

AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: NORMAS E PADRÕES¹

UNIVERSITY LIBRARIES EVALUATION: REGULATIONS AND STANDARDS

Emails:
roberta.bem@ufsc.br
ggtude@gmail.com
christianne.csrc@gmail.com
sigrid.k.weiss@ufsc.br

Roberta Moraes de Bem, Gertrudes Aparecida Dandolini, Christianne Coelho de Souza Reinisch, Sigrid Karin Weiss Dutra

Resumo

O presente artigo resgata, por meio de revisão de literatura, as iniciativas nacionais no que se refere a avaliação de bibliotecas e apresenta ferramentas internacionais com finalidades similares. Concluindo, que apesar do Brasil não dispor de instrumentos que avaliem a biblioteca nas suas variadas facetas (pessoas, infraestrutura, serviços, valores, acervo) os gestores de bibliotecas têm se mobilizado para retomar iniciativas anteriores que não estão vigentes e utilizar como modelo, padrões e normas que se aplicam com sucesso em outros países, não minimizando o papel da biblioteca a partir das diretrizes avaliativas de órgãos nacionais.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Avaliação. Normas. Padrões.

Abstract

This article retrieves through literature revision, the national efforts regarding the evaluation of libraries and presents international tools with similar purposes. Concluding that although Brazil does not have instruments to assess the library in its various facets (people, infrastructure, services, values, heritage), the library managers have mobilized to resume earlier initiatives, that are not in force and use it as template, patterns and standards that successfully applied in other countries, without minimizing the role of the library from the evaluative guidelines of national organizations.

Keywords: University Library. Evaluation. Standard. Rule.

¹ Este trabalho é parte da tese de doutorado, da primeira autora, “Framework de Gestão do Conhecimento para Bibliotecas Universitárias, defendida no Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC) sob a orientação e coorientação de Gertrudes Aparecida Dandolini, e Christianne Coelho de Souza Reinisch Coelho, respectivamente.

1 INTRODUÇÃO

A Sociedade da Informação impôs às Bibliotecas uma mudança de paradigmas, desde a geração e uso da informação às atividades acadêmicas e de pesquisa desenvolvidas nas universidades, essas por sua vez também sofreram renovações e vivem em constante mudança. Por outro lado, a implantação dos processos de reconhecimento e avaliação dos cursos, de graduação e pós-graduação, levaram as universidades e suas bibliotecas, a repensar seu papel, trazendo a necessidade de planejar, estabelecer objetivos e metas e medir seus resultados. Com isso as bibliotecas passaram a sentir a importância de planejar e avaliar as atividades que realizam, pois os resultados pretendidos formam a base racional para a própria existência. A avaliação permitirá conhecer inclusive, o impacto nas atividades de ensino e pesquisa, e de como podem ser determinantes esses resultados junto a comunidade que serve.

Bibliotecas universitárias, associações, conselhos e redes em diversos países se uniram para promover e desenvolver normas e padrões para avaliação de bibliotecas, produzindo guias e manuais para orientar os bibliotecários e gestores de bibliotecas, servindo de instrumentos de apoio ao processo de avaliação. As normas, em geral, estabelecem padrões mínimos e recomendações a serem cumpridas pelas bibliotecas, na perspectiva da garantia da qualidade em seus processos e serviços e são imprescindíveis para estabelecer e definir objetivos e metas das bibliotecas universitárias. Considera-se que a avaliação é um dos componentes essenciais na gestão.

Neste sentido, este artigo apresenta alguns padrões e normas internacionais e nacionais, para padronização e qualidade em bibliotecas universitárias, trazendo uma reflexão acerca da importância da pró-atividade do gestor na busca destas iniciativas.

2 AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O estabelecimento e o uso de padrões para Bibliotecas Universitárias têm chamado a atenção de bibliotecários e administradores de instituições de ensino superior desde que surgiram nos países desenvolvidos em torno da década de 60. A princípio, os padrões eram quantitativos e determinavam, por exemplo, o tamanho da coleção. Recentemente, a literatura especializada revela uma tendência a privilegiarem-se critérios qualitativos de aceitação universal, como padrões para oferta de serviços (CARVALHO, 1995).

Dutra (2010) fez uma cronologia (Quadro 1) analisando os principais eventos relativos às políticas para avaliação de Bibliotecas Universitárias no Brasil.

Quadro 1 - Road map políticas para BU's

| ANO | EVENTO |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1973 | Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBDD) – Belém-PA – Criação da Associação de Bibliotecas Universitárias (ABBU). |
| 1974 | Seminário para estudos dos problemas de administração e funcionamento das BU's. |
| 1978 | Instalação do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU). |
| 1984 | Criação do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PADCT). |
| 1985 | Documento Base Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU). (SNBU Campinas-SP) |

| | |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1986 | Portaria 288 de 24/04/86 do MEC, instituição do PNBu. |
| 1987 | PNBU foi tema do SNBU realizado em Porto Alegre, favorecendo a divulgação e criação da CBBU. |
| 1990 | Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (PROBIB) e advento da internet e criação das bibliotecas virtuais, catálogos <i>on-line</i> bancos de teses e de dissertações. |
| 1991 | Reunião plenária do Conselho de Reitores de Universidades Brasileiras (CRUB) aprova Moção enviada ao MEC solicitando o fortalecimento e manutenção do PNBu. |
| 1992 | Ofício do chefe dos Serviços de Desenvolvimento das Bibliotecas das IFES para o Diretor do Departamento de Política de Ensino Superior do MEC que, ao assumir, solicita a retomada do PNBu/PROBIB. |
| 1996 | IX SNBU, em Curitiba, recomenda a reativação do PNBu. |
| 1998 | Crise no Programa de Apoio à Aquisição de Periódicos (PAAP) – interferência e atuação da CBBU. |
| 2000 | Lançamento do Portal de Periódicos da CAPES; CBBU é membro nato do Conselho Consultivo. |
| 2006 - 2008 | Censo da Educação Superior– Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP). Atuação CBBU 2007 – Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) – interferência e atuação da CBBU. |
| 2008 | Minuta PNBu. |

Fonte: Desenvolvido por Bem (2015, p. 68-69) a partir de Dutra (2010).

Entre as iniciativas nacionais existentes, destaca-se a segunda diretriz do Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU), que procurava estimular a definição de padrões de desempenho da Biblioteca Universitária adequados à realidade brasileira, de modo a orientar o seu planejamento, organização, desenvolvimento e avaliação, além de garantir a qualidade das atividades realizadas em âmbito institucional e nacional (CARVALHO, 1995).

O PNBu foi uma das primeiras iniciativas federais com o intuito de padronizar os serviços das Bibliotecas Universitárias brasileiras. Foi criado em 1986 como parte do Plano Básico de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PBDCT) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), porém durou apenas seis anos, sendo extinto em seguida. Desde então, nenhum instrumento com objetivo similar foi desenvolvido (CARVALHO, 1995).

De forma complementar ao PNBu e extinto na mesma época, desenvolveu-se o Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (PROBIB), considerando a necessidade de assegurar a docentes, pesquisadores, discentes e técnicos o acesso à informação em ciência e tecnologia como fator fundamental à melhoria do ensino e da pesquisa; esse processo requer recursos e condições adequadas de apoio e fomento pelo Ministério da Educação (BRASIL, 1990).

Em 1996, o governo publicou a lei de Diretrizes e Bases da Educação (BRASIL, 1996), prevendo a avaliação dos cursos de graduação. A partir desse momento, as Bibliotecas Universitárias têm se focado no atendimento dos requisitos que se referem ao papel da biblioteca na universidade.

Posteriormente, em 2004, foi instituído o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), por meio da Lei n.º 10.861. O SINAES é composto por três diferentes sistemas de avaliação (BRASIL, 2004):

- a) avaliação das Instituições de Educação Superior (AVALIES);
- b) avaliação dos Cursos de Graduação (ACG);
- c) avaliação do Desempenho dos Estudantes (ENADE).

Na segunda etapa (ACG), entra a avaliação das bibliotecas. Em consequência, surge o Seminário de Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira (SABU) como resultado da necessidade de discutir, aperfeiçoar e validar, em foro nacional específico, um modelo de avaliação desenvolvido, como forma de sugestão, com a perspectiva de cobrir uma lacuna identificada no País desde os anos 1970. A proposta era desenvolver indicadores para avaliação das Bibliotecas Universitárias, adequando-se às diretrizes do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP), a partir de modelos internacionais existentes. (LUBISCO; VIEIRA, 2009).

O trabalho do SABU propôs, como primeira mudança para o novo modelo, que a biblioteca retorne à sua condição de categoria de análise no processo de avaliação, deixando a condição de “instalação física” da universidade, com o intuito de que logre um *status* acadêmico-pedagógico dentro da instituição acadêmica (LUBISCO; VIEIRA, 2009). Os Quadros 2 e 3 mostram o modelo até então utilizado pelo INEP e o modelo proposto pelo SABU, respectivamente.

Quadro 1 – Modelo do INEP de 2012 (Categoria de análise 3 – instalações físicas)

| Grupos de indicadores | Ponderação |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 3.1 BIBLIOTECA: adequação do acervo ao programa do curso (graduação) | 50 |
| 3.2 INSTALAÇÕES ESPECIAIS E LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS: para formação básica | 10 |
| 3.3 INSTALAÇÕES ESPECIAIS E LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS: para formação profissional e especializada | 20 |
| 3.4 INSTALAÇÕES ESPECIAIS E LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS: para prática profissional e serviços para a comunidade | 20 |

Fonte: Lubisco e Vieira (2009, p.23) apud Bem (2015, p. 71).

Quadro 2 – Modelo proposto (Categoria de análise 4 – biblioteca)

| Grupos de indicadores | Ponderação |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 4.1 ADMINISTRAÇÃO | 25 |
| 4.2 CONTEXTO ACADÊMICO | 20 |
| 4.3 FORMAÇÃO, PROCESSAMENTO TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DAS COLEÇÕES | 25 |
| 4.4 SERVIÇOS AO USUÁRIO | 30 |

Fonte: Lubisco e Vieira (2009, p.23) apud Bem (2015, p. 71).

No modelo anterior do INEP (BRASIL, 2012), a biblioteca estava dentro da categoria três (infraestrutura). Já no modelo proposto, ela tem uma categoria exclusiva com quatro grupos de indicadores, que são os elementos representativos das funções e atividades, serviços e produtos da biblioteca. Cada grupo divide-se em indicadores com seus respectivos critérios para atribuição de notas e padrões (se couber); então se tem o modelo proposto de forma completa.²

Lubisco e Vieira (2009) concluem que se beneficiam diretamente do modelo proposto: o INEP, na sua tarefa de avaliação das Instituições de Ensino Superior (IES), e os sistemas de bibliotecas das universidades brasileiras, tanto para enfrentar os processos de avaliação, quanto para elaborar o planejamento e a gestão de seus respectivos sistemas de bibliotecas.

Todavia, o modelo proposto pelo SABU não está implementado. O referido “Instrumento de Avaliação dos cursos...” sofreu uma atualização em 2015 e a biblioteca não está, pelo menos

² O trabalho completo das autoras pode ser visualizado em:

<<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/588/3/Biblioteca%20universitaria%20brasileira.pdf>>.

de forma explícita, dentro de nenhuma das três dimensões (Organização Didático Pedagógica; Corpo Docente e tutorial; e Infraestrutura) os indicadores da versão anterior (Indicador 3.6 bibliografia básica; indicador 3.7 bibliografia complementar; e indicador 3.8 periódicos especializados) continuam da mesma forma, sendo avaliados na dimensão Infraestrutura, porém sem associação direta com a biblioteca.

De acordo com o *Road Map* (Quadro 1), há uma última instância com relação às políticas para Bibliotecas Universitárias, que trata da atuação da CBBU junto ao REUNI — uma das ações integrantes ao Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), instituído em reconhecimento ao papel estratégico das universidades, em especial do setor público para o desenvolvimento econômico e social, criado pelo Decreto n.º 6.096/2007. Nessa ocasião sugeriu-se que os dirigentes de Bibliotecas Universitárias buscassem engajar-se nas ações planejadas institucionalmente, buscando a contemplação das bibliotecas no programa para atender à necessidade de ampliação de infraestrutura física e tecnológica, acervos e serviços, em consequência da ampliação de cursos e alunos (DUTRA, 2008).

Como resultado do REUNI e da atuação da CBBU junto a este surgiu uma minuta para reativação do PNBUS com o objetivo de ampliar e atualizar o acervo bibliográfico dos cursos de graduação das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), visando à elevação da qualidade do ensino superior no País, porém, apesar das bibliotecas terem sido representadas e recebido recursos do REUNI, a política de retomada do PNBUS não foi concebida pelo MEC (DUTRA, 2008).

Verifica-se que apesar das Bibliotecas Universitárias ainda caminharem para um maior reconhecimento de sua função junto aos órgãos competentes, elas são elementos importantes dentro das suas instituições mantenedoras, o que reforça o fato de que se manterem atualizadas em constante acompanhamento e avaliação é determinante para que não sejam surpreendidas por demandas inesperadas. Como ressalta Caetano (2012, p. 8-9),

[...] as ações públicas para as bibliotecas das IFES surgiram não do cumprimento efetivo do governo em relação às suas obrigações enquanto gestor público, mas sim das reivindicações dos profissionais da informação sobre o contexto universitário e o seu ambiente de trabalho.

A Biblioteca Universitária como infraestrutura de funcionamento passa por avaliações. Embora estas, na maioria das vezes, restrinjam-se a breves visitas, cujos resultados dependem do olhar de cada avaliador, não existe um planejamento para a elaboração dessas avaliações. Não há, nas bibliotecas, dados comparativos com outras da mesma área que demonstrem um melhor ou pior desempenho (COLETTA; ROZENFELD, 2007).

Coletta e Rozenfeld (2007) sugerem que poderia haver, por parte da alta administração, em especial dos órgãos públicos, como a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), alguma iniciativa nesse sentido; o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) poderia tomar a frente de um estudo nacional para o estabelecimento de metodologias de avaliação baseadas em indicadores de desempenho para as Bibliotecas Universitárias.

Amboni (2002), motivada pela escassez de padrões e critérios para a avaliação da qualidade em serviços nas Bibliotecas Universitárias, propõe algumas dimensões a serem consideradas nos ambientes interno e externo:

a) dimensão interna:

- liderança;
 - propósitos;
 - processos;
 - pessoal;
 - acervo;
 - instalações físicas;
 - tecnologia;
 - orçamento e finanças;
- b) dimensão externa:
- ambiente direto: concorrentes, usuários, fornecedores, grupos regulamentadores;
 - ambiente indireto: demografia, economia, aspectos legais, política, aspecto social, tecnologia.

Amboni (2002, p. 211) considera que “[...] as bibliotecas precisam estabelecer um processo de pesquisa sobre a qualidade em serviços que forneça informações oportunas e importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão”. Os gestores das Bibliotecas Universitárias devem definir o que torna um serviço absoluto para poder trilhar o caminho em direção à excelência em serviços, precisam colocar em prática e sustentar essa visão (excelência em serviços).

Considerando os indicadores de desempenho na avaliação de Bibliotecas Universitárias, Coletta e Rozenfeld (2007) realizaram uma revisão bibliográfica com o objetivo de abordar discussões da literatura sobre esses indicadores, verificando que há uma maior preocupação na literatura internacional e que há falta de definição e uso de indicadores no Brasil, onde a literatura é mais restrita, não havendo padrões e indicadores estabelecidos para Bibliotecas Universitárias brasileiras. Também, neste país, pouco têm se discutido nesse sentido.

Segundo a ISO 11620, de 2008, 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 a essa instituição, também para determinar a eficiência dos recursos alocados pela biblioteca para cada serviço e outras atividades (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2008).

A norma ISO 11620, apesar de não ser específica para Bibliotecas Universitárias, é interessante porque apresenta indicadores para avaliação de desempenho para bibliotecas de qualquer modalidade, servindo de base para a construção de normas específicas para BU`s. Seus indicadores estão divididos em quatro grandes áreas:

- a) Recursos, acesso e infraestrutura — indicadores de desempenho que medem a adequação e disponibilidade de recursos e serviços da biblioteca (por exemplo, pessoal, títulos, estações de trabalho);
- b) Uso — indicadores que medem a utilização de recursos e serviços da biblioteca (por exemplo, materiais de empréstimos, *downloads* de recursos eletrônicos);
- c) Eficiência — indicadores de desempenho que medem a eficiência dos recursos e serviços da biblioteca (por exemplo, custos por empréstimo, recursos eletrônicos ou de *download*, tempo necessário para adquirir ou processar documentos).
- d) Potencialidades e Desenvolvimento — indicadores de desempenho que medem a inserção da biblioteca para as áreas de serviços e de recursos emergentes e sua capacidade de obter financiamento suficiente para tais finalidades (por exemplo, percentagem de gastos com recursos eletrônicos e atendimentos em aulas formais de treinamento de pessoal).

Ao analisarmos padrões específicos para Bibliotecas Universitárias no contexto mundial, verificamos que há um trabalho relevante publicado pela International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) em 1987, são as “**Standards for University Libraries**”.

O objetivo era fornecer meios pelos quais a qualidade dos serviços bibliotecários de uma universidade possam ser avaliados, oferecer um guia para a melhoria interna da biblioteca, e sugerir um roteiro com base no qual os países e regiões possam desenvolver suas próprias declarações de padrões. A qualidade dos serviços bibliotecários e das coleções, em fornecer os recursos necessários. Embora a biblioteca universitária tenha responsabilidades mais amplas e possa ter limitações não facilmente superáveis, esta declaração enfatiza a biblioteca no contexto da universidade a que serve (IFLA 1987 apud CARVALHO, 1995).

De acordo com Carvalho (1995), os padrões criados pela IFLA são dedicados aos direitos que as universidades têm de alcançar os objetivos pelos quais foram fundadas — referem-se ao direito que professores e alunos têm de pesquisar, ensinar aprender e publicar livremente. É nesse contexto que a biblioteca deve ser avaliada e para o qual essa orientação deve ser oferecida.

São dez padrões:

- a) Propósito;
- b) Organização e administração;
- c) Serviços;
- d) Coleções;
- e) Equipe;
- f) Instalações;
- g) Orçamento e finanças;
- h) Tecnologia;
- i) Preservação e conservação;
- j) Cooperação

De acordo com Carvalho (2004, p. 77), as Bibliotecas Universitárias caracterizam-se por estarem sujeitas a alterações, condições, mudanças e demais características das instituições que as sustentam. Por isso, devem acompanhar sempre os reflexos da sua provedora, a universidade. Essas características as tornam instituições metamórficas, “[...] que devem vencer desafios gerados por mudanças significativas em suas funções”.

Preocupados com a característica marcante das Bibliotecas Universitárias de estarem em constantes mudanças, a Association of College and Research Libraries (ACRL) e a ALA (1992 apud CARVALHO, 2004) desenvolveram padrões. Contudo, essas normas estão focadas nos bibliotecários e não nas bibliotecas — “Standards for Faculty Status for University and College Librarians”; essas normas definem o *status* acadêmico dos bibliotecários que atuam nesse ambiente, que requer flexibilidade, criatividade, comprometimento e uma combinação especial de instrução, *expertise* e experiência. As normas estão associadas à melhoria dos serviços e a outros avanços da área resultantes da atuação do profissional. A contribuição do bibliotecário pós-graduado intensifica a qualidade do ensino, da pesquisa e dos serviços de sua universidade. São parceiros de experiência acadêmica dos demais membros da comunidade docente.

São dez padrões (atualizados em 2011) recomendados às instituições de ensino superior e seus conselhos administrativos, baseados nas seguintes iniciativas (ACRL, 2011a):

- a) responsabilidades profissionais;
- b) administração da biblioteca;
- c) administração da universidade;
- d) remuneração;
- e) contrato;
- f) promoção;
- g) fundos para pesquisa;
- h) liberdade acadêmica;
- i) reclamações;
- j) demissão.

A ACRL publicou em 2011 também as normas atualizadas para Bibliotecas Universitárias, denominadas Standard for Libraries in Higher Education (SLHE). Essas normas foram projetadas — com base em normas e padrões anteriores, códigos de ética da ALA, relatório da ACRL, padrões IFLA, etc. — para orientar as Bibliotecas Universitárias na promoção e na sustentação de seus papéis como parceiras na educação dos estudantes, atingindo as missões de suas instituições e garantindo um posicionamento de liderança, avaliação e melhoria contínua. As bibliotecas devem demonstrar o seu valor e documentar suas contribuições para a eficácia institucional, além de estarem preparadas para lidar com as mudanças no ensino superior (ACRL, 2011b).

São nove princípios propostos pelas SLHE, regidos por seus respectivos indicadores de desempenho. As normas aplicam-se a todos os tipos de Bibliotecas Universitárias (Quadro 4).

Quadro 3 – Princípios e indicadores da Standards for Libraries in Higher Education

| PRINCÍPIO | INDICADORES |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eficácia institucional | <ul style="list-style-type: none"> a biblioteca define e mede seus resultados no contexto da missão institucional; a biblioteca apresenta resultados que estejam alinhados com os assuntos institucionais, departamentais e estudantis; a biblioteca desenvolve resultados que estejam alinhados com as diretrizes de credenciamento da instituição; a biblioteca desenvolve e mantém um conjunto de evidências que demonstram o seu impacto de uma forma convincente; a biblioteca articula como ela contribui para a aprendizagem do aluno, coletando provas, <i>cases</i> de sucessos, compartilhando resultados e fazendo melhorias; a biblioteca contribui para a seleção de estudantes, retenção, colação de grau e sucesso acadêmico; a biblioteca se comunica com a comunidade do campus para destacar o seu valor na missão educacional e na eficácia institucional. |
| Valores profissionais | <ul style="list-style-type: none"> a biblioteca resiste a todos os esforços para restringir os recursos da biblioteca; a biblioteca protege cada usuário da biblioteca ao direito à privacidade e confidencialidade; a biblioteca respeita os direitos de propriedade intelectual e defende o equilíbrio entre os interesses dos usuários de informação e detentores de direitos por meio de políticas e programas educacionais; a biblioteca apresenta integridade acadêmica e impede o plágio por meio de políticas e educação; a biblioteca se compromete com uma abordagem centrada no usuário e demonstra essa centralidade em todos os aspectos do seu <i>design</i> de serviços e atendimento em ambientes físicos e virtuais; a biblioteca se envolve em parcerias tanto no <i>campus</i> como fora da instituição. |

| | |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Papel educativo | <p>o pessoal da biblioteca colabora com os professores e outros com maneiras de incorporar coleções e serviços de bibliotecas em experiências educacionais eficazes para os alunos;</p> <p>a biblioteca colabora com os professores para incorporar Competência em Informação aos resultados da aprendizagem nos currículos, cursos e atividades práticas;</p> <p>aplica modelo de melhores práticas pedagógicas para o ensino em sala de aula, design de tutoriais <i>on-line</i> e outras práticas educacionais;</p> <p>o pessoal da biblioteca deve fornecer orientações regulares em uma variedade de contextos e emprega múltiplas plataformas de aprendizagem e pedagogias;</p> <p>a biblioteca contribui com parceiros da instituição para proporcionar oportunidades para o desenvolvimento profissional docente;</p> <p>a biblioteca possui a infraestrutura de TIC necessária para manter-se atualizada com os avanços no ensino e aprendizagem de tecnologias.</p> |
| Descoberta | <p>a biblioteca organiza as informações possibilitando descoberta eficaz e acesso;</p> <p>a biblioteca integra a biblioteca de recursos de acesso <i>web</i> institucional e também de outros portais de informação;</p> <p>a biblioteca desenvolve guias de recursos para fornecer orientação e múltiplos pontos de acesso de informações;</p> <p>a biblioteca cria e mantém interfaces e arquiteturas de sistemas que incluem todos os recursos e facilitem os pontos de acesso de acordo com a preferência do usuário;</p> <p>a biblioteca possui infraestrutura tecnológica que suporta diferentes formatos de informação e descoberta de recursos;</p> <p>a biblioteca oferece assistência “um a um” através de múltiplas plataformas para ajudar os usuários a encontrarem suas informações.</p> |
| Coleções | <p>a biblioteca oferece acesso a coleções alinhadas com as áreas de pesquisa, focos curriculares ou interesses institucionais;</p> <p>a biblioteca fornece coleções que incorporam recursos em uma variedade de formatos, acessíveis virtual e fisicamente;</p> <p>a biblioteca desenvolve e garante o acesso a materiais exclusivos, incluindo coleções digitais;</p> <p>a biblioteca tem a infraestrutura necessária para coletar, organizar, proporcionar o acesso, divulgar e preservar coleções para os seus usuários;</p> <p>a biblioteca instrui seus usuários sobre questões relacionadas com modelos econômicos e sustentáveis de comunicação científica;</p> <p>a biblioteca garante o acesso em longo prazo ao registro acadêmico e cultural.</p> |
| Espaço | <p>a biblioteca cria uma navegação intuitiva que suporta o uso autônomo dos espaços físicos e virtuais;</p> <p>a biblioteca oferece ambientes físicos e virtuais seguros e favoráveis ao estudo e à pesquisa;</p> <p>a biblioteca possui a infraestrutura de TIC para fornecer ambientes físicos e virtuais robustos e confiáveis, necessários ao estudo e à pesquisa;</p> <p>a biblioteca utiliza espaços físicos e virtuais como “<i>intellectual commons</i>”, proporcionando o acesso a programas, exposições, palestras e outros;</p> <p>a biblioteca projeta espaços pedagógicos favoráveis à colaboração e aprendizagem, bem como à criação de novos conhecimentos;</p> <p>o espaço físico da biblioteca possui recursos de conectividade e atualização de dados, equipamentos e mobiliários bem conservados e adequados;</p> <p>a biblioteca oferece espaço limpo, convidativo e adequado, propício ao estudo e à pesquisa, com as condições ambientais adequadas e horários convenientes para os seus serviços, pessoal, recursos e coleções;</p> <p>espaços físicos e virtuais da biblioteca são informados por meio de consulta aos usuários.</p> |

| | |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestão/ Administra- ção | <p>os objetivos e missão da biblioteca alinham-se com os objetivos desenvolvidos pela instituição e promovem o seu desenvolvimento;</p> <p>o pessoal da biblioteca participa das decisões na universidade, tornando necessária uma gestão eficaz da biblioteca;</p> <p>a biblioteca aloca seus recursos humanos e financeiros de forma eficaz e eficiente para alcance de sua missão e objetivos;</p> <p>o orçamento da biblioteca é suficiente para fornecer recursos para atender razoavelmente às expectativas dos usuários quando equilibrado com outras necessidades institucionais;</p> <p>parcerias da biblioteca com várias instituições (por exemplo, através de consórcios de coleções) para uma maior rentabilidade e expansão do acesso às coleções;</p> <p>a biblioteca planeja com base em dados e avaliação de resultados, usando uma variedade de métodos formais e informais;</p> <p>a biblioteca comunica os resultados das avaliações às partes interessadas;</p> <p>o modelo da biblioteca segue a cultura da melhoria contínua;</p> <p>a biblioteca possui a infraestrutura de TIC necessária para coletar, analisar e usar dados em avaliações proporcionando a melhoria contínua.</p> |
| Pessoal | <p>o pessoal da biblioteca é em quantidade suficiente para atender ao ensino diversificado e às necessidades de pesquisa de professores e alunos;</p> <p>o pessoal da biblioteca tem formação e experiência suficientes para seus cargos e para as necessidades da organização;</p> <p>o pessoal da biblioteca demonstra compromisso com o desenvolvimento profissional contínuo, mantém e melhora o conhecimento e as habilidades para si e para os seus colegas de trabalho;</p> <p>o pessoal da biblioteca contribui para a base de conhecimentos da profissão;</p> <p>os colaboradores da biblioteca são profissionalmente competentes, diversificados e habilitados;</p> <p>o pessoal responsável pela melhoria e manutenção da infraestrutura de TIC da biblioteca se mantém atualizado com relação às aplicações de tecnologia de biblioteca e participam continuamente de formações.</p> |
| Relações externas | <p>a biblioteca contribui para relações externas por meio de comunicações, publicações, eventos e cultivo de doadores e incentivadores;</p> <p>a biblioteca se comunica regularmente com a comunidade acadêmica;</p> <p>o pessoal da biblioteca transmite uma mensagem consistente sobre o papel da biblioteca a fim de expandir a conscientização do usuário com relação a disponibilização de recursos, serviços e conhecimentos.</p> |

Fonte: Bem (2015, p. 82-86).

Com relação à qualidade em serviços, há uma pesquisa desenvolvida pela Association of Research Libraries (ARL) com a Texas A&M University chamada LibQUAL (ferramenta SERVQUAL adaptada para as bibliotecas); como o próprio nome denota, refere-se à “qualidade” em “bibliotecas”. O projeto foi oficializado no ano 2000, com o objetivo de definir e medir a qualidade dos serviços de bibliotecas entre as instituições e a criação de ferramentas de avaliação úteis e de qualidade para as bibliotecas. Os serviços são oferecidos pela ARL para a comunidade de bibliotecas. Entre os seus propósitos estão (LIBQUAL, 2013):

- a) promover uma cultura de excelência na prestação de serviço de biblioteca;
- b) ajudar as bibliotecas a entender melhor a percepção do usuário na qualidade dos serviços de bibliotecas;
- c) coletar e interpretar o *feedback* do usuário da biblioteca de forma sistemática ao longo do tempo;

- d) fornecer às bibliotecas informações de avaliação comparáveis de instituições semelhantes;
- e) identificar as melhores práticas em serviço de bibliotecas;
- f) melhorar as habilidades analíticas dos funcionários da biblioteca para interpretar e agir sobre dados.

Há mais de mil bibliotecas participantes do projeto em todo o mundo³, incluindo bibliotecas de faculdades e universidades, de escolas comunitárias, de pesquisa em ciências da saúde, jurídicas acadêmicas e públicas, porém sem representações no Brasil. Administradores de bibliotecas têm utilizado levantamento de dados (LibQUAL) para identificar as melhores práticas, analisar os déficits e efetivamente alocar recursos. Entre os benefícios para as instituições participantes, segundo LibQUAL (2013), estão:

- a) dados institucionais e relatórios que permitem avaliar se os seus serviços de biblioteca estão atendendo às expectativas dos usuários;
- b) dados e relatórios que permitem comparar o desempenho de sua biblioteca com o de instituições semelhantes;
- c) *workshops* projetados especificamente para participantes LibQUAL;
- d) acesso a uma biblioteca *on-line* de artigos de pesquisa LibQUAL;
- e) oportunidade de fazer parte de uma comunidade interessada em desenvolver a excelência em serviços de biblioteca.

O LibQUAL evoluiu de um modelo conceitual com base no instrumento SERVQUAL, uma ferramenta popular para avaliar a qualidade do serviço no setor privado. As bibliotecas da Texas A&M University e outras bibliotecas usaram instrumentos SERVQUAL modificados por vários anos; essas aplicações revelaram a necessidade de uma ferramenta adaptada que servisse às necessidades específicas das bibliotecas (LIBQUAL, 2013).

O SERVQUAL, conhecido como modelo dos cinco *gaps*, foi desenvolvido com o intuito de auxiliar os gestores na compreensão das fontes dos problemas da qualidade dos serviços e também em como melhorá-los. De maneira breve, os *gaps* buscam mensurar a discrepância entre:

- a) as expectativas dos clientes e as percepções dos gerentes sobre estas expectativas (*Gap 1*);
- b) as percepções dos gerentes em relação às expectativas dos clientes e as especificações da qualidade do serviço (*Gap 2*);
- c) as especificações da qualidade do serviço e a qualidade do serviço prestado (*Gap 3*);
- d) o serviço realmente prestado e o que é comunicado ao cliente a respeito deste (*Gap 4*);
- e) as expectativas dos clientes em relação ao serviço e a percepção destes em relação ao desempenho do serviço prestado (*Gap 5*) (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008, p. 89-90).

No Quadro 5, é possível observar as dimensões abrangidas pelo LibQUAL.

³ Os nomes das instituições participantes estão disponíveis em:
<http://www.libqual.org/about/about_survey/participants>.

Quadro 4 – Escala LibQUAL

| VALOR AFETIVO DO SERVIÇO (<i>affect of service</i>) | |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| AS-1 | Bibliotecário que desperta confiança dos usuários |
| AS-2 | Prontidão para responder às perguntas dos usuários |
| AS-3 | Vontade de ajudar os usuários |
| AS-4 | Confiabilidade na entrega de serviços ao usuário |
| AS-5 | Proporciona aos usuários atenção individual |
| AS-6 | Bibliotecário com o conhecimento necessário para responder às perguntas dos usuários |
| AS-7 | Bibliotecário sempre cordial |
| AS-8 | Bibliotecário que lida com o usuário de forma carinhosa |
| AS-9 | Biblioteca que compreende a necessidade do usuário |
| BIBLIOTECA COMO LUGAR (<i>library as place</i>) | |
| LP-1 | Espaço tranquilo para as atividades individuais |
| LP-2 | Local confortável e convidativo |
| LP-3 | Espaço da biblioteca que inspira o usuário |
| LP-4 | Espaço comunitário para o estudo do usuário |
| LP-5 | Lugar com segurança para estudar ou pesquisar |
| CONTROLE DA INFORMAÇÃO (<i>information control</i>) | |
| IC-1 | Coleções de periódicos impressa e digital para a demanda do usuário |
| IC-2 | Material da biblioteca impresso para o usuário |
| IC-3 | Recursos de informação eletrônica para a demanda do usuário |
| IC-4 | Ferramentas de fácil uso para encontrar itens bibliográficos |
| IC-5 | <i>Web site</i> da biblioteca permitindo ao usuário localizar informações |
| IC-6 | Equipamentos modernos que permitem ao usuário acessar facilmente informações |
| IC-7 | Torna as informações facilmente acessíveis |
| IC-8 | Recursos eletrônicos acessíveis a partir de casa ou do trabalho |

Fonte: Traduzido de Gao, Zhao e Li (2011, p.154).

De forma resumida, apresentamos, por meio do Quadro 6, as normas e padrões para Bibliotecas Universitárias citados ao longo desta seção para contextualizar a presente pesquisa, tanto no Brasil como no mundo.

Quadro 5 – Normas e padrões para Bibliotecas Universitárias

| Nome | Instituição | Ano de criação | Abrangência | Vigente? |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|----------|
| <u>Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU)</u> | Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) | 1986 | Nacional (Brasil) | Não |
| Finalidade | | | | |
| Foi uma das ações programadas do Plano Básico de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PBDCT), com o intuito de estabelecer padrões referentes a acervo, automação, arquitetura etc. Além de sistematizar as atividades das Bibliotecas Universitárias, o plano também congregou as iniciativas que coexistiam naquele momento. | | | | |
| <u>Standards for University Libraries</u> | <i>International Federation of Library Associations and Institutions</i> (IFLA) | 1987 | Internacional | Não |
| Finalidade | | | | |
| Proporcionar um meio pelo qual a qualidade da biblioteca que serve uma universidade possa ser avaliada, oferecer orientação para melhorias na biblioteca, e sugerir uma estrutura para que países ou regiões possam desenvolver suas próprias normas (LYNCH, 1986). | | | | |
| <u>Programa Nacional de</u> | Ministério da Educação (MEC) | 1990 | Nacional | Não |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|-----|
| <u>Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (PROBIB)</u> | | | (Brasil) | |
| Finalidade | | | | |
| Contribuir para a melhoria do ensino e da pesquisa, incluindo: atualização e expansão dos acervos bibliográficos; uso de técnicas modernas para tratamento e intercâmbio de dados bibliográficos; uso compartilhado de recursos que interliguem as bibliotecas, melhoria dos serviços de informação; capacitação do pessoal técnico e científico das bibliotecas e programas de orientação para os usuários, no que se refere ao uso de fontes de informação (BRASIL, 1990). | | | | |
| <u>LibQUAL</u> | Association of <i>Research</i> Libraries (ACRL) e Texas A&M University | 2000 | Internacional | Sim |
| Finalidade | | | | |
| Definir e medir a qualidade dos serviços de bibliotecas entre as instituições e a criação de ferramentas de avaliação úteis e de qualidade para as bibliotecas (DUKE UNIVERSITY LIBRARIES, 2011). | | | | |
| <u>Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – (SINAES)</u> | Ministério da Educação (MEC) | 2004 | Nacional (Brasil) | Sim |
| Finalidade | | | | |
| O instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância subsidia os atos autorizativos (autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento) nos cursos de bacharelado, licenciatura e tecnólogo (BRASIL, 2015). | | | | |
| <u>Library Performance Indicators</u> | International Organization for Standardization (ISO) | 2008 | Internacional | Sim |
| Finalidade | | | | |
| Especificar os requisitos de indicadores de desempenho para bibliotecas e estabelecer um conjunto de indicadores de desempenho a serem utilizados por bibliotecas de todos os tipos. Fornecer orientação sobre como implementar indicadores de desempenho nas bibliotecas onde esses ainda não estão em uso (ISO, 2008). Obs.: não é específica para Bibliotecas Universitárias. | | | | |
| <u>Standards for Faculty Status for Academic Librarians</u> | Association of College and Research Libraries (ACRL) e American Library Association (ALA) | 2011 | Internacional | Sim |
| Finalidade | | | | |
| Reconhecer formalmente a importância do <i>status</i> de professores para bibliotecários acadêmicos (ACRL, 2011a). | | | | |
| <u>Standard for Libraries in Higher Education (SLHE)</u> | Association of College and Research Libraries (ACRL) | 2011 | Internacional | Sim |
| Finalidade | | | | |
| Orientar as Bibliotecas Universitárias na promoção e sustentação de seu papel como parceira na educação de estudantes, atingindo as missões de suas instituições e posicionando as bibliotecas como líderes em avaliação e melhoria contínua em seus <i>campi</i> . | | | | |

Fonte: Atualizado a partir de Bem (2015, p. 89-92).

Conforme apresentado no quadro 6 as iniciativas existentes no Brasil com maior potencial para a criação de padrões de excelência em acervos e serviços (PNBU, PROBIB) estão extintas. Todavia, propostas internacionais como as da ACRL (SLHE) podem servir de modelos para orientação das instituições nacionais.

Considerações finais

Conforme discutido há uma carência nacional na disponibilidade de padrões, normas, e modelos para a qualidade em Bibliotecas Universitárias. No entanto, percebe-se que a comunidade de bibliotecários brasileiros têm se mobilizado no sentido de propor novas formas de se avaliar as bibliotecas. Exemplos como as propostas de reconstrução do Instrumento de Avaliação dos Cursos de Graduação, e as iniciativas para reativação do Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias e do Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, apesar de não terem sucesso, são tentativas que mobilizam a classe em torno destas discussões.

Acreditamos que iniciativas devem partir mesmo da classe profissional já que não ocorrem nos órgãos reguladores com a dinamicidade que se espera, ademais se considerarmos as bibliotecas somente como disponibilizadoras de bibliografias básicas, complementares e periódicos especializados, como propõe o órgão avaliador, estaremos subdimensionando o potencial da Biblioteca Universitária enquanto unidade de informação.

A criação de comissões e seminários - CBBU, SABU, SNBU - são extremamente importantes na medida em que a partir das discussões destas questões entre os pares, e das recomendações que apresentam, acabam estabelecendo referências em qualidade que podem ser seguidas como boas práticas.

Além disso, a ausência ou a ineficácia de parâmetros nacionais, não devem limitar a avaliação da biblioteca na qualidade de seus serviços. Propostas internacionais, como Libqual, SLHE e ISO, podem ser referência e servir de servindo de modelo para a criação de instrumentos nacionais, acrescidos de adaptações à realidade brasileira, ou até mesmo como ferramentas que ajudam o gestor a nortear-se a respeito de diferentes aspectos (eficácia, valores, papel educativo, descoberta, coleções, espaço, gestão, pessoal relações externas).

A falta de iniciativas na esfera dos órgãos avaliadores, ou do próprio Ministério da Educação e a necessidade de estabelecer padrões nacionais certamente persistirão, e caberá aos profissionais que atuam nas bibliotecas universitárias, mediante a sua participação nos fóruns onde este tema deve ser discutido, como a Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias e o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, buscar a ampliação do espaço de discussão e lutar para que esta temática seja inserida e contemplada nas políticas de avaliações institucionais, tanto em nível interno, como também pelas diretrizes avaliativas dos órgãos governamentais que regulam e avaliam o ensino superior de graduação e pós-graduação.

REFERÊNCIAS

ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES. **Association of College and Research Libraries Standards for Faculty Status for Academic Librarians**. Chicago, 2011. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/standards/standardsfaculty>>. Acesso em: 26 set. 2013.

_____. **Standards for Libraries in Higher Education**. Chicago, 2011b. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/slhe.pdf>>. Acesso em: 9 jul. 2013

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **About ACRL**. [2014]. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/>>. Acesso em: 20 set. 2014

AMBONI, N. de F. O papel do líder na gestão das organizações. In: _____. (Org.). **Gestão de bibliotecas universitárias: experiências e projetos da UFSC**. UFSC. Biblioteca Universitária: Florianópolis, 2013. p. 13-42.

_____. **Qualidade em serviços: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras**. 227 f. 2002. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PEPS2632.pdf>>. Acesso em: 6 jul. 2013.

BEM, R. M. de. **Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <<http://tede.ufsc.br/teses/PEGC0364-T.pdf>>. Acesso em: 5 jan. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação dos cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília, 2012. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2012/instrumento_com_alteracoes_maio_12.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2016

_____. Brasília, 2015. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2015/instrumento_avaliacao_cursos_graduacao_presencial_distancia.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2016.

_____. Presidência da República. **Decreto nº 98.964, de 16 de janeiro de 1990**. Brasília, 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D98964.htm>. Acesso em: 20 set. 2013.

_____. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Brasília, 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm>. Acesso em: 29 junho 2013.

_____. **Lei nº 10. 861, de 14 de abril de 2004**. Brasília, 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm>. Acesso em: 29 junho 2013.

CAETANO, A. C. de S. Políticas públicas para bibliotecas universitárias: um olhar sobre o resultado do PNB (2008). In.: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. [Anais...] Gramado: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QZ2.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2014.

CARVALHO, M. C. R. de. **Estatísticas e padrões para o planejamento e a avaliação de bibliotecas universitárias**. Brasília: Ministério da Educação e do Desporto; Ministério da Ciência e Tecnologia; Florianópolis: Imprensa Universitária da UFSC, 1995.

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

COLETTA, T. das G.; ROZENFIELD, H. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.3, p.129-141, set./dez., 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/152>>. Acesso em: 4 jul. 2013.

DUTRA, S. K. W. Políticas para bibliotecas universitárias: o passado como referência, o futuro como desafio. In: ENCONTRO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO CENTRO-OESTE, 1., 2010, Goiânia. **Anais...** Goiânia: UFG, 2010. Disponível em: <<http://ebuco.bc.ufg.br/pages/29880>>. Acesso em: 8 jul. 2013.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 7, p. 88-102, set./dez., 2008. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/1076/772>>. Acesso em: 4 jul. 2013.

GAO, L.; ZHAO, Y.; LI, D. Study on Evaluation Models of Resource and Quality of Services in University Library. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON SOFTWARE ENGINEERING AND SERVICE SCIENCES, 2., 2011, Beijin. [Conference...]. Beijin, 2011. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1109/ICSESS.2011.5982277>>. Acesso em: 8 jul. 2013.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 11620**: Information and documentation: library performance indicators. ISO: Switzerland, 2008

LIBQUAL. **What is Libqual?**. [2013]. Disponível em: <http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info>. Acesso em: 5 set. 2013.

LUBISCO, N. M. L.; VIEIRA, S. C. **Biblioteca universitária brasileira**: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação de seu desempenho. Salvador: UFBA, 2008. Documento final consolidado a partir das contribuições dos grupos de trabalho do Seminário de Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/588/3/Biblioteca%20universitaria%20brasileira.pdf>>. Acesso em: 3 jul. 2013.

LYNCH, B. (Ed.). Standards for university libraries. **IFLA Journal**, v. 13, n. 2, p. 120-125, 1987.