

Indicadores de Desempenho para Bibliotecas Universitárias: o caso do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas

Raquel Alexandre de Lira (UFAM) - raquel_lira_dias@hotmail.com

Milene Miguel do Vale (UFAM) - milavale@hotmail.com

Célia Regina Simonetti Barbalho (UFAM) - simonetti@ufam.edu.br

Resumo:

A pesquisa teve como objetivo propor indicadores de desempenho para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTEBIB/UFAM). Para uma melhor compreensão do contexto estudado, optou-se pela investigação qualitativa e exploratória. Utilizou-se da revisão bibliográfica para fazer o levantamento dos principais indicadores usados na avaliação das Bibliotecas Universitárias. Com o resultado deste estudo foi possível a construção de um instrumento capaz de medir o desempenho dos serviços oferecidos pelas Bibliotecas Setoriais da UFAM, bem como, o nível de satisfação de seus usuários, o que irá contribuir para que a gestão do Sistema acompanhe se seus objetivos estão sendo alcançados ou não, buscando sempre medidas prospectivas para acompanhar as demandas de seus usuários.

Palavras-chave: *Biblioteca universitária. Indicadores de desempenho. Avaliação de desempenho.*

Área temática: *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

Indicadores de Desempenho para Bibliotecas Universitárias: o caso do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas

Resumo:

A pesquisa teve como objetivo propor indicadores de desempenho para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTEBIB/UFAM). Para uma melhor compreensão do contexto estudado, optou-se pela investigação qualitativa e exploratória. Utilizou-se da revisão bibliográfica para fazer o levantamento dos principais indicadores usados na avaliação das Bibliotecas Universitárias. Com o resultado deste estudo foi possível a construção de um instrumento capaz de medir o desempenho dos serviços oferecidos pelas Bibliotecas Setoriais da UFAM, bem como, o nível de satisfação de seus usuários, o que irá contribuir para que a gestão do Sistema acompanhe se seus objetivos estão sendo alcançados ou não, buscando sempre medidas prospectivas para acompanhar as demandas de seus usuários.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Indicadores de desempenho. Avaliação de desempenho.

Área Temática: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade.

1 INTRODUÇÃO

No ambiente contemporâneo as organizações assumem diferentes posturas. Algumas promovem os acontecimentos, outras apenas os observam e as demais são por estes surpreendidas. Desse modo, uma organização moderna que pretende manter-se competitiva deve estar entre as primeiras, ou seja, promover os acontecimentos, pois o mundo globalizado demanda por ações inovadoras e proativas. O evento da globalização tem ocasionado mudanças profundas no mundo contemporâneo, resultantes de diversas variáveis econômicas, políticas, sociais, culturais e tecnológicas, o que têm influenciado substancialmente as organizações, alterando as formas de gestão. Tal cenário afeta, inclusive, as organizações que não visam lucro, como as bibliotecas.

Neste sentido, as bibliotecas devem estar preparadas para este novo contexto, sendo imprescindível a definição de uma política de gestão capaz de permitir a qualificação do gerenciamento de sua estrutura, adotando um modelo de gestão que propicie à biblioteca universitária a definição de seu *modus operandi*.

Neste contexto, onde o objetivo estratégico da biblioteca é alcançar a qualidade dos serviços prestados, o cliente (usuário) passa a ser o foco principal de todo o processo de gestão.

O domínio das tecnologias da comunicação e informação tem transformado o seu ambiente e os serviços de informação. Hoje, a biblioteca é avaliada em função dos serviços que presta e não mais por meio da dimensão de suas coleções, sendo elemento norteador em sua avaliação o que ela faz e não do que ela tem.

Uma das maiores deficiências na administração das unidades de informação (UI)¹ brasileiras é a carência de instrumentos gerenciais que permitam a avaliação do desenvolvimento dos trabalhos. (ANDRADE, 2004)

2 INDICADORES

Rozados (2004) define indicador como uma ferramenta de mensuração, utilizada para levantar aspectos quantitativos e/ou qualitativos de um dado fenômeno, com vistas à avaliação, auxiliando a tomada de decisão. Diante desta definição, pode-se afirmar que sua utilização é uma importante ferramenta para medir e avaliar a qualidade de produtos, processos e conhecer o nível de satisfação dos clientes.

Segundo Andrade (2004, p.66) “[...] o significado da palavra indicador é originário do latim que significa descobrir, apontar, anunciar, estimar”, informar ou até mesmo orientar para um determinado objetivo, sendo entendido também, segundo Hammond *et al.*(1995 apud ANDRADE, 2004, p.66) “[...] como um recurso que deixa mais perceptível uma tendência ou fenômeno que não seja imediatamente detectável”. Partindo-se destas afirmações evidencia-se a importância dos indicadores para o processo de tomada de decisão, pois por meio de sua análise a organização terá a visão clara de seus resultados e com isso terá dados para corrigir falhas melhorando seu desempenho.

A adoção de um grupo de indicadores para medição de desempenho exerce um papel importante nas organizações, pois permite acompanhar o resultado das atividades desenvolvidas, auxiliar na tomada de decisões, aumentar a satisfação dos

¹ Unidade de Informação – instituições voltadas para a aquisição, processamento, armazenamento e disseminação de informações (IBICT, 1989, Apud TARAPANOFF; ARAÚJO JÚNIOR; CROMIER, 2000, p.92)

clientes, melhorar o produto e/ou serviço final bem como otimizar seus processos, adequando custos aos benefícios. No entanto, para Lubisco (2008), é preciso ter claro que os indicadores não são obtidos a partir de qualquer dado, e sim daqueles coletados de forma sistemática e normalizada, isto é, sempre da mesma maneira e de fontes previamente determinadas, de modo a compor séries históricas.

2.1 Indicadores para biblioteca

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

Diante dessa afirmação percebe-se a importância da definição de indicadores para avaliação de desempenho. 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”. A autora recomenda ainda, “[...] a definição de um conjunto pequeno e balanceado de indicadores, pois em grande quantidade estes podem dificultar e gerar a perda do foco da alta administração” (COLETTA; ROZENFELD 2007, p. 132). O Quadro 1 expõe os indicadores propostos pela autora para serem utilizados por bibliotecas.

Quadro 1 - Processos de trabalho e indicadores de desempenho

Processo	Indicador
Planejamento estratégico	<ol style="list-style-type: none">1. atualização constante de missão e visão2. cumprimento das metas estabelecidas
Marketing de produtos e serviços	<ol style="list-style-type: none">1. número de usuários dos produtos / serviços2. visibilidade dos produtos / serviços3. aumento do valor da imagem da organização
Gestão de projetos	<ul style="list-style-type: none">• indicadores não definidos
Gestão do conhecimento	<ul style="list-style-type: none">• indicadores não definidos
Formação e desenvolvimento do acervo	<ol style="list-style-type: none">1. uso da coleção2. disponibilidade de títulos e exemplares3. tempo médio de aquisição4. número de licenças para acesso eletrônico5. critérios para seleção, aquisição e avaliação contínua6. <i>benchmarking</i>
Tratamento da informação	<ol style="list-style-type: none">1. custo médio da catalogação por título2. tempo médio de processamento do documento3. organização de catálogos de acordo com padronização internacional

Mediação do acesso à informação	<ol style="list-style-type: none">1. satisfação do cliente2. rapidez e eficiência na provisão de EEB²3. tempo de acesso compatível com as necessidades dos clientes4. Promoção, manutenção e avaliação da qualidade dos produtos / serviços5. Facilidade de acesso ao documento local e remoto6. oferecimento de oportunidades de educação formal e informal aos cliente
Gerenciamento da infraestrutura	<ul style="list-style-type: none">• indicadores não definidos
Gerenciamento de recursos financeiros	<ol style="list-style-type: none">1. administração de acordo com os objetivos2. uso do recursos com eficiência e eficácia
Gerenciamento de pessoas	<ol style="list-style-type: none">1. adequação do número e da qualificação pessoal2. apoio financeiro para garantia da qualificação contínua3. satisfação e comprometimento da equipe

Fonte – COLETTA; ROZENFELD (2007)

Analisando o Quadro 1, fica evidente que um o grupo de indicadores é capaz de fornecer informações sobre a organização, mostrando suas particularidades. Por este motivo a escolha é tarefa difícil, sendo necessário observar diferentes tipos existentes.

As bibliotecas universitárias constituem um serviço chave de apoio as atividades executadas pelas instituições de ensino superior, cabendo a ela o papel de gerenciar o acesso aos serviços de informação. Logo o sistema de medição de desempenho deve ser composto por um grupo de indicadores com vistas a agregar valor a seus serviços, de modo que a biblioteca possa atender com eficiência, eficácia e efetividade as necessidades de informação da comunidade acadêmica.

Lubisco (2008) considera como grupos de indicadores, conforme o que determina o instrumental do Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais (INEP), as macrofunções da biblioteca universitária, quais sejam: ensino, pesquisa e extensão. Esses grupos adotam quatro aspectos relacionados com:

- a) a gestão da biblioteca (administração);
- b) o ambiente acadêmico (pessoal interno, isto é, estudantes de graduação e pós-graduação, recursos humanos das bibliotecas e pessoal envolvido na gestão e na extensão da universidade);
- c) o controle bibliográfico (formação, processamento técnico e desenvolvimento de coleções); e
- d) os recursos oferecidos aos usuários (serviços e produtos).

Os dois primeiros grupos referem-se aos aspectos estruturais isto é, são requisitos que universidade deve cumprir para manter o funcionamento da biblioteca.

² Empréstimo entre bibliotecas

Já os dois últimos grupos, referem-se às funções específicas da biblioteca, serviços orientados para cumprir o seu papel, apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, ainda que o primeiro seja de apoio técnico e o segundo se refira às finalidades da biblioteca.

O Quadro 2 expõe os indicadores propostos para avaliação de bibliotecas, constituídos por Lubisco (2008).

Quadro 2 - Modelo de avaliação para as bibliotecas universitárias brasileiras: proposta.

GRUPO DE INDICADORES	INDICADORES
Administração (ADM)	<ul style="list-style-type: none">- Desenvolvimento institucional do ponto de vista do órgão coordenador do sistema de bibliotecas;- Planejamento e avaliação;- Formação do pessoal;- Espaço físico;- Funcionamento;- Infra-estrutura;- Segurança e condições ambientais
Contexto acadêmico (CAC)	<ul style="list-style-type: none">- Usuários;- Pessoal da biblioteca (RH);
Formação, desenvolvimento e processamento técnico das coleções (FDC)	<ul style="list-style-type: none">- Seleção bibliográfica;- Aquisição bibliográfica;- Catalogação;- Acessibilidade da coleção;
Serviços de atenção ao usuário (SAL)	<ul style="list-style-type: none">- Tipos, quantidade e qualidade

Fonte: LUBISCO (2008)

Estes quatro grupos propostos por Lubisco (2008) representam um conjunto de funções e condições de funcionamento, os quais por sua vez, mostram a biblioteca como um elemento da vida acadêmica, integrada por um conjunto orgânico constituído por pessoas, recursos de informação, infraestrutura para prestar os serviços (instalações, equipamentos, tecnologia, entre outros) e um ambiente próprio tanto interno, quanto externamente.

Segundo Rozados (2004, p.83), “[...] conforme estabelece a norma internacional, os indicadores de desempenho destinam-se a servir de ferramentas para avaliação da qualidade e da eficácia dos serviços e outras atividades pertinentes a uma biblioteca”, pois fornecem aos gestores informações precisas dos resultados alcançados pela organização, permitindo o melhoramento contínuo de seus processo.

Rozados (2004) analisa um conjunto de 12 (doze) documentos que tratam sobre indicadores de desempenho, buscando propor um conjunto que medisse a eficiência e eficácia dos serviços de informação tecnológica. Desses doze somente dois, segundo a autora, expressam à construção de indicadores de desempenho

para unidades de informação, a saber: a Norma ISO 11620 (ISO, 1998) e o Projeto EQUINOX (BROPHY *et al.*, 2000).

Após análise, Rozados (2004) apresenta um grupo de vinte e dois indicadores, que foram selecionados por especialistas, composto por docentes e profissionais da informação. A organização dos indicadores ocorreu em uma ordem hierárquica decrescente com base no percentual entre 100% e 60% de concordância entre os especialistas. Apresenta-se, no Quadro 3 os vinte e dois indicadores evidenciados como os mais pertinentes pelo painel de especialistas.

Quadro 3 - Indicadores de desempenho para serviços brasileiros de informação tecnológica

Posição do Indicador	Indicador	Percentual de concordância
1	<ul style="list-style-type: none">Satisfação do usuário com os serviços tradicionais da Unidade de Informação (UI)Satisfação do usuário com os serviços eletrônicos (SE) da UITaxa de respostas corretas	100%
2	<ul style="list-style-type: none">Proporção dos títulos demandados que figuram na coleçãoPrazo de empréstimo entre UIs	90%
3	<ul style="list-style-type: none">Custo por usuárioNúmero de sessões sobre cada SE da UI, por membro da população atendidaNúmero de documentos e de registros (expedientes) vistos por sessão para cada SE da UIPercentagem das informações solicitadas, submetidas eletronicamenteDisponibilidades dos sistemas informatizadosPercentagem do gasto total em aquisições gastos na aquisição dos SE da UIPessoal da UI desenvolvendo, administrando e proporcionando SE e treinamento de usuário como uma percentagem do total de pessoal da UI	80%
4	<ul style="list-style-type: none">Percentagem de frequência da população-alvoNúmero de sessões remotas nos SE da UI, por membro da população atendidaPrazo médio de busca de documentos, em periódicosTaxa de uso das estações de trabalho computadorizadas (ETC) localizadas na UIPessoal envolvido no serviço ao público por membro da população atendida	70%
5	<ul style="list-style-type: none">Disponibilidade de títulosTaxa de aquisição média dos documentosPercentagem do pessoal envolvido diretamente no serviço ao público, em relação ao efetivo totalEmpréstimo por membro da população atendida	60%

Fonte: ROZADOS (2005)

Diante do exposto, percebe-se que construir um sistema de medição de desempenho para avaliar serviços de bibliotecas universitárias é complexo, pois não

envolve somente a escolha de um conjunto de indicadores, mas demanda o entendimento do ambiente em que estão inseridos.

3 METODOLOGIA

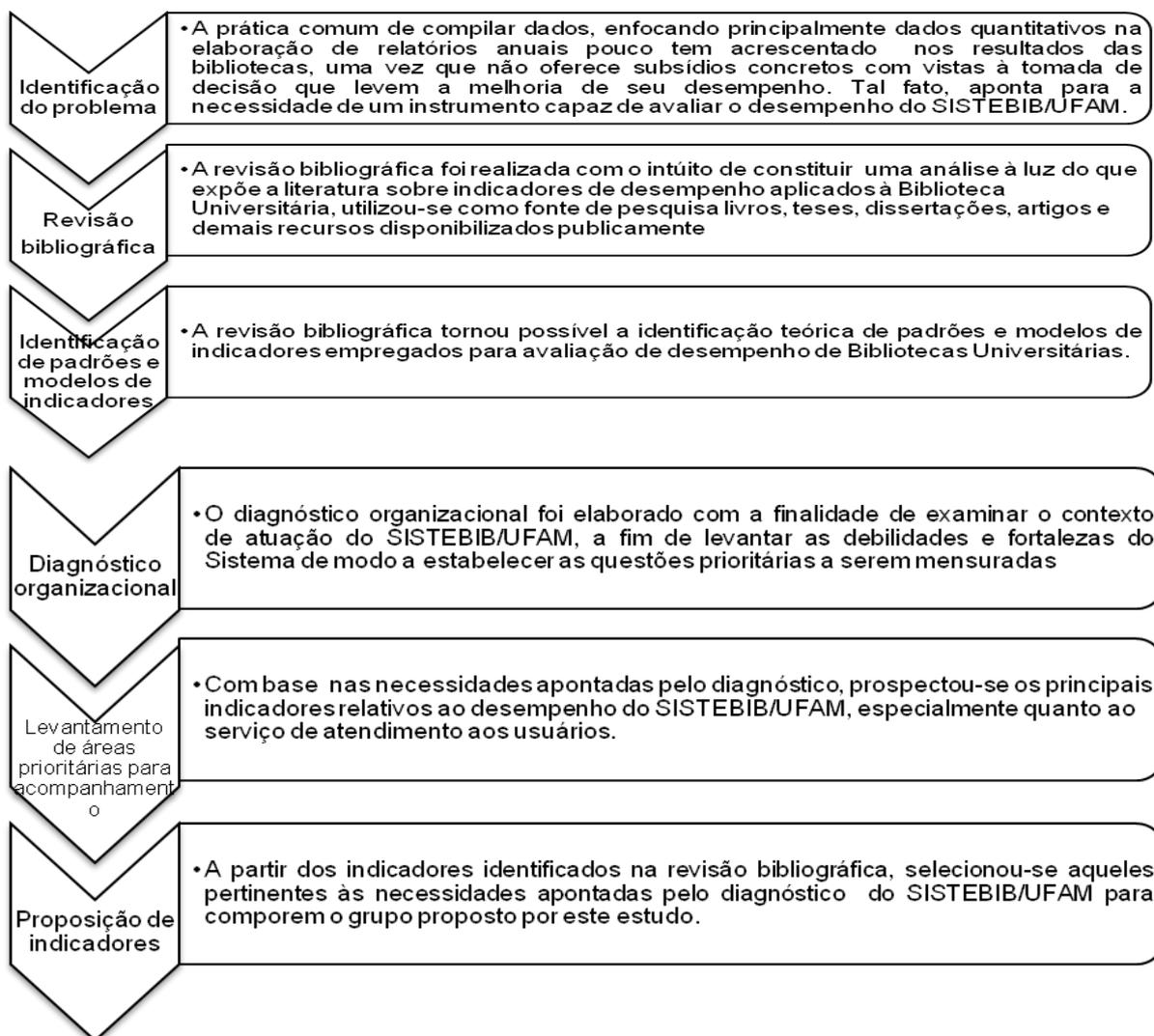
A pesquisa teve como universo as Bibliotecas Universitárias. Utilizou como amostra o SISTEBIB/UFAM, tendo como foco principal as oito Bibliotecas Setoriais da UFAM localizadas em Manaus, e os 26 servidores das Bibliotecas Setoriais que foram sujeitos da pesquisa, além da gestora do Sistema. Para realização da pesquisa utilizou-se como instrumento de coleta de dados além da observação participante, uma vez que as pesquisadoras são partes integrantes do objeto deste estudo, o questionário. Os objetivos da utilização destes instrumentos estão expostos a seguir:

- a) questionário aplicado junto a Direção do Sistema – coletar informações referentes ao quantitativo de recursos humanos e equipamentos;
- b) questionário aplicado aos vinte e seis servidores lotados nas Bibliotecas Setoriais – levantar os pontos fortes e fracos relativos aos serviços realizados pelo Sistema.

Dos 26 questionários distribuídos aos servidores lotados nas Bibliotecas Setoriais, somente 20 foram devolvidos para serem computados na pesquisa. O conhecimento daqueles que atuam diuturnamente no Sistema, possibilitou dimensionar, com base nos aspectos teóricos anteriormente analisados, quais das diversas áreas da biblioteca deveriam ser consideradas prioritárias para a prospecção de indicadores.

As atividades desenvolvidas durante esta investigação estão expostas no fluxo exposto na Figura 1, com o intuito de oferecer maior objetividade ao entendimento dos procedimentos adotados.

Figura 1 - Fluxo da pesquisa



4 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas

O Sistema de Bibliotecas da Universidade do Amazonas (SISTEBIB/UFAM) foi criado em 12 de setembro de 1974 (BRITO, 2011). Órgão suplementar subordinado diretamente à Reitoria é composto por uma Biblioteca Central constituída de cinco divisões administrativas e de tratamento técnico e oito Bibliotecas Setoriais. Utiliza-se de uma estrutura organizacional e administrativa parcialmente centralizada onde cada divisão tem suas atribuições especificadas no seu Regimento Interno, bem como no Estatuto e Regimento da UFAM (UFAM, 1997), sendo assim composta:

- Biblioteca Central (BC) – responsável pela administração e planejamento das atividades do Sistema de Bibliotecas;

- Divisão de Intercâmbio (DI) – responsável pelo estabelecimento de programas de intercâmbio com entidades nacionais e internacionais;
- Divisão de Seleção e Aquisição (DSA) – responsável pelo controle e supervisão das atividades relacionadas aos processos de aquisição e de incorporação ao patrimônio da UFAM de todo material informacional;
- Divisão de Processamento Técnico da Informação (DPI) – responsável pela coordenação, execução e controle do processamento técnico de todo material informacional e de sua inserção no sistema de gerenciamento da utilização do acervo;
- Divisão de Documentação (DD) – responsável pelo planejamento, supervisão e avaliação das atividades desenvolvidas pelo Serviço de Informação e Divulgação bem como pela reunião, organização e preservação da memória documental da UFAM;
- Divisão de Bibliotecas Setoriais (DBS) – responsável pela coordenação, supervisão e avaliação das Bibliotecas Setoriais e de Extensão. É a esta divisão que as oito Bibliotecas Setoriais, objeto deste estudo, estão subordinadas. Consideram-se Bibliotecas Setoriais aquelas localizadas nas Unidades Acadêmicas e Órgãos Suplementares onde prestam serviços.

Segundo seu Regimento, o SISTEBIB/UFAM constitui-se de um conjunto de bibliotecas integradas sob aspectos funcional e operacional, cuja filosofia de atuação visa a unidade e a racionalização de serviços, materiais e métodos (UFAM, 1997) e, de acordo com o capítulo 1 Art. 2º, tem por finalidade:

- I – Integrar as suas bibliotecas à política educacional e administrativa da Universidade do Amazonas, servindo de apoio aos seus programas de ensino, pesquisa e extensão;
- II – Estimular a produção técnico-científica e cultural mediante o desenvolvimento de serviços e produtos de informação;
- III – Cooperar com redes e sistemas de informação para melhor aproveitamento e racionalização dos recursos disponíveis, integrando-se aos planos nacionais de bibliotecas universitárias e demais programas cooperativos, e
- IV – Contribuir para a atualização e o aperfeiçoamento profissional da classe bibliotecária da Universidade do Amazonas, e demais servidores que nela atuam, através da produção de eventos ou incentivos à participação em atividades técnicas, congressos, seminários, cursos, etc. (SISTEBIB/UFAM, 1997).

Pode-se observar que a finalidade atribuída ao SISTEBIB/UFAM, está em conformidade com a literatura pesquisada, e que o alcance permite atender plenamente sua missão que é:

[...] atender a docentes, discentes e pesquisadores e a comunidade estudantil em geral, servindo de apoio as suas necessidades de informação nas áreas de conhecimento humano: ciências humanas, ciências da terra, ciências da saúde, ciências agrárias, ciências biológicas, ciências exatas e tecnologia. Todo esse acervo encontra-se processado tecnicamente, visando oferecer serviços de recuperação e disseminação da informação. Contribuindo para a formação profissional e cultural do cidadão e para transformação da sociedade (UA, 2002 apud NINA, 2006).

Na exposição da missão adotada pelo SISTEBIB/UFAM fica evidente o papel primordial que o órgão deverá desempenhar na comunidade acadêmica para que esta alcance sua formação plena.

4.1 Fortalezas e debilidades do SISTEBIB/UFAM

Com base na análise das respostas dos questionários recebidos dos servidores, de maneira a confrontá-las com a situação exposta no diagnóstico realizado no ambiente do SISTEBIB/UFAM foi possível relacionar os principais pontos fortes (fortalezas) e fracos (debilidades) do Sistema. Nesta análise foi possível elencar as fortalezas e debilidades do SISTEBIB/UFAM apresentadas no Quadro 4.

Quadro 4 – Fortalezas e debilidades do SISTEBIB/UFAM

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">- serviço de circulação (empréstimo, devolução, etc.);- boa organização do acervo;- sistema Pergamum;- relações com a chefia imediata;- relações com os colegas de trabalho;- existência do guia do usuário e	<ul style="list-style-type: none">- espaço físico inadequado;- recursos humanos insuficientes;- não participação no planejamento;- inexistência de processo de avaliação;- não participação nas decisões;- serviços limitados;- qualificação profissional ruim;- ausência de manutenção predial;- falta de manutenção dos equipamentos;- mobiliários inadequados;- limitação do acesso à internet;- limpeza inadequada;- número de equipamentos reduzido;- acervo insuficiente (títulos e exemplares);- Serviços on-line não disponível.

5 Indicadores de desempenho para o SISTEBIB/UFAM

Após análise dos indicadores propostos pelos autores citados, foi composto um grupo daqueles mais adequados aos ambientes informacionais e pertinentes às

necessidades levantadas, para serem utilizados na avaliação dos serviços oferecidos pelo SISTEBIB/UFAM.

Considerando a amplitude de sua aplicação, os indicadores foram agrupados em relação aos macroprocessos da Biblioteca Universitária, Formação, desenvolvimento e organização das coleções, Dinamização do uso das coleções e Função gerencial.

No Processo de Formação e Desenvolvimento de Coleções é adquirido todo o material bibliográfico que irá constituir os recursos informacionais para o desenvolvimento dos serviços fim da biblioteca, sendo a avaliação responsável para determinar a adequação da coleção da biblioteca. Os Quadros 5 e 6 apresentam os indicadores selecionados para este processo.

Quadro 5– Indicador Adequação de títulos de documentos da coleção

Macroprocesso: Formação, desenvolvimento e organização das coleções	Processo: Formação de desenvolvimento de coleções	Sub-processo: Avaliação
Indicador: Adequação de títulos de documentos da coleção		
Responsável (Cargo responsável): Bibliotecário		
Executor: Bibliotecário		
Frequência /Periodicidade: Anual		
Sistema utilizado: Sistema Pergamum / Módulo Relatório		
Definição: Avaliação dos títulos disponibilizados no acervo da biblioteca por curso.		
Objetivo: Verificar se os títulos disponibilizados estão em conformidade com a bibliografia básica dos cursos atendidos pela biblioteca.		
Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar Ementa do curso a ser avaliado à Coordenação Acadêmica do curso; • Imprimir relatório do acervo existente relativo ao curso a ser avaliado; • Comparar se os títulos existentes no acervo contemplam a bibliografia básica contida na ementa do curso. 		

Para manter-se a coleção da biblioteca dentro dos padrões mínimos exigidos pelo MEC não basta ter incluídos no acervo os títulos da bibliografia básica solicitados pelos cursos da graduação, mas que exista também o mínimo de exemplares determinados para atender à demanda. No Quadro 6 está apresentado o indicador a ser empregado para mensurar a quantidade de exemplares.

Quadro 6 – Quantidade de exemplares disponibilizados

Macroprocesso: Formação, desenvolvimento e organização das coleções	Processo: Formação de desenvolvimento de coleções	Sub-processo: Avaliação
Indicador: Quantidade de exemplares disponibilizados		
Responsável (Cargo responsável): Bibliotecário		
Executor: Bibliotecário		
Frequência /Periodicidade: Anual		
Sistema utilizado: Pergamum módulo Relatório e SIE		
Definição: Número de exemplares por título existentes na coleção para consulta e/ou empréstimo.		

Objetivo: Verificar se o quantitativo de exemplares por título atende os padrões mínimos exigidos pelo MEC para atender o número de alunos matriculados.
Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • Por meio de relatórios emitidos pelo Pergamum e SIE inventariar a quantidade de exemplares existentes por título em comparação ao quantitativo de alunos matriculados por curso.

Com a utilização destes indicadores será possível “[...] melhorar as políticas de desenvolvimento de coleções” (LANCASTER, 1996, p.20), não só qualificando, mas também quantificando o acervo, possibilitando atender um maior número de usuários. O Quadro 7 apresenta o indicador selecionado para verificar a percepção do usuário em relação à recuperação do documento no acervo.

Quadro 7 – Indicador Facilidade de acesso ao documento

Macroprocesso: Formação, desenvolvimento e organização das coleções	Processo: Organização de coleções	Sub-processo: Armazenamento
Indicador: Facilidade de acesso ao documento		
Responsável (Cargo responsável): Bibliotecário		
Executor: Bibliotecário		
Frequência /Periodicidade: Anual		
Sistema utilizado: Não se aplica		
Definição: Grau de facilidade e/ou dificuldade do usuário na recuperação do documento desejado.		
Objetivo: Verificar o nível de dificuldade dos usuários na recuperação do documento armazenado no acervo.		
Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • Por meio da pesquisa de opinião, utilizando-se como instrumento de coleta de dados um questionários distribuído aos usuários com a finalidade de verificar se: <ul style="list-style-type: none"> - o catálogo foi eficiente na busca da informação; - qual o tempo médio na recuperação do documento; - a sinalização adotada pela biblioteca facilita a recuperação do documento; - a guarda do documento está correta. 		

A utilização deste indicador permitirá a biblioteca conhecer as dificuldades encontradas pelos usuários na recuperação do documento, causadas por uma sinalização inadequada, por um acervo desorganizado, por qualquer outra causa apontada pelo usuário, o que permitirá a busca por melhorias a fim de corrigir as questões apontadas.

Por ser o processo responsável pelo cumprimento da finalidade da biblioteca, é no serviço de Referência e Informação onde ocorre o contato direto entre a equipe de funcionários da biblioteca e usuários. Também é de responsabilidade do Serviço de Referência e Informação capacitar os usuários na utilização dos recursos da biblioteca. O Quadro 8 apresenta o indicador empregado para verificar o quantitativo de usuários que recebem treinamento formal, realizado com data pré-estabelecida

pela Biblioteca, ou informal, destinado àqueles que utilizam a Biblioteca regularmente, que não foram treinados formalmente, mas que precisam de auxílio para utilizarem os serviços da biblioteca.

Quadro 8 – Indicador Treinamento de usuários

Macroprocesso: Dinamização do uso das coleções	Processo: Referência e informação	Sub-processo: Atendimento ao usuário
Indicador: Treinamento de usuários		
Responsável (Cargo responsável): Bibliotecário		
Executor: Bibliotecário		
Frequência /Periodicidade: Semestral – Início de cada período		
Sistema utilizado: Não se aplica		
Definição: Educação formal e informal dos usuários.		
Objetivo: Verificar o índice de usuários capacitados para a utilização dos serviços oferecidos pela biblioteca.		
Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • Anualmente capacitar 50% da clientela de cada BS tomando como referência o quantitativo de usuários reais. • Promover: Palestra de apresentação da biblioteca na recepção aos calouros, mini-curso para capacitar o usuário na busca e recuperação do documento no acervo, visita guiada, treinamento na utilização do Portal CAPES. • Constatar o número de usuários capacitados por meio da inscrição e participação nos cursos formais realizados, palestras e visita guiada. 		

As bibliotecas existem com a finalidade de suprir as necessidades informacionais da comunidade a qual está inserida, independente de sua tipologia. Para tanto, é de primordial importância conhecer sua capacidade de atendimento, para que esta possa gerenciar recursos tanto materiais como humanos é necessário conhecer o quantitativo de clientes atendidos, para isto a biblioteca precisa ter conhecimento do percentual de usuários reais em relação ao seu potencial. Para obtenção deste dado será utilizado o indicador referente ao quantitativo de usuários cadastrados na Biblioteca conforme exposto no Quadro 9.

Quadro 9 – Indicador Inscrição de usuários

Macroprocesso: Dinamização do uso das coleções	Processo: Circulação	Sub-processo: Atendimento ao usuário
Indicador: Inscrição de usuários		
Responsável (Cargo responsável): Bibliotecário		
Executor: Bibliotecário		
Frequência /Periodicidade: Semestral – Final de cada período		
Sistema utilizado: Pergamum módulo Relatório e SIE		
Definição: Número de usuário cadastrado para utilização dos serviços da biblioteca X quantitativo de usuário potencial.		
Objetivo: Acompanhar o crescimento de usuários.		
Descrição: Emitir semestralmente relatório de usuários cadastrados por biblioteca para acompanhar seu crescimento.		

Outro fator determinante em uma gestão é o índice de utilização da coleção em relação a seu público potencial, pois este se constitui em importante demonstrativo de sua capacidade. O Quadro 10 expõe o indicador referente a este fator.

Quadro 10 – Indicador Empréstimo Domiciliar

Macroprocesso: Dinamização do uso das coleções	Processo: Circulação	Sub-processo: Atendimento ao usuário
Indicador: Empréstimo domiciliar		
Responsável (Cargo responsável): Bibliotecário		
Executor: Bibliotecário		
Frequência /Periodicidade: Semestral – Final de cada período		
Sistema utilizado: Pergamum módulo Relatório		
Definição: Número de material emprestado na modalidade domiciliar à comunidade X usuários potencial.		
Objetivo: Conhecer o índice de utilização do acervo em relação ao usuário potencial.		
Descrição: <ul style="list-style-type: none">Emitir semestralmente relatório de empréstimos domiciliar realizado no período.		

Os indicadores propostos foram selecionados por exercerem impacto global no ambiente de serviços da biblioteca, permitindo uma investigação não só quantitativa, mas também qualitativa de suas atividades.

6 Conclusão

As mudanças advindas da globalização têm influenciado substancialmente a forma de gestão da Biblioteca Universitária. Sendo uma organização em constante crescimento a biblioteca depende, dentre outras exigências, do seu desempenho organizacional para que este ocorra de forma sustentável.

Partindo desta premissa, o estudo buscou propor um grupo de indicadores para avaliar o desempenho das Bibliotecas Setoriais da UFAM capaz de auxiliar em sua gestão, tornando esse processo mais ágil, uma vez que a gestão do Sistema irá dispor de um instrumento que permitirá a qualificação do gerenciamento de sua estrutura.

Deve-se ter em mente, que hoje a biblioteca deve ser avaliada em função dos serviços que presta e não mais por meio da dimensão de suas coleções, sendo elemento norteador em sua avaliação o que ela faz e não do que ela tem.

Como o SISTEBIB/UFAM não possui um instrumento capaz de avaliar de forma qualitativa o desempenho de suas atividades, as Bibliotecas Setoriais têm como prática comum na elaboração de seus relatórios anuais somente compilar dados, enfocando principalmente o quantitativo, o que não oferece subsídios

concretos com vistas à tomada de decisão que levem a melhoria de seu desempenho.

Os indicadores apresentados possuem relação direta com o macroprocesso Atendimento de Usuários por serem estes de competência das Bibliotecas Setoriais. Deste modo, com a realização deste trabalho foi possível a construção de um instrumento capaz de medir o desempenho dos serviços oferecidos pelas Bibliotecas Setoriais bem como o nível de satisfação de seus usuários o que irá contribuir para que a gestão do Sistema acompanhe se os seus objetivos estão sendo alcançados ou não, buscando sempre medidas prospectivas para acompanhar as demandas de seus usuários.

7 Referências

ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça. **Gestão da qualidade em bibliotecas universitárias: indicadores de desempenho e padrões de qualidade**. 2004. 115f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004.

BRITO, Rosa Mendonça de. **100 anos UFAM**. 2.ed. rev. amp. Manaus: EDUA, 2011.

BROPHY, Peter *et al.* **EQUINOX**; Library Performance Measurement and Quality Management System. Performance Indicators for Electronic Library Services, 2000. Disponível em: <<http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html#intro>>. Acesso em: 25 nov. 2012.

COLETTA, Teresinha das Graças; ROZENFELD, Henrique. 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, Dec. 2007

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

LUBISCO, Nídia M. L. A biblioteca universitária brasileira: um modelo para avaliar seu desempenho. **Ponto de Acesso**. V.2, n.1, p.153-199, jun., 2008.

NINA, Renée Rosanne Vaz. **Profissional da informação: o bibliotecário e suas representações das competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas**. Florianópolis, SC, UFSC, 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – UFSC, Florianópolis, 2006.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. Porto Alegre: UFRS, 2004. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – UFRS, Porto Alegre, 2004

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/viewarticle.php?id=41&layout=abstract>. Acesso em: 10 jul. 2010.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patricia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação **Ci. Inf., Brasília**, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. Biblioteca Central. **Regimento do Sistema de Bibliotecas da Universidade do Amazonas**. Manaus: UFAM, 1997.