

PROPOSTA DE INDICADORES DE DESEMPENHO PARA AVALIAÇÃO DE PROCESSOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC¹

Emails:
marcidepaula@yahoo.com.br
wdcsverg@usp.br

Marciléia Aparecida de Paula, Waldomiro de Castro Santos Vergueiro

Resumo

Considera-se importante medir e avaliar a qualidade dos processos que são colocados em prática em uma instituição. Dessa forma, o trabalho investiga sobre indicadores de desempenho para bibliotecas e propõe sua aplicação nos processos de Desenvolvimento de Coleções e de Processamento Técnico do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do ABC (SisBi UFABC). Para tanto, revisa a literatura sobre temas relacionados, os quais incluem: Qualidade, Gestão da Qualidade, Avaliação em Serviços de Informação e Indicadores de Desempenho. Também analisa a terceira edição da norma BS ISO 11620 *Information and documentation – Library performance indicators*, publicada em 2014, e a segunda edição das Diretrizes da *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* intituladas como *Measuring quality: performance measurement in libraries*, publicadas em 2007. Após a análise, propõe os indicadores de desempenho mais adequados para a avaliação dos processos.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Avaliação de Desempenho em Bibliotecas. Indicadores de Desempenho. Biblioteca Universitária.

Abstract

It is considered important to measure and evaluate the quality of the processes that are practiced in an institution. In this way, this work investigates about performance indicators for libraries and proposes their application in the Collection Development and Technical Processing of the Library System of Federal University of ABC (SisBi UFABC). To accomplish that, it reviews the literature on related topics, which include: Quality, Quality Management, Evaluation in Information Services and Performance Indicators. It also analyzes the third edition of the standard BS ISO 11620 *Information and documentation – Library performance indicators*, published in 2014, and the second edition of the *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* Guidelines entitled *Measuring quality: performance measurement in libraries*, published in 2007. After the analysis, it proposes the most adequate performance indicators for process evaluation.

Keywords: Quality Management. Performance Measurement in Libraries. Performance Indicators. University Library.

¹ Pesquisa de mestrado em andamento no Mestrado Profissional em Gestão da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

INTRODUÇÃO

O papel das bibliotecas vem se transformando ao longo do tempo, pois, ao deixarem a função de guardiãs de livros para tornarem-se instituições com a responsabilidade de tornar possível o acesso a informações fidedignas, as bibliotecas passaram a ter a preocupação de oferecer produtos e serviços que facilitem esse acesso. Nesse contexto, é de suma importância a preocupação com o nível da qualidade dos produtos e serviços oferecidos, a fim de que os mesmos estejam voltados a atender as necessidades dos usuários.

Consequentemente, o fazer do profissional bibliotecário também tem passado por mudanças, pois, para aqueles bibliotecários que se preocupam com a qualidade mencionada acima, se faz necessário, além dos conhecimentos técnicos específicos da Biblioteconomia, conhecimentos da área de Gestão. Essa mudança no perfil do profissional é importante para que seja possível, dentre outras questões, o conhecimento de métodos para avaliar e/ou medir a qualidade do que é oferecido aos usuários. Tal conhecimento está inserido na área da Gestão da Qualidade que, segundo Longo e Vergueiro (2003, p. 41) “[...] tem como objetivo primordial a sobrevivência das organizações a partir da satisfação total dos clientes.”

A NBR ISO 9000 apresenta que a Gestão da Qualidade possui sete princípios, a saber: 1 – Foco no cliente; 2 – Liderança; 3 – Engajamento das pessoas; 4 - Abordagem de processo; 5 - Melhoria; 6 – Tomada de decisão com base em evidência; 7 – Gestão de relacionamento. Como se pode ver, dentre os princípios está a “tomada de decisão com base em evidência” que considera que “[...] decisões com base na análise e avaliação de dados e informações são mais propensas a produzir resultados desejados.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015, p. 8). Para que haja o levantamento e a posterior análise de dados e informações pertinentes, é preciso que sejam definidos os indicadores que devem ser levados em consideração para avaliar o desempenho dos processos realizados.

Dessa forma, busca-se desenvolver um trabalho que possibilite a definição de indicadores de desempenho considerando o contexto de uma biblioteca, focando, especificamente, os processos de Desenvolvimento de Coleções e o Processamento Técnico. Assim, será avaliado o desempenho dos processos considerando a perspectiva da instituição, buscando possíveis melhorias dos processos de trabalho o que, consequentemente, auxiliará na melhoria do serviço final oferecido aos usuários.

Nesse sentido, o objeto de pesquisa do trabalho são os indicadores de desempenho para processos desenvolvidos em bibliotecas. O objeto será delimitado considerando-se, especificamente, os processos desenvolvidos na Divisão de Desenvolvimento de Coleções (DDC) e na Divisão de Processamento Técnico (DPT) do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do ABC (SisBi UFABC).

2 REVISÃO DE LITERATURA

Segundo Vergueiro (2002, p. 11), “[...] a busca da qualidade é provavelmente uma das marcas características da segunda metade do século XX.” Inicialmente empregada em empresas de manufatura, a busca pela qualidade foi estendida a outros setores, como o de serviços. Havia um conceito “tradicional” da qualidade que dizia que a mesma se tratava de um “[...] ideal de **perfeição ligado a um produto específico**, criado e alimentado por todo um aparato promocional

direcionado à grande massa de consumidores e por ela assimilado de maneira mais ou menos subjetiva.” (PFEFFER, 1991 apud VERGUEIRO, 2002, p. 20, **negrito nosso**). Esse conceito trazia uma ideia quase inatingível de perfeição. Nesse sentido, surgem teóricos cujas ideias buscavam se afastar desse conceito, como pode ser verificado abaixo:

TEÓRICO	DEFINIÇÃO
Crosby	Conformidade com as exigências.
Deming	A qualidade deve ter como objetivo as necessidades do usuário, presentes e futuras.
Ishikawa	Conhecer os requisitos dos compradores e saber o que eles comprarão.
Juran	Adequação à finalidade ou uso.
Feigenbaum	O total das características de um produto e de um serviço referentes a marketing, engenharia, manufatura e manutenção, pelas quais o produto ou serviço, quando em uso, atenderá às exigências do cliente.

Quadro 1 – Definições de Qualidade
Fonte: adaptado de Oakland (1994, p. 15).

Considerando as definições apresentadas, pode-se perceber que o conceito tradicional de qualidade, que focava a perfeição do produto acabado, passa a receber outras visões que destacam, por exemplo, a perspectiva do usuário. Tal perspectiva é corroborada por Abreu e Andalia (1998, p. 80, tradução nossa) ao dizerem que “[...] a qualidade total, como nova filosofia gerencial, tenta atenuar a diferença entre o que a organização oferece e o que seu usuário espera dela.”

Além da perspectiva da satisfação do usuário para a mensuração e avaliação da qualidade, pode-se, também, fazer essa avaliação considerando-se outras duas perspectivas, a saber: perspectiva da instituição e perspectiva da equipe de trabalho. Apesar de ser mais comum a perspectiva do usuário ser considerada na avaliação de desempenho dos serviços oferecidos, julga-se que a perspectiva da instituição pode ser considerada de forma efetiva, pois, a biblioteca é um organismo sistêmico. “Um sistema é definido como um grupo de partes inter-relacionadas agindo juntas para atingir metas e objetivos específicos. Uma parte afeta não só a outra parte, mas também o comportamento de todo sistema.” (HERNON; ALTMAN, 1995, p. 24, tradução nossa). Dessa forma, ao se avaliar os processos internos, que são o início da cadeia dos serviços que são oferecidos aos usuários, pode-se, também, levantar pontos de falha que possam ser melhorados o que, certamente, ajudará na melhoria do produto ou serviço final.

2.1 *Qualidade e Avaliação em Serviço de Informação*

No que diz respeito aos serviços de informação, Belluzzo (1995, p. 124 apud LINGUANOTTO, 2001, p. 9) “[...] menciona a iniciativa da *American Library Association* (ALA) que, já em 1906, estabelecia os ‘Padrões Mínimos para Sistemas de Bibliotecas Públicas’, onde apontava que ‘a qualidade do serviço bibliotecário depende de pessoal adequado, acervo, facilidades físicas, recursos financeiros e equipamentos.’”

Em relação ao Brasil, segundo Valls e Vergueiro (2006, p. 119), “[...] datam do início da década de 1990 os primeiros relatos sobre a aplicação da qualidade em serviços de informação[...]. Alguns desses trabalhos são pioneiros, pois adaptaram aos serviços ferramentas até então utilizadas na indústria, com todas as dificuldades de adequação e até mesmo de entendimento’.”

Essas ferramentas estão inseridas na Gestão da Qualidade, que pode ser entendida:

[...] como a forma de gestão de uma organização, definida pela alta direção, tendo como base as necessidades dos seus clientes, baseada na identificação de requisitos de qualidade do produto ou serviço, no estabelecimento de um planejamento para que esse padrão seja atingido e na constante busca pela melhoria, em todos os seus aspectos, visando à satisfação dos clientes e a eficácia da organização. (VALLS, 2004, p. 173).

Na literatura internacional utiliza-se o termo *quality assurance* que, “[...] é uma tentativa de garantir a qualidade do serviço oferecido por uma biblioteca ou serviço de informação – a intenção é decidir, antecipadamente, que qualidade um serviço pode oferecer, e então procurar alcançar esse grau de qualidade. Em outras palavras, garantir a qualidade é tentar definir quão bem você quer desempenhar algo.” (TAYLOR; WILSON, 1990, p. x, tradução nossa).

O conhecimento de ferramentas para a gestão da qualidade auxiliam no alcance e garantia dessa qualidade, estabelecendo parâmetros e medidas que ajudem na medição da qualidade das atividades desenvolvidas e contribuem para a tomada de decisão. Nesse contexto, insere-se a importância de se avaliar o desempenho dos processos desenvolvidos para chegar ao fornecimento do serviço ao usuário. Segundo Herson e Altman (1995, p. 15, tradução nossa):

avaliação é o processo de identificar e coletar dados sobre uma organização ou seus programas, operações e/ou serviços específicos. Esses dados, vistos dentro de um contexto de tomada de decisão ou de definição de políticas, fornecem informações sobre a eficácia, eficiência, impacto e valor de um programa, operação ou serviço; Os dados também fornecem uma base para fazer recomendações para melhorias. De fato, os tomadores de decisão consideram a avaliação como um meio de obter informações úteis para decidir se continuam um programa, serviço ou atividade [...].

Dessa forma, resumidamente “medição é uma ferramenta do processo de avaliação. Avaliação consiste em comparar ‘o que é’ com ‘o que deveria ser’. Em última análise, avaliação é um exercício de julgamento.” (VAN HOUSE; WEIL; McCLURE, 1990, p. 3, tradução nossa). Assim, levanta-se a realidade atual das atividades e busca-se melhorias para alcançar o que foi determinado como resultados adequados para elas. Para tanto, é de suma importância a determinação de indicadores de desempenho, que são uma das ferramentas da qualidade que serão abordadas com mais detalhes a seguir.

2.2 Indicadores de Desempenho

De acordo com a literatura consultada, existe o emprego de termos diferenciados para a denominação das ferramentas que auxiliam na medição e avaliação do desempenho das atividades e serviços prestados. Dentre eles destacam-se: medidas de desempenho, indicadores de desempenho e indicadores de qualidade. Considerando essa variação de termos, também há várias definições, a saber:

TEÓRICO	DEFINIÇÃO
ISO 11620:2014	“Expressão (que pode ser numérica, simbólica ou verbal) usada para caracterizar atividades (eventos, objetos ou pessoas) em termos quantitativos e qualitativos a fim de avaliar o valor das atividades caracterizadas e o método associado”. (ISO 11620:2014, 2014, p. 5, tradução nossa).
Roswitha Poll e Peter te Boekhorst	“O planejamento da qualidade precisa de um instrumento de medição para avaliar se uma biblioteca atinge seus objetivos. Tal instrumento é a medição de desempenho. Medir o desempenho significa coletar dados estatísticos e outros que descrevam a performance da biblioteca e analisem estes dados a fim de avaliar o desempenho. [...] Indicadores de desempenho ou de qualidade (também chamados de medidas de desempenho) têm sido desenvolvidos e aplicados por bibliotecas há várias décadas [...]”. (POLL; BOEKHORST, 2007, p. 21, tradução nossa).
Helen Beatriz Frota Rozados	“Um indicador é [...] primordialmente, uma ferramenta de mensuração, utilizada para levantar aspectos quantitativos e/ou qualitativos de um dado fenômeno, com vistas à avaliação e a subsidiar a tomada de decisão.” (2005, p. 62).

Quadro 2 – Definições de Indicadores

O conjunto de indicadores a ser utilizado na avaliação vai depender da perspectiva que será considerada (usuários, instituição ou equipe de trabalho - perspectivas apresentadas anteriormente) e do que se pretende avaliar. Nesse sentido, Coletta e Rozenfeld (2007, p. 132) afirmam que:

[...] recomenda-se 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. É razoável ter-se até dez, os quais podem ser desdobrados para gerar outros [...].

No que diz respeito aos critérios a serem considerados na escolha e teste de um indicador de desempenho, a ISO 11620:2014 (2014, p. 11) destaca os seguintes:

- **Conteúdo informativo:** deve fornecer informação para identificar problemas e tomar decisão quanto a sua resolução;
- **Confiabilidade:** deve produzir o mesmo resultado quando utilizado repetidamente sob as mesmas circunstâncias;
- **Validade:** deve medir o que se propõem medir;
- **Adequação:** deve ser adequado à sua finalidade. As unidades e escalas devem ser adequadas, e as operações necessárias para implementar o processo de medição devem ser compatíveis com os procedimentos da biblioteca;
- **Praticidade:** deve ser prático de aplicar e entender, utilizando dados que a biblioteca produza com um esforço razoável em termos de tempo, pessoal, custos etc.; e
- **Comparabilidade:** deve permitir comparações entre bibliotecas se a mesma pontuação significar o mesmo nível de qualidade dos serviços e de eficiência para as bibliotecas a

serem comparadas. Obviamente, esse critério só se aplica se a intenção for comparar bibliotecas diferentes.

2.3 Indicadores de Desempenho em Bibliotecas

No que diz respeito às bibliotecas e sistemas de informação, os estudos para criação de indicadores de desempenho passaram por um período de pesquisas na década de 1970 e por um período prático na década de 1980. Trabalhos apresentados em Conferências da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), na década de 1990, mostravam um interesse crescente pelo assunto (CARBONE, 1995). Assim, surgiram normas e diretrizes específicas para a aplicação de indicadores de desempenho em bibliotecas. Dentre elas destacam-se a Norma ISO 11620 (*Information and documentation - Library performance indicators*) e as Diretrizes da IFLA (*Measuring quality: Performance measurement in libraries*) publicadas em 1996, sendo a sua segunda edição publicada em 2007.

Com relação às diretrizes da IFLA, em 1988 foi criado um grupo de trabalho para estudar e estabelecer critérios e diretrizes para a medição de desempenho em bibliotecas. Após estudo da literatura existente sobre avaliação de desempenho, o grupo chegou numa lista de trinta (30) indicadores que, mais tarde, foram reduzidos para seis (6) indicadores básicos que são subdivididos em quatorze (14) mais específicos.

Segundo Melo e Sampaio (2010, p. 1-2), as Diretrizes da IFLA tornaram-se:

[...] rapidamente uma publicação reconhecida internacionalmente e aceita por todos os profissionais da área das Bibliotecas e Ciência da Informação. É neste contexto, que Roswitha Poll e Peter te Boekhorst publicam, em 2007, a segunda edição revista e alargada, do manual intitulado *Measuring Quality[: performance measurement in libraries]*.

As diretrizes da IFLA focam em indicadores para bibliotecas universitárias. Assim, a necessidade de que houvesse padrões para a avaliação de desempenho em bibliotecas de todos os tipos fez com que a *International Standard Organization* (ISO) aplicasse esforços na elaboração da primeira edição da ISO 11620, publicada em 1998. Em 2003 a norma foi atualizada e teve o acréscimo de mais indicadores através da publicação da Norma ISO 11620:1998/Adm.1:2003). Atualmente, a norma encontra-se em sua terceira edição, publicada em 2014, que revisou e cancelou sua segunda edição de 2008.

A norma é de responsabilidade do Comitê ISO/TC 46, *Information and documentation*, Subcomitê SC 8, *Quality – Statistics and performance evaluation*. Apresenta cinquenta e dois (52) indicadores que estão divididos em quatro (4) grupos, a saber: Recursos, Acesso e Infraestrutura; Uso; Eficiência; Potenciais e Desenvolvimento.

Segundo Xavier (2009, p. 27), “[...] a ISO 11620 [...] estabelece uma relação entre qualidade de serviços de biblioteca e o tópico mais amplo de administração e garantia de qualidade, uma vez que, válida e apoia-se na Norma ISO 9004-2 [Gestão da qualidade e elementos do sistema da qualidade parte 2: diretrizes para serviços] que trata da qualidade.”

Dessa forma, a área da Biblioteconomia possui dois instrumentos elaborados por instituições de importância internacional, que podem auxiliar as bibliotecas na determinação de indicadores de desempenho para suas atividades.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa aconteceu nos âmbitos teórico e prático. No âmbito teórico foi realizada pesquisa bibliográfica em fontes de informação da área, a fim de se fazer o embasamento teórico do trabalho. No âmbito prático, considerando a leitura das normas da ISO 11620:2014 e da IFLA, foi feita uma seleção prévia dos indicadores de desempenho que poderiam ser aplicados considerando os processos de desenvolvimento de coleções e de processamento técnico, como pode-se verificar a seguir:

- **Desenvolvimento de Coleções**

Disponibilidade de Títulos Solicitados: esse indicador tem o objetivo de “avaliar em que medida os títulos possuídos ou licenciados pela Biblioteca, e na demanda dos usuários, estão realmente disponíveis quando solicitados” (ISO 11620:2014, 2014, p. 17, tradução nossa). Segundo a Norma, deve-se utilizar a seguinte fórmula:

$$\frac{A}{B} \times 100$$

Onde: A é o número de títulos solicitados disponíveis na amostra;
B é o número total de títulos solicitados na amostra;
O resultado deve ser arredondado para o número inteiro mais próximo;
Uma porcentagem alta indica alta disponibilidade.

Disponibilidade Imediata (A.8 Immediate availability): com a aplicação desse indicador é possível calcular a porcentagem de empréstimos imediatos considerando o total de empréstimos durante um período específico, geralmente um ano. O documento da IFLA não expressa a fórmula a ser utilizada, mas seriam as seguintes:

$$EI = A - R$$

$$DI = \frac{EI}{A} \times 100$$

Onde: EI é o número de empréstimos imediatos;
A é o número total de empréstimos;
R é o número de reservas; e
DI é a disponibilidade imediata.

Juntando as duas fórmulas, o cálculo da disponibilidade imediata seria:

$$\frac{A - R}{A} \times 100$$

Porcentagem de Títulos Solicitados na Coleção: com a aplicação desse indicador é possível calcular a porcentagem de títulos, solicitados por pelo menos um usuário, que fazem parte da coleção da biblioteca. Assim, julga-se que é possível decidir quanto à aquisição, ou não, dos

títulos que não fizerem parte da coleção. Segundo a Norma ISO 11620:2014, deve-se utilizar a seguinte fórmula:

$$\frac{A}{B} \times 100$$

Onde: A é o número de títulos solicitados na amostra possuídos pela biblioteca;

B é o número total de títulos solicitados da amostra;

O resultado deve ser arredondado para o número inteiro mais próximo;

Um resultado alto indica um bom ajuste entre as coleções e as solicitações dos usuários.

Taxa de Uso da Coleção: com a aplicação desse indicador é possível calcular a taxa de uso do acervo. Dessa forma, é possível o ajuste da coleção à demanda dos usuários e, caso a taxa de uso seja baixa, pensar em formas de promovê-lo. Segundo a Norma ISO 11620:2014, deve-se utilizar a seguinte fórmula:

$$\frac{A}{B}$$

Onde: A é o número de empréstimos registrados na coleção especificada;

B é o número total de documentos na coleção especificada;

Arredonde o resultado para uma casa decimal; e

Um resultado alto indica alta taxa de uso da coleção.

Porcentagem do Acervo não Usado: com a aplicação desse indicador é possível calcular a porcentagem de documentos (impressos e eletrônicos) não utilizados durante um período específico. Assim, julga-se que é possível decidir quanto às medidas que possam ser tomadas seja para dinamizar a utilização desses títulos, seja para desbastá-los.

Para coleções físicas: primeiramente, deve-se estabelecer uma amostra aleatória de itens pertencentes à biblioteca. Verifique e registre se cada item da amostra foi emprestado ou usado na biblioteca durante o período especificado. Segundo a Norma ISO 11620:2014, há duas maneiras de se calcular a porcentagem de itens não utilizados:

$$\frac{C - A - B}{C} \times 100$$

Onde: A é o número de itens da amostra que foram emprestados;

B é o número de itens da amostra usados na biblioteca, mas não emprestados;

C é o número total de itens da amostra; e

O resultado deve ser arredondado para o número inteiro mais próximo.

OU

$$\frac{B - A}{B} \times 100$$

Onde: A é o número de itens da amostra que foram emprestados;
B é o número total de itens do acervo circulante;
O resultado deve ser arredondado para o número inteiro mais próximo;
Um resultado alto indica baixa taxa de uso da coleção.

Para coleções eletrônicas: baseando-se nos dados de uso, fornecidos pelos vendedores ou obtidos por meio dos dados do sistema, conte o número de documentos visualizados ou baixados durante o período especificado. Considere apenas os títulos visualizados ou baixados, não o número de vezes em que cada um foi visualizado ou baixado. Segundo a Norma ISO 11620:2014, deve-se utilizar a seguinte fórmula:

$$\frac{B-A}{B} \times 100$$

Onde: A é o número de documentos visualizados ou baixados;
B é o número total de itens da coleção eletrônica; e
O resultado deve ser arredondado para o número inteiro mais próximo.

Se houver documentos na coleção para os quais não haja dados de uso disponíveis, se possível, eles podem ser descontados do cálculo de B, para que seja possível obter um resultado mais próximo da realidade.

- **Processamento Técnico**

Porcentagem das Publicações Acadêmicas da Instituição no Repositório Institucional: com a aplicação desse indicador é possível avaliar a porcentagem de publicações acadêmicas da instituição que estão acessíveis através do seu repositório de acesso aberto. Deve-se utilizar a seguinte fórmula:

$$\frac{A}{B} \times 100$$

Onde: A é a quantidade de registros no repositório institucional;
B é a quantidade de publicações dos últimos três anos; e
O resultado deve ser arredondado para o inteiro mais próximo.

A mesma fórmula deve ser utilizada para calcular a porcentagem de textos completos disponíveis no repositório. Nesse caso, A será a quantidade de registros com texto completo disponíveis no repositório institucional.

Média de Tempo de Processamento dos Documentos: com a aplicação desse indicador é possível calcular a média de tempo decorrido (em dias) do momento que o documento chega na biblioteca até a sua guarda na estante para acesso do usuário.

Primeiramente, é preciso coletar dados sobre os documentos que chegam na biblioteca durante um período específico, geralmente um mês. Para cada título, deve-se calcular o número de dias entre o recebimento e/ou acesso e a guarda nas estantes. Então, classifique os títulos de acordo com os números de dias, do maior para o menor período. Assim, o tempo médio de

processamento será o número de dias que constar no meio da lista de classificação. Se o número de títulos analisados no período for par, deve-se utilizar seguinte fórmula:

$$\frac{A + B}{2}$$

Onde: A e B são os dois valores no meio da classificação; e
Arredonde o resultado para o inteiro mais próximo.

A rapidez do processamento de documentos eletrônicos deve ser avaliada separadamente.

Produtividade da Equipe de Processamento: com a aplicação desse indicador é possível calcular o número médio de documentos processados por funcionário em um determinado período (geralmente um ano). A produtividade será calculada através da seguinte fórmula:

$$\frac{A}{B}$$

Onde: A é o número de documentos (exemplares) adquiridos num certo período;
B é o FTE da equipe envolvida no processamento;
O resultado deve ser arredondado para o inteiro mais próximo; e
Um resultado alto será visto como um bom sinal.

Custo por Título Catalogado: com a aplicação desse indicador é possível calcular os custos de pessoal por documento processado. O custo será calculado com a seguinte fórmula:

$$\frac{A \times B}{C}$$

Onde: A é o número total de horas gastas na catalogação durante o período da amostra; B é o custo por hora de trabalho (salários durante o período da amostra divididos pelo tempo de trabalho regular da equipe);

C é o número de títulos catalogados durante o período da amostra;

Um baixo resultado será visto como um bom sinal; e

O produto de A×B deve ser calculado para cada membro da equipe separadamente.

Depois, deve-se somar os resultados antes de dividir por C.

4 RESULTADOS PARCIAIS

Após a apresentação e análise dos indicadores de desempenho pré-selecionados, os escolhidos para efetiva aplicação foram:

- **Desenvolvimento de Coleções:** Disponibilidade de títulos solicitados; Taxa de uso da coleção; Porcentagem do Acervo não Usado; e

- **Processamento Técnico:** Média de Tempo de Processamento dos Documentos; Produtividade da Equipe de Processamento; Custo por Título Catalogado.

A escolha levou em consideração a aplicabilidade dos indicadores. Também foi considerado o julgamento quanto a sua eficácia na avaliação de desempenho das atividades realizadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas e outros serviços de informação que buscam avaliar a qualidade de seus processos, devem estar abertos a conhecer ferramentas que possibilitem o levantamento de dados e informações que auxiliem na mensuração do desempenho de suas atividades e na tomada de decisão quanto às possíveis melhorias. Acredita-se que os instrumentos analisados na pesquisa (ISO 11620:2014 e Diretrizes da IFLA) trazem indicadores que podem auxiliar nessa avaliação e que os escolhidos auxiliarão na tomada de decisão quanto à escolha de possíveis medidas para a melhoria dos processos internos realizados, bem como na dinamização do uso do acervo e aquisição de novos títulos. No entanto, a real aplicabilidade dos mesmos será percebida apenas nos próximos passos da pesquisa.

REFERÊNCIAS

ABREU, Manuela de la C.; ANDALIA, Rubén Cañedo. Gerencia total de la calidad en las organizaciones. **ACIMED**, Habana, v. 6, n. 2, p. 79-92. 1998. Disponível em: <http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol6_2_98/aci02298.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário**: NBR ISO 9000. Rio de Janeiro: ABNT, 2015. 58 p. Projeto de revisão ABNT NBR ISO 9000. Disponível em: <<https://docslide.com.br/documents/projeto-abnt-nbr-iso-9000-2015.html>>. Acesso em: 18 ago. 2017.

CARBONE, Pierre. The Committee Draft of International Standard ISO CD 11620 on Library Performance Indicators. **IFLA Journal**, v. 21, n. 4, p. 274-277, 1995.

COLETTA, Teresinha das Graças; ROZENFELD, Henrique. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.3, p.129-141, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n3/a10v12n3.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2017.

HERNON, Peter; ALTMAN, Ellen. **Service quality in academic libraries**. Norwood: Ablex Publishing Corporation, 1995. (Information management, policy, and services).

ISO 11620:2014. **Information and documentation - Library performance indicators**. 3 ed. Switzerland, 2014. 100 p.

LINGUANOTTO, Ana Rita Junqueira; GRANDI, Márcia Elisa Garcia de; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso. **Indicadores de qualidade para o serviço de referência**: uma proposta de aplicação às bibliotecas do SIBI/USP. São Paulo: [s.n.], 2001. (Série Informação, v. 1).

LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 39-59, jul./dez. 2003. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2088>>. Acesso em: 18 ago. 2017.

MELO, Luiza Baptista; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso. Medição da qualidade em bibliotecas e centros de informação: novos indicadores de desempenho. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10., 2010, Guimarães. **Anais eletrônicos...** Guimarães: BAD, 2010. Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/184/180>>. Acesso em: 18 ago. 2017.

OAKLAND, John S. **Gerenciamento da qualidade total**: o caminho para aperfeiçoar o desempenho. Tradução de Alberto Guedes Pereira. São Paulo: Nobel, 1994.

POLL, Roswitha; BOEKHORST, Peter te. **Measuring quality**: performance measurement in libraries. 2nd. revised edition. München: K. G. Saur, 2007. (IFLA Publications; 127).

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 60-76, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2054/2184>>. Acesso em: 18 ago. 2017.

TAYLOR, Margaret Haines (Ed.); WILSON, Tom (Ed.). **Quality assurance in libraries**: the health care sector. Ottawa: Canadian Library Association, 1990.

VALLS, Valéria Martin. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 172-178, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a18v33n2.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2017.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 118-137. jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a10.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2017.

VAN HOUSE, Nancy A.; WEIL, Beth T.; McCLURE, Charles R. **Measuring academic library performance**: a practical approach. Chicago: American Library Association, 1990.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. 124 p.

XAVIER, Amanda de Souza. **Uso de indicadores de desempenho em bibliotecas universitárias: gestão voltada para a qualidade**. 2009. 41 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de Pernambuco, 2009. Disponível em: <<http://www.liber.ufpe.br/bibtcc/files/p/334/334.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2017.