

**FERRAMENTAS PARA AVALIAÇÃO EM ARQUIVOS, BIBLIOTECAS E MUSEUS:
COMPARANDO INSTRUMENTOS**

***TOOLS FOR EVALUATION IN ARCHIVES, LIBRARIES AND MUSEUMS:
COMPARING INSTRUMENTS***

José Antônio Pereira do Nascimento

Mestre em Gestão de Documentos e Arquivos

Gerente Setorial de Documentação Técnica e Legal de Ativos de Produção da Petrobras

zetorio21@gmail.com

Paula Alessandra Goncalves de Oliveira

Bibliotecária

paulaalexandra.star@gmail.com

Edilene Maria da Silva

edilenesilva.ufpe@gmail.com

Recebido em: 21/04/2022
Aprovado em: 22/06/2022

Resumo

Realiza um estudo sobre avaliação em arquivos, bibliotecas e museus, apontando as particularidades dessa atividade e suas diferentes metodologias diante do contexto tipológico das instituições. Tem por objetivo identificar como é realizada a avaliação em bibliotecas, arquivos e museus, apresentando as metodologias e instrumentos utilizados para a execução da atividade, buscando evidenciar a importância de sua realização. Caracteriza-se como pesquisa exploratória quanto aos seus objetivos e constitui-se como pesquisa bibliográfica e documental em relação aos procedimentos para a coleta de dados. Foram identificadas 21 diferentes ferramentas e metodologias para a realização da avaliação em arquivos, bibliotecas e museus, sendo apresentados quadros comparativos com as diferenças e semelhanças entre elas, além de indicar onde e como são aplicadas. A avaliação é realizada de diferentes maneiras, de acordo com a metodologia utilizada e a tipologia da unidade de informação, podendo ser utilizada e adaptada ao contexto de cada instituição.

Palavras-chave: avaliação de serviços; avaliação de unidades de informação; bibliotecas; arquivos; museus.

Abstract

Conducts a study on evaluation in archives, libraries and museums, pointing out the particularities of this activity and its different methodologies in view of the typological context of the institutions. Its objective is to identify how the evaluation is carried out in libraries, archives and museums, presenting the methodologies and instruments used to carry out the activity, seeking to highlight the importance of its realization. Regarding the objectives, it is characterized as exploratory research. In relation to the data collection procedures, this is a bibliographic and documentary research. 21 different tools and methodologies were identified to carry out the evaluation in archives, libraries and museums, with comparative tables presenting the differences and

similarities between them, and indicating where and how they are applied. The evaluation is carried out in different ways, according to the methodology used and the typology of the information unit, and it can be used and adapted to the context of each institution.

Keywords: *service evaluation; evaluation of information units; libraries; archives; museums.*

1 INTRODUÇÃO

Uma unidade de informação pode ser entendida como um espaço focado na produção e organização da informação, visando à sua guarda, compartilhamento e acesso por meio de serviços e produtos informacionais para aqueles que necessitam de informação. Nesse sentido, conhecer e entender o que é oferecido a esses indivíduos, assim como a recepção e seu nível de satisfação, é uma atividade fundamental para que a gestão dessas unidades visualize os pontos fracos e fortes de seus serviços. É por meio da atividade de avaliação de serviços que o gestor consegue alcançar esse entendimento.

Lancaster (1996) indica que existem finalidades diferentes para que os gestores avaliem suas unidades de informação. Para o autor, a avaliação pode servir para indicar em que nível de desempenho o serviço avaliado está funcionando no momento, identificar possíveis causas para a ineficiência de um serviço e, principalmente, para justificar a existência de um serviço dentro de uma unidade de informação. A avaliação conduz a busca pela qualidade.

O conceito de serviço e qualidade está presente em vários campos do mercado, de modo que a avaliação ganha outro aspecto no contexto das unidades de informação, considerando suas tipologias e, sobretudo, seus usuários. Em cada tipo de unidade, a informação tem um valor específico para aquele que a recebe, sendo esse valor agregado ao seu uso. Assim, torna-se necessário analisar tanto o contexto informacional quanto as necessidades informacionais dos usuários (ALMEIDA, 2005), permitindo um diagnóstico mais preciso.

Tendo em vista que a avaliação de serviços pode trazer benefícios para gestores, usuários e unidades de informação, compreender e identificar como ela é planejada e realizada torna-se fundamental para visualizar a evolução dessa atividade ao longo do tempo. Nesse sentido, conhecer as metodologias existentes pode ser benéfico para o gestor, que pode adaptá-las e contextualizá-las para o ambiente sob sua administração.

À vista disso, considerando as aproximações e particularidades entre a Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia, principalmente em relação às unidades de informação onde seus profissionais costumam atuar (em geral, arquivos, bibliotecas e museus), percebe-se que os serviços prestados por essas unidades as tornam ambientes propícios para avaliação e consequente aperfeiçoamento dos serviços. Dessa forma, este artigo tem como objetivo identificar como é realizada a avaliação em bibliotecas, arquivos e museus. Para isso, apresenta as metodologias e instrumentos utilizados para realização dessa atividade, organizando-os esquematicamente em quadros, facilitando a localização desses por meio do rol disponível nas referências deste artigo, além de evidenciar a importância da avaliação.

2 COMPREENDENDO SERVIÇO E QUALIDADE

Para J. Fitzsimmons e M. Fitzsimmons (2014), serviço consiste em um pacote de benefícios implícitos e explícitos, executado dentro de instalações de suporte e utilizando-se de bens facilitadores, sendo uma experiência precíval, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor. Assim, há uma atividade de troca entre o consumidor – cliente, usuário – e aquele que lhe oferece algo, denominado serviço.

Santos (2000) sintetiza as abordagens relacionadas ao conceito de serviço ao indicar três características principais que permitem compreender como o serviço e o cliente estão interligados, sendo elas: a) intangibilidade: os serviços não podem ser tocados ou possuídos pelo cliente; b) produção e consumo simultâneos: a produção ocorre ao mesmo tempo que o consumo; e c) participação do cliente: o serviço só é produzido após a solicitação do cliente, iniciando assim o processo de produção.

Desse modo, é possível notar que a razão da existência de um serviço é intrinsecamente ligada ao seu usuário, ou seja, ele existe para ser utilizado por alguém. O usuário é, portanto, um elemento considerado tanto na produção do serviço quanto ao se pensar a sua finalidade. Costa e outros autores (2016, p. 3) afirmam:

De maneira geral, o serviço engloba todas as atividades econômicas envolvidas num ciclo entre cliente e fornecedor, não sendo o bem físico, mas este (o serviço) é consumido instantaneamente no momento em que é produzido, em formas de interesses intangíveis, como por exemplo, entretenimento, fornecendo ao final desse ciclo, maior valor agregado no que diz respeito à satisfação do consumidor.

Vergueiro (2002) conclui que, devido ao caráter intangível dos serviços, pode ser mais complicado perceber quando as expectativas dos usuários são satisfeitas em relação a eles, em comparação à percepção de satisfação relacionada aos produtos. Do mesmo modo, o prestador de serviços, sob muitos aspectos, pode ter maior dificuldade de atender a essas expectativas dos usuários, pois ele pode ter apenas uma única oportunidade para tal. No caso, ao não ter sua necessidade atendida, dificilmente o usuário voltaria para que essa situação fosse revertida.

O usuário pode buscar o serviço em outra instituição ou simplesmente pode não satisfazer sua necessidade informacional se não houver qualidade no serviço oferecido, tendo uma experiência ruim com a unidade de informação. Assim, cabe à gestão tentar identificar possíveis complicações que possam resultar em um usuário insatisfeito.

A percepção de qualidade é, portanto, uma grande aliada da gestão, sendo fundamental para a avaliação de serviços, de modo que, aliada a programas e normas de qualidade, sirva de apoio para a gestão no momento de oferecer um serviço ao seu usuário.

Qualidade pode ser entendida como “[...] todas as propriedades ou características de um serviço ou produto relacionados à capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas dos que o utilizam” (LACOMBE; HEILBORN, 2008, p. 459), algo indicado também pela ISO 9000:2015, elaborada pela *International Standard Organization* (ISO).

Nessa norma, a qualidade dos produtos e serviços de uma organização é determinada por sua capacidade de satisfazer os clientes e pelo impacto pretendido e não pretendido nas partes interessadas pertinentes, incluindo não apenas sua função e desempenho pretendidos, mas também seu valor percebido e o benefício para o cliente. Ou seja, a qualidade está relacionada diretamente à satisfação do cliente (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015).

Percebe-se como a concepção de qualidade varia de acordo com o contexto em que está inserida: ora relacionada à qualidade de processos, ora aos produtos e serviços.

Paladini (2019) apoia o conceito de qualidade em dois pilares: multiplicidade e evolução. A multiplicidade relaciona-se ao fato de que a qualidade envolve muitos aspectos simultaneamente, ou seja, multiplicidade de itens, tais como preferências e opiniões do cliente. A evolução, por sua vez, está relacionada às alterações conceituais que a qualidade sofreu ao longo do tempo, por se tratar de um processo evolutivo. Esses dois pilares representam a preocupação da gestão com o atendimento ao seu cliente.

3 PLANEJANDO A AVALIAÇÃO

Igami e Vergueiro (2003) apontam que “[...] enquanto o planejamento considera a unidade como um todo, a avaliação focaliza alguns aspectos positivos ou negativos de uma atividade ou serviço”. Relacionar os resultados da avaliação ao planejamento pode garantir um bom desempenho da unidade de informação, pois a avaliação se apresenta como ferramenta auxiliar, fornecendo subsídios para fundamentar a tomada de decisão e a argumentação na negociação (IGAMI; VERGUEIRO, 2003).

Entretanto cabe lembrar que a avaliação precisa estar alinhada ao planejamento estratégico da organização. Para Almeida (2005), planejamento estratégico é o planejamento da alta administração por abranger a organização como um todo, incluindo as decisões que a afetam

a longo prazo. Consiste no processo de decisão sobre os objetivos da empresa e suas mudanças, os recursos utilizados para atingir tais objetivos e as políticas que regerão a aquisição, distribuição e utilização desses recursos, traçando suas estratégias a partir da análise do ambiente ao qual a organização pertence.

Vale ressaltar que a gestão conta, ainda, com o monitoramento para subsidiar a gestão dos programas com informações tempestivas, simples e em quantidade adequada para a tomada de decisão; o monitoramento se apoia no uso de indicadores coletados e calculados periodicamente. De acordo com Souza (2013), essa periodicidade ocorre de modo a possibilitar aos gestores, ao longo do ciclo de execução de um programa, fazerem intervenções se necessário.

Conforme Vaitsman, Rodrigues e Paes-Sousa (2006), o monitoramento possibilita acompanhar o desenvolvimento de um programa e política, observando se as metas e objetivos traçados estão sendo alcançados. Para os autores, é preciso que as informações geradas pelos indicadores sejam apresentadas de modo simplificado e de fácil entendimento pelos gestores, para que eles consigam compreender rapidamente como está sendo o desempenho do programa acompanhado, diferentemente da avaliação, que apresenta informações mais aprofundadas e detalhadas para os gestores (SOUZA, 2013).

Para ser executada, a avaliação precisa estar alinhada aos objetivos e metas da organização. Em relação a isso, Almeida (2005) aponta que a principal função da avaliação é produzir conhecimentos relativos à unidade de informação, à organização em que a unidade está situada e ao seu ambiente, servindo de subsídio para o planejamento tanto na fase de elaboração do plano quanto na implementação das ações.

A avaliação possibilita, ao final do processo, comparar os resultados esperados e conseguidos, avaliando seu desempenho e permitindo que o gestor conheça o nível de satisfação do seu usuário, bem como os efeitos do planejamento na unidade de informação, na organização e no ambiente. Desse modo, funciona como uma ferramenta que auxilia o gestor a alcançar a eficiência e eficácia da organização, incluindo o desenvolvimento de estratégias que buscam a melhoria de seus serviços.

À vista disso, eficácia é o grau com que os objetivos de um projeto ou de uma organização são atingidos, ou seja, verifica a capacidade que um serviço, projeto ou produto tem para alcançar determinado objetivo ou meta e quais são os resultados obtidos por esses processos (ALMEIDA, 2005).

A eficiência refere-se ao modo como os recursos financeiros, materiais e humanos são aplicados no processo, quais os benefícios alcançados por eles durante o percurso percorrido para atingir alguma meta e objetivo, analisando se os recursos disponíveis foram utilizados de maneira produtiva e com menor custo e tempo. Assim, a organização será mais eficiente quanto menor for o seu custo de funcionamento para alcançar os resultados previstos (ALMEIDA, 2005; MACEDO, 2019).

Complementando, a efetividade é a medida da utilidade do produto ou serviço, considerando-se a sociedade como um todo, e não apenas o seu usuário ou a organização (ALMEIDA, 2005; LACOMBE; HEILBORN, 2008; MACEDO, 2019).

Pode-se mensurar quantitativamente eficácia, eficiência e efetividade dos serviços. E a mensuração, nesse sentido, é entendida como o processo de atribuir valores numéricos para descrever ou representar algum objeto ou fenômeno de modo padronizado. Assim, a avaliação julga o valor atribuído, identificando quais os níveis adequados de desempenho e critérios que descrevem a eficácia de um serviço, estando ciente dos objetivos e metas da unidade de informação. Para isso é necessário o uso de indicadores de desempenho.

O desempenho se apoia na relação entre eficiência e eficácia, cuja medida deve indicar se o planejado está sendo alcançado, sendo o indicador de desempenho uma variável, característica ou atributo capaz de sintetizar e representar o que se pretende avaliar. Os indicadores podem ser uma variável qualitativa ou quantitativa, transformam os objetivos e resultados em parâmetros concretos passíveis de verificação. Logo, possibilitam que as mudanças possam ser avaliadas, contribuindo também para o monitoramento de um processo, projeto e da própria organização.

Dessa forma, o processo de avaliação pode ser conduzido à luz da missão, dos objetivos e das condições contextuais da unidade de informação, respeitando-se assim as características que a tornam única (ALMEIDA, 2005; GUIMARÃES *et al.*, 2006).

Em síntese, como indicam Moro, Estabel e Behr (2014, p. 58), a avaliação “[...] visa a obter elementos para fundamentar decisões, planejar, avaliar e analisar cenários, e ainda oferecer serviços que atendam de forma objetiva às necessidades informacionais dos usuários”, sendo realizada por meio de instrumentos e metodologias planejadas para tal atividade. Nesse sentido, avaliar permite escolher prioridades, tomar decisões, definir mudanças e como colocá-las em prática, tudo para contribuir com a melhoria da unidade de informação e do que ela oferece aos seus usuários (ALMEIDA, 2005).

4 METODOLOGIA

Com a proposta de investigar a avaliação de unidades de informação e suas diferentes formas de realização, a presente pesquisa se caracteriza, quanto a seu objetivo, como pesquisa exploratória. Esse tipo de pesquisa, de acordo com Gil (2019, p. 4), tem como objetivo “[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. Prodanov e Freitas (2013) corroboram tal explicação quando dizem que a pesquisa exploratória visa proporcionar mais informações sobre o assunto investigado, possibilitando sua definição e seu delineamento, permitindo, entre outras coisas, que o pesquisador descubra um novo tipo de enfoque para o assunto.

Em relação aos procedimentos para a coleta de dados, constitui-se como uma pesquisa bibliográfica e documental, pois utilizou materiais já elaborados, sobretudo livros e artigos científicos, em formato impresso ou digital (GIL, 2019), bem como recorreu à leitura e manuseio de documentos, como regulamentos e normas (FONTANA, 2018), reunindo materiais publicados sobre avaliação em unidades de informação, serviços e qualidade.

A coleta de dados dividiu-se em duas etapas. Na primeira etapa, realizou-se o levantamento bibliográfico referente aos conceitos relacionados à avaliação de serviços em unidades de informação. Na segunda, o foco do levantamento voltou-se para a avaliação de serviços nas unidades específicas de informação: bibliotecas, museus e arquivos, relatando como se dá a avaliação nessas instituições, indicando as metodologias e instrumentos que foram mencionados nos materiais encontrados no levantamento.

Para isso, foram consultados livros relacionados à temática, artigos de revistas, periódicos e trabalhos acadêmicos durante os meses de maio e junho de 2021. Para a pesquisa dessas publicações, buscou-se nos repositórios institucionais e ferramentas de busca, como o Google, Google Acadêmico, Portal de Periódicos da Capes, Oasis e a Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci), ou seja, duas fontes de maior uso do público em geral, dois portais com publicações científicas (um da área de educação superior e outro de ciência e tecnologia, no qual os artigos, em sua maioria, são revisados por pares) e um portal específico, também científico, mas voltado para a área na qual se insere este artigo.

Foram consideradas as publicações que abordavam a avaliação de serviços, apresentando os métodos de realização e indicadores, incluindo os trabalhos que abordavam a avaliação inserida no planejamento de uma instituição, considerando a qualidade dos serviços prestados.

Além da busca nos repositórios, foram consultadas as bibliografias indicadas nos materiais recuperados no levantamento, permitindo a elaboração do referencial teórico sobre avaliação de serviços, incluindo os conceitos de qualidade, serviços e produtos relacionados ao contexto de unidades de informação.

Quanto ao levantamento documental, a busca foi realizada nas instituições e órgãos representantes de cada tipo de unidade de informação e incluiu normas, manuais, guias e padrões relacionados à gestão, planejamento e avaliação. Como exemplo, a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), Instituto Brasileiro de Museus (Ibram), Centro Nacional de Estudos e Documentação da Museologia (Cenedom), Arquivo Nacional e Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ).

Para analisar os dados obtidos na pesquisa, foram apresentadas as metodologias e instrumentos de avaliação identificados nos materiais encontrados. A partir disso, foram

elaborados quadros comparativos das metodologias e instrumentos de avaliação de serviços e de unidades de informação, indicando possíveis semelhanças e diferenças entre as avaliações em arquivos, bibliotecas e museus, sendo discutidas as principais características e particularidades identificadas nessas unidades de informação.

5 RESULTADOS

A partir dos resultados obtidos, foi possível identificar diferentes formas de avaliação, evidenciando as características que diferem a atividade de avaliar em cada tipo de unidade de informação onde os modelos e instrumentos de avaliação se aplicam.

Em relação às bibliotecas, os principais indicadores de desempenho e qualidade observados foram a norma ISO 11620:2014, que apresenta indicadores de desempenho para bibliotecas; e o *Measuring quality: performance measurement in libraries*, um guia elaborado por Roswitha Poll e Peter te Boekhors, que faz parte das publicações da IFLA.

No caso dos arquivos, foi observada a utilização de metodologias voltadas a outras unidades de informação, visto que seus indicadores permitem a adaptação para o contexto do arquivo, como a ISO 11620:2014 e o *Measuring quality*. Além disso, a busca retornou os indicadores de avaliação da qualidade de serviços em arquivos, elaborado por Soares (2012) em sua dissertação.

No âmbito dos museus, a ISO oferece duas normas que podem apoiar a avaliação: a norma ISO 18461:2016, sobre estatísticas internacionais de museus, e a norma ISO 21246:2019, que apresenta um conjunto de indicadores-chave para avaliar a qualidade dos museus, especialmente de seus serviços. O Quadro 1 apresenta os indicadores e suas principais características.

Quadro 1 – Fontes com indicadores para unidades de informação

Fontes	Arquivos	Bibliotecas	Museus
ISO 11620:2014	Apesar de voltada para a biblioteca, a norma é usada como instrumento de avaliação de arquivos, adaptando-se de acordo com os serviços a serem avaliados.	Indicadores voltados para bibliotecas, possibilitando que elas mensurem a eficiência e qualidade dos serviços, adequando-se de acordo com a missão e objetivos de cada uma delas.	Para os museus, existe a ISO 21246:2019, que apresenta um conjunto de indicadores-chave para avaliar sua qualidade. Tal norma foi elaborada a partir de várias documentações, inclusive a ISO 11620:2014.
ISO 18461:2016	Não se aplica.	Não se aplica.	Refere-se às estatísticas internacionais de museus, apresentando itens que podem ser utilizados para coleta e divulgação de estatísticas referentes a recursos, coleção e serviços de museus.
ISO 21246:2019	Não se aplica.	Não se aplica.	Específica para museus, é uma norma que apresenta um conjunto de indicadores-chave para avaliar a qualidade dos museus, incluindo especialmente seus serviços.

<i>Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries</i>	Da mesma forma que a ISO 11620:2014, esse guia pode ser adaptado de acordo com os serviços que precisarem ser avaliados no contexto de arquivo.	Guia voltado para a avaliação de bibliotecas universitárias e públicas. Apesar de ter esse foco, oferece subsídios para a utilização dos indicadores na avaliação das demais tipologias de bibliotecas.	Não se aplica.
Indicadores para avaliação dos serviços em sistemas de arquivos	Indicadores elaborados por Soares (2012) especificamente para serviços de arquivo, sendo eles: informação arquivística, atendimento, acesso, equipamentos, ambiente, comunicação e processo.	Não se aplica.	Não se aplica.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

A avaliação de serviços também pode ser feita a partir de diversas formas e tipos de estudos. Um deles é o estudo de usuários, que busca entender se as necessidades informacionais dos usuários de uma biblioteca ou unidade de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994). Feito por meio de questionários e entrevistas, o estudo pode ser alinhado a modelos de avaliação de qualidade, a partir de seus indicadores ou dimensões. É aplicado principalmente em bibliotecas e arquivos.

No caso das bibliotecas, inicialmente a avaliação estava ligada apenas aos acervos, sendo uma atividade bastante fundamental no desenvolvimento e formação de coleções. A avaliação pode ser feita por meio de relatórios e permite que a gestão identifique aspectos quantitativos sobre a coleção e circulação de materiais. Já em relação aos museus, por alguns anos, considerou-se como forma de avaliação os relatórios de visita que informam o quantitativo de usuários que passam pela instituição (GUAPO, 2009). Mais tarde, a avaliação passou a incluir o estudo de público e a abranger a avaliação institucional. Todas essas metodologias podem ser observadas no Quadro 2.

Quadro 2 – Instrumentos e metodologias de avaliação

Instrumentos e metodologias	Arquivos	Bibliotecas	Museus
Relatórios e avaliação institucional	Pode ser aplicado se adaptado aos serviços de arquivo.	Pode ser utilizado para avaliar o serviço de empréstimo, acervo, uso de periódicos e a própria unidade de informação.	O relatório de visitas foi uma das primeiras manifestações para avaliação de serviços em museus. Ainda hoje é usado para identificar o quantitativo de público, porém alinhado a outros métodos de avaliação mais abrangentes, junto à avaliação institucional.

Estudo de usuários	Visa identificar as necessidades informacionais dos usuários, processo de busca da informação. Além de sugestões e opiniões sobre o serviço ou a unidade de informação. Varia conforme a metodologia utilizada para sua elaboração.	Aplicado em bibliotecas de modo semelhante ao que é feito em arquivos.	Não se aplica.
Entrevistas	Usadas como forma de identificar o nível de satisfação do usuário com o serviço e a unidade de informação, buscando opiniões e possíveis melhorias a serem aplicadas no contexto do arquivo.	Aplicada para identificar o nível de satisfação do usuário com o serviço e a unidade de informação, verificar se a necessidade foi satisfeita, além de buscar opiniões para possíveis melhorias a serem aplicadas no contexto das bibliotecas ou do serviço utilizado.	Diferentemente do contexto de bibliotecas e arquivos, além de buscar o nível de satisfação dos usuários, busca também avaliar a experiência do usuário ao utilizar os serviços de museus, identificando se houve algum tipo de aprendizagem durante o uso. Ocorre nos estudos de público.
Estudos de público	Não se aplica.	Não se aplica.	Uma das principais formas de avaliação em museus. Surgiu a partir da preocupação com o público dos museus, quando a gestão notou que apenas os relatórios de visitas não eram suficientes para avaliar a unidade de informação nem a experiência de seus usuários. Pode ser feito por entrevistas, questionários e observação comportamental, visando identificar não só a aprendizagem do usuário durante o serviço, como também sua opinião sobre a unidade.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Outras metodologias relevantes são a QualiServi 1.0 (Qualidade em Serviços de Informação), elaborada por Passos, Menegatti, Silva e Rados (2013); e a Metodologia para Planejamento Estratégico e Gestão em Unidades de Informação (METUNI), elaborada por Vital e Floriani (2009). O Quadro 3 indica como e onde essas metodologias são utilizadas.

Quadro 3 – Metodologias para avaliação: QualiServI 1.0 e METUNI

Metodologias	Arquivos	Bibliotecas	Museus
QualiServI 1.0	Oferece apoio ao processo de avaliação da qualidade em serviços, visando auxiliar os gestores na gestão e na melhoria contínua dos seus processos. Utilizada como apoio para elaboração de questionários e estudos de usuários.	Utilizada como apoio para a elaboração de questionários e estudos de usuários, semelhante à aplicação em arquivos.	Pode ser aplicada se adequada aos serviços de museus.
METUNI	Tem o intuito de apoiar a gestão no momento de traçar estratégias para resolução de problemas e principalmente observar oportunidades futuras para melhoria da unidade de informação. Usada como apoio para a elaboração de questionários e estudos de usuários.	Utilizada como apoio para a elaboração de questionários e estudos de usuários, semelhante à aplicação em arquivos.	Não se aplica.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Considerando os modelos de avaliação de qualidade e o contexto de unidades de informação e serviços, destaca-se o SERVQUAL, além de modelos derivados ou que utilizam essa escala para serem executados: HISTOQUAL, LibQUAL, UserServiqual e TOURQUAL.

O SERVQUAL, elaborado por Parasuraman, Zeitham e Berry (1988), tem por objetivo avaliar o nível de satisfação do usuário e a qualidade do serviço. Esse método continua sendo bastante utilizado tanto em arquivos quanto em bibliotecas e museus.

No caso específico das bibliotecas, destaca-se o modelo LibQUAL. Desenvolvido por Heath, Cook e Thompson a partir de 1990 e com o apoio da *Association of Research Libraries* (ARL), o LibQUAL apresenta um questionário que busca aferir a satisfação do usuário e a sua percepção sobre a qualidade do serviço e sobre a biblioteca.

Em relação aos museus, foi registrado o uso do HISTOQUAL, criado por Frochot e Hughes (2000) para avaliação de patrimônios históricos, e do TOURQUAL, modelo elaborado por Mondo e Fiates (2017) visando avaliar a qualidade dos serviços em atrativos turísticos.

No contexto dos arquivos, considerando os estudos de usuários e o modelo SERVQUAL, as autoras Garcia e Santana (2018) elaboraram a metodologia UserServiqual, tendo como foco a interação arquivo-usuário na Biblioteca Nacional de Angola, avaliando o arquivo e seus usuários. O Quadro 4 apresenta as metodologias SERVQUAL e seus derivados, como também outras informações.

Quadro 4 – SERVQUAL e seus derivados

Metodologias	Arquivos	Bibliotecas	Museus
SERVQUAL	Busca avaliar a percepção dos usuários em relação à qualidade de um serviço a partir de cinco dimensões: tangibilidade, garantia, confiabilidade, empatia e responsividade. É utilizado também como apoio para elaboração de questionários e estudos de usuário.	Aplicado de modo semelhante ao que ocorre nos arquivos e museus.	É aplicado de modo semelhante a como é feito em arquivos e bibliotecas.
LibQUAL	Não se aplica.	Desenvolvido por Heath, Cook e Thompson a partir de 1990. Contém 22 perguntas que visam aferir a percepção do usuário sobre a qualidade do serviço, a biblioteca e a sua satisfação.	Não se aplica.
HISTOQUAL	Não se aplica.	Não se aplica.	Metodologia própria para museus. Avalia a qualidade do serviço em patrimônios históricos. Feita a partir de pesquisa bibliométrica, correlacionada com os comentários de turistas, usando a análise fornecida pelo software T-LAB e análise qualitativa das dimensões e indicadores criados pelo autor.
TOURQUAL	Não se aplica.	Não se aplica.	Aplicada para avaliar a qualidade dos serviços em atrativos turísticos, incluindo os museus. Dispõe de cinco dimensões, adaptadas do SERVQUAL: responsividade em relação à prestação de serviços; tangível referente à estrutura da unidade; empatia; comunicação e consumíveis.

UserServiqual	Elaborado para avaliar os serviços e satisfação dos usuários de arquivos. Utiliza a metodologia Amiga, de Núñez Paula (2004), voltada para a identificação de oportunidades e solução de problemas da organização; usa as etapas da QualiServl 1.0.	Não se aplica.	Não se aplica.
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	----------------

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

No contexto das bibliotecas universitárias e escolares, existem alguns modelos e indicadores utilizados. Considerando que toda biblioteca universitária é vinculada a uma instituição de ensino superior, a avaliação está inclusa na Avaliação Externa in loco de Instituições de Educação Superior e Cursos de Graduação (Avaliação in loco), realizada pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), utilizando os instrumentos vigentes para a atividade. Para essas unidades, Lubisco (2011) desenvolveu um grupo de indicadores denominado Modelo de Avaliação de Biblioteca Universitária, apresentando indicadores e critérios de análise. Mesmo sendo específico para bibliotecas universitárias, é possível adaptar o modelo para as demais bibliotecas.

Acerca das bibliotecas escolares, o Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar (GEBE), da Universidade Federal de Minas Gerais, desenvolveu, em 2010, parâmetros para a avaliação. Em 2011, o Ministério da Educação (MEC) lançou os resultados da pesquisa Avaliação de Bibliotecas Escolares no Brasil. Semelhante a isso, a Rede de Bibliotecas Escolares (RBE) de Portugal publicou, em 2018, o Modelo de Avaliação da Biblioteca Escolar, um instrumento para a melhoria contínua das bibliotecas e de seus serviços.

Quadro 5 – Instrumentos e metodologias para avaliação em bibliotecas

Instrumentos e metodologias	Arquivos	Bibliotecas	Museus
Instrumentos de Avaliação Institucional Externa (IAIE) e Instrumentos de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância (IACG)	Não se aplica.	No IAIE, a biblioteca é citada como dois indicadores dentro do eixo infraestrutura: bibliotecas – infraestrutura e biblioteca – plano de atualização do acervo. No IACG, alguns indicadores presentes no instrumento dão a entender que se trata das bibliotecas: bibliografia básica por Unidade Curricular (UC) e bibliografia complementar por UC; laboratórios didáticos de formação básica e laboratórios didáticos de formação específica.	Não se aplica.
Modelo de Avaliação de Biblioteca Universitária	Não se aplica.	Indicadores e critérios de análise para avaliação de serviços em bibliotecas universitárias e demais tipologias.	Não se aplica.

Parâmetros para Bibliotecas Escolares	Não se aplica.	Indicadores publicados pelo Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar (GEBE) para avaliação. São seis indicadores principais: espaço físico, acervo, computadores com acesso à internet, organização do acervo, serviços e atividades e pessoal.	Não se aplica.
Avaliação de Bibliotecas Escolares no Brasil	Não se aplica.	Estudo publicado pelo Ministério da Educação com indicadores usados para avaliar as bibliotecas escolares.	Não se aplica.
Modelo de Avaliação da Biblioteca Escolar	Não se aplica.	Instrumento para a melhoria contínua das bibliotecas e de seus serviços, publicado pela Rede de Bibliotecas Escolares (RBE). É estruturado em quatro domínios que se relacionam com a ação, resultados e impactos da biblioteca escolar na prestação de serviços, desenvolvimento curricular e na promoção das competências e aprendizagens dos alunos.	Não se aplica.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Como apresentado, as metodologias encontradas podem ser divididas em diferentes grupos: avaliação geral de uma determinada unidade de informação; avaliação de serviços, especificamente; as que incluem a opinião do usuário; as realizadas pela gestão sem a participação do usuário durante o processo; as que possuem uma abordagem quantitativa, qualitativa ou quali-quantitativa; e as metodologias que mesclam diversas abordagens e objetivos. Mesmo quando aplicada em diferentes unidades de informação, a avaliação apresentará algumas dessas características. Por isso, antes de se iniciar o trabalho de avaliação, é importante determinar o que se quer avaliar e quais dados a gestão quer obter, para então definir qual instrumento e metodologia é o mais adequado para a atividade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da importância da avaliação para as unidades de informação, entende-se que os serviços e sua qualidade são dois fatores fundamentais na condução da atividade e nos resultados obtidos por ela. Logo, compreender se as unidades estão atingindo sua missão e seus objetivos, satisfazendo seus usuários e, principalmente, se estão oferecendo serviço de qualidade são alguns dos objetivos da avaliação. Por isso, a avaliação é tão fundamental para a gestão, pois é a partir dela que se torna possível determinar as mudanças e melhorias necessárias, realocar recursos e ampliar os benefícios para os usuários.

Muitas avaliações em unidades de informação são realizadas de forma semelhante, contudo, foi possível observar a diversidade de metodologias e instrumentos voltados para esse processo. Uma parte considerável dos quesitos das ferramentas se refere ao usuário dos serviços, sendo a sua opinião o principal componente para o resultado da avaliação. O estudo de usuário, por exemplo, ganha o apoio de alguns instrumentos utilizados para sua preparação e realização, como, por exemplo, o QualiServi 1.0, METUNI e SERVQUAL, e pode ser um assunto a ser melhor explorado a partir desse viés.

Nas entrevistas, o avaliador obterá respostas bastante subjetivas, por isso a entrevista é um instrumento que requer atenção especial no momento de sua realização e na análise das respostas. Se mal conduzida, principalmente quando contiver questões abertas, pode não gerar os resultados esperados e necessários para a gestão, assim como os demais métodos. O uso de indicadores, por outro lado, dará mais fundamento caso o gestor queira obter mais dados

quantitativos, assumindo a posição de oferecer critérios para avaliação, como exemplos e fórmulas para esse levantamento.

Apesar dos resultados referentes à avaliação de serviços em bibliotecas focarem sobretudo em bibliotecas universitárias e bibliotecas escolares, a avaliação não se limita a elas nem às metodologias aqui apresentadas. Instrumentos como a ISO 11620:2014, LibQUAL e estudos de usuários podem ser aplicados em diversos locais, bastando apenas encontrar os indicadores ideais para o serviço a ser avaliado. Modelos como o do GEBE, entretanto, possuem etapas voltadas especialmente para bibliotecas escolares, sendo difícil a adaptação a outro espaço. A avaliação pelo LibQUAL, por sua vez, pode não ser acessível a todos, visto que não é um instrumento gratuito, podendo o custo ser uma barreira para o uso e acesso desse modelo em unidades com poucos recursos financeiros.

O gestor pode encontrar também barreiras linguísticas, considerando que alguns instrumentos e metodologias estão em outras línguas, assim como a falta de tempo disponível para realizar a avaliação, uma vez que a avaliação é uma atividade complexa e precisa ser preparada e executada com atenção e dedicação, sendo fundamental um planejamento prévio para sua realização.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Lemos Informação e Comunicação, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 9000**: sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica. **Avaliação de bibliotecas escolares no Brasil**. Brasília, DF: MEC/SEB, 2011. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=12794-bibliotecas-escolares-no-brasil-web-pdf&category_slug=marco-2013-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 10 jan. 2022.

COSTA, P. G. *et al.* Avaliação da qualidade geral em serviço: um estudo de caso na cantina de uma universidade pública federal utilizando modelo Servqual. *In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO*, 36., 2016, João Pessoa. **Anais [...]**. João Pessoa: ABEPRO, 2016. p. 1-18. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_227_329_30820.pdf. Acesso em: 7 jan. 2022.

FIGUEIREDO, N. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>. Acesso em: 7 jan. 2022.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 7. ed. Porto Alegre: AMGH Editora, 2014.

FONTANA, F. Técnicas de pesquisa. *In: MAZUCATO, T (org.). Metodologia da pesquisa e do trabalho científico*. Penápolis: FUNEPE, 2018. p. 59-77.

FROCHOT, I.; HUGHES, H. HISTOQUAL: the development of a historic houses assessment scale. **Tourism Management**, v. 21, n. 2, p. 157-167, 2000. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/247230758_HISTOQUAL_The_development_of_a_historic_houses_assessment_scale. Acesso em: 7 jan. 2022.

GARCIA, G. P. C.; SANTANA, Y. D. Os usuários da informação no arquivo: perspectivas de aproximação e aplicação no âmbito dos estudos da Ciência da Informação. **E-Ciencias de la**

Información, San Pedro de Montes de Oca, v. 8, n. 2, p. 39-63, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/eci/v8n2/1659-4142-eci-8-02-39.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GRUPO DE ESTUDOS EM BIBLIOTECA ESCOLAR. **Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento**: parâmetros para bibliotecas escolares. Belo Horizonte: GEBE, 2010. Disponível em: <https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/366/o/padroesparabibliotecasescolares.pdf>. Acesso em: 7 jan. 2022.

GUAPO, A. L. G. P. D. **Avaliação museológica**: estudo de caso: avaliação de exposição permanente do Museu da Ciência da Universidade de Coimbra "Segredos da luz e da matéria". 2009. Dissertação (Mestrado em Museologia e Patrimônio Cultural) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2009. Disponível em: <https://eg.uc.pt/bitstream/10316/14226/1/Avalia%c3%a7%c3%a3o%20Museol%c3%b3gica.pdf>. Acesso em: 7 jan. 2022.

GUIMARÃES, M. C. S. *et al.* Indicadores de desempenho de bibliotecas na Fiocruz: um caminho em construção. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 35, n. 3, p. 248-254, set./dez. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/8sGGpBnFDLpBsBRdfYHcZxp/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 7 jan. 2022.

IGAMI, M. P. Z.; VERGUEIRO, W. C. S. A importância da avaliação no desempenho das bibliotecas especializadas. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 11620**: information and documentation: library performance indicators. 3th ed. Switzerland: ISO, 2014.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 18461**: international museum statistics. Switzerland: ISO, 2016.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 21246**: information and documentation: key indicators for museums. Switzerland: ISO, 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (Brasil). **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**: autorização. Brasília, DF: Inep, 2017a. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_autorizacao.pdf. Acesso em: 7 jan. 2022.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (Brasil). **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**: reconhecimento, renovação de reconhecimento. Brasília, DF: Inep, 2017b. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_reconhecimento.pdf. Acesso em: 10 jan. 2022.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (Brasil). **Instrumento de avaliação institucional externa presencial e a distância**: credenciamento. Brasília, DF: Inep, 2017c. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2017/IES_credenciamento.pdf. Acesso em: 10 jan. 2022.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (Brasil). **Instrumento de avaliação institucional externa presencial e a distância:** credenciamento, transformação de organização acadêmica. Brasília, DF: Inep, 2017d.

Disponível em:

https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2017/IES_recredenciamento.pdf. Acesso em: 10 jan. 2022.

LACOMBE, F. J. M.; HEILBORN, G. L. J. **Administração:** princípios e tendências. 2. ed. rev. E atual. São Paulo: Saraiva, 2008.

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

LUBISCO, N. M. L. (org.). **Biblioteca universitária:** elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EDUFBA, 2011. Disponível em:

<https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/5620>. Acesso em: 27 jul. 2021.

MACEDO, S. M. S. **Planejamento em unidades de informação:** um estudo exploratório da apropriação do planejamento em Biblioteconomia e Ciência da Informação. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019. Disponível em:

https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/31754/1/TESE_SolangeMadalenaSouzaMacedo_versoFINAL_POS_DEFESA.pdf. Acesso em: 10 jan. 2022.

MONDO, T. S.; FIATES, G. G. S. TOURQUAL: Proposta de um protocolo para avaliação da qualidade dos serviços em atrativos turísticos. **BBR: Brazilian Business Review**, Vitória, v. 14, n. 4, p. 448-465, 2017. Disponível em:

<https://bbronline.com.br/index.php/bbr/article/view/50/84>. Acesso em: 10 jan. 2022.

MORO, E. L. S.; ESTABEL, L. B.; BEHR, A. Gestão em bibliotecas. *In:* ESTABEL, L. B.; MORO, E. L. S. (org.). **Biblioteca:** conhecimentos e práticas. Porto Alegre: Penso, 2014. p. 57-76.

NÚÑEZ PAULA, I. AMIGA: una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades.

ACIMED, Ciudad de La Habana, v. 12, n. 4, p. 1, ago. 2004. Disponível em:

<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v12n4/aci02404.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022.

PALADINI, E. P. **Gestão e avaliação da qualidade:** uma abordagem estratégica. São Paulo: Atlas, 2019.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988. Disponível em:

https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf. Acesso em: 10 jan. 2022.

PASSOS, K. G. F. D.; MENEGATTI, Y.; SILVA, J. M.; RADOS, G. J. V. Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia.

Informação & Informação, v. 18, n. 3, p. 154-174, 2013. Disponível em:

<https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45041>. Acesso em: 10 jan. 2022.

POLL, R.; BOEKHORST, P. **Measuring quality**: performance measurement in libraries. 2nd. rev. ed. München: K. G. Saur, 2007. (IFLA Publications, 127). Disponível em: <https://www.degruyter.com/view/title/19736>. Acesso em: 10 jan. 2022.

PORTUGAL. Ministério da Educação. Rede de Bibliotecas Escolares. **Modelo de avaliação da biblioteca escolar**. Lisboa: RBE, 2018. Disponível em: https://www.rbe.mec.pt/np4/116.html?newsId=116&fileName=978_989_8795_09_0Print.pdf. Acesso em: 10 jan. 2022.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao>. Acesso em: 10 jan. 2022.

SANTOS, L. C. **Projeto e análise de processos de serviços**: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca. 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/79217/174298.pdf?sequence=1>. Acesso em: 10 jan. 2022.

SOARES, A. P. A. **Avaliação da qualidade em serviços de arquivos**. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/99234/308746.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 10 jan. 2022.

SOUZA, M. F. **Conceitos básicos em monitoramento e avaliação**. Brasília, DF: ENAP, 2013.

THOMPSON, B. **History of LibQUAL**. Washington, DC: ARL, [2020]. Disponível em: https://www.libqual.org/about/history_lq. Acesso em: 10 jan. 2022.

VAITSMAN, J.; RODRIGUES, R. W. S.; PAES-SOUSA, R. **O sistema de avaliação e monitoramento das políticas e programas sociais**: a experiência do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome do Brasil. Brasília, DF: Unesco, 2006. Disponível em: https://www.faecpr.edu.br/site/documentos/politicas_programas_sociais.pdf. Acesso em: 10 jan. 2022.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência 2002.

VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M. Metodologia para planejamento estratégico e gestão de serviços em unidades de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 7, n. 1, p. 24-44, 2009. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1987/2108>. Acesso em: 10 jan. 2022.

