças e custos pagos por exibição),
- b) o pessoal (incluindo o pessoal de projeto, assistentes estudantis, etc.) e treinamento de pessoal, e
- c) todos os outros propósitos: operações e manutenção de computadores e de rede, licenças de *software* e telecomunicações, manutenção de instalações, despesas de consumo (eletricidade, água e esgoto), conserto ou substituição de mobiliário e equipamentos, e outros custos, tais como registros de catalogação, cópia, porte postal, promoção de serviços, artigos de papelaria, seguros, transportes e comunicações, consultoria, etc.

As despesas de capital (aquisição ou construção de instalações, edifícios novos, extensões, sistemas de computador, móveis e equipamentos) são excluídas.

Um empréstimo é uma transação direta de empréstimo ou devolução de um item em forma não eletrônica (por exemplo, livro), ou de um documento eletrônico em um suporte físico (por exemplo, CD-ROM) ou outro dispositivo (por exemplo, leitor de *e-book*), ou na transmissão de documento eletrônico para um usuário em um período de tempo limitado (por exemplo, *e-book*).

NOTA 1: as renovações são excluídas, mas poderiam ser contadas separadamente.

NOTA 2: os empréstimos válidos são os registrados dentro da biblioteca (empréstimos no local).

NOTA 3: nos empréstimos estão incluídos documentos copiados, fornecidos em substituição de documentos originais (incluindo fax) e impressões de documentos eletrônicos feitas por funcionários da biblioteca para o usuário.

NOTA 4: os empréstimos de documentos em forma física para os usuários a distância estão incluídos.

NOTA 5: a transmissão eletrônica de documentos é contada como envio de documentos eletrônicos se sua utilização é permitida por tempo ilimitado. Isso inclui transmissões para os membros da população a ser atendida.

As renovações são excluídas, mas também podem ser contadas separadamente. É importante que as inclusões e exclusões sejam descritas quando o índice de desempenho for utilizado para a comparação de bibliotecas.

É considerada utilização interna, para esse indicador, a retirada de um documento pelo usuário do estoque de acesso aberto para uso no próprio local.

O *download*, no sentido desse indicador, é a solicitação bem-sucedida de uma unidade (documento ou parte de documento) da coleção eletrônica da biblioteca.

#### B.3.1.1.4 Método

Calcule a despesa corrente total para um exercício orçamental, utilizando dados das contas. Para chegar à estimativa para o ano em curso, os dados do orçamento podem ser usados em seu lugar.

O custo por uso da coleção é A/B, em que:

A é a despesa corrente total para um exercício orçamental, expressa na moeda relevante;

B é o número total coletado (empréstimos + *downloads* + uso interno) no mesmo período.

Termine da forma habitual com a moeda corrente.

#### B.3.1.1.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número real sem limite de topo. A gama normal dependerá do tipo de biblioteca e da moeda utilizada. O indicador estabelece uma relação entre o número de empréstimos + transferências + uso interno e o custo da prestação de todos os serviços da biblioteca, mas não pode normalmente ser interpretado como na estimativa do custo médio de um empréstimo, *download* ou uso interno. Especialmente em bibliotecas cujos empréstimos são o serviço dominante, o indicador pode ser usado para avaliar a eficiência global do serviço.

Deve-se ter em mente que os empréstimos domiciliares e o uso de materiais físicos e *downloads* a partir da coleta eletrônica são formas bastante diferentes de utilização da coleção. No entanto, como os meios eletrônicos estão substituindo cada vez mais a mídia impressa, os dois tipos de coleta de uso em conjunto devem ser comparados com os custos da biblioteca na avaliação da eficiência dos serviços.

O indicador pode ser influenciado por outras bibliotecas no que se refere à prestação de serviços à população-alvo da biblioteca às taxas de utilização.

Esse indicador não deve ser utilizado por si só. É útil para a fixação dos indicadores em um contexto mais geral.

### **B.3.1.2 Custo de aquisição por uso da coleção**

#### B.3.1.2.1 Objetivo

O indicador avalia o custo de aquisição por coleção da biblioteca e a eficácia da política de construção da coleção.

#### B.3.1.2.2 Âmbito

O indicador é relevante para todas as bibliotecas que tenha coleção física e/ou eletrônica.

O indicador pode ser usado para comparar o custo de utilização da mesma biblioteca ao longo do tempo.

#### B.3.1.2.3 Definição do indicador

É o total de despesas com aquisições da biblioteca (materiais de todos os formatos) em um exercício completo dividido pelo número total de casos de uso da coleção (empréstimos, *downloads*, uso interno) no mesmo período.

NOTA: isso inclui licenças e custos pagos por exibição.

Um empréstimo é um empréstimo direto, de operação de entrega de um item em forma não eletrônica (por exemplo, livro) ou de um documento eletrônico, um suporte físico (por exemplo, CD-ROM) ou outro dispositivo (por exemplo, leitor de *e-book*), ou transmissão de um documento eletrônico a um usuário por um período de tempo limitado (por exemplo, *e-book*).

NOTA 1: as renovações são excluídas, mas podem ser contadas separadamente.

NOTA 2: os empréstimos válidos são os registrados dentro da biblioteca (empréstimos no local).

NOTA 3: os empréstimos incluem documentos copiados fornecidos em substituição aos documentos originais (incluindo fax) e impressões de documentos eletrônicos feitas por funcionários da biblioteca para o usuário.

NOTA 4: os empréstimos de documentos em forma física para usuários à distância estão incluídos.

NOTA 5: a transmissão eletrônica de documentos é contada como entrega de documentos eletrônicos se sua utilização é permitida por tempo ilimitado. Isso inclui transmissões para os membros da população a ser atendida.

Empréstimos, no sentido desse indicador, são empréstimos de itens físicos a usuários. Isso inclui empréstimos no local (empréstimos dentro da biblioteca), cópias fornecidas em lugar de documentos originais e empréstimos entre bibliotecas de saída. Renovações e empréstimos entre bibliotecas são excluídos.

A utilização interna, para esse indicador, refere-se a empréstimo de um documento do acervo a um usuário para uso no local.

O *download* no sentido desse indicador é a solicitação bem-sucedida de uma unidade (documento ou parte de documento) da coleção eletrônica da biblioteca.

#### B.3.1.2.4 Método

Calcule as despesas de aquisições da biblioteca para um exercício orçamental.

O custo de aquisição por uso da coleção é  $A/B$ , em que:

A é o gasto total das aquisições para um exercício orçamental, expresso na moeda corrente;

B é o número total de casos de coleta (empréstimos + *downloads* + uso interno) no mesmo período.

Termine da forma habitual com a moeda corrente.

#### B.3.1.2.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador de desempenho é um número real sem limite de topo. A escala normal dependerá do tipo de biblioteca e da moeda utilizada.

O indicador estabelece uma relação entre o número de empréstimos + *downloads* + uso interno e o custo da coleção eletrônica + física.

Um valor mais baixo indica custo-eficiência para a coleção. Isso mostra que a biblioteca adaptou a sua política de cobrança às necessidades da população-alvo.

Deve-se ter em mente que os empréstimos domiciliares e o uso de materiais físicos e *downloads* a partir da coleta eletrônica são formas bastante diferentes de utilização da coleção. No entanto, como a mídia eletrônica está substituindo cada vez mais a mídia impressa, a utilização total da coleção deve ser comparada com os custos de aquisição da biblioteca na avaliação da adequação e da facilidade de orientação da política de coleção da biblioteca.

O indicador pode ser influenciado por outras bibliotecas na prestação de serviços à população a ser atendida e por taxas de utilização da biblioteca.

### **B.3.1.3 Custo por *download***

#### B.3.1.3.1 Objetivo

Avaliar o custo de um recurso eletrônico específico relacionado com o número de *downloads* desse recurso.

#### B.3.1.3.2 Âmbito

Esse indicador é aplicável a todas as bibliotecas e pode ser usado para comparações ao longo do tempo com outros recursos eletrônicos.

#### B.3.1.3.3 Definição do indicador

É o custo de cada recurso eletrônico dividido pelo número de *downloads* a partir desse recurso durante um período determinado.

O custo de um recurso eletrônico é o custo de aquisições, subscrição ou licenciamento pagos pela biblioteca para esse recurso. Os custos de “*download* pago” não estão incluídos nessa definição pois os custos por *download* são evidentes.

O *download*, para esse indicador, é o pedido bem-sucedido de uma unidade de conteúdo.

Uma unidade de conteúdo, para esse indicador, é um texto ou audiovisual exclusivamente identificável, processado por computador, de trabalho publicado que pode ser original ou o resumo de outros trabalhos publicados. Isso inclui documentos, partes de documentos (por exemplo, artigos, resumos, tabelas e imagens) e referências.

#### B.3.1.3.4 Método

Para cada recurso eletrônico, o custo em determinado período (geralmente um exercício completo) é dividido pelo número de *downloads* durante esse período.

Os documentos baixados pela equipe da biblioteca e usados no treinamento do usuário devem ser incluídos no número de *downloads*.

As versões eletrônicas de recursos adquiridos em um pacote com versões impressas deverão ser excluídas se os custos não puderem ser claramente separados.

O custo por *download* é  $A/B$ , em que:

A é o custo de cada recurso eletrônico por um período determinado;

B é o número de *downloads* de cada recurso eletrônico durante o mesmo período.

Termine da forma habitual com a moeda usada.

#### B.3.1.3.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número real sem limite superior e a escala normal dependerá da moeda utilizada. Um valor mais baixo indica a eficiência de custo para recursos eletrônicos. Isso deve, no entanto, ser considerado em conjunto com a procura do recurso, especialmente com o número de sessões. Dependendo da configuração do *cache* do navegador dos usuários e o uso de servidores proxy, o

número de *downloads* indicados por estatísticas do servidor será inferior ao número real. O indicador não deve ser usado por si só, mas em conjunto com pesquisas de satisfação do usuário. A interpretação dos resultados depende de fatores locais, tais como acordos de licenciamento negociados, contratos de serviços, etc.

---

## ACESSO

---

### B.3.2.2 Mediana do tempo de processamento de documentos

#### B.3.2.2.1 Objetivo

Avaliar se as diferentes formas dos procedimentos de processamento são eficazes quanto à velocidade.

#### B.3.2.2.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas e especialmente útil para bibliotecas com acervos de livros (impressos e eletrônicos). Ele pode ser aplicado a diferentes tipos de documentos ou objetos diferentes.

#### B.3.2.2.3 Definição do indicador

É a mediana do número de dias em que um documento chega à biblioteca e o dia em que está disponível para o usuário.

#### B.3.2.2.4 Métodos

O período utilizado para a medição (por exemplo, um mês) é fixado pelo pesquisador do indicador. Recolher dados sobre documentos que chegam à biblioteca durante o período especificado. Manter registro, por sistema computadorizado da biblioteca ou por folha de registro que acompanha o documento através do processo.

Para cada título, registrar as datas exatas de todas as fases do processamento de documentos. Devem ser registrados:

- recibo de acesso (para o pessoal da biblioteca), incluindo processo administrativo;
- etiquetas de catalogação/metadados;
- etiquetas de assunto e catalogação/metadados;
- preparação para encadernação;
- obrigatório;
- prateleiras.

No caso de documentos eletrônicos, o fim do processamento será a catalogação, quando a URL será adicionada a um documento de um servidor externo, ou a instalação do documento no servidor da biblioteca, sendo a URL adicionada ao catálogo.

Para cada título, calcular o número de dias entre a chegada e a disponibilidade ou acessibilidade. A posição dos títulos será de acordo com o número de dias decorridos.

A mediana do tempo de processamento do documento é o número de dias que este leva para figurar na lista de classificação.

NOTA: os documentos cujo processamento não foi concluído são deixados de fora do cálculo, uma vez que a inconclusão caracteriza processo incompleto.

Igualar o número de títulos.

A mediana do tempo de processamento de documentos é  $(A+B)/2$ , em que:

A e B são os dois valores no meio da lista de classificação.

Os procedimentos de processamentos especiais para diferentes documentos (por exemplo, documentos raros, doação e troca de documentos) devem ser analisados separadamente. O tempo médio de cada etapa de processamento pode ser calculado da mesma maneira.

A velocidade de processamento de meios eletrônicos deve ser avaliada separadamente.

#### B.3.2.2.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro sem limite superior. Onde foram coletados dados para todas as fases de transformação, o indicador poderia apontar para:

- falhas na sequência de procedimentos;
- atrasos por causa do armazenamento;
- atrasos pela sobrecarga.

Decisões de gestão possíveis, com base nos resultados, poderiam ser:

- racionalização do processo;
- transmissão dos documentos em intervalos mais curtos para o próximo departamento;
- atribuição adicional de pessoal.

---

## FUNCIONÁRIOS

---

### **B.3.3.1 Equipe de atendimento ao usuário como porcentagem da equipe total**

#### B.3.3.1.1 Objetivo

Determinar o esforço que a biblioteca dedica aos serviços ao público em relação aos serviços de segundo plano.

#### B.3.3.1.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas.

#### B.3.3.1.3 Definição do indicador

É o número de funcionários em tempo integral equivalente (FTE) servindo diretamente aos usuários e expressos como porcentagem do número total de FTE de funcionários da biblioteca.

Os serviços aos usuários incluem as seguintes funções: concessão de empréstimos, de referência, de empréstimo entre bibliotecas, educação do usuário, fotocópias, arquivo e recuperação de itens.

#### B.3.3.1.4 Método

Para determinado período de orçamento, determinar o número de posições de tempo integral, diretamente atribuídas a serviços ao usuário.

Use o número de FTE de funcionários, incluindo uma estimativa da proporção de tempo gasto em serviços para o usuário pela equipe de dupla responsabilidade.

NOTA: se a biblioteca não mantém registros detalhados de tempo gasto em diferentes atividades, essa proporção pode ser calculada com precisão mediante uma investigação especial.

Calcule o número de trabalhadores de tempo integral com base em registros de pessoal. Os trabalhadores de tempo integral são aqueles que trabalharam todo o ano em um só horário. Para os trabalhadores de tempo integral que trabalharam durante parte do ano conte a proporção do ano em que eles trabalharam (expressa com duas casas decimais). Trabalhadores de tempo parcial são contados multiplicando-se a fração de tempo atribuído pela fração trabalhada no ano (ambas expressas com duas casas decimais).

No caso de qualquer das responsabilidades acima ser exteriorizada a uma instituição (a troco de pagamento ou não), esse indicador deve ser aplicado somente se a carga de trabalho externo puder ser quantificada em conformidade (ou seja, como FTE). Esse valor deve ser adicionado a A e B na fórmula.

Excluir dos cálculos o pessoal de zeladoria e manutenção do edifício.

A equipe de atendimento ao usuário como porcentagem da equipe total é  $(A/B) \times 100$ , em que:

A é o número de FTE de funcionários designados para os serviços dos usuários;

B é o número total de FTE.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

#### B.3.3.1.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro entre 0 e 100 e deve ser usado em conjunto com indicadores de qualidade. Ele é afetado pelos seguintes fatores:

- missão da biblioteca;
- população a ser atendida (por exemplo, adultos e crianças);
- número de pontos de atendimento;
- horário de funcionamento;
- proporção de ações em acesso aberto;
- escopo e variedade dos serviços oferecidos;
- apoio do sistema automatizado e outros serviços técnicos.

### **B.3.3.3 Proporção de despesas com pessoal e gastos com aquisição**

#### B.3.3.3.1 Objetivo

Relacionar os custos de aquisição aos custos com pessoal, a fim de avaliar se a biblioteca investe uma parte relevante das receitas na coleção.

#### B.3.3.3.2 Âmbito

O indicador é aplicável a todas as bibliotecas, porém é mais informativo para as que têm orçamentos flexíveis ou globais e podem transferir recursos entre o pessoal e as despesas de coleção.

#### B.3.3.3.3 Definição do indicador

São os custos de aquisição (licenças e pagamento por exibição) divididos pela despesa com pessoal estatutário.

#### B.3.3.3.4 Método

Para um determinado período de orçamento, determinar aquisições e despesas de licenciamento da biblioteca (incluindo pagamentos por exibição), se ela aderir a consórcios ou outros contratos.

Para o mesmo período, identificar os custos com pessoal. Os funcionários pagos por concessões especiais e os assistentes estudantis são excluídos. Os custos com pessoal incluem a quantidade total de dinheiro gasto em salários e remunerações, subsídios e outros benefícios dos empregados, além de outras despesas conexas, custos de treinamento formal, incluindo materiais de treinamento e recurso a instrutores externos.

Se as despesas efetivas não puderem ser calculadas, poderão ser usadas os custos médios.

A proporção de despesas com pessoal e gastos com aquisição é A/B, em que:

A é o gasto na aquisição;

B são os custos com o pessoal.

#### B.3.3.3.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número real positivo sem limite superior. A pontuação mais elevada é geralmente considerada como boa. Ele informa a biblioteca se os seus processos estão organizados de forma eficiente, permitindo o investimento de uma parte relevante das receitas na coleção. O indicador será influenciado por meios externos, como, por exemplo, subsídios especiais para os consórcios, cortes nos fundos de formação de acervos ou coleções especiais. O indicador deve ser avaliado em função da missão e do objetivo da biblioteca. As políticas de cobrança, os temas recolhidos pelas bibliotecas e os serviços com grande número de pessoal podem influenciar bastante o resultado.

### **B.3.3.5 Produtividade do funcionário em serviços de empréstimos**

#### B.3.3.5.1 Objetivo

Avaliar a eficiência dos serviços de empréstimo e de devolução da biblioteca.

#### B.3.3.5.2 Âmbito

O indicador é relevante para todas as bibliotecas com serviços de empréstimo e devolução. Ele não mede a qualidade (velocidade e precisão) da prestação de serviços.

#### B.3.3.5.3 Definição do indicador

É o número total de operações de empréstimo durante um ano, dividido pelo número de FTE de funcionários do setor de empréstimos locais, empréstimos entre bibliotecas e envio de documentos, incluindo o pessoal que recupera itens das prateleiras e faz fotocópias e digitalização para o envio.

Os empréstimos para a finalidade desse indicador incluem:

- Empréstimos locais, incluindo empréstimos em domicílio;
- Empréstimos entre bibliotecas;
- Operações de envio de documentos.

As renovações são excluídas.

#### B.3.3.5.4 Método

Contar o número de empréstimos locais (incluindo os domiciliares), empréstimos entre bibliotecas e os envios de documentos durante um ano.

Calcule o FTE do pessoal envolvido na concessão de empréstimos locais, empréstimos entre bibliotecas e devoluções de documentos, incluindo o pessoal encarregado de recuperar itens das

prateleiras e fazer fotocópias e digitalização para envio. Incluir pessoal temporário e permanente, bem como o pessoal de projeto.

Porque os empregados são por vezes envolvidos em várias tarefas, o tempo que passam em cada tarefa deve ser registrado durante um período representativo. Assim, a proporção de tempo que cada funcionário dedica ao empréstimo local, empréstimo entre bibliotecas e envio de documentos pode ser calculada. Se o registro de tempo não for possível, essa proporção poderá, em vez disso, ser estimada. A produtividade do funcionário em serviços de empréstimos é  $A/B$ , em que:

A é o número de empréstimos locais, empréstimos entre bibliotecas e envio de documentos durante um ano;

B é o número de FTE do pessoal envolvido nos serviços de empréstimo e envio de documentos.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

O indicador pode ser separado para empréstimos, empréstimos entre bibliotecas e envio de documentos.

#### B.3.3.5.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número inteiro sem limite superior. A maior pontuação será geralmente considerada boa. O indicador será influenciado pelos tipos de mídia a serem entregues, a porcentagem dos diferentes tipos de empréstimo e devolução, o grau de automatização e a organização do fluxo de trabalho. Se a produtividade dos funcionários parecer demasiado baixa, a biblioteca poderá tentar:

- Reverter fluxos de trabalho;
- Utilizar os procedimentos mais automatizados;
- Intensificar a formação do pessoal.

### **B.3.3.6 Custo de funcionários por título catalogado**

#### B.3.3.6.1 Objetivo

Avaliar os custos de pessoal e de uma política específica para a produção de registros bibliográficos e o cumprimento da eficiência das práticas e processos da biblioteca.

#### B.3.3.6.2 Âmbito

O indicador é relevante para todas as bibliotecas cujas tarefas incluem a produção de registros bibliográficos e pode ser dividido para diferentes tipos de documentos. A produção, os registros total e parcial e a importação de dados estão incluídos. O indicador não se destina a medir a qualidade de catalogação.

#### B.3.3.6.3 Definição do indicador

É o custo de pessoal que fornece a descrição de um documento e sua inserção lógica e coerente em um arquivo de catálogo, dividido pelo número de títulos catalogados.

NOTA 1: para efeitos desse indicador, o termo refere-se à catalogação, à descrição física de um documento, e inclui cópia de catalogação, catalogação original completa e catalogação original mínima.

NOTA 2: a captação de registros de autoridade, a análise de assunto, a indexação e a classificação também estão incluídas.

NOTA 3: para efeitos desse indicador, os custos com pessoal incluem salários e outros benefícios dos empregados; outros custos de pessoal são excluídos.

Para evitar mal-entendidos, o pesquisador do indicador deve indicar explicitamente qual o tipo da catalogação e qual a sua parte incluída no cálculo.

#### B.3.3.6.4 Método

O período de medição é fixado pelo pesquisador do indicador. Os dados devem ser coletados durante o período de amostragem definida.

Para obter o número de horas gastas na produção de registros bibliográficos e funcionários envolvidos na catalogação, observe o tempo que passam nessa tarefa durante o período de amostragem, pois por vezes são envolvidos em outras tarefas. Assim, a proporção de tempo que cada funcionário se dedica à catalogação pode ser calculada. Se o registro de tempo não for possível, essa proporção poderá ser estimada.

Os custos de pessoal por título catalogado é  $(A \times B)/C$ , em que:

A é o número total de horas gastas, durante o período de amostragem, na produção de descrições bibliográficas e autoridades, e identificação e recuperação de dados bibliográficos importados;

B é o custo por hora de trabalho (salários durante o período de amostragem divididos pelo tempo de trabalho regular do pessoal).

C é o número de títulos catalogados durante o período de amostragem.

NOTA 1: o produto de A x B deve ser calculado para cada membro da equipe separadamente, e em seguida, somado ao de todo o pessoal, antes de se dividir por C.

NOTA 2: outros custos (instalações, operações, etc.) estão especificamente excluídos do cálculo desse indicador, para permitir comparações entre diferentes métodos de produção de registros bibliográficos.

#### B.3.3.6.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número real sem limite superior.

Os custos de pessoal de uma entrada do catálogo podem ser afetados por uma série de fatores, como, por exemplo, o nível diferente de descrição bibliográfica, o alcance e a profundidade do controle de autoridade. O custo esperado deve refletir essas diferenças.

Os custos devem ser apreciados em relação à qualidade do catálogo:

- Eficácia para os usuários;
- Eficácia para o pessoal (controle de estoque e outras funções internas);
- Conformidade com as normas de intercâmbio e comunicação.

Se os custos por título catalogado parecem demasiado elevados, a biblioteca poderá:

- Reconsiderar o nível de descrição para o grupo especificado de materiais;
- Olhar para os aspectos técnicos, como *software* e desempenho de *hardware*;
- Revisar os fluxos de trabalho;
- Aumentar a quantidade de dados importados pela cooperação com outras bibliotecas no país.

## GERAL

### **B.3.4.1 Custo por usuário**

#### B.3.4.1.1 Objetivo

Avaliar o custo do serviço da biblioteca relacionado com o número de usuários.

#### B.3.4.1.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas.

#### B.3.4.1.3 Definição do indicador

São as despesas recorrentes ou operacionais totais da biblioteca em um ano financeiro completo, divididas pelo número de usuários.

A despesa corrente total é a soma das despesas de:

- a) aquisições (licenças e custos pagos por exibição);
- b) pessoal (incluindo o pessoal de projeto, assistências estudantis, etc.) e treinamento de pessoal;
- c) todos os outros propósitos: operações e manutenção de computadores e de rede, licenças de *software* e telecomunicações, aluguel e manutenção de instalações, as despesas de consumo (calor, eletricidade, água, esgoto), conserto ou substituição de mobiliário e equipamentos, e outros custos, tais como registros de catalogação, cópia, porte postal, promoção de serviços, artigos de papelaria, seguros, transportes e comunicações, consultoria, etc.

Para efeitos desse indicador, o usuário é uma pessoa que tenha visitado ou usado os serviços ou instalações da biblioteca durante o último ano. Para bibliotecas cuja atividade principal são os empréstimos, o número de usuários registrados com empréstimos pode ser usado como estimativa do número de usuários na população-alvo.

#### B.3.4.1.4 Métodos

a) Desenhe uma amostra aleatória da população a ser atendida. Pergunte a cada pessoa na amostra se visitou a biblioteca ou usou os seus serviços de outras maneiras, durante o último ano. Calcule a despesa corrente total para um exercício orçamental, utilizando dados das contas. Uma estimativa para o ano em curso pode ser feita a partir de dados do orçamento.

O custo por usuário é  $(A/D) \times (C/B)$ , em que:

A é a despesa corrente total da biblioteca em um ano financeiro completo, expressa na moeda corrente;

B é o número de pessoas da amostra respondendo "sim";

C é o número de pessoas presentes na amostra;

D é o número de pessoas na população a ser atendida.

Termine da forma habitual, com a moeda corrente utilizada.

b) A partir de registros do sistema de biblioteca, contar o número de usuários (que pertencem à população a ser atendida) que tomaram documentos emprestados no ano anterior (usuários ativos).

O custo por usuário é  $A/B$ , em que:

A é a despesa corrente total da biblioteca em um exercício completo, expressa na moeda corrente;

B é o número de usuários ativos no último ano.

Termine da forma habitual com a moeda corrente utilizada.

#### B.3.4.1.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número real sem limite superior e pode ser usado para avaliar:

- o custo-efetividade de uma biblioteca em diferentes períodos;
- o custo-efetividade de uma biblioteca em uma comunidade local, em comparação com outros serviços;

– o custo-efetividade de uma biblioteca em comparação com outras bibliotecas do mesmo tipo.

Esse indicador não deve ser utilizado por si só. É útil para a fixação dos indicadores de serviço num contexto mais geral. Quando aplicado em relação aos objetivos da biblioteca, ele pode ser útil para justificar despesas de fundos públicos e ajudar a entender as diferenças de custos entre bibliotecas semelhantes.

O cálculo pode ser afetado por diferenças nos métodos de contabilidade. Para esse método contam apenas os usuários ativos, e o resultado pode superestimar o custo por usuário, ignorando aqueles que usam outros serviços mas não tomam documentos emprestados.

### **B.3.4.2 Custo por visita à biblioteca**

#### B.3.4.2.1 Objetivo

Avaliar o custo do serviço da biblioteca relacionado com o número de visitas.

#### B.3.4.2.2 Âmbito

O indicador é aplicável a todas as bibliotecas.

#### B.3.4.2.3 Definição do indicador

É a despesa corrente total da biblioteca em um exercício completo, dividida pelo número de visitas (incluindo as virtuais).

A despesa corrente total é a soma das despesas de:

- a) aquisição (incluindo as licenças obrigatórias e os custos por exibição);
- b) o pessoal (incluindo o pessoal de projeto, assistência estudantil, etc.) e treinamento de pessoal;
- c) para todos os outros fins: operações e manutenção de computadores e de rede, licenças de *software* e telecomunicações, aluguel e manutenção de instalações, despesas de consumo (eletricidade, água, esgoto), conserto ou substituição de mobiliário e equipamentos, e outros custos, tais como registros de catalogação, cópia, promoção de serviços, artigos de papelaria, seguros, transportes e comunicações, consultoria, etc.

As despesas de capital (aquisições, reformas, edifícios novos e extensões, em sistemas de computador, móveis e equipamentos) são excluídas.

Para efeitos desse indicador, visita é uma pessoa (indivíduo) entrar ou sair das instalações da biblioteca (conta-se a entrada ou a saída, não ambos). A visita virtual é um ciclo contínuo de atividades no *site* da biblioteca por usuários de fora do espaço de endereço de IP da biblioteca (geralmente de fora das instalações da biblioteca), independentemente do número de páginas ou elementos visualizados.

#### B.3.4.2.4 Métodos

a) Utilize um dispositivo de catraca ou similar para contar automaticamente o número de pessoas que entram ou saem da biblioteca. Contar o número de visitas virtuais para o mesmo período de tempo. Calcule a despesa corrente total para um exercício usando os dados das contas. Uma estimativa para o ano em curso pode ser feita com os dados do orçamento.

O custo por visita à biblioteca é  $A/(B + C)$ , em que:

A é a despesa corrente total da biblioteca em um exercício completo, expressa na moeda corrente;

B é o número total de visitas físicas à biblioteca em um ano inteiro;

C é o número total de visitas virtuais em um ano inteiro.

Termine da forma habitual com a moeda corrente utilizada.

b) O número de visitas físicas e virtuais também pode ser avaliada por amostragem. Contar o número de visitas virtuais e físicas durante um ou mais períodos de amostragem. O número e a duração dos

períodos são selecionados pelo pesquisador do indicador. Estimar o número total de visitas físicas e virtuais por um ano.

NOTA: as bibliotecas públicas trabalham tipicamente com o período de uma semana; já as bibliotecas universitárias, com dois ou mais períodos que refletem o ciclo de atividades acadêmicas.

O custo por visita à biblioteca é  $A/(B + C)$ , em que:

A é a despesa corrente total da biblioteca em um exercício completo, expressa na moeda corrente;

B é o número total de visitas físicas à biblioteca em um ano inteiro;

C é o número total de visitas virtuais em um ano inteiro.

Termine da forma habitual com a moeda usada.

#### B.3.4.2.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número real sem limite de topo e não deve ser utilizado por si só. É útil para o indicador situar o serviço num contexto mais geral. Quando aplicado em relação aos objetivos da biblioteca, ele pode ser útil para justificar despesas de fundos públicos e ajudar a compreender diferenças de custos entre bibliotecas semelhantes.

O cálculo pode ser afetado por diferenças nos métodos de contabilidade e de contagem de visitas.

Onde há uma substancial variação sazonal, a contagem deve ser feita por períodos mais curtos de tempo durante os quais o uso é mais regular.

## FUNCIONÁRIOS

### **B.4.2.1 Quantidade de funcionários da biblioteca que prestam serviços eletrônicos**

#### B.4.2.1.1 Objetivo

Avaliar a extensão em que a biblioteca investe em recursos humanos na prestação e apoio técnico aos serviços eletrônicos.

#### B.4.2.1.2 Âmbito

Esse indicador é aplicável a todas as bibliotecas que prestam serviços eletrônicos com pessoal próprio.

#### B.4.2.1.3 Definição do indicador

É o número de funcionários da biblioteca em FTE envolvidos em planejamento, manutenção, fornecimento e desenvolvimento de serviços de TI e desenvolvimento e melhoria dos serviços eletrônicos da biblioteca, dividido pelo número total de FTE dos funcionários da biblioteca.

No sentido desse indicador, a prestação de serviços eletrônicos significa manter e desenvolver o sistema de biblioteca automatizada, o servidor da biblioteca *web*, um depósito de publicações eletrônicas, o sistema de referência eletrônica e todas as outras aplicações de *software* fornecidas para usuários e a equipe que cuida de *hardware* de computador (servidores, computadores, impressoras e *scanners*).

Os funcionários dos serviços de informação e auxílio em aquisição/processamento de recursos eletrônicos, digitalização de material eletrônico da coleção, treinamento de usuários que lidam com serviços de biblioteca eletrônica e executam trabalhos relacionados com o conteúdo dos serviços de internet da biblioteca são excluídos.

#### B.4.2.1.4 Método

O número de funcionários da biblioteca (FTE) que fornece e desenvolve serviços de biblioteca eletrônica é calculado pela soma do tempo gasto por todos os funcionários permanentes e temporários, incluindo o pessoal de projeto em planejamento, manutenção, fornecimento e desenvolvimento de serviços de TI e desenvolvimento e melhoria da biblioteca em serviços baseados na *web*.

Uma vez que muitos membros da equipe podem contribuir com tempo para suporte técnico, os dados podem ser recolhidos por amostragem. Por exemplo, o pessoal pode ser obrigado a manter diários de trabalho por um dia, ou por vários dias representativos, e a quantidade de tempo gasto em suporte técnico pode, então, ser calculada como porcentagem do tempo total em que a equipe trabalhou durante o período de amostragem.

No cálculo do número total de funcionários da biblioteca (FTE) somam-se todos os funcionários permanentes e temporários, inclusive o pessoal de projeto.

Se o registro de tempo não for possível, pode ser feita uma estimativa.

A porcentagem de funcionários da biblioteca que presta serviços eletrônicos é  $(A/B) \times 100$ , em que:

A é o número de funcionários da biblioteca (FTE) que fornece manutenção e/ou desenvolve serviços baseados na *web*;

B é o total de funcionários da biblioteca (FTE).

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

#### B.4.2.1.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador de desempenho é um número inteiro entre 0 e 100. A pontuação indica a prioridade da biblioteca em fornecer e desenvolver seus serviços de TI e de *web*.

Se alguma das responsabilidades acima referidas for obtida junto de um departamento ou instituição externa (em contrapartida do pagamento ou não), esta indicação deve ser aplicada apenas se a carga de trabalho externa puder ser quantificada adequadamente (isto é, como FTE). Este montante deve ser adicionado a A e B na fórmula.

### **B.4.2.2 Quantidade de horas de presença por funcionário em aulas formais de treinamento**

#### B.4.2.2.1 Objetivo

Avaliar a melhoria das competências do pessoal da biblioteca que participa de aulas de treinamento.

#### B.4.2.2.2 Âmbito

Esse indicador de desempenho é aplicável a todas as bibliotecas.

#### B.4.2.2.3 Definição do indicador

É o quantitativo de presença dos funcionários da biblioteca em horas-aula de treinamento, dividido pelo número total de funcionários (número de pessoas, não FTE).

A formação é organizada em aulas que podem ser ministradas interna ou externamente, *on-line* e pela equipe da biblioteca, especialistas no assunto ou por meio de sistemas especializados (por exemplo, *websites*).

O indicador avalia também o número de atendimentos em treinamentos.

#### B.4.2.2.4 Método

O número de horas de presença em aulas formais de treinamento pode ser identificado mantendo-se um registro de funcionários da biblioteca que assistem a essas aulas e contando-se as suas horas de duração. Esse número é então dividido pelo número total de membros do quadro de funcionários.

O quantitativo de presença em horas-aula formais de formação por funcionários é A/B, em que:

A é o número de horas de presença em aulas formais de formação durante um período de tempo especificado;

B é o número total de membros do quadro de funcionários.

Arredondar para o número inteiro mais próximo.

#### B.4.2.2.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador é um número real sem limite superior. Um número mais alto indica melhor qualificação em termos de treinamento. Um número menor pode indicar a necessidade de promover a formação de pessoal. Um elevado número de comparecimento a aulas formais de treinamento pode, no entanto, envolver os mesmos membros da equipe. O indicador não inclui treinamento informal e pode, portanto, apenas indicar o grau médio de formação contínua, não fornecendo uma medida exata e geral de penetração.

### **B.4.2.3 Quantidade de tempo de pessoal gasto em treinamento**

#### B.4.2.3.1 Objetivo

Avaliar a porcentagem do tempo do pessoal alocado para treinamento com a finalidade de melhorar as suas competências.

#### B.4.2.3.2 Âmbito

O indicador pode ser usado em todos os tipos de bibliotecas, mas é mais apropriado quando utilizado em nível de setores de biblioteca (por exemplo, total de bibliotecas públicas, total de bibliotecas de ensino superior).

#### B.4.2.3.3 Definição do indicador

É a proporção do total de horas de trabalho que a biblioteca investe (em porcentagem) na formação de funcionários.

#### B.4.2.3.4 Método

Contar o número de horas que os funcionários receberam em formação. A formação ocorre geralmente durante o horário de trabalho, mas o treinamento nos fins de semana e dias livres também deve ser contado, se as horas de formação forem interpretadas como tempo de trabalho, incluindo-se o uso de módulos de formação *on-line* por funcionários da biblioteca.

Conte as horas de trabalho que são, em teoria, disponíveis durante o ano de referência (horas de trabalho brutas, incluindo feriados e faltas por motivo de doença), incluindo-se agentes temporários, agentes de projeto e assistentes estudantis. Voluntários e pessoas em serviços de zeladoria são excluídos.

A porcentagem de tempo de pessoal gasto em treinamento é  $(A / B) \times 100$ , em que:

A é o total das horas gastas de pessoal recebendo treinamento;

B é o número total de horas de trabalho disponíveis na biblioteca.

Termine com um ponto decimal.

#### B.4.2.3.5 Interpretação e fatores que afetam o indicador

O indicador de desempenho é um número real no intervalo de 0 a 100. Uma porcentagem mais elevada indica melhoria das competências em termos de participação de formação. Um percentual mais baixo pode indicar a necessidade de promover a formação de pessoal.

Uma alta porcentagem do tempo do pessoal gasto em aulas formais de formação pode ser o resultado de alguns membros da equipe. Ele será de suma importância para os gestores para monitorar o número total de funcionários que frequentam formação diferente.

O indicador de desempenho será afetado pelo número e pela duração das aulas de treinamento oferecidas e pela qualidade do treinamento. O indicador de desempenho também será influenciado pela introdução de novos serviços durante o ano de referência, o que requer treinamento adicional.

Em caso de baixa participação em aulas de formação, a biblioteca pode promover as lições de treinamento por meio da sua intranet ou de convite pessoal e tentar avaliar as necessidades dos trabalhadores para as aulas de formação especificadas.

## APÊNDICE C – Questionário

### Avaliação da Biblioteca Central da Ufes

\*Obrigatório

#### Perfil do usuário

##### 1 - Gênero: \*

- Masculino
- Feminino

##### 2 - Idade (em anos): \*

##### 3 - Sou: \*

- Aluno de Graduação da Ufes
- Aluno de Especialização da Ufes
- Aluno de Mestrado da Ufes
- Aluno de Doutorado da Ufes
- Servidor Docente da Ufes
- Servidor Técnico-Administrativo da Ufes
- Outro:
- 

**Todas as perguntas a seguir são a respeito da Biblioteca Central da Ufes**

##### 4 - Você utilizou os serviços da Biblioteca Central no último ano? \*

- Sim
- Não

##### 5 - Se não utiliza os serviços da Biblioteca Central, quais os motivos que o levam a não utilizá-los?

- Compro meus livros
- Utilizo os livros dos meus amigos
- Não tenho tempo para ir à Biblioteca Central
- Utilizo xerox
- Não gosto do ambiente
- Não precisei utilizar os serviços da Biblioteca Central
- Outro:

##### 6 - Como você avalia os serviços da Biblioteca Central que você utiliza ou já utilizou: \*

Ótimo      Bom      Regular      Ruim      Péssimo      Não utilizei

Empréstimo

Renovação de  
Empréstimo

Ótimo      Bom      Regular      Ruim      Péssimo      Não utilizei

Reserva

Devolução

Emissão de  
nada-consta

Autoempréstimo

Empréstimo  
entre bibliotecas

Consulta ao  
Catálogo

Comutação  
Bibliográfica

Visita Orientada

Treinamento no  
Portal de  
Periódicos da  
Capes

Treinamento em  
Fontes de  
Informação *On-  
line*

Treinamento de  
Indicadores de  
Impacto  
Científico

Treinamento em  
Gerenciador  
Bibliográfico  
Endnote

Fornecimento  
de material do  
acervo de  
reserva

Orientação ao  
uso do catálogo

Orientação na  
busca de  
material  
bibliográfico

Uso do  
laboratório de  
informática

Ótimo      Bom      Regular      Ruim      Péssimo      Não utilizei

*Wi-Fi*

Biblioteca  
Digital de Teses  
e Dissertações  
(BDTD)

Repositório  
Institucional  
(RI)

Catálogo na  
publicação  
(ficha  
catalográfica)

Orientação ao  
uso de normas  
da ABNT

Orientação em  
procedimentos  
de solicitação de  
ISBN e ISSN

Solicitação de  
material  
bibliográfico  
localizado no  
Acervo de  
Reparos,  
Encadernação e  
de Baixa  
Demanda

Escritório de  
Direitos  
Autorais (EDA)

Copiadora

Reserva do  
Auditório e/ou  
Sala de Projeção

**7 - Como você avalia as instalações da Biblioteca Central: \***

Ótimo      Bom      Regular      Ruim      Péssimo      Não sabe

Limpeza

Iluminação

Ventilação

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
Silêncio						
Mobiliário						
Computadores						
Bebedouros						
Banheiros						
Guarda-volumes						
Sinalização						
Acesso para portadores de necessidades especiais						
Espaço para estudo						
Cabine de estudo individual						
Cabine de estudo em grupo						
Auditório						
Sala de Projeção						

### **Leia o texto a seguir para responder às questões 8 e 9**

A Biblioteca Central possui em seu acervo diversos tipos de materiais: livros, periódicos (jornais e revistas), dissertações e teses, CD-ROM, fitas de vídeo e DVD-ROM, entre outros.

#### **8 - Com que frequência você encontra os materiais que procura na Biblioteca Central?**

- Sempre
- Frequentemente
- Algumas vezes
- Raramente
- Nunca

#### **9 – Para encontrar os materiais que procura, você busca ajuda de um servidor/funcionário?**

- Sempre
- Frequentemente

- Algumas vezes
- Raramente
- Nunca

**10 - Os servidores/funcionários da Biblioteca Central são cordiais? \***

- Sempre
- Frequentemente
- Algumas vezes
- Raramente
- Nunca
- Não sabe

**11 - Os servidores da Biblioteca Central executam os serviços com prontidão? \***

- Sempre
- Frequentemente
- Algumas vezes
- Raramente
- Nunca
- Não sabe

**Leia o texto a seguir para responder à questão 12:**

A Biblioteca Central funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 21h, e sábado, das 7h às 13h.

**12 - Como você classificaria a sua satisfação com o horário de funcionamento da Biblioteca Central? \***

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Moderadamente satisfatório
- Insatisfatório
- Muito insatisfatório

**13 - Por favor, se interessar, deixe sua sugestão a respeito dos serviços, instalações e horário de funcionamento da Biblioteca Central.**

**APÊNDICE D – Formulário**

Você encontrou no catálogo o título que estava procurando?

Sim

Não

O exemplar encontra-se:

Disponível

Emprestado

Não disponível (reparos, baixa, encadernação ou em processamento)

O usuário verificou se o exemplar estava disponível, emprestado, não disponível ou se pertencia à Biblioteca Central?

Sim

Não

O material que procurava foi sugestão do professor?

Sim

Não

O material é da bibliografia básica?

Básica

Complementar

Não sabe



## APÊNDICE F – Tabelas de Cálculo das Médias

### B.2.4.2 – Satisfação do usuário

Método:

A média da satisfação do usuário para cada serviço é A/B, em que:

A é a soma dos valores indicados para cada serviço pelos usuários;

B é o número de pessoas respondendo às perguntas.

Tabela 69 – Avaliação do empréstimo

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	193	965	37	
Bom	4	262	1048	50	
Regular	3	56	168	11	
Ruim	2	6	12	1	
Péssimo	1	4	4	1	
<b>Total</b>	-	<b>521</b>	<b>2197</b>	<b>100</b>	

Tabela 70 – Avaliação de renovação de empréstimo

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	239	1195	48	
Bom	4	207	828	41	
Regular	3	44	132	9	
Ruim	2	5	10	1	
Péssimo	1	5	5	1	
<b>Total</b>	-	<b>500</b>	<b>2170</b>	<b>100</b>	

Tabela 71 – Avaliação da reserva

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	104	520	30	
Bom	4	147	588	42	
Regular	3	75	225	21	
Ruim	2	19	38	5	
Péssimo	1	5	5	1	
<b>Total</b>	-	<b>350</b>	<b>1376</b>	<b>100</b>	

Tabela 72 – Avaliação da devolução

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	204	1020	40	
Bom	4	231	924	45	
Regular	3	67	201	13	
Ruim	2	10	20	2	
Péssimo	1	3	3	1	
<b>Total</b>	-	<b>515</b>	<b>2168</b>	<b>100</b>	

Tabela 73 – Avaliação de emissão de nada-consta

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	125	625	36	
Bom	4	152	608	44	
Regular	3	61	183	17	
Ruim	2	5	10	1	
Péssimo	1	6	6	2	
<b>Total</b>	-	<b>349</b>	<b>1432</b>	<b>100</b>	

Tabela 74 – Avaliação do autoempréstimo

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	59	295	23	
Bom	4	90	360	35	
Regular	3	68	204	26	
Ruim	2	22	44	8	
Péssimo	1	21	21	8	
<b>Total</b>	-	<b>260</b>	<b>924</b>	<b>100</b>	

Tabela 75 – Avaliação do empréstimo entre bibliotecas

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	28	140	17	
Bom	4	59	236	36	
Regular	3	58	174	35	
Ruim	2	14	28	8	
Péssimo	1	7	7	4	
<b>Total</b>	-	<b>166</b>	<b>585</b>	<b>100</b>	

Tabela 76 – Avaliação da consulta ao catálogo

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	101	505	21	
Bom	4	205	820	43	
Regular	3	118	354	25	
Ruim	2	40	80	8	
Péssimo	1	15	15	3	
<b>Total</b>	-	<b>479</b>	<b>1774</b>	<b>100</b>	

Tabela 77 – Avaliação da comutação bibliográfica

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	35	175	19	
Bom	4	79	316	42	
Regular	3	60	180	32	
Ruim	2	14	28	7	
Péssimo	1	1	1	1	
<b>Total</b>	-	<b>189</b>	<b>700</b>	<b>100</b>	

Tabela 78 – Avaliação da visita orientada

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	38	190	20	
Bom	4	76	304	41	
Regular	3	54	162	29	
Ruim	2	13	26	7	
Péssimo	1	5	5	3	
<b>Total</b>	-	<b>186</b>	<b>687</b>	<b>100</b>	

Tabela 79 – Avaliação de treinamento no Portal de Periódicos da Capes

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	48	240	27	
Bom	4	54	216	31	
Regular	3	56	168	32	
Ruim	2	14	28	8	
Péssimo	1	4	4	2	
<b>Total</b>	-	<b>176</b>	<b>656</b>	<b>100</b>	

Tabela 80 – Avaliação de treinamento em fontes de informação *on-line*

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	45	225	27	
Bom	4	52	208	32	
Regular	3	53	159	32	
Ruim	2	12	24	7	
Péssimo	1	3	3	2	
<b>Total</b>	-	<b>165</b>	<b>619</b>	<b>100</b>	

Tabela 81 – Avaliação de treinamento de indicadores de impacto científico

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	30	150	22	
Bom	4	46	184	34	
Regular	3	46	138	34	
Ruim	2	10	20	7	
Péssimo	1	2	2	1	
<b>Total</b>	-	<b>134</b>	<b>494</b>	<b>100</b>	

Tabela 82 – Avaliação de treinamento em gerenciador bibliográfico Endnote

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	27	135	21	
Bom	4	42	168	32	
Regular	3	50	150	38	
Ruim	2	10	20	8	
Péssimo	1	1	1	1	
<b>Total</b>	-	<b>130</b>	<b>474</b>	<b>100</b>	

Tabela 83 – Avaliação do fornecimento de material do acevo de reserva

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	29	145	15	
Bom	4	79	316	41	
Regular	3	59	177	31	
Ruim	2	18	36	9	
Péssimo	1	6	6	3	
<b>Total</b>	-	<b>191</b>	<b>680</b>	<b>100</b>	

Tabela 84 – Avaliação de orientação ao uso do catálogo

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	31	155	14	
Bom	4	79	316	35	
Regular	3	72	216	32	
Ruim	2	30	60	13	
Péssimo	1	12	12	5	
<b>Total</b>	-	<b>224</b>	<b>759</b>	<b>100</b>	

Tabela 85 – Avaliação de orientação na busca de material bibliográfico

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	49	245	17	
Bom	4	110	440	37	
Regular	3	84	252	29	
Ruim	2	36	72	12	
Péssimo	1	15	15	5	
<b>Total</b>	-	<b>294</b>	<b>1024</b>	<b>100</b>	

Tabela 86 – Avaliação do uso do laboratório de informática

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	29	145	13	
Bom	4	72	288	32	
Regular	3	68	204	31	
Ruim	2	30	60	14	
Péssimo	1	23	23	10	
<b>Total</b>	-	<b>222</b>	<b>720</b>	<b>100</b>	

Tabela 87 – Avaliação do Wi-Fi

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	43	215	13	
Bom	4	106	424	31	
Regular	3	92	276	27	
Ruim	2	50	100	15	
Péssimo	1	51	51	15	
<b>Total</b>	-	<b>342</b>	<b>1066</b>	<b>100</b>	

Tabela 88 – Avaliação da BDTD

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	41	205	17	
Bom	4	96	384	40	
Regular	3	68	204	28	
Ruim	2	24	48	10	
Péssimo	1	10	10	4	
<b>Total</b>	-	<b>239</b>	<b>851</b>	<b>100</b>	

Tabela 89 – Avaliação do RI

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	32	160	19	
Bom	4	63	252	37	
Regular	3	58	174	34	
Ruim	2	9	18	5	
Péssimo	1	9	9	5	
<b>Total</b>	-	<b>171</b>	<b>613</b>	<b>100</b>	

Tabela 90 – Avaliação da catalogação na publicação

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	51	255	21	
Bom	4	113	452	46	
Regular	3	61	183	25	
Ruim	2	13	26	5	
Péssimo	1	7	7	3	
<b>Total</b>	-	<b>245</b>	<b>923</b>	<b>100</b>	

Tabela 91 – Avaliação da orientação ao uso de normas da ABNT

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	46	230	17	
Bom	4	116	464	42	
Regular	3	71	213	26	
Ruim	2	23	46	8	
Péssimo	1	17	17	6	
<b>Total</b>	-	<b>273</b>	<b>970</b>	<b>100</b>	

Tabela 92 – Avaliação da orientação em procedimentos de solicitação de ISBN e ISSN

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	33	165	21	
Bom	4	54	216	34	
Regular	3	51	153	32	
Ruim	2	11	22	7	
Péssimo	1	11	11	7	
<b>Total</b>	-	<b>160</b>	<b>567</b>	<b>100</b>	

Tabela 93 – Avaliação da solicitação de material bibliográfico localizado no Acervo de Reparos, Encadernação e de Baixa Demanda

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	26	130	18	
Bom	4	48	192	32	
Regular	3	46	138	31	
Ruim	2	14	28	9	
Péssimo	1	14	14	9	
<b>Total</b>	-	<b>148</b>	<b>502</b>	<b>100</b>	

Tabela 94 – Avaliação do Escritório de Direitos Autorais

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	13	65	11	
Bom	4	49	196	40	
Regular	3	47	141	39	
Ruim	2	6	12	5	
Péssimo	1	7	7	6	
<b>Total</b>	-	<b>122</b>	<b>421</b>	<b>100</b>	

Tabela 95 – Avaliação da copiadora

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	26	130	8	
Bom	4	93	372	28	
Regular	3	119	357	36	
Ruim	2	54	108	16	
Péssimo	1	38	38	12	
<b>Total</b>	-	<b>330</b>	<b>1005</b>	<b>100</b>	

Tabela 96 – Avaliação da reserva do auditório e/ou sala de projeção

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	33	165	19	
Bom	4	66	264	39	
Regular	3	54	162	32	
Ruim	2	13	26	8	
Péssimo	1	5	5	3	
<b>Total</b>	-	<b>171</b>	<b>622</b>	<b>100</b>	

Tabela 97 – Avaliação da limpeza da BC

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	81	405	15	
Bom	4	251	1004	46	
Regular	3	143	429	26	
Ruim	2	51	102	9	
Péssimo	1	14	14	3	
<b>Total</b>	-	<b>540</b>	<b>1954</b>	<b>100</b>	

Tabela 98 – Avaliação da iluminação da BC

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	50	250	9	
Bom	4	190	760	35	
Regular	3	187	561	35	
Ruim	2	83	166	15	
Péssimo	1	29	29	5	
<b>Total</b>	-	<b>539</b>	<b>1766</b>	<b>100</b>	

Tabela 99 – Avaliação da ventilação da BC

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	23	115	4	
Bom	4	115	460	21	
Regular	3	174	522	32	
Ruim	2	135	270	25	
Péssimo	1	95	95	18	
<b>Total</b>	-	<b>542</b>	<b>1462</b>	<b>100</b>	

Tabela 100 – Avaliação do silêncio na BC

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	65	325	12	
Bom	4	234	936	43	
Regular	3	159	477	29	
Ruim	2	53	106	10	
Péssimo	1	30	30	6	
<b>Total</b>	-	<b>541</b>	<b>1874</b>	<b>100</b>	

Tabela 101 – Avaliação do mobiliário da BC

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	16	80	3	
Bom	4	116	464	22	
Regular	3	234	702	43	
Ruim	2	118	236	22	
Péssimo	1	54	54	10	
<b>Total</b>	-	<b>538</b>	<b>1536</b>	<b>100</b>	

Tabela 102 – Avaliação dos computadores da BC

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	16	80	4	
Bom	4	95	380	22	
Regular	3	194	582	45	
Ruim	2	84	168	19	
Péssimo	1	46	46	11	
<b>Total</b>	-	<b>435</b>	<b>1256</b>	<b>100</b>	

Tabela 103 – Avaliação dos bebedouros da BC

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	17	85	3	
Bom	4	100	400	20	
Regular	3	180	540	36	
Ruim	2	138	276	28	
Péssimo	1	62	62	12	
<b>Total</b>	-	<b>497</b>	<b>1363</b>	<b>100</b>	

Tabela 104 – Avaliação dos banheiros

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	26	130	5	
Bom	4	140	560	29	
Regular	3	185	555	39	
Ruim	2	90	180	19	
Péssimo	1	37	37	8	
<b>Total</b>	-	<b>478</b>	<b>1462</b>	<b>100</b>	

Tabela 105 – Avaliação dos guarda-volumes

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	48	240	9	
Bom	4	225	900	43	
Regular	3	173	519	33	
Ruim	2	59	118	11	
Péssimo	1	23	23	4	
<b>Total</b>	-	<b>528</b>	<b>1800</b>	<b>100</b>	

Tabela 106 – Avaliação da sinalização

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	28	140	6	
Bom	4	166	664	33	
Regular	3	202	606	40	
Ruim	2	81	162	16	
Péssimo	1	32	32	6	
<b>Total</b>	-	<b>509</b>	<b>1604</b>	<b>100</b>	

Tabela 107 – Avaliação do acesso para portadores de necessidades especiais

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	6	30	2	
Bom	4	52	208	18	
Regular	3	90	270	31	
Ruim	2	79	158	27	
Péssimo	1	62	62	21	
<b>Total</b>	-	<b>289</b>	<b>728</b>	<b>100</b>	

Tabela 108 – Avaliação do espaço para estudo

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	32	160	6	
Bom	4	184	736	36	
Regular	3	184	552	36	
Ruim	2	74	148	15	
Péssimo	1	32	32	6	
<b>Total</b>	-	<b>506</b>	<b>1628</b>	<b>100</b>	

Tabela 109 – Avaliação das cabines de estudo individual

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	27	135	6	
Bom	4	141	564	30	
Regular	3	172	516	37	
Ruim	2	79	158	17	
Péssimo	1	44	44	10	
<b>Total</b>	-	<b>463</b>	<b>1417</b>	<b>100</b>	

Tabela 110 – Avaliação das cabines de estudo em grupo

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	29	145	7	
Bom	4	143	572	33	
Regular	3	165	495	38	
Ruim	2	62	124	14	
Péssimo	1	31	31	7	
<b>Total</b>	-	<b>430</b>	<b>1367</b>	<b>100</b>	

Tabela 111 – Avaliação do auditório

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	30	150	12	
Bom	4	135	540	54	
Regular	3	70	210	28	
Ruim	2	8	16	3	
Péssimo	1	6	6	2	
<b>Total</b>	-	<b>249</b>	<b>922</b>	<b>100</b>	

Tabela 112 – Avaliação da sala de projeção

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Ótimo	5	24	120	12	
Bom	4	100	400	49	
Regular	3	60	180	30	
Ruim	2	14	28	7	
Péssimo	1	5	5	2	
<b>Total</b>	-	<b>203</b>	<b>733</b>	<b>100</b>	<b>3,6</b>

Tabela 113 – Frequência com que encontra materiais que procura na BC

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Sempre	5	70	350	13	
Frequentemente	4	323	1292	59	
Algumas vezes	3	121	363	22	
Raramente	2	23	46	4	
Nunca	1	13	13	2	
<b>Total</b>	-	<b>550</b>	<b>2064</b>	<b>100</b>	<b>3,8</b>

Tabela 114 – Frequência com que o usuário solicita ajuda de um servidor

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Sempre	5	46	230	8	
Frequentemente	4	79	316	14	
Algumas vezes	3	164	492	30	
Raramente	2	181	362	33	
Nunca	1	83	83	15	
<b>Total</b>	-	<b>553</b>	<b>1483</b>	<b>100</b>	<b>2,7</b>

Tabela 115 – Frequência de cordialidade dos servidores

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Sempre	5	103	515	20	
Frequentemente	4	213	852	41	
Algumas vezes	3	159	477	30	
Raramente	2	36	72	7	
Nunca	1	11	11	2	
<b>Total</b>	-	<b>522</b>	<b>1927</b>	<b>100</b>	<b>3,7</b>

Tabela 116 – Frequência com que os servidores atendem com prontidão

Conceito	Pontos	Participantes	Pontos x Participantes	%	A/B Média
Sempre	5	104	520	20	
Frequentemente	4	231	924	45	
Algumas vezes	3	133	399	26	
Raramente	2	34	68	7	
Nunca	1	8	8	2	
<b>Total</b>	-	<b>510</b>	<b>1919</b>	<b>100</b>	<b>3,8</b>