

INDICADORES QUALITATIVOS PARA AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS ESCOLARES: subsídios para o desenvolvimento de novas políticas públicas educacionais e informacionais

QUALITY INDICATORS FOR SCHOOL LIBRARY EVALUATION: subsidies for the development of new public, educational and informational policies

INDICADORES DE CALIDAD PARA LA EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR: subsidios para el desarrollo de nuevas políticas públicas educativas e informativas

**Niliane Cunha de AGUIAR¹
Daniele Ribeiro DANTAS²**

Correspondência

Autor para correspondência: Niliane Cunha de Aguiar

Endereço completo: Cidade Universitária Prof. José Aloísio de Campos
Av. Marechal Rondon, S/N, Jardim Rosa Elze.
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas I - Andar Térreo. São Cristovão/SE - CEP: 49100-000.

E-mail: nilianeaguiar@yahoo.com.br

ORCID: ORCID do autor para correspondência:

<https://orcid.org/0000-0002-2198-7882>



Submetido em: 27/08/2019

Aceito em: 22/09/2019

Publicado em: 28/01/2020

¹ Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe (UFS).

² Graduada em Serviço Social. Prefeitura de Feira de Santana-Bahia.

RESUMO

O estudo apresenta uma reflexão sobre a utilização de indicadores qualitativos para avaliação das bibliotecas escolares com o intuito de possibilitar o embasamento de futuras políticas públicas no setor. O método de pesquisa é do tipo exploratório, de abordagem qualitativa, desenvolvido por meio de pesquisa bibliográfica e elaborado através de revisão de literatura. Os resultados destacam possíveis indicadores qualitativos que podem ser utilizados para a avaliação das bibliotecas escolares. Conclui-se que a utilização de tais indicadores pode ser um avanço para a prestação de serviços e desenvolvimento de produtos em bibliotecas escolares, assim como para subsidiar o desenvolvimento de políticas públicas capazes de abranger todas as especificidades deste tipo de biblioteca.

Palavras-Chave: Bibliotecas escolares. Instrumentos de avaliação. Indicadores qualitativos.

ABSTRACT

The study presents a reflection on the use of qualitative indicators for the evaluation of school libraries in order to enable the foundation of future public policies in the sector. The research method is exploratory, qualitative approach, developed through bibliographic research and elaborated through literature review. The results highlight possible qualitative indicators that can be used for the evaluation of school libraries. It can be concluded that the use of such indicators can be an advance for the provision of services and product development in school libraries, as well as to subsidize the development of public policies capable of covering all the specificities of this type of library.

Keywords: School libraries. Evaluation tools. Qualitative indicators.

RESUMEN

El estudio presenta una reflexión sobre el uso de indicadores cualitativos para la evaluación de las bibliotecas escolares con el fin de permitir la fundación de futuras políticas públicas en el sector. El método de investigación es exploratorio, enfoque cualitativo, desarrollado a través de investigación bibliográfica y elaborado a través de revisión de literatura. Los resultados destacan posibles indicadores cualitativos que pueden usarse para la evaluación de las bibliotecas escolares. Se concluye que el uso de tales indicadores puede ser un avance para la provisión de servicios y desarrollo de productos en las bibliotecas escolares, así como para subsidiar el desarrollo de políticas públicas capaces de cubrir todas las especificidades de este tipo de biblioteca.

Palabras clave: Bibliotecas escolares. Herramientas de evaluación. Indicadores cualitativos.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas escolares brasileiras encontram-se em processo de evolução conceitual e prática, dada às recomendações da lei n. 12.244 de 2010 (BRASIL, 2010), que determinou a existência obrigatória de bibliotecas em todas as escolas brasileiras.

As demandas surgidas pela promulgação da lei ainda estão sendo observadas e o prazo de execução que seria em 2020 pode ser prorrogado para 2024, por meio do Projeto de Lei n.9484/2018 (BRASIL, 2018) que está sendo analisado pela Câmara dos Deputados.

Observa-se que, para o estabelecimento de políticas públicas mais eficientes e efetivas para as bibliotecas escolares, faz-se necessário primeiramente saber avaliar as políticas existentes. Tal avaliação, tanto na esfera pública quanto na gestão de instituições privadas, realiza-se por meio de indicadores, capazes de monitorar o desenvolvimento das políticas ou projetos existentes, mas também de apresentar novas possibilidades de atuação.

2 INDICADORES: CONCEITOS GERAIS

De acordo com Jannuzzi (2005), o interesse pela temática dos indicadores sociais e sua aplicação no planejamento governamental, assim como a avaliação de políticas públicas, vêm crescendo no país.

A origem etimológica do termo indicador é proveniente do latim *indicare*, que significa descobrir, apontar, anunciar, estimar (HAMMOND, 1995 *apud* VAN BELLEN, 2004, p. 5).

Segundo a *International Organization for Standardization* - ISO (1998, p. 2), indicador é determinado por “uma expressão (que pode ser numérica, simbólica ou verbal) usada para caracterizar atividades (eventos, objetos, pessoas) em termos quantitativos e qualitativos”, com o objetivo de determinar o valor das atividades realizadas e/ou métodos utilizados.

O indicador é uma medida, de ordem quantitativa ou qualitativa, dotada de significado particular e utilizada para organizar e captar as informações relevantes dos elementos que compõem o objeto da observação. É um recurso metodológico que informa empiricamente sobre a evolução do aspecto observado.

(FERREIRA; CASSIOLATO; GONZALES, 2009, p. 24).

A definição do termo “indicador”, explica Minayo (2009), do ponto de vista científico, apresenta pouca variação de um autor para outro. Mas, para a autora, num contexto geral, os pesquisadores consideram os indicadores como parâmetros quantitativos ou qualitativos que servem para avaliar os processos e os resultados de uma proposta.

Os Indicadores Sociais podem ser classificados segundo as diversas aplicações a que se destinam. A classificação mais comum é a divisão dos indicadores segundo a área temática da realidade social a que se referem. Há, assim, os indicadores de saúde (percentual de crianças nascidas com peso adequado, por ex.), os indicadores educacionais (escolaridade média da população de quinze anos ou mais, por ex.), os indicadores de mercado de trabalho (rendimento médio real do trabalho, etc.), os indicadores demográficos (taxa de mortalidade, etc.), os indicadores habitacionais (densidade de moradores por domicílio, etc.), os indicadores de segurança pública e justiça (roubos a mão armada por cem mil habitantes, etc.), os indicadores de infraestrutura urbana (percentual de domicílios com esgotamento sanitário ligado à rede pública, etc.), os indicadores de renda e desigualdade (nível de pobreza, etc.). Há classificações temáticas ainda mais agregadas, usadas na denominação dos Sistemas de Indicadores Sociais, como os Indicadores Socioeconômicos, de Condições de Vida, de Qualidade de Vida, Desenvolvimento Humano ou Indicadores Ambientais (NAÇÕES UNIDAS, 1988, *apud* JANNUZZI, 2012, p. 4).

Portanto, no âmbito das políticas públicas:

Os indicadores são medidas usadas para permitir a operacionalização de um conceito abstrato ou de uma demanda de interesse programático. Os indicadores apontam, indicam, aproximam, traduzem em termos operacionais as dimensões sociais de interesse definidas a partir de escolhas teóricas ou políticas realizadas anteriormente (JANNUZZI, 2005, p. 138).

Desse modo, como uma espécie de sinalizadores da realidade, a maioria dos indicadores dá ênfase ao sentido de medida e balizamento de processos de construção da realidade ou de elaboração de investigações avaliativas, ressalta Minayo (2009).

Nessa mesma perspectiva, Santos e Cardoso (2001, p. 10), afirmam que “os indicadores definem o sentido e o alcance de um programa e medem o alcance dos objetivos em cada uma das etapas do programa.”. E por esse motivo, em concordância com Minayo (2009), entende-se que cada investigação avaliativa deve construir seu sistema de indicadores específicos.

Para Penteadado Filho *et al.* (2002, p. 7), “a importância e valor dos indicadores se pauta na possibilidade de quantificar “coisas” intangíveis como a

geração de conhecimentos”, ampliando assim, os campos de avaliação e análise.

De acordo com Jannuzzi (2005, p. 138), o processo de construção de um indicador social, que será utilizado no ciclo de políticas públicas, inicia-se pela:

Explicitação da demanda de interesse programático, tais como a proposição de um programa para ampliação do atendimento à saúde, a redução do déficit habitacional, o aprimoramento do desempenho escolar e a melhoria das condições de vida de uma comunidade.

E a partir da definição do objetivo programático, segundo o autor, parte-se para o delineamento das dimensões, dos componentes ou das ações operacionais que estarão vinculadas.

De acordo com Minayo (2009, p. 84) autores e instituições concordam em dizer que os indicadores podem ser desenvolvidos para medir ou para revelar variados aspectos relacionados aos diversos planos observados: “níveis individuais, coletivos, associativos, políticos, econômicos e culturais, entre outros”.

Para acompanhar as ações em termos de sua eficiência no uso dos recursos a serem administrados e da eficácia no cumprimento de metas e da efetividade nos seus desdobramentos sociais, utilizam-se dados administrativos, que podem ser gerados no âmbito dos programas ou em outros cadastros oficiais e as estatísticas públicas, que podem ser produzidas pelo IBGE ou por outras instituições. Estes dados são reorganizados no formato de taxas, proporções, índices ou até mesmo em valores absolutos, que se transformam finalmente em indicadores sociais.

A escolha dos indicadores sociais que serão utilizados no processo de formulação e de avaliação das políticas públicas, deve ser regulada pela união deles ao conjunto de propriedades consideradas desejáveis e pela lógica estrutural de sua aplicação, que permitirá a definição da tipologia de indicadores mais adequada ao contexto (JANNUZZI, 2001). O autor apresenta doze propriedades a serem analisadas: Relevância para a agenda pública; Validade de representação do conceito; Confiabilidade da medida; Cobertura populacional; Sensibilidade às ações previstas; Especificidade ao programa; Transparência metodológica na sua construção; Comunicabilidade ao público; Factibilidade operacional para sua obtenção; Periodicidade na sua atualização; Desagregabilidade populacional e territorial e comparabilidade da série histórica.

Além da observância em relação às propriedades, a escolha dos indicadores deve se basear na natureza ou tipo de indicadores requeridos. A taxonomia dos indicadores para fins de aplicação nas políticas públicas é estabelecida, assim, por diversos sistemas classificatórios para indicadores sociais (CARLEY, 1985).

De acordo com Jannuzzi (2005) a classificação mais comum é realizada pela divisão dos indicadores conforme a área temática de sua realidade social, tais como indicadores de saúde, indicadores educacionais, indicadores de mercado de trabalho, demográficos, habitacionais, dentre outras realidades.

Existe ainda, segundo o autor, uma classificação de indicadores, dividida entre indicadores objetivos e indicadores subjetivos. Os indicadores objetivos tratam de ocorrências concretas e os indicadores subjetivos tratam de medidas construídas com interferência da opinião pública, que podem avaliar a qualidade de vida, o nível de confiança em organizações, a percepção sobre a corrupção dentre outras situações.

O autor também apresenta outra lógica de classificação para os indicadores: a diferenciação entre indicador-insumo, indicador-processo, indicador-resultado e indicador-impacto. Além disso:

Os indicadores podem também ser classificados como simples ou complexos, ou na terminologia que se tem empregado mais recentemente, como analíticos ou sintéticos. O que os diferencia é, como as denominações sugerem, o compromisso com a expressão mais analítica ou de síntese do indicador (JANNUZZI, 2005, p. 145).

Qualquer indicador deve ter, *a priori*, as seguintes características segundo Trzesniak (1998): relevância; graduação de intensidade; univocidade; padronização; rastreabilidade. Além disso, são desejáveis as seguintes características: cobertura (ou amplitude ou abrangência); portabilidade (ou transferabilidade) e invariância de escala. No entanto, mesmo apresentando tais características, um indicador pode ser excelente em um determinado contexto, mas não recomendado e até mesmo não aplicável em outro. Assim, “a portabilidade não é óbvia, não é evidente, não é dada *a priori*. Precisa ser verificada e só deve ser aceita quando exaustivamente comprovada” (TRZESNIAK, 1998, p. 163) demonstrando assim, sua credibilidade.

Rodriguez, Rodriguez (2001), numa perspectiva administrativa, classificam os indicadores em:

- a) indicadores de resultados, relacionados aos objetivos e definidos a partir do desdobramento da visão;
- b) indicadores críticos, relacionados às estratégias, isto é, aos processos críticos;
- c) indicadores de desempenho, estão relacionados aos demais processos de negócio.

Para se eleger indicadores, conforme explica Minayo (2009), é necessário ter uma concepção precisa das organizações e dos sistemas que se pretende gerenciar ou transformar, pois estes podem apresentar diferentes níveis de facilidade ou complexidade. Dessa forma, os vários tipos de indicadores existentes servem para possibilitar as adequações necessárias aos objetivos, metas e até na missão de uma organização, para possibilitar ao gestor ou avaliador o acompanhamento de todo o processo, pois “os indicadores assinalam tendências” (MINAYO, 2009, p. 85).

Porém, a mesma autora ressalta que nenhum indicador pode oferecer certeza absoluta em relação aos resultados de uma ação ou de um processo, pois sua função é ser apenas um sinalizador e deste modo, indicadores são meros instrumentos, não operam por si mesmos, simplesmente indicam o que devem indicar.

Ao se definir indicadores, independente da visão de cada responsável por um determinado conjunto, é necessário julgar quais são efetivamente mais importantes para a organização. Recomenda-se a definição de um conjunto pequeno e balanceado de indicadores, pois em grande quantidade estes podem dificultar e gerar a perda de foco da alta administração. É razoável ter-se até dez, os quais podem ser desdobrados para gerar outros, até centenas deles, se necessários (COLETTA; ROZENFELD, 2007, p. 132).

Os indicadores, de acordo com Bonnefoy e Armijo (2005), possuem as seguintes funções básicas: a função descritiva e a função valorativa. A função descritiva consiste na apresentação de informações sobre uma realidade empírica, que pode ser uma situação social ou ação pública como, por exemplo,

a quantidade de famílias que se encontram em situação de pobreza; e a função valorativa: também chamada avaliativa, agrega informações que possuem juízo de valor à situação que está em foco, para avaliar sua importância relativa a um determinado problema ou para verificar o desempenho de um programa como, por exemplo, o número de famílias em situação de pobreza em relação ao número total de famílias de uma região.

Gil (1992) destaca, ainda, que um indicador pode ser considerado um “termômetro” para a alta administração, com capacidade para identificar, externamente à organização, o comportamento dos clientes. Destaca ainda que o indicador tem um ciclo de vida, e isso deve ser considerado para que reflita a realidade organizacional.

Desse modo, seja para a política ou programa social ou para a gestão administrativa, são necessários indicadores de boa confiabilidade, validade e desagregabilidade, capazes de cobrir as diversas temáticas da realidade social. Afinal, é preciso ter um retrato tão amplo e detalhado quanto possível acerca da situação social vivenciada pela população para orientar, posteriormente, as questões prioritárias a atender, os formatos dos programas a implementar, as estratégias e ações a desenvolver. Trata-se de caracterizar o marco zero, a partir do qual se poderá avaliar se o programa está provocando as mudanças sociais desejáveis. Portanto,

Os indicadores sociais refletem os resultados e os impactos da execução das políticas públicas, são de extrema importância tanto para o processo de diagnóstico e planejamento, como para o processo de avaliação, não há como medir a efetividade das ações públicas sem a utilização dos indicadores sociais (ALVES, 2017, p.1).

Os indicadores sociais ligados ao contexto educacional, no qual se insere a biblioteca escolar, podem ser quantitativos ou qualitativos. Ambos podem ser importantes para a análise e desenvolvimento de políticas públicas.

No emprego dos métodos quantitativos precisamos considerar dois aspectos, como ponto de partida: primeiro, que os números, frequências, medidas, têm algumas propriedades que delimitam as operações que se podem fazer com eles, e que deixam claro seu alcance; segundo, que as boas análises dependem de boas perguntas que o pesquisador venha a fazer, ou seja, da qualidade teórica e da perspectiva epistêmica na abordagem do problema, as quais guiam as análises e as interpretações (GATTI, 2004, p.13).

Como exemplo de indicadores quantitativos relativos à educação, pode-se citar: anos de estudo, defasagem escolar, frequência escolar, gasto médio por aluno, idade mediana de conclusão, matrículas, dentre outros indicadores. Os indicadores qualitativos por sua vez:

Constituem uma proposta metodológica de auto avaliação participativa capaz de mobilizar e envolver os diferentes atores da escola – estudantes, professores/as, gestores/as, familiares, funcionários/as, representantes de organizações locais etc. – em discussões sobre a qualidade da educação escolar (CARREIRA, 2013, p. 7).

Os indicadores qualitativos no âmbito da educação se constituem por uma proposta de avaliação cujo conceito de qualidade, destacando as condições reais do atendimento educacional, como a infraestrutura, as condições de trabalho de seus profissionais, dentre outras questões. O desenvolvimento deste tipo de indicador deve ser ancorado na participação da comunidade escolar e de acordo com Carreira (2013, p. 8) “tem em vista os desafios referentes à superação das desigualdades e das discriminações nas instituições educativas” e tal objetivo pode ser expandido para o contexto das bibliotecas escolares.

3 PARÂMETROS PARA BIBLIOTECAS ESCOLARES

A biblioteconomia escolar brasileira já possui na atualidade, como subsídio para a organização e desenvolvimento das bibliotecas escolares, os parâmetros desenvolvidos pelo Grupo de Estudos em Biblioteca escolar da Universidade Federal de Minas Gerais (GEBE/UFMG), que oferecem um roteiro básico de funcionamento das bibliotecas e de suas principais necessidades.

Nesses parâmetros, de acordo com Campello (2010), são apresentados os níveis mínimos de qualidade no que se refere ao espaço físico, ao acervo, aos computadores com acesso à internet, à organização do acervo, aos serviços e atividades e ao pessoal qualificado. Os critérios de avaliação para tais indicadores são:

- Espaço: um ambiente com no mínimo 300 m²; assentos suficientes para acomodar uma classe inteira, usuários avulsos e grupos de alunos; possuir balcão para atendimento e um ambiente específico para atividades técnicas,

com uma mesa, uma cadeira e um computador com acesso à internet para uso exclusivo de cada um dos funcionários.

- Acervo: a partir de quatro títulos por aluno, não sendo necessário mais do que cinco exemplares de cada título; contemplar a diversidade de gêneros textuais e fontes de informação variadas; contar com revistas e outros materiais não impressos, tais como documentos sonoros, visuais e digitais.

- Computadores: ligados à internet, para uso exclusivo de professores e alunos em atividades de ensino/aprendizagem em número suficiente para uma classe inteira.

- Organização do acervo: catálogo informatizado, com acesso remoto a todos os itens do acervo, capaz de permitir a recuperação por autor, título e assunto e outros pontos de acesso.

- Serviços: a biblioteca deve oferecer consulta no local, empréstimo domiciliar, atividades de incentivo à leitura, orientação à pesquisa, serviço de divulgação de novas aquisições, exposições e serviços específicos para os professores, tais como levantamento bibliográfico e boletim de alerta.

- Pessoal: No mínimo um bibliotecário responsável pela biblioteca e pessoal auxiliar em cada turno de acordo com o número de alunos da escola.

Tais indicadores fundamentam a funcionalidade básica de uma biblioteca escolar. O nível de excelência, contudo, requer um aprofundamento adequado à realidade de cada escola.

Agora, o caminho a ser percorrido pelos interessados nesta temática, deve ter como alvo o estabelecimento de políticas públicas que promovam a efetivação dos parâmetros básicos e a avaliação dos serviços e produtos que podem ser oferecidos pelas bibliotecas escolares, no intuito de valorizar a biblioteca escolar e torná-la um real espaço de ensino/aprendizagem capaz de colaborar com todas as atividades da escola.

Para isso, torna-se indispensável o desenvolvimento de indicadores qualitativos que ofereçam suporte conceitual para tais políticas, ultrapassando as questões estruturais e avançando para a observação dos níveis de qualidade da prestação dos serviços informacionais em bibliotecas escolares.

4 INDICADORES QUALITATIVOS PARA AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS ESCOLARES

Na Ciência da Informação, os indicadores quantitativos há muito tempo fazem parte da rotina de profissionais e pesquisadores. São as pesquisas métricas, do tipo bibliometria, e assim há, portanto, conforme declaram Santos e Kobashi (2009), um conjunto expressivo de indicadores bibliométricos empregados na análise da produção científica, que podem ser divididos em indicadores de produção, indicadores de citação e indicadores de ligação.

Contudo, na área da biblioteconomia, segundo Vergueiro e Carvalho (2001, p.28) ainda “não existe uma base teórica sólida para a compreensão e uso do conceito de qualidade no gerenciamento de serviços de informação”, e de acordo com o autor uma das primeiras menções à qualidade na literatura internacional especializada foi desenvolvida pela *American Library Association* (ALA), em 1967, na obra “Padrões mínimos para sistemas de bibliotecas públicas” (ALA, 1967). Quanto aos indicadores qualitativos, primeiramente é importante observar que:

A qualidade não é um dado de fato, não é um valor absoluto, não é adequação a um padrão ou a normas estabelecidas *a priori* e do alto. Qualidade é transação, isto é, debate entre indivíduos e grupos que têm um interesse em relação à rede educativa, que têm responsabilidade para com ela, com a qual estão envolvidos de algum modo e que trabalham para explicitar e definir, de modo consensual, valores, objetivos, prioridades, ideias sobre como é a rede [...] e sobre como deveria ou poderia ser (BONDIOLI, 2004, p. 14).

Os indicadores qualitativos no âmbito da Ciência da Informação, segundo Rozados (2005), podem ser apresentados em dois tipos:

- a) Diretos: quando ligados à qualidade, ao número de fontes de informação escolhidas, ao valor agregado pelo trabalho do profissional da informação e à satisfação do usuário;
- b) Indiretos: quando representam a medida da notoriedade dos serviços.

Em relação à satisfação de usuários e qualidade de serviços e produtos, Sutter (2002 *apud* ROZADOS, 2005), subdivide dois outros tipos: os indicadores de satisfação e os indicadores de desempenho. Para avaliar a qualidade das bibliotecas, Evans *et al.* (1972) apresentam os seguintes indicadores:

acessibilidade; custos; satisfação do usuário; tempo de resposta do sistema; proporção custo/benefício; uso.

Lancaster (1980) ao questionar a abrangência desses critérios, propõe os seguintes indicadores: cobertura da coleção; recuperação; precisão, esforço despendido pelo usuário; tempo de resposta do sistema; forma de saída gerada pelo sistema. Desse modo, segundo a ISO (1998, p. 4):

O propósito dos indicadores de desempenho é funcionar como uma ferramenta para determinar a qualidade e a eficácia dos serviços oferecidos pela biblioteca e outras atividades relacionadas à biblioteca e para determinar a eficiência dos recursos alocados pela biblioteca para cada serviço e outras atividades.

E para medir a qualidade do próprio indicador, a ISO (1998, p. 4-5) recomenda o uso dos seguintes critérios:

- a) Conteúdo informativo: deve servir de ferramenta para identificar sucessos, problemas e falhas no desempenho da biblioteca. Deve fornecer informações para a tomada de decisão;
- b) Confiabilidade: deve produzir os mesmos resultados quando usado repetidamente nas mesmas circunstâncias;
- c) Validade: o indicador deve ser válido, ou seja, deve medir o que se pretende medir;
- d) Pertinência: o indicador deve ser apropriado ao propósito para o qual foi estabelecido.
- e) Praticidade: o indicador deve ser prático. Deve usar os dados disponíveis na biblioteca, despendendo um mínimo de tempo e qualificação do pessoal, custo operacional e tempo dos usuários;
- f) Comparabilidade: o indicador de desempenho permite a comparação entre bibliotecas similares, ou seja, que tenham o mesmo nível de qualidade ou o mesmo nível de eficiência.

É sob uma perspectiva avaliativa que se propõe a reflexão sobre os indicadores qualitativos para as bibliotecas escolares. Uma vez que já existe grande literatura sobre sua importância, sua infraestrutura e seus serviços, é chegado o momento de avançar para a avaliação de sua eficiência, eficácia e efetividade. A eficiência diz respeito ao:

Grau de aproximação e a relação entre o previsto e o realizado, no sentido de combinar os insumos e implementos necessários à consecução dos resultados visados. Refere-se à otimização dos recursos utilizados, funcionando como causa elucidativa do resultado que se busca avaliar, além de ser um indicador de produtividade das ações desenvolvidas. Abrange método, metodologias, procedimentos, mecanismos e instrumentos utilizados para planejar, projetar, tratar objetos ou problemas, tendo em vista a consecução criteriosa de diretrizes e objetivos finalísticos determinados (BELLONI; MAGALHÃES; SOUSA, 2001, p. 61-62).

A eficácia por sua vez, pode ser entendida como:

O resultado de um processo; entretanto, contempla também a orientação metodológica adotada e a atuação estabelecida na consecução de objetivos e metas, em um tempo determinado, tendo em vista o plano, programa ou projeto originalmente proposto. Quando se trata de política pública, considera-se que eficácia não pode estar restrita simplesmente a aferição de resultados parciais. Ela se expressa, também, pelo grau de qualidade do resultado atingido. Toda via, por relacionar-se a um processo e uma metodologia de atuação, depende dos insumos disponibilizados no e pelo processo eficiente (BELLONI; MAGALHÃES; SOUSA, 2001, p. 64-65).

Para Alves (2007 p. 45), a eficácia “é uma medida que procura traduzir até que ponto os resultados, metas e objetivos foram alcançados” e Belloni, Magalhães e Sousa (2001, p. 62) acrescentam que a eficácia está ligada ao resultado do processo, “entretanto contempla também a orientação metodológica adotada e a atuação estabelecida na consecução dos objetivos e metas, em um tempo determinado, tendo em vista o plano, programa ou projeto originalmente exposto”, esclarecendo assim a importância da avaliação da eficácia dos serviços e projetos desenvolvidos pelas bibliotecas escolares.

Já a efetividade é “a medida do grau de atingimento dos objetivos que orientaram a constituição de um determinado Programa, tendo como referência os impactos na sociedade” (GOMES, 2008, p.20). Pode-se entender que a efetividade:

É o mais complexo dos três conceitos, em que a preocupação central é averiguar a real necessidade e oportunidade de determinadas ações estatais, deixando claro que setores são beneficiados e em detrimento de que outros atores sociais. Essa averiguação da necessidade e oportunidade deve ser a mais democrática, transparente e responsável possível, buscando sintonizar e sensibilizar a população para a implementação das políticas públicas. Este conceito não se relaciona estritamente com a ideia de eficiência, que tem uma conotação econômica muito forte, haja vista que nada mais impróprio para a administração pública do que fazer com eficiência o que simplesmente não precisa ser feito (TORRES, 2004, p. 175).

Como se vê, os critérios analíticos da avaliação de desempenho, compreendendo a eficiência, eficácia e efetividade, “funcionam simultaneamente como indicadores gerais de avaliação das ações de planejamento e execução e dos resultados alcançados pela política” (GOMES, 2008, p.19), auxiliando a promoção da qualidade dos serviços prestados.

Compreendendo que a eficiência, a eficácia e a efetividade da biblioteca escolar deve ser analisada sob a perspectiva de sua capacidade de promover o letramento para a competência informacional, é importante destacar a existência de indicadores capazes de avaliar a competência informacional dos alunos, e que estes indicadores, podem futuramente, ser utilizados como base para políticas públicas de informação.

Os indicadores foram desenvolvidos pela ACRL, apresentados no documento intitulado “*Information Literacy Competency Standards for Higher Education*”, publicado pela ALA em 18 de janeiro de 2000 conforme mostra o quadro 1:

Quadro 1 – Indicadores de competência informacional para estudantes

Padrões		Indicadores
Padrão 1	O estudante competente em informação determina a natureza e extensão da informação que necessita.	<ol style="list-style-type: none"> 1. define e articula a necessidade de informação, pois dialoga com colegas, professores e pesquisadores sobre suas necessidades e interesses informacionais; 2. identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes potenciais de informação; 3. considera custos e benefícios ao adquirir a informação, considera a praticabilidade de adquirir uma língua nova para compreender o texto e define um plano que considere o tempo necessário para obtenção da informação; 4. reavalia a natureza e a extensão da necessidade de informação, revisa e refina a pergunta inicial, descrevendo os critérios usados nas tomadas de decisão.
Padrão 2	O estudante competente em informação alcança a informação necessária de maneira eficiente e eficaz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. seleciona os métodos ou sistemas de recuperação da informação, uma vez que conhece as diversas mídias; 2. planeja estratégias de busca apropriadas à investigação, identifica sinônimos e palavras-chaves relacionadas aos seus objetivos, utiliza os comandos apropriados para o sistema (motores de busca, operadores booleanos, truncagem, índices, etc.), executa uma estratégia diferente para cada sistema de busca que utiliza; 3. recupera a informação usando esquemas de classificação e organização variados (índices, listas e números de chamada) para localizar a

		<p>informação dentro da biblioteca ou em locais específicos fora dela;</p> <p>4.refina a estratégia de busca, avaliando a quantidade, qualidade e relevância dos resultados obtidos;</p> <p>5. extrai, registra e controla a informação e suas fontes e cria um sistema para organizar a informação com o intuito de usá-la posteriormente, usa as tecnologias para gerenciar a informação organizada.</p>
Padrão 3	<p>O estudante competente em informação avalia suas fontes criticamente e incorpora a informação selecionada em sua base de conhecimento.</p>	<p>1. resume as ideias principais extraídas da informação, resgata conceitos textuais com suas próprias palavras a partir da leitura do texto original;</p> <p>2. Avalia a informação e suas fontes, comparando a informação das várias fontes para verificar a confiabilidade, validade, exatidão e autoridade, linha de tempo e ponto de vista. Analisa a estrutura lógica dos argumentos e métodos adotados. Reconhece o preconceito e a manipulação na informação obtida; reconhece o contexto cultural e geográfico, no qual a informação foi criada;</p> <p>3. constrói hipóteses novas que podem requerer informações adicionais;</p> <p>4. usa critérios selecionados para determinar se a informação contradiz ou confirma a informação usada por outras fontes, conclui com base em técnicas verificadas por especialistas através de pesquisas e testes comprovados;</p> <p>5. determina se o conhecimento novo tem um impacto no sistema de valor do indivíduo e examina as etapas para reconciliar as diferenças, investiga os diferentes pontos de vista encontrados na literatura, determina se incorpora ou rejeita essas opiniões;</p> <p>6. valida a compreensão e a interpretação da informação com o discurso dos peritos e profissionais da área. Participa de palestras, fóruns de discussão e salas de bate-papo na área de interesse;</p> <p>7. determina se a pergunta inicial deve ou não ser revisada, verificando se a necessidade de informação inicial foi satisfeita ou se há necessidade de informação adicional.</p>
Padrão 4	<p>Os estudantes competentes em informação usam e comunicam eficazmente a informação para uma finalidade específica, individualmente ou como membro de grupo.</p>	<p>1. aplica a informação nova e a prévia no planejamento e criação de um produto ou desempenho, manipulando textos digitais, imagens, dados, transformando-os num texto novo e devidamente citado e referenciado;</p> <p>2. revisa o processo de desenvolvimento do produto ou desempenho, mantém um registro das atividades relacionadas à informação que procura, avaliando o processo, reflete sobre sucessos, falhas e alternativas estratégicas;</p> <p>3. comunica o produto ou o desempenho eficientemente a outros indivíduos.</p>

Padrão 5	O estudante competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais que cercam o uso da informação e dos acessos e usa a informação ética e legalmente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. identifica e discute as questões relacionadas à propriedade intelectual e a segurança relacionada à cópia nos ambientes eletrônicos; 2. compreende, respeita e segue as leis, regulamentos, políticas institucionais relacionadas ao acesso e uso de recursos da informação, obtém legalmente as informações e compreende o que constitui o plágio; 3. reconhece o uso das fontes de informação ao comunicar o produto ou desempenho, faz uso apropriado da informação e cita as fontes adequadamente.
-----------------	--	---

Fonte: Elaborado pelas autoras baseado em AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (2000).

Diante dos conceitos e indicadores apresentados, é possível propor como política pública de informação, um plano nacional de avaliação da qualidade das bibliotecas escolares, capaz de monitorar o desempenho das bibliotecas e assim garantir sua contribuição para a realidade escolar. Neste sentido, a avaliação é fundamental porque:

Se considerarmos uma acepção ampla, deparamos com definições como a da Real Academia Espanhola: avaliar 'assinalar o valor de uma coisa'. E se tomamos a definição genérica de um dos principais autores em matéria de pesquisa avaliativa – Scriven³ – verificamos que para ele avaliar é um 'processo pelo qual estimamos o mérito ou o valor de algo'. Assim, pois – e sempre como uma primeira aproximação - podemos dizer que avaliar é uma forma de estimar, apreciar, calcular. Em sentido lato, a palavra se refere ao termo valor e supõe um juízo sobre algo. Em outras palavras, a avaliação é um processo que consiste em emitir um juízo de valor. Trata-se, pois de um juízo que envolve uma avaliação ou estimação de 'algo' (objeto, situação ou processo), de acordo com determinados critérios de valor com que se emite o juízo (AGUIAR; ANDER-EGG, 1994 p. 17-18).

Desse modo, para valorizar a biblioteca escolar, será necessário avaliá-la constantemente, pois conforme afirma Lancaster (1980, p.15) a avaliação "é um elemento essencial da administração bem-sucedida de qualquer empreendimento" isso porque a avaliação faz parte de um:

Processo de planejamento da política social, gerando uma retroalimentação que permite escolher entre diversos projetos de acordo com sua eficácia e eficiência. Também analisa os resultados obtidos por esses projetos, criando a possibilidade de retificar as ações e reorientá-las em direção ao fim postulado (COHEN; FRANCO, 2004, p.73).

Para levantar reflexões acerca dos indicadores qualitativos para bibliotecas escolares, podemos utilizar como base inicial os indicadores de qualidade desenvolvidos por Vergueiro e Carvalho (2001), que foram criados

³ Michael John Scriven (1928-)

para bibliotecas universitárias, mas facilmente podem ser adaptados à realidade das bibliotecas escolares.

Quadro 2 – Indicadores de qualidade para bibliotecas

N	Indicador	Características
1	Comunicação	Formalização de políticas, localização do material no acervo, desempenho dos bibliotecários na resposta às perguntas de referência e mecanismos formais de comunicação.
2	Acesso	Obtenção e localização de material de informação no acervo, itens de infraestrutura/equipamentos e a utilização de serviços diversos.
3	Confiança	Inclui as políticas utilizadas e a participação na tomada de decisão nas bibliotecas; a obtenção e localização de material de informação no acervo e a infraestrutura de atendimento.
4	Cortesia	Atendimento às questões de referência, a utilização da biblioteca e o bom atendimento
5	Efetividade/eficiência	Utilização de políticas, localização e obtenção dos materiais no acervo, disponibilidade de funcionários, resposta às questões de referência, utilização da biblioteca, atendimento ao cliente e utilização de serviços.
6	Qualidade	Políticas das bibliotecas; a infraestrutura/equipamentos; o acervo; o atendimento; a resposta às questões de referência e a utilização dos serviços.
7	Resposta	Caracterizado pela utilização/localização do material no acervo e pela resposta às questões de referência.
8	Tangíveis	São contemplados aspectos concretos das instituições (infraestrutura/equipamentos e conservação dos materiais disponíveis).
9	Credibilidade	Pode ser julgada pela participação dos clientes nas tomadas de decisão, o grau de formalização de seus procedimentos e políticas, os serviços utilizados, o atendimento ao público, a resposta às questões de referência e infraestrutura/equipamentos.
10	Horário	Horário de atendimento adequado às necessidades do cliente
11	Prazo	Prazo para obtenção dos materiais emprestados.
12	Segurança	As questões de segurança envolvem as penalidades, os acessos físicos especiais e o estado de conservação dos materiais.
13	Extensividade	Aspectos de infraestrutura/ equipamentos, obtenção e localização do material no acervo, a utilização dos serviços e a resposta às questões de referência.
14	Garantia	Respostas às questões de referência e o atendimento em geral pela equipe das bibliotecas, considerados bons por ambas as categorias, ainda que a maioria dos bibliotecários tenha apenas a formação mínima necessária.
15	Satisfação do cliente	A disponibilidade de espaços e equipamentos para uso do público, a participação dos clientes em tomadas de decisão, o alto nível de inscritos nas bibliotecas e a utilização dos materiais, os vários serviços disponíveis, a atenção e o índice de sucesso do serviço de referência, o prazo para obtenção dos materiais emprestados, a disponibilidade total do acervo para consulta, a fácil utilização dos catálogos, horário adequado de funcionamento das bibliotecas e o estado de conservação dos materiais de informação

16	Custo benefício	Disponibilidade de recursos próprios para manutenção e material de consumo, porcentagem do público potencial efetivamente inscrito nas bibliotecas, o empréstimo de materiais, a recolocação dos materiais nas estantes, a aplicação de penalidades e o prazo de retorno de materiais emprestados.
17	Tempo de resposta	Dados relativos à localização, obtenção e recolocação dos materiais nas estantes.

Fonte: Elaborado pelas autoras baseado em Vergueiro e Carvalho (2001).

É importante destacar que a utilização de tais indicadores para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas escolares além de promover sua valorização na comunidade escolar, desenvolve também a satisfação de seus usuários, justificando assim não apenas a existência da biblioteca escolar, mas enfatizando a necessidade de sua constante evolução e aperfeiçoamento ao formar leitores assíduos e competentes.

Em se tratando de satisfação de usuários, Whitehall (1992) apresenta os seguintes indicadores de satisfação dos clientes em serviços de informação, que também se adequam à realidade da biblioteca escolar:

- a) Adequação das fontes de informação à área de interesse dos usuários;
- b) A informação fornecida deve conter itens relevantes para os usuários;
- c) Rapidez no acesso e fornecimento da informação;
- d) Avaliação do usuário sobre o serviço;
- e) Facilidade de uso dos serviços e produtos oferecidos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É possível observar, portanto, que os indicadores, de modo especial os qualitativos, podem ser vistos como uma espécie de mediação entre as teorias e as evidências da realidade, pois são capazes de gerar instrumentos de identificação e análise de variados fenômenos sociais.

Diante de tais reflexões, acredita-se que o futuro das políticas públicas de informação, especialmente voltadas para o desenvolvimento das bibliotecas escolares brasileiras, deve, portanto, passar pela questão da qualidade e para isso, deverá utilizar indicadores qualitativos de avaliação. Os indicadores

quantitativos obviamente continuarão a ser importantes, porém, para a legitimação da biblioteca como parte do processo educativo, faz-se necessário enfatizar a perspectiva real de suas potencialidades, de modo especial, como a promotora de letramento para a competência informacional dos alunos.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, M. J.; ANDER-EGG, E. **Avaliação de serviços e programas sociais**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

ALVES, M. **A origem dos indicadores na gestão pública**. 2017. Disponível em: https://www.comissaodaverdade.pe.gov.br/uploads/r/arquivo-publico-estadual-jordao-emerenciano/5/0/3/5035b2566af0d0cf0f8c80ad62a66da96c7ef61c26a0bd00ea020f7657ff982b/b58d3caa-119e-4225-9d2f-7019b42d0ec3-ECF07_Importancia_dos_Indicadores.pdf. Acesso em: 27 ago. 2019.

ALVES, T. **Avaliação na administração pública: uma proposta de análise para as escolas públicas de educação básica**. Dissertação (Programa de pós-graduação em Administração de Organizações. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade), Ribeirão Preto – USP, 2007. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96132/tde-23072007-102313/publico/ThiagoAlves.pdf>. Acesso em: 23 ago. 2019.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Public Library Association. **Minimum standards for public library systems**: Chicago, 1967.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - ALA. **Information literacy competency standards for higher education**. Chicago: ACRL/ALA, 2000. Disponível em: <https://alair.ala.org/bitstream/handle/11213/7668/ACRL%20Information%20Literacy%20Competency%20Standards%20for%20Higher%20Education.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 27 ago. 2019.

BELLONI, I.; MAGALHÃES, H.; SOUSA, L. C. **Metodologia para avaliação de políticas públicas**: uma experiência em educação profissional. São Paulo: Cortez, 2001.

BONDIOLI, Anna (Org.). **O projeto pedagógico da creche e a sua avaliação**: a qualidade negociada. Campinas: Autores Associados, 2004.

BONNEFOY, C.; ARMIJO, M. **Indicadores de desempeño en el sector público**. Santiago do Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES, 2005.

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei n. 12.244 de 24 de maio de 2010**. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. Brasília: Congresso Nacional, 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12244.htm. Acesso em: 12 nov. 2011.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de lei n.9484, de 2018**. Altera a Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010, que dispõe sobre a universalização das bibliotecas escolares nas instituições de ensino do País, para dispor sobre uma nova definição de biblioteca escolar e cria o Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares (SNBE). Brasília, 2018. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=8BAEBD8A672AFB0E045D4946F969EB44.proposicoesWebExterno1?codteor=1641422&filename=Avulso+-PL+9484/2018. Acesso em: 27 ago. 2019.

CAMPELLO, B. S. (Coord). **Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento**: parâmetros para bibliotecas escolares. Belo Horizonte: UFMG/ECI/GEBE; Autêntica. 2010. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2016/05/Cartilha-biblioteca-escolar.pdf>. Acesso em: 10 maio 2019.

CARLEY, M. **Indicadores sociais**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Zahar, 1985.

CARREIRA, D. (Coord.). **O uso dos Indicadores da Qualidade na Educação na construção e revisão participativas de Planos de Educação / Ação Educativa**. São Paulo: Ação Educativa, 2013, 32 p. Disponível em: http://www.deolhonosplanos.org.br/wpcontent/uploads/2013/04/Uso_Indiq_Planos.pdf. Acesso em: 21 jan. 2018.

COHEN, E.; FRANCO, R. **Avaliação de projetos sociais**. Petrópolis: Vozes, 2004.

COLETTA, T.G.; ROZENFELD, 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://www.scielo.br/pdf/pci/v12n3/a10v12n3.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2018.

EVANS, E. *et al.* Review of criteria used to measure library effectiveness. **Bulletin of the Medical Library Association**, v. 60, n. 1, p.102-10, jan. 1972. Disponível em: <https://europepmc.org/backend/ptpmcrender.fcgi?accid=PMC198632&blobtype=pdf>. Acesso em: 28 ago. 2019.

FERREIRA, H.; CASSIOLATO, M.; GONZALEZ, R. **Uma experiência de desenvolvimento metodológico para avaliação de programas**: o modelo lógico do programa segundo tempo. Texto para discussão. Rio de Janeiro: IPEA, 2009. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/123456789/136>. Acesso em: 26 ago. 2019.

GATTI, B. A. Estudos quantitativos em educação. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.30, n.1, p. 11-30, jan./abr. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ep/v30n1/a02v30n1.pdf>. Acesso em: 21 ago. 2018.

GIL, A. L. **Qualidade total nas organizações**: indicadores de qualidade, gestão de qualidade. São Paulo: Atlas, 1992.

GOMES, A. R. **Avaliação de políticas públicas por meio de indicadores de desempenho do PPA 2004-2007**: reflexão da eficiência, eficácia e efetividade do Programa Brasil escolarizado no ano de 2004. Brasília – DF: ULB, 2008, Universidade do Legislativo Brasileiro. (Especialização) em Ciência Política. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/item/id/161032>. Acesso em: 15 jan. 2019.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDADIZATION. **ISO 11620**: Information and documentation – library performance indicators. Genève, 1998. 56p

JANNUZZI, P. M. Indicadores para diagnóstico, monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil. **Revista do Serviço Público Brasília**, v. 56, n. 2, p.137-160, abr./jun. 2005. Disponível em: https://static.fecam.net.br/uploads/28/arquivos/4054_JANUZZI_P_Construcao_Indicadores_Sociais.pdf. Acesso em: 01 ago. 2019.

JANNUZZI, P. M. **Indicadores sociais no Brasil**: conceitos, fonte de dados e aplicações. Campinas: Alínea, 2001.

JANNUZZI, P. M. **Indicadores sociais na formulação e avaliação de políticas públicas**. 2012. Disponível em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/2012.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2019.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1980.

MINAYO, M. C. Z. Construção de indicadores qualitativos para avaliação de mudanças. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 33, n.1, p. 83-91, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbem/v33s1/a09v33s1>. Acesso em: 20 jan. 2019.

PENTEADO FILHO, R. C. *et al.* Aplicação da bibliometria na construção de indicadores sobre a produção científica da EMBRAPA. *In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA E GESTÃO DO CONHECIMENTO*, 3., 2002, São Paulo. **Anais [...]** São Paulo, 2002. Disponível em: https://www.cin.ufpe.br/~ajhol/futuro/references/04%23_EMBRAPA_aplicacao_bibliometria.pdf. Acesso em: 10 nov. 2015.

- RODRIGUEZ; RODRIGUEZ, M. V. **Gestão do conhecimento: reinventando a empresa para uma sociedade baseada em valores intangíveis.** Rio de Janeiro: IBPI Press, 2001.
- ROZADOS, B. F.H. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 60-76, jul./dez. 2005. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2054/2184>. Acesso em: 12 jul. 2019.
- SANTOS, L. A.; CARDOSO, R. L. S. Avaliação de desempenho da ação governamental no Brasil: problemas e perspectivas. **Concurso de ensayos del clad: contol y evaluación del desempeño gubernamental**, 15, Caracas, 2001. Disponível em: <http://siare.clad.org/fulltext/0041201.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2015.
- SANTOS, R. N. M.; KOBASHI, N. Y. Aspectos metodológicos da produção de indicadores em ciência e tecnologia. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 4, 2005, Salvador. **Anais[...]** Salvador: Ufba, 2005. Disponível em: http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/RaimundoNonatoSantos.pdf. Acesso em: 15 ago. 2019.
- TORRES, M. D. F. **Estado, democracia e administração pública no Brasil.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.
- TRZESNIAK, P. Indicadores quantitativos: reflexões que antecedem seu estabelecimento. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 2, out. 1998. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/797/725>. Acesso em: 27 ago. 2019.
- VAN BELLEN, H. M. Indicadores de sustentabilidade: um levantamento dos principais sistemas de avaliação. **Cadernos EBAPEBR** (FGV), v. 2, n. 1, p. 1-14, mar. 2004. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512004000100002. Acesso em: 10 fev. 2019.
- VERGUEIRO, W. C. S.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 6, n. 1, p. 27-40, 2001. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/435>. Acesso em: 21 jan. 2018.
- WHITEHALL, T. Quality in library and information service: a review. **Library Management**, v. 13, n. 5, p. 23-35, 1992.