



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ

CONTEXTUS

REVISTA CONTEMPORÂNEA DE ECONOMIA E GESTÃO

Contextus – Contemporary Journal of Economics and Management

ISSN 1678-2089
ISSNe 2178-9258

www.periodicos.ufc.br/contextus

Estruturação de um modelo de avaliação dos serviços informacionais em uma biblioteca de uma instituição de ensino

Structuring of an evaluation model of informational services in a library of an educational institution

Estructuración de un modelo de evaluación de servicios informativos en una biblioteca de una institución educativa

<https://doi.org/10.19094/contextus.2023.83570>

Cláudia Osvaldina dos Passos Cavalcanti

<https://orcid.org/0000-0002-4073-4514>

Bibliotecária no Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC)

Mestra em Administração pela Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL)

klaupassos05@gmail.com

Ademar Dutra

<https://orcid.org/0000-0001-5289-9482>

Professor da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL) e Pesquisador do Instituto Ânima

Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

ademar.unisul@gmail.com

Sandro Vieira Soares

<https://orcid.org/0000-0001-7076-4936>

Professor da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL) e Pesquisador do Instituto Ânima

Doutor em Controladoria e Contabilidade pela Universidade de São Paulo (USP)

sandrovieirasoes@hotmail.com

Leonardo Ensslin

<https://orcid.org/0000-0001-7963-4679>

Professor da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL) e Pesquisador do Instituto Ânima

Doutor em Engenharia Industrial e Sistemas pela University of Southern California

leonardoensslingmail.com

RESUMO

Este estudo tem como objetivo estruturar um modelo de avaliação dos serviços informacionais realizados pela biblioteca de uma instituição de ensino. Para tanto, foi utilizada a Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão-Construtivista (MCDA-C), obtendo, como principais resultados: (1) a identificação de 41 Elementos Primários de Avaliação (EPAs) e 75 Conceitos, que resultaram em cinco áreas de preocupação; (2) a identificação de cinco indicadores de desempenho dos “Serviços Básicos”, sendo um descritor com desempenho “Comprometedor”, três descritores com desempenho de “Mercado” e um descritor com “Excelência”; e (3) a proposição de ações de melhoria por meio da técnica 5W2H.

Palavras-chave: serviços informacionais; avaliação de desempenho; Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão-Construtivista (MCDA-C); gestão de serviços; biblioteca.

ABSTRACT

This study aimed to structure an evaluation model of the informational services carried out by the library of an educational institution. The Constructivist Multicriteria Decision Support Methodology (MCDA-C) was used. The main results were: (1) the identification of 41 Primary Assessment Elements (EPAs) and 75 Concepts, which resulted in five areas of concern; (2) the identification of five performance indicators for “Basic Services”, which included one descriptor with “Commitment” performance, three descriptors with “Market” performance and one descriptor with “Excellence”; (3) the proposition of improvement actions through the 5W2H technique.

Keywords: informational services; performance evaluation; Multi-Criteria Decision Aiding – Constructivist (MCDA-C); service management; library.

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo estructurar un modelo de evaluación de los servicios de información que realiza la biblioteca de una institución educativa. Se utilizó la Metodología Constructivista de Apoyo a la Decisión Multicriterio (MCDA-C). Los principales resultados fueron: (1) la identificación de 41 Elementos Primarios de Evaluación (EPA) y 75 Conceptos, que resultaron en cinco áreas de preocupación; (2) la identificación de cinco indicadores de desempeño para “Servicios Básicos”, que incluyeron un descriptor con desempeño de “Compromiso”, tres descriptores con desempeño de “Mercado” y un descriptor con “Excelencia”; (3) la propuesta de acciones de mejora a través de la técnica 5W2H.

Palabras clave: servicios informativos; evaluación de desempeño; Metodología Multicriterio de Apoyo à Decisão-Construtivista (MCDA-C); gestión de servicios; biblioteca.

Informações sobre o Artigo

Submetido em 22/02/2023

Versão final em 21/06/2023

Aceito em 26/06/2023

Publicado online em 05/09/2023

Comitê Científico Interinstitucional

Editor-Chefe: Diego de Queiroz Machado

Avaliado pelo sistema *double blind review* (SEER/OJS – versão 3)



OPEN ACCESS

Como citar este artigo:

Cavalcanti, C. O. P., Dutra, A., Soares, S. V., & Ensslin, L. (2023). Estruturação de um modelo de avaliação dos serviços informacionais em uma biblioteca de uma instituição de ensino. *Contextus – Contemporary Journal of Economics and Management*, 21, e83570. <https://doi.org/10.19094/contextus.2023.83570>

1 INTRODUÇÃO

Serviços informacionais são descritos por Duarte et al. (2015) como algo realizado por um profissional capacitado, com objetivo de atender ao usuário e proporcionar uma direção para os recursos informacionais de que ele precisa. Seria ainda, para esses mesmos autores, uma facilitação na obtenção de resultados de uma necessidade informacional. Ou seja, refere-se a atender a alguma demanda, em outras palavras, a buscar satisfazer os interesses informacionais do usuário na temática que ele está estudando.

Para avaliar a qualidade dos serviços informacionais, as bibliotecas tanto as nacionais quanto as internacionais vêm utilizando ferramentas ou conceitos da literatura, como Balanced Scorecard, Benchmarking, 5S, Empreendedorismo e Gestão da Qualidade, Endomarketing, Estudo de usuários, LibQUAL, ServQUAL, Método de Avaliação Contingencial, Momentos da verdade, Objetivos organizacionais, Plan-Do-Check-Act, QFD, Sensemaking, Teoria de Deming, e Teoria de Garvin (Pereira, 2017; Valls & Vergueiro, 2006). Além de usarem esses conceitos, as bibliotecas fazem uso de indicadores de desempenho da qualidade.

De acordo com Paula e Vergueiro (2018), é de suma relevância a preocupação com o nível de qualidade dos serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas, tendo-se assim, a intenção de que esses serviços estejam orientados à finalidade de atender as necessidades dos usuários. Observa-se que grande parte dos usuários de bibliotecas estão atrelados a uma determinada instituição de ensino, como no caso dos institutos federais brasileiros.

Normalmente, em uma instituição de ensino, de modo especial os alunos, estão sempre estudando ou buscando algo novo. Com isso, diversas necessidades informacionais vão surgindo, fazendo com que o aluno dessas instituições busque informações, tanto de forma online quanto presencialmente. Sendo assim, vem à tona a importância da qualidade dos serviços informacionais disponibilizados pelas bibliotecas para os alunos, como os serviços oferecidos pelas bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC).

Nesse contexto, tem-se como problema de pesquisa: Quais aspectos devem ser considerados para a avaliação do desempenho dos serviços informacionais disponibilizados aos alunos, e que deem subsídio à tomada de decisão em uma biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina?

Por se tratar de um problema que pode abranger uma série de variáveis, reforçando a grande importância do papel do decisor (bibliotecário) na oferta das atividades informacionais, tem-se como objetivo: estruturar um modelo de avaliação dos serviços informacionais prestados aos alunos de uma biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, por meio da Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão – Construtivista (MCDA-C).

Assim, este estudo se justifica segundo as dimensões de originalidade, importância e viabilidade (Castro, 2006). Entre as abordagens focadas em qualidade do serviço, uma das mais tradicionais do marketing, duas escalas se destacam: ServQUAL e LibQUAL. As pesquisas que adotam o uso da escala ServQUAL em instituições de ensino superior frequentemente abordam os dados a partir de análise da estatística descritiva, ANOVA e análise fatorial confirmatória (Smania et al., 2022). Já as pesquisas que adotam a escala LibQUAL frequentemente usam estatística descritiva, análise fatorial exploratória, análise fatorial confirmatória, e testes de hipótese não paramétricos (Cavalcanti & Soares, 2023). A originalidade é alcançada pela aplicação de uma abordagem construtivista em um problema real de desempenho da Instituição, ou seja, a avaliação do desempenho dos serviços informacionais oferecidos em uma das bibliotecas do IFSC. Por se tratar de uma situação complexa, envolvendo interesses dos alunos e da equipe que atua na biblioteca, a decisora, não tendo um modelo definido, deseja que seja construído um, de forma personalizada (específica ao contexto), segundo seus valores. A concepção deste modelo permitirá apoiar o processo de avaliação e desenvolvimento da área de serviços oferecidos, em concordância com as preocupações do decisor, de forma a atender aos objetivos institucionais. Destaca-se que uma abordagem construtivista leva em consideração os valores e a percepção do decisor, ou seja do dono do problema, neste caso específico a bibliotecária do campus.

A importância desta pesquisa se dá pela relevância do tema, visto que diversos autores buscam constantemente estudar e melhorar a qualidade dos serviços informacionais oferecidos em suas instituições. Podem ser citados alguns os autores contemporâneos que estudam a temática da qualidade dos serviços em bibliotecas, como Araújo et al. (2017), Paula e Vergueiro (2018), Viapiana et al. (2018), Afthanorhan et al. (2019), Azevedo (2020), Ghaedi et al. (2020), e Silva e Spudeit (2021).

Nesse sentido pode se encontrar uma multiplicidade de pesquisas prévias, apresentando diferentes objetivos. Fora do Brasil, por exemplo, há uma vasta aplicação da escala LibQUAL ou adaptações como as de Afthanorhan et al. (2019) e Ghaedi et al. (2020). No Brasil, há abordagens, como: de Paula e Vergueiro (2018), que fizeram uma apresentação e discussão de uma metodologia baseada em nove indicadores de desempenho, baseada na norma ISO 11620; de Araújo et al. (2017), que compararam a oferta de serviços de seis bibliotecas de instituições de ensino superior; de Azevedo e Dumont (2020), que pesquisaram o papel do bibliotecário frente as necessidades informacionais de estudantes de uma instituição federal de ensino; e de Silva e Spudeit (2021), que pesquisaram as iniciativas de biblioteca para promover a acessibilidade informacional às pessoas cegas.

Enfim, este artigo está organizado em seções, abordando referencial teórico, procedimentos

metodológicos executados durante a pesquisa, e análise e apresentação dos resultados. Neste desenrolar, é descrita a elaboração do modelo de avaliação de desempenho, utilizando a metodologia MCDA-C, e apresentadas as recomendações de melhorias, empregando a ferramenta 5W2H. Por último, são apresentadas as considerações finais e as referências citadas durante a elaboração da pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Empregando termos considerados os mais simples possíveis, Zeithaml et al. (2014) descrevem serviço como ato, processo e atuação disponibilizados ou coproduzidos por uma instituição ou pessoa, para outra instituição ou pessoa. A visão de que a maioria das instituições gostaria de ser líder na área de serviços vem tornando-se amplamente aceita, podendo-se encontrar instituições que ascendem em relação ao seu desempenho por meio de esforços conscientes para aperfeiçoar e coordenar suas funções de marketing, operações e recursos humanos, em uma tentativa de estabelecer posições competitivas mais favoráveis e satisfazer melhor seus clientes (Wirtz et al., 2020).

Desse modo, é preciso que os gestores, em todos os níveis de uma organização, conduzam os serviços na direção adequada; que decidam quais são as prioridades estratégicas adequadas e avaliem as estratégias a serem implementadas na organização (Wirtz et al., 2020). Sendo assim, serviços são ofertados pelos mais diversos perfis de instituições, tais como as bibliotecas das instituições de ensino, tanto particulares como públicas.

Um dos fatores importantes para o crescimento e o desenvolvimento de uma nação é a existência de bibliotecas abastadas e de alta qualidade, de acordo com a demanda dos usuários. Logo, é necessário que os gestores universitários e as autoridades de planejamento estratégico prestem mais atenção à qualidade dos serviços informacionais, e isso deve ocorrer de forma permanente, em todas as instituições (Ghaedi et al., 2020). De acordo com Moutinho e Lustosa (2011), os bibliotecários precisam avaliar as limitações da instituição, e buscar aperfeiçoar as condições dos serviços, resistindo às adversidades descobertas. Nesse sentido, deve se empregar o planejamento como forma de antecipar as necessidades e, portanto, inserir e se adequar.

Ainda, conforme Moutinho e Lustosa (2011), pode haver determinadas discrepâncias entre o que a biblioteca oferece e o que o usuário verdadeiramente necessita. Esse desencontro pode proceder tanto da falha da biblioteca em atender as necessidades de seus usuários, como das expectativas irreais destes. Para isso, existem diversas metodologias, focadas especialmente em abordagens quantitativas para avaliar a qualidade dos serviços informacionais em bibliotecas.

Uma dessas metodologias é apresentada, na literatura internacional, por Afthanorhan et al. (2019) e

Ghaedi et al. (2020), que fizeram uso do instrumento LibQUAL para avaliar a qualidade dos serviços informacionais oferecidos por bibliotecas. O instrumento vem sendo aplicado principalmente em bibliotecas universitárias dos Estados Unidos, para mensurar a qualidade dos serviços informacionais, conforme são percebidos pelos usuários das bibliotecas.

O LibQUAL, aplicado e aprimorado no decorrer do tempo, consiste em uma versão atual com 22 itens (questões fechadas e abertas) combinados em três dimensões: (1) afeto do serviço, que versa sobre como a equipe da biblioteca atende seus usuários (amabilidade, cuidado, presteza e conhecimento para responder às perguntas); (2) controle da informação, que aborda as questões de atualização e acesso na localização da informação (materiais e equipamentos modernos); e (3) biblioteca como lugar, que trata do quão bem o ambiente de biblioteca acolhe as necessidades dos usuários que buscam um lugar para pesquisa (Morales et al., 2011).

A pesquisa realizada por Paula e Vergueiro (2018), na literatura sobre indicadores de desempenho utilizados para serviços de bibliotecas, elegeu os indicadores a serem aplicados, após a apreciação da terceira edição da norma BS ISO 11620 Information and documentation – Library performance indicators, norma com indicadores de desempenho aplicáveis a todos os tipos de bibliotecas, publicada em 2014, e da segunda edição das Diretrizes da International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) intitulada, originalmente em inglês como *Measuring quality: performance measurement in libraries*, publicada em 2007, e traduzida neste artigo, de forma livre, como “Medindo a qualidade: avaliação de desempenho em bibliotecas”. Viapiana et al. (2018) escolheram os indicadores para avaliação dos serviços informacionais orientados pela ISO 11620, de 2014, não citando o uso das diretrizes da IFLA.

A organização dos indicadores de desempenho na ISO 11620:2014 está reunida em quatro grandes áreas: (1) Recursos, acesso e infraestrutura - proporcionando indicadores que medem a adequação e a disponibilidade de recursos e serviços das bibliotecas, tendo como exemplo as questões de pessoal, coleções e espaços para usuários; (2) Uso - este aspecto exhibe indicadores que medem a quantidade de utilização de recursos e serviços, citando como exemplo empréstimos, downloads e uso das instalações; (3) Eficiência - esta perspectiva disponibiliza indicadores que medem recursos e serviços por eficiência, como, no exemplo, custo por empréstimo, tempo para adquirir ou processar documentos, e a produtividade dos empregados; e (4) Potenciais e desenvolvimento - esta área fornece indicadores para medir a biblioteca e sua capacidade de alcançar recursos e financiamento para o desenvolvimento em áreas de serviços, tal como, por exemplo, porcentagem de funcionários da biblioteca que presta serviço via formato eletrônico e possui treinamento formal (International Standardization, 2014; Pimenta & Coelho, 2016). Os indicadores, portanto, podem ser adaptados aos diversos perfis institucionais.

Embora a literatura apresente diversos tipos de indicadores, ressalta-se que os melhores indicadores devem ter origem no contexto investigado, considerando a percepção do gestor da área, já que cada contexto tem características próprias, evidenciando um grau de personalização. O uso de indicadores personalizados para avaliação de desempenho dos serviços é imprescindível em bibliotecas, e uma ferramenta que pode ajudar a tornar o gestor um agente de mudanças é a Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão-Construtivista (MCDA-C). Após uma pesquisa bibliográfica no buscador Google Acadêmico, utilizando termos em português “biblioteca”, “MCDA-C”, “serviços” e “qualidade”, e outra pesquisa com os termos em inglês “library”, “MCDA-C” “services” e “quality”, foi localizada somente uma publicação, de Silveira et al. (2019), que citava MCDA-C e serviços de bibliotecas. Neste artigo localizado, usava-se o MCDA-C na gestão da inovação em bibliotecas, sendo os serviços uma pequena parte da abrangência do estudo (Silveira et al., 2019). Acredita-se, que o número quase nulo de publicações nesse sentido, se deve à qualidade de os serviços estar, predominantemente, vinculada à percepção do usuário que o recebe.

No paradigma construtivista, que fundamenta a MCDA-C, o objetivo da construção de modelo de avaliação está na geração de conhecimento ao(s) decisor(e)s. Para tanto, deve-se desenvolver modelos de avaliação que sirvam como meios para basear as decisões do(s) decisor(e)s, na forma que ele(s) conside(rem) mais adequada, segundo seu(s) sistema(s) de valores. Tais modelos de avaliação devem ter conceitos rigorosos, serem bem formalizados, apresentarem procedimentos de cálculos precisos e resultados axiomáticos sólidos (Roy, 1993). Os modelos e o processo de modelagem, segundo o paradigma construtivista, podem gerar conhecimento aos decisores, em particular, da seguinte forma, conforme Roy (1993): (i) separando conclusões robustas de conclusões frágeis; (ii) dissipando mal-entendidos que possam ocorrer na comunicação entre o(s) decisor(es); e (iii) enfatizando, uma vez entendidos, resultados onde não haja controvérsia.

Os modelos tradicionais de avaliação da qualidade dos serviços em geral, como o ServQUAL e ServPERF (Parasuraman et al., 1988; Cronin e Taylor, 1992) e o modelo mais usado de avaliação da qualidade de serviços de bibliotecas, o LibQUAL (Cook e Thompson, 2000), abordam a qualidade dos serviços conforme a percepção dos usuários. As análises estatísticas tradicionalmente utilizadas com esses modelos são as análises fatoriais e modelagem de equações estruturais, em consonância às práticas usuais de pesquisa de marketing (Smania et al., 2022; Cavalcanti & Soares, 2023). A abordagem multicritério construtivista constitui, assim, uma abordagem única ao focar na visão do gestor.

Com isso, a Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão-Construtivista, selecionada para esta pesquisa, e os indicadores de desempenho resultantes da aplicação do

método, neste artigo, estão descritos nas seções de procedimentos metodológicos e análise e apresentação dos dados, consecutivamente.

3 METODOLOGIA

A metodologia de pesquisa utilizada no presente trabalho observa duas partes. Na primeira parte, é dissertado o enquadramento metodológico da pesquisa; e, na segunda parte, descreve-se a ferramenta de intervenção escolhida para a construção do modelo de avaliação dos serviços informacionais oferecidos para os alunos pela biblioteca do IFSC do Câmpus Araranguá, qual seja a Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão Construtivista (MCDA-C).

3.1 Enquadramento metodológico da pesquisa

Com relação à natureza do objetivo, esta pesquisa é classificada como exploratória, por promover a avaliação e a geração de conhecimento na decisora, a bibliotecária. Busca-se desenvolver o conhecimento sobre o assunto e, com isso, organizar um conjunto de aspectos, no formato de indicadores de desempenho, que permita a “Avaliação dos serviços informacionais oferecidos para os alunos pela biblioteca do IFSC – Câmpus Araranguá”, por meio da percepção e dos valores propostos pelo decisor, no caso, a bibliotecária (Creswell, 2014; Marconi & Lakatos, 2010; Richardson, 2010; Yin, 2010).

Quanto à natureza, considera-se este estudo como uma pesquisa aplicada, na forma de estudo de caso, com objetivo de solucionar um problema real, ou seja, a construção de um modelo de avaliação dos serviços informacionais em uma biblioteca do Instituto Federal de Santa Catarina. No que se refere à abordagem do problema, esta pesquisa é qualitativa. Com relação à abordagem qualitativa, ela é encontrada nas etapas de estruturação e recomendações da metodologia MCDA-C. O fundamento construtivista, seguido nesta pesquisa, leva em consideração as opiniões e preferências do Decisor, no caso, a bibliotecária. No que diz respeito à coleta de dados, esta abrangeu dados primários e secundários.

Os dados primários foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas, nos termos do protocolo da Metodologia MCDA-C, pela qual buscou-se verificar as preocupações do decisor para a estruturação do modelo. Nos termos das etapas/atividades inerentes à Metodologia MCDA-C, o decisor foi estimulado a explicitar suas percepções, com o auxílio do facilitador. Assim, como roteiro, foram seguidas as etapas da Metodologia MCDA-C, apresentadas na seção 4, sendo que cada entrevista semiestruturada demandou em torno de duas horas, ou seja, considerando que foram realizadas cinco atividades, nos termos do protocolo da Metodologia, a duração do total de entrevistas envolveu em torno de 10 horas.

Os dados secundários incidiram na análise dos relatórios gerados no sistema Sophia, software de gerenciamento do acervo das bibliotecas do IFSC, onde

encontram-se os dados quantitativos e qualitativos do acervo e dos usuários (Creswell, 2014; Marconi & Lakatos, 2010; Richardson, 2010; Yin, 2010).

3.2 Instrumento de intervenção para a construção do modelo multicritério construtivista

Em concordância com Ensslin et al. (2010), a concretização da metodologia MCDA-C, como instrumento científico de gestão, ocorreu a partir da década de 1980. As bases científicas da MCDA-C aparecem com as publicações das pesquisas de Roy (1993) e Landry (1995) ao deliberarem os limites da objetividade para os métodos de apoio à decisão; nos estudos de Skinner (1986) e Keeney (1992), ao adotarem que as características (objetivos/critérios) são particulares para cada contexto, a partir das percepções do gestor/decisor; e, além desses com o trabalho de Bana e Costa (1993) ao especificar as convicções da MCDA (Ensslin et al., 2010).

A distinção entre a metodologia MCDA-C e as metodologias MCDA tradicionais reside, sobretudo, no fato de as MCDAs tradicionais restringirem o apoio à decisão em duas fases: de formulação, e de avaliação para selecionar, conforme um grupo definido de objetivos (com pouca ou nenhuma participação do decisor), em que, dentre as possibilidades estabelecidas previamente, é a melhor (solução ótima) (Ensslin et al., 2010). De acordo ainda com Ensslin et al. (2010), a lógica de pesquisa da MCDA tradicional é racionalista, enquanto a MCDA-C emprega uma lógica construtivista, levando em consideração a percepção e os valores do decisor.

A metodologia MCDA-C é desenvolvida em três fases principais, conforme evidenciadas na Figura 1: (i) Fase de Estruturação; (ii) Fase de Avaliação; e (iii) Fase de Elaboração de Recomendações.

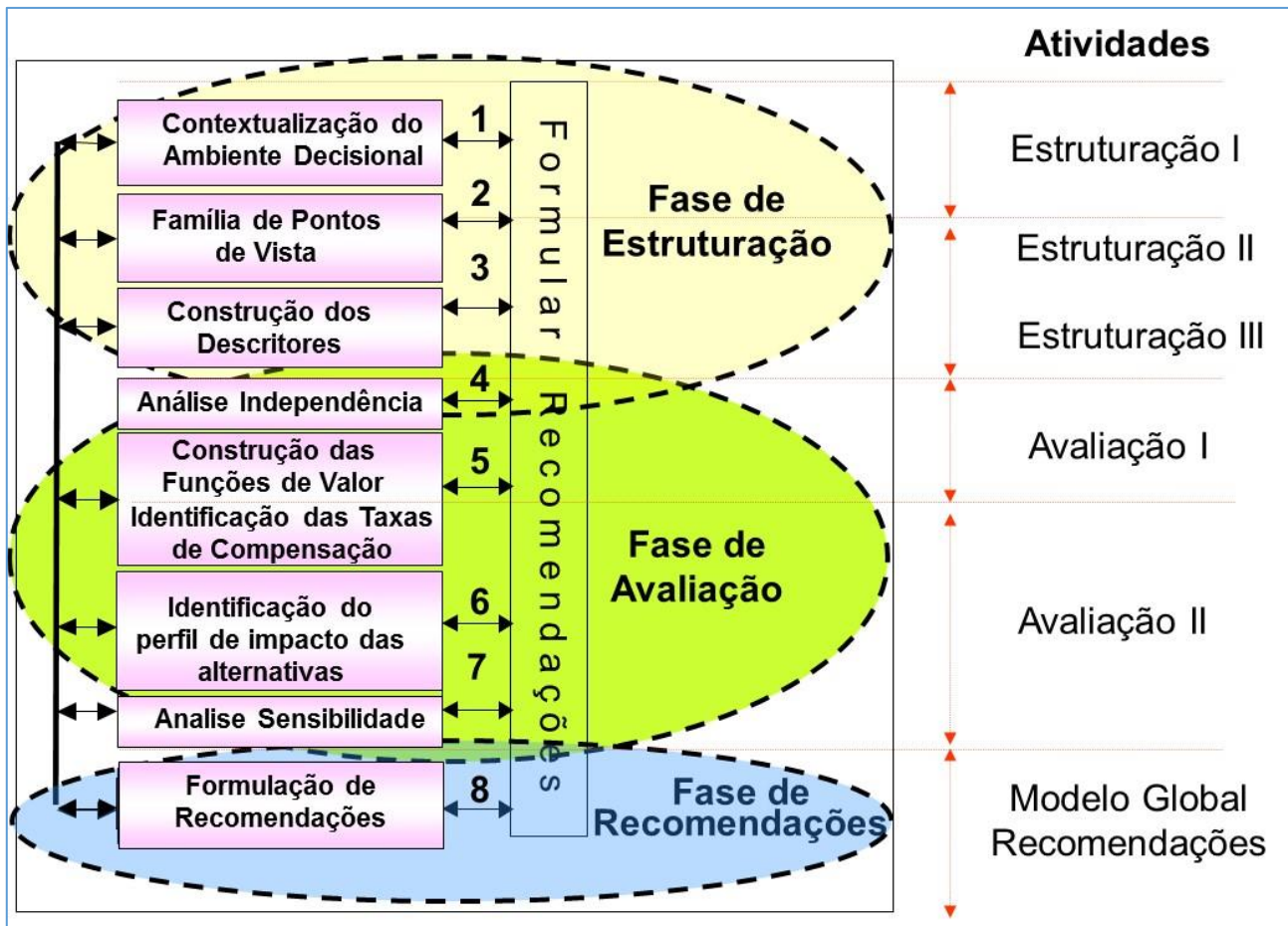


Figura 1. Fases da metodologia MCDA-C.
Fonte: Adaptado de Ensslin et al. (2001).

A fase de estruturação, fundamentalmente, propõe organizar, desenvolver e expandir o conhecimento do decisor a respeito do contexto decisional. Para que isso ocorra, alguns passos precisam ser dados visando conseguir este objetivo (Ensslin et al., 2000; Ensslin et al., 2001; Bortoluzzi et al., 2011; Ensslin et al., 2020a; Ensslin et al., 2020b; Caldato et al., 2021). No primeiro passo desta fase são concretizadas as atividades de descrição do ambiente (problema que será tratado), delimitação dos

atores (stakeholders) envolvidos no processo decisório, concepção de um rótulo para o problema e organização de um sumário que contempla um breve resumo do contexto decisional (Ensslin et al., 2001, Bortoluzzi et al., 2011; Dutra et al., 2015).

O segundo passo da fase da estruturação compreende as atividades de identificação dos Elementos Primários de Avaliação (EPAs), a construção dos Conceitos (polo presente e polo oposto) para os EPAs, a construção

da Família de Pontos de Vistas (FPV) e a validação dos EPAs como suficientes e necessários (Cardoso et al., 2016).

O terceiro e último passo da fase de estruturação refere-se à construção dos Mapas Cognitivos, com a identificação dos Clusters e Sub-clusters (se houverem); a disposição da árvore de valor, com os respectivos Pontos de Vista Elementares (PVEs), que são o desmembramento dos PVFs até a identificação de um Ponto de Vista inferior, que possa ser passível de mensuração ordinal (Ensslin et al., 2000; Ensslin et al., 2001); a constituição dos Descritores, com a distinção dos níveis de referência (escala ordinal), o perfil de desempenho (status quo) e a imputação dos estágios de desempenho, designados como Excelente, Competitivo (de mercado ou esperado) e Comprometedor (Ensslin et al., 2000; Ensslin et al., 2001; Bortoluzzi et al., 2011; Zamcopé et al., 2012; Dutra et al., 2015).

Na fase de avaliação, objetiva-se explicar o modelo qualitativo construído na fase de estruturação, em um modelo matemático, onde se pode verificar o desempenho quantitativo do contexto individual (em cada aspecto do modelo) ou globalmente (avaliação global do desempenho do contexto) (Ensslin et al., 2000; Bortoluzzi et al., 2011; Dutra et al., 2015; Cardoso et al., 2016). Ressalta-se que esta fase não foi desenvolvida neste trabalho, considerando que a bibliotecária escolheu focar no desenvolvimento de conhecimento em relação aos serviços ofertados pela biblioteca. Assim, a abordagem quantitativa não foi aplicada na presente pesquisa.

Na fase de recomendação, busca-se propor ações que o decisor poderá colocar em prática para melhorar o desempenho do contexto estudado, com enfoque na melhoria do desempenho dos descritores considerados no modelo (Ensslin et al., 2001; Bortoluzzi et al., 2011; Azevedo et al., 2013; Rolim-Ensslin et al., 2014; Lacerda et al., 2014; Dutra et al., 2015; Cardoso et al., 2016).

O conhecimento gerado permite ao decisor entender, gráfica e numericamente, para cada indicador de desempenho, se a atuação está excelente, competitiva ou comprometedor. Essa informação adicional do decisor proporcionará subsídio para que ele defina qual ação, ou estratégia, apresenta-se como a mais apropriada (Ensslin et al., 2001; Cardoso et al., 2016).

Destaca-se, que o modelo construído e apresentado, a partir da próxima seção, fundamentado na Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão Construtivista (MCDA-C), tem como foco as fases de estruturação e recomendação, apresentadas na Figura 1. Evidencia-se que, na fase de recomendação, foi empregada a metodologia 5W2H, método criado pela indústria automobilística japonesa no decorrer de estudos sobre qualidade. Atualmente, ele é considerado uma ferramenta administrativa e da qualidade, que pode ser aplicada em várias áreas de negócio e em diferentes contextos, dentro de uma organização (Napoleão, 2018). Este método pode, ainda, ser utilizado para elaboração de planos de ação com foco na melhoria

de serviços. 5W2H é uma sigla, derivada das letras iniciais de sete perguntas: What? (o quê?), Why? (por quê?), Where? (onde?), When? (quando?), Who? (quem?), How? (como?) e How Much? (quanto custa?) (Silva, 2019).

4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Nesta seção, apresenta-se a construção do modelo de avaliação de desempenho multicritério construtivista para os serviços informacionais, disponibilizados pela biblioteca do IFSC, Câmpus Araranguá. A seção está estruturada da seguinte forma: (a) contextualização da instituição estudada; (b) elaboração do modelo de avaliação, com apresentação dos atores envolvidos no processo, descrição dos Elementos Primários de Avaliação (EPAs), definição das Famílias de Pontos de Vista Fundamentais (FPVF), construção do mapa cognitivo do Ponto de Vista Elementar (PVE) “1.1.1 Serviços básicos”, constituição da Estrutura Hierárquica de Valor (EHV) e descritores do PVE “1.1.1 Serviços básicos”; e (c) Recomendações de melhorias, utilizando os 5W2H.

4.1 Contextualização

A biblioteca do Câmpus Araranguá do IFSC foi criada juntamente com o Câmpus, em 20 de março de 2008. Atualmente, o Câmpus recebe cerca de 900 alunos em cursos de qualificação profissional (FIC), 3 cursos técnicos integrados, 5 cursos técnicos subsequentes, 4 especializações, 1 licenciatura, 1 superior de tecnologia e 1 educação de jovens e adultos integrada ao ensino técnico (Projeja). (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, 2023). Na biblioteca, onde atuam 4 servidores, encontra-se um acervo de mais de 4 mil títulos e 9 mil exemplares em diversos suportes, em uma área física de 152,88m². Nela, adota-se um sistema informatizado de gerenciamento de acervo, por meio do software Sophia, e utilizando acesso à internet para consulta, renovação ou reserva online do acervo.

A finalidade das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, segundo o regulamento respectivo, é “Oferecer acesso informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão do IF-SC, desenvolvendo serviços e produtos que possibilitem satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários.” (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, 2011).

Dentre os serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas estão: Serviço de empréstimo domiciliar; Renovação de empréstimo; Reserva de materiais; Serviço de consulta local e on-line ao acervo; Acesso à Internet para pesquisa acadêmica; Levantamento bibliográfico; Serviço de referência; Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos; Visitas orientadas; Lista de novas aquisições; Elaboração de fichas catalográficas institucionais e Capacitação de usuário (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, 2011). Com isso, observa-se que há preocupação com o desempenho dos serviços informacionais, frente ao público-alvo (alunos).

Para que os propósitos das bibliotecas sejam atingidos, verifica-se cuidado especial em avaliar se há necessidade de mudanças ou melhorias nos serviços informacionais realizados. Nesse sentido, foi desenvolvida esta pesquisa para avaliar o desempenho dos serviços informacionais disponibilizados aos alunos, e que subsidiem a tomada de decisão nas bibliotecas do IFSC, aplicando-se a Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão – Construtivista (MCDA-C) junto ao decisor da biblioteca do Câmpus Araranguá, do IFSC. A biblioteca desse câmpus segue os mesmos preceitos das outras bibliotecas da instituição.

Com o desenvolvimento deste trabalho, permite-se: identificar, organizar, estabelecer níveis de referência julgados como relevantes pelo decisor. O modelo gerado permite visualizar o perfil da situação atual, evidenciando seus pontos fortes e fracos e ter um processo para identificar oportunidades de melhoria. Por último, resta informar que a viabilidade da pesquisa se deu primeiro pelo interesse da bibliotecária, que atua na instituição, em construir um modelo personalizado que propicie embasamento para a tomada de decisão; depois, por um dos autores fazer parte da instituição.

4.2 Elaboração do modelo de avaliação de desempenho utilizando a metodologia MCDA-C

O modelo de avaliação de desempenho dos serviços informacionais, ofertados pela biblioteca do IFSC do câmpus Araranguá, foi construído conforme a percepção da bibliotecária do câmpus (decisor), baseando-se nas informações adquiridas em diferentes entrevistas. Conforme falas da decisora, nessas entrevistas, se buscou produzir informações referentes aos aspectos que se considerou importantes e que causam impacto no desempenho dos serviços informacionais ofertados.

A escolha da bibliotecária do câmpus como decisora neste processo deve-se ao fato de ela ser a responsável

pela organização dos serviços informacionais nessa biblioteca, sendo, assim, a pessoa com as competências necessárias para tomar as decisões a respeito dos serviços informacionais ofertados pelo Câmpus. Desse modo, partindo do foco principal do trabalho, apontado pelo decisor, definiu-se o rótulo que melhor identificasse o modelo: “Avaliação dos serviços informacionais oferecidos aos alunos pela biblioteca do IFSC – Câmpus Araranguá”. Do mesmo modo, foram identificados os atores envolvidos no processo decisório do contexto da pesquisa, conforme expõe-se na Tabela 1.

Tabela 1

Atores envolvidos no processo decisório.

Stakeholders	Decisor	Bibliotecária do câmpus
	Intervenientes	Servidores da biblioteca Superiores hierárquicos
	Facilitador	Autores do trabalho
	Agidos	Alunos

Fonte: Elaborada pelos autores.

Assim, definidos o rótulo e os atores envolvidos, foram identificados os Elementos Primários de Avaliação (EPAs), que são qualidades ou características que o decisor considera importantes e/ou que impactam seus valores e preferências a respeito do contexto (Ensslin et al., 2013; Ensslin et al., 2010). A partir da identificação dos EPAs, foram construídos os conceitos que orientam a direção de preferência, pertinente ao EPA e que é seguido por seu oposto psicológico (mínimo admissível do objetivo subjacente), representado por reticências (...) que devem ser lidas como “ao invés de” (Cardoso et al., 2017). Contudo, observa-se que um EPA pode se desdobrar em mais de um conceito (Ensslin et al., 2013; Ensslin et al., 2010). Nessa etapa do processo da pesquisa, ao todo, foram contados 41 EPAs, a partir dos quais foram construídos 75 conceitos. Desses 75 conceitos, um recorte foi selecionado e apresentado na Tabela 2.

Tabela 2

EPAs selecionados com conceitos construídos

Nº	EPA	Conceito
9.1	Atendimento em todos os níveis de ensino	Atender de forma personalizada cada nível de ensino... Evitar atendimentos padronizados para todos os níveis de ensino.
16	Dificuldade de localizar informação	Orientar os alunos em localizar informação... Ter dificuldades em orientar os alunos a localizarem informação.
21.3	Desempenho estudantil	Disponibilizar recursos para um melhor desempenho do estudante... Disponibilizar livros impressos desatualizados.
29	Empréstimo domiciliar	Realizar empréstimo domiciliar... Restringir o número de exemplares para empréstimo.
30	Renovação de empréstimo	Realizar renovação de empréstimo... Inviabilizar a renovação dos empréstimos
31	Reserva de materiais	Realizar reserva de materiais... Reservar material, mas não informar sobre a disponibilidade do material quando devolvido.
32	Serviço de referência	Desempenhar a prática do serviço de referência... Não saber investigar a real necessidade do usuário com as perguntas de referência.
34	Visitas orientadas	Atuar em visitas orientadas... Estar despreparado para realizar as visitas orientadas.
35	Ferramentas disponibilizadas pela biblioteca (individual)	Orientar sobre o uso das ferramentas disponibilizadas pela biblioteca, como o <i>software</i> Sophia... Desconhecer o uso das ferramentas disponibilizadas pela biblioteca.
40.1	Fontes de informação na internet	Promover capacitações sobre fontes de informação na internet... Não promover capacitações sobre fontes de informação na internet.

Fonte: Elaborada pelos autores.

Depois de construídos os 75 conceitos, as informações geradas foram ponderadas e organizadas por áreas de preocupação escolhidas pelo decisor, sendo, então, dada origem aos candidatos a Pontos de Vista Fundamentais (PVFs). Os conceitos foram divididos em cinco áreas de preocupação, denominadas da seguinte

forma: PVFs: “1. Atendimento aos alunos”; “2. Níveis de ensino”; “3. Planejamento dos serviços”; “4. Recursos financeiros”; e “5. Equipe da biblioteca”. Para entendimento do contexto analisado, os PVFs foram organizados em uma estrutura chamada de Família de Pontos de Vista, conforme se apresenta na Figura 2.

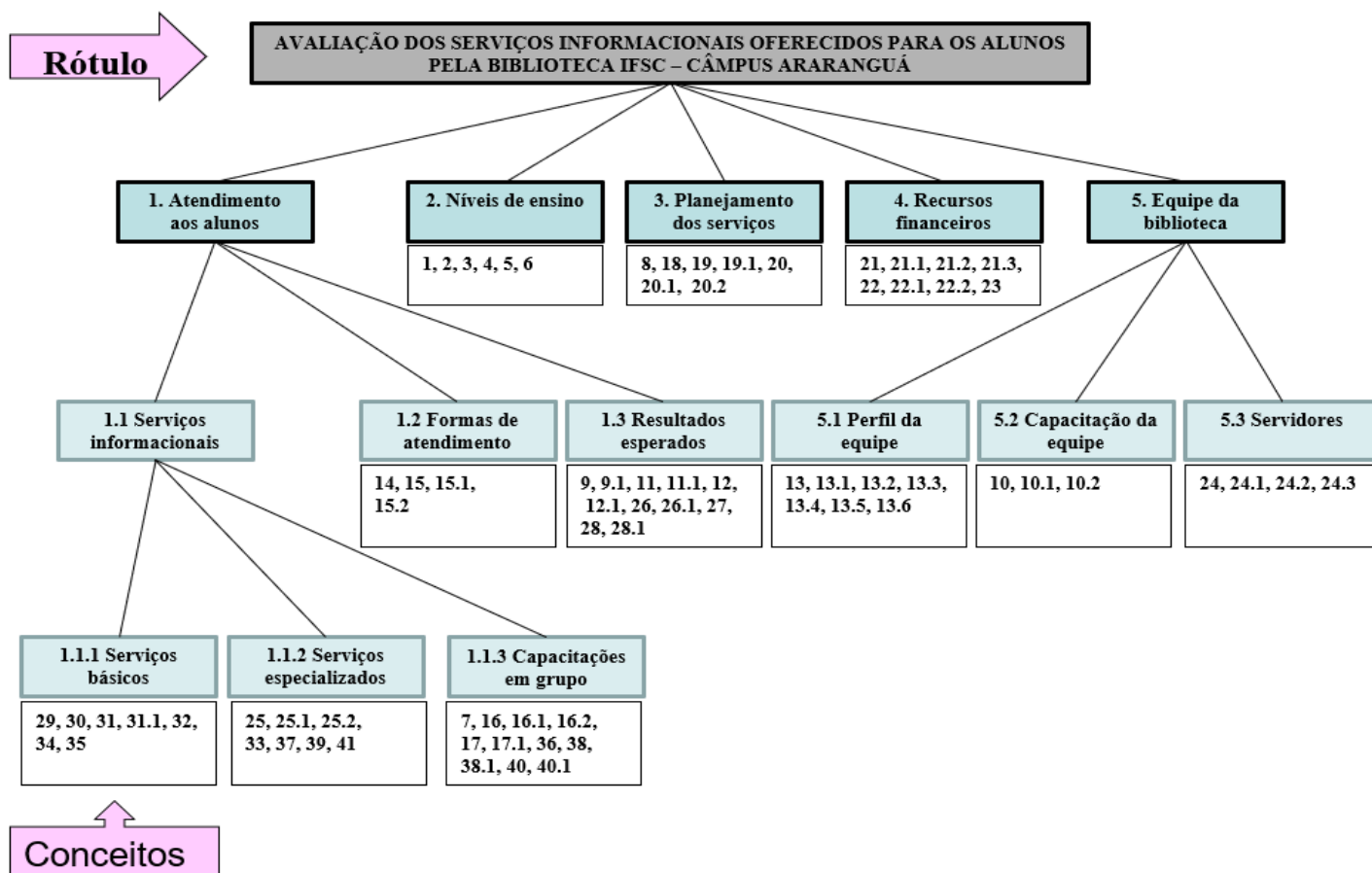


Figura 2. Família de Pontos de Vista Fundamentais (FPVF).
Fonte: Elaborada pelos autores.

É possível visualizar, na Figura 2, que, conforme as preocupações apresentadas pelo decisor, foram identificados os cinco PVFs. Abaixo de cada um deles estão relacionados os conceitos que exibem a mesma preocupação estratégica para o decisor. Na mesma figura visualiza-se o desmembramento em Pontos de Vista Elementares (PVEs) do PVF “1 Atendimento aos alunos”. Na sequência, foi construído o Mapa Cognitivo do PVE “1.1.1 Serviços básicos” (Figura 3). Com a elaboração do Mapa Cognitivo busca-se estruturar e expandir o conhecimento do decisor, através de relações meios e fins.

Para essa construção, os conceitos do PVE “1.1.1 Serviços básicos” foram organizados em forma de mapa, conforme visualiza-se na Figura 3, sendo que, na parte de

baixo do mapa, encontram-se os conceitos meios (operacionais) e, na parte de cima, estão os conceitos fins, considerados estratégicos. Sobre cada conceito foi realizada a análise de causa e efeito e, na medida em que se ampliava o entendimento sobre o problema, os conceitos eram modificados, sendo, em alguns momentos, necessária a construção de novos conceitos. Os novos conceitos estão destacados no mapa, com a cor azul e sem a numeração referente aos EPAs. Com base na organização dos conceitos, no mapa, foram estabelecidos os clusters, sendo relacionada, cada um, uma designação que concebe o foco de interesse do decisor. (Ensslin et al., 2013; Ensslin et al., 2010).

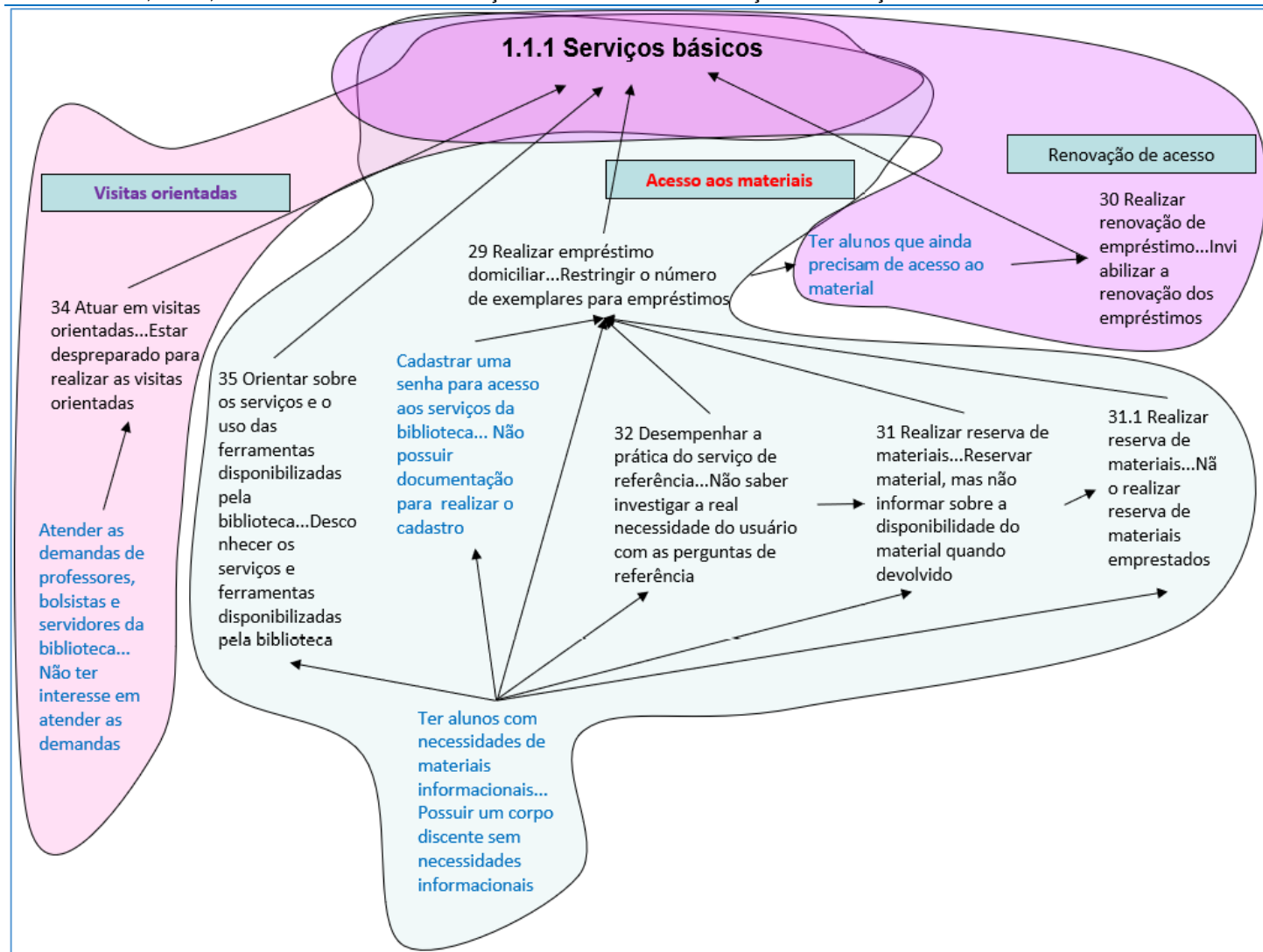


Figura 3. Mapa Cognitivo – PVE 1.1.1 Serviços básicos

Fonte: Elaborada pelos autores.

Constata-se, na Figura 3, que o mapa do PVE “1.1.1 Serviços básicos” exibe três clusters: o primeiro, que representa o serviço de “visitas orientadas”, é oferecido quando o aluno entra na instituição, constituindo uma forma de ele conhecer o espaço e os serviços básicos da biblioteca. O segundo cluster apresenta o “acesso aos materiais”, tratando do acesso à senha e ao empréstimo de materiais, e de como dar continuidade ao serviço de empréstimo. O último cluster relacionado é a “renovação de acesso”, que trata sobre o conhecimento dos alunos em renovar o empréstimo dos materiais. O processo de criação do mapa cognitivo trouxe a possibilidade de o decisor obter informações relevantes para o desenvolvendo do conceito conforme seus interesses e apontou os meios para alcançar o fim desejado. A expansão do PVE “1.1.1 Serviços básicos”, por meio deste procedimento, permitiu agregar conceitos do mapa cognitivo, dando origem, assim, à Estrutura Hierárquica de Valor (EHV) (Ensslin et al., 2013). A Figura 4 exibe a EHV para o PVE “1.1.1 Serviços básicos”.

A Estrutura Hierárquica de Valor, exibida na Figura 4, mostra os Pontos de Vista Elementares (PVEs), criados a partir do mapa cognitivo. Abaixo do PVE “1.1.1 Serviços

básicos”, pode ser observada a identificação de Pontos de Vista passíveis de mensuração. Para cada um destes PVEs foram construídas escalas, denominadas, na metodologia MCDA, como descritores, os quais permitem a avaliação do desempenho das características de cada PVE, que operacionalizam os objetivos apresentados no mapa cognitivo (Cardoso et al., 2017; Rolim-Ensslin et al., 2015).

Na escala apresentada na Figura 4, são expostos os níveis de referência “Bom” e “Neutro”, que permitem a comparação de desempenho entre os descritores (Ensslin et al., 2000), sendo que o desempenho apresentado em um dos pontos da escala acima do nível de referência “Bom” será considerado de excelência; os que se apresentarem abaixo do nível de referência “Neutro” será considerado desempenho comprometedor; e os que se apresentarem entre os dois níveis de referência serão considerados como desempenho de competitivo (de mercado ou esperado) (Cardoso et al., 2017, Ensslin et al., 2001). Tendo como base os níveis de referência definidos, pode-se descrever o perfil do desempenho dos serviços básicos descritos na pesquisa e que são oferecidos pela biblioteca do câmpus Araranguá, conforme ilustrado na Figura 4.

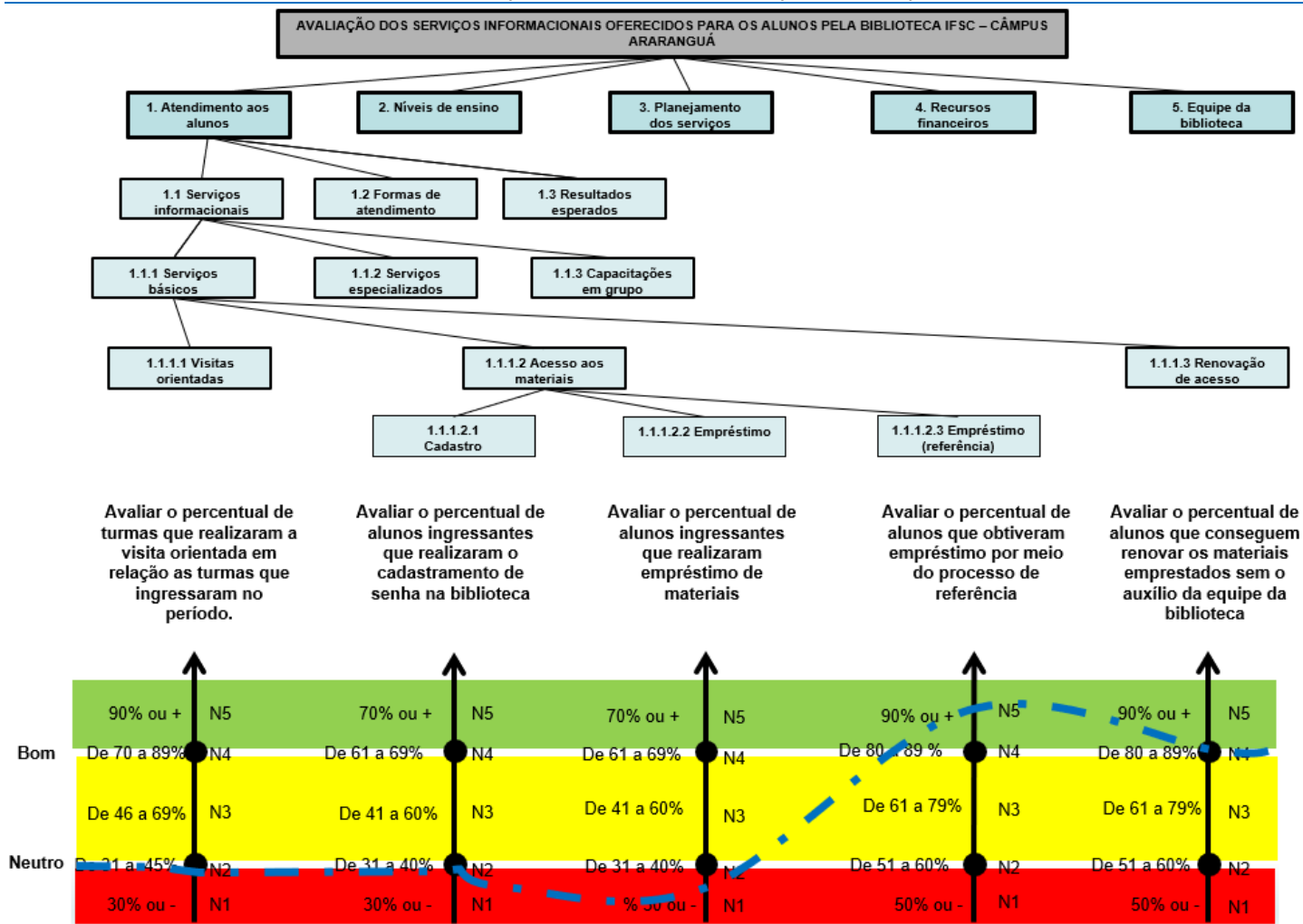


Figura 4. Estrutura Hierárquica de Valor (EHV) e descritores do PVE 1.1.1 Serviços básicos
Fonte: Elaborada pelos autores.

Observando a Figura 4, é possível perceber que, para o descritor PVE “1.1.1 Serviços básicos”, foram construídos cinco níveis, que permitiram avaliar as preocupações do decisor relacionadas a este descritor (escala ordinal de mensuração). Na linha azul tracejada, demonstra-se o perfil de desempenho (status quo), sinalizando que: três descritores possuem desempenho de mercado; um possui desempenho de excelência; e um descritor apresenta desempenho comprometedor. O êxito de um serviço somente será obtido se a realidade for conhecida e, para isso, os indicadores têm papel fundamental nos processos de avaliação de desempenho.

Assim, passa-se a descrever como foram realizados os cálculos do nível de desempenho (status quo) dos indicadores evidenciados na Figura 4.

Para mensurar o nível do primeiro descritor, “1.1.1.1 Visitas Orientadas”, foi calculado o percentual com base nas turmas ingressantes no semestre 2019.1, escolhido por ter sido o último semestre com atendimento integralmente presencial pré-pandêmico. Sendo assim, houve a entrada de nove turmas, e quatro (44,44%) delas realizaram a visita orientada, ficando esse indicador no nível neutro.

Com o objetivo de verificar o segundo descritor, “1.1.1.2.1 Cadastro”, foi gerado um relatório no software Sophia sobre o número de matrículas com cadastro no sistema no ano de 2019 (752), e foi solicitado à

coordenação do Sistema de Bibliotecas do IFSC (SIBI/IFSC) o relatório do quantitativo desses alunos que possuíam senha. O relatório resultou em dados de que 32,44% (244) dos alunos matriculados criaram senha para usa dos serviços de empréstimo da biblioteca, ficando esse indicador também no nível neutro.

Com a finalidade de averiguar os dados do terceiro descritor, “1.1.1.2.2 Empréstimo”, foi utilizado o número de matrículas de 2019 (752) disponível no Sophia, e foi gerado relatório de empréstimos desses ingressantes em 2019. Com os resultados gerados por meio do software, verificou-se que o percentual de alunos ingressantes que realizaram empréstimo foi de 27,92% (210), permanecendo, dessa forma, esse indicador no nível comprometedor.

Para o quarto descritor, “1.1.1.2.3 Empréstimo (referência)”, a mensuração foi feita com base na experiência pessoal do decisor e na literatura sobre o processo de referência. O termo “processo de referência” é empregado para denominar a atividade que envolve a pessoa que está realizando a consulta e a execução do serviço de referência prestado a ela. O serviço de referência é a assistência que é ofertada ao usuário que precisa de informação (Grogan, 1995). Ainda de acordo com Grogan (1995), o processo normal de referência possui oito passos a serem definidos: O problema; A necessidade de informação; A questão inicial; A questão negociada; A

estratégia de busca; O processo de busca; A resposta; A solução. Neste caso, com base na literatura e no conhecimento pessoal do decisor, esse indicador ficou no nível de excelência, com 95%.

No caso do quinto e último descritor, “1.1.1.3 Renovação de acesso”, foi gerado o relatório de renovações de empréstimos do ano de 2019, e o resultado mostrou que, das 7.633 renovações realizadas no período, 6.388 (83,69%) foram realizadas pelo próprio aluno, usando o acesso do Sophia na internet, e somente 1.245 (16,31%) foram realizadas pela equipe na biblioteca, presencialmente. Ou seja, o indicador ficou, também, no nível de excelência, com 83,69%.

Em uma visão geral sobre o desempenho, um indicador teve desempenho de excelência: “1.1.1.2.3 Empréstimo (referência)”, com o percentual de alunos que obtiveram empréstimo por meio do processo de referência. Três indicadores permaneceram no nível competitivo: (1) “1.1.1.1 Visitas Orientadas”, com o percentual de turmas que realizaram a visita orientada em relação às turmas que ingressaram no período; (2) “1.1.1.2.1 Cadastro”, com o percentual de alunos ingressantes que realizaram o cadastro de senha na biblioteca; (3) “1.1.1.3 Renovação de acesso”, com o percentual de alunos que conseguiram renovar o empréstimo dos materiais sem o auxílio da equipe da biblioteca. E um indicador apresentou desempenho comprometedor: “1.1.1.2.2 Empréstimo”, com o percentual de alunos ingressantes que realizaram empréstimo de materiais.

A maioria dos descritores (empréstimo, renovação, visitas orientadas) que se constituíram como resultantes desta pesquisa foram encontrados, também, como

indicadores de qualidade em bibliotecas, calculados não com base nos alunos, mas, sim, com base no número de acervo, na literatura, conforme estudos de Paula e Vergueiro (2018), Viapiana et al. (2018) e Pimenta (2016). Já os indicadores que se apoiavam no cadastro de senha e número de empréstimos realizados após passar pelo processo de referência, não foram localizados na literatura.

Entende-se que esse resultado advém da característica construtivista da metodologia MCDA-C, que analisa que o modelo proposto é personalizado ao contexto da aplicação (Cardoso et al., 2017). Desse modo, as particularidades e os atributos da biblioteca do IFSC - câmpus Araranguá e a percepção da bibliotecária foram respeitadas na construção dos indicadores na fase de estruturação do modelo.

4.3 Recomendações de melhorias utilizando o 5W2H

Na fase de recomendações, o descritor que apresentou desempenho no nível comprometedor foi considerado, e ações de melhorias foram propostas para o crescimento e desenvolvimento dos serviços informacionais oferecidos pela biblioteca do IFSC, câmpus Araranguá. Como é mostrado nos descritores do PVE “1.1.1 Serviços básicos” (Figura 4), o único indicador de desempenho desse PVE avaliado, que se encontrava no nível comprometedor, foi: “1.1.1.2.2 Empréstimo”, com o percentual de alunos ingressantes que realizaram empréstimo de materiais. Na Tabela 3, apresentam-se as recomendações de melhorias sugeridas para aprimorar o desempenho do indicador, fazendo com que ele alcance níveis superiores de desempenho.

Tabela 3

Recomendações de ações de melhoria, utilizando o 5W2H.

PVE		1.1.1.2.2 Empréstimo			
Indicador		Percentual de ingressantes que realizaram empréstimo			
Desempenho atual (<i>status quo</i>): N1 - 27,92%					
Meta: N4 - De 61 a 69%					
	5W2H	1ª ação	2ª ação	3ª ação	4ª ação
O que (What)		Atualizar o acervo conforme as demandas de necessidade dos cursos oferecidos pelo câmpus	Atualizar o acervo de literatura para atender aos interesses literários do público adulto e adolescente	Realizar campanhas de divulgação do acervo da biblioteca	Melhorar a localização da Biblioteca dentro do câmpus, com a construção de uma biblioteca num ambiente bem localizado
Por que (Why)		Para que os alunos tenham acesso as bibliografias dos PPCs	Diversificar o acervo disponível aos alunos	Para fazer o marketing do acervo disponível	Para que os alunos consigam acessar com mais facilidade o espaço da biblioteca
Onde (Where)		Biblioteca do câmpus Araranguá	Biblioteca do câmpus Araranguá	Câmpus Araranguá	Câmpus Araranguá
Quando (When)		Anualmente	Anualmente	Anualmente	2023
Quem (Who)		Coordenadores, professores e equipe da biblioteca	Servidores, alunos e equipe da biblioteca	Equipe da biblioteca	Coordenação da biblioteca, bibliotecária e Gestão do câmpus
Como (How)		Utilizando os dados dos PPCs e parte da verba disponível para a aquisição de materiais	Sugerindo títulos e utilizando parte da verba disponível para a aquisição de materiais	Divulgando o acervo por meio de redes sociais, espaços disponíveis no câmpus e na própria biblioteca	Apresentando as demandas de espaço físico e dificuldade de acessibilidade, e buscando verba para a construção de um novo espaço
Quanto (How much)		Estimativa de R\$ 40.000,00	Estimativa de R\$ 4.000,00	Sem custo	Estimativa de R\$ 2.500.000,00

Fonte: Elaboração própria.

Para alcançar níveis superiores de desempenho, aumentando o número de empréstimos, foram pensadas quatro ações. A primeira (1ª ação) refere-se à melhoria da qualidade do acervo de livros técnicos, de modo a atenderem as demandas dos alunos e servidores dos cursos. Para isso, seriam utilizadas as referências dos PPCs dos cursos e, caso estivessem desatualizadas ou esgotadas no mercado livreiro, seriam sugeridos novos títulos. A segunda (2ª ação) trata da atualização do acervo de literatura (ficção, romance, suspense) para atender aos interesses do perfil de leitores da biblioteca, que poderiam sugerir novos títulos para compra. Na terceira (3ª ação) foi proposto divulgação do que a biblioteca já tem o que o será adquirido, fazendo que mais pessoas conheçam o que a biblioteca disponibiliza. A quarta (4ª ação) trata da melhoria da localização da biblioteca dentro da instituição, uma vez que ela se localiza afastada do espaço de maior circulação de pessoas.

As estimativas de valor para atualização do acervo foram feitas com base nos valores referentes às compras de acervo e das sugestões de compra de livros técnicos e de literatura, feitas por servidores e alunos, nos últimos dois anos. E, para estimar o valor da construção de um novo espaço físico para a biblioteca, foi solicitada uma estimativa para o engenheiro orçamentista responsável.

Como é possível observar na Tabela 3, são apresentadas ações de melhoria utilizando a ferramenta 5W2H. As ações de melhoria propostas dependem de diversos atores, sendo que toda a equipe da biblioteca está envolvida, destacando-se que a coordenação e a bibliotecária (decisor) fazem a parte de gerenciamento das atividades desenvolvidas pela equipe. Nesse caso, ressalta-se, na maioria das ações, a necessidade de cooperação entre os coordenadores de curso, a gestão do câmpus, os professores, todos os perfis de servidores e alunos, pois envolvem ações que dependem ou são demandadas pela comunidade acadêmica. Entretanto, como interferem no desempenho da biblioteca, compete à bibliotecária, juntamente com a coordenação, buscar soluções junto aos envolvidos.

Constata-se que o único descritor do PVE “1.1.1 Serviços básicos”, que apresentou desempenho comprometedor, se refere ao percentual de alunos ingressantes que realizaram empréstimo de materiais durante o primeiro ano na instituição. Desse modo, essa situação, agora, proporciona a oportunidade de melhoria, por meio das ações propostas, cooperando para o aprimoramento dos serviços informacionais oferecidos pela biblioteca do IFSC, câmpus Araranguá, principalmente para a melhoria na oferta dos serviços básicos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta de modelo de avaliação exibida neste estudo tem contribuição significativa dentro de um processo construtivista de uma metodologia para a gestão de serviços informacionais em bibliotecas. Fazendo um

resgate do objetivo deste artigo, alvo era propor um modelo para avaliar serviços informacionais prestados aos alunos pela biblioteca do IFSC, câmpus Araranguá, por meio da Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão – Construtivista (MCDA-C). Nesse sentido, entende-se que o objetivo foi alcançado, com a apresentação de partes importantes do desenvolvimento do modelo implementado com a metodologia, tendo se escolhido, para este artigo, focar nos serviços considerados mais importantes para a comunidade acadêmica, nominados de serviços básicos.

Com o estabelecimento do status quo, ficou viável identificar os aspectos dos serviços básicos que apresentavam os desempenhos: de excelência, competitivo e comprometedor. O descritor singular com desempenho de excelência foi: o percentual de alunos que obtiveram empréstimo por meio do processo de referência. Os três descritores que estavam no nível competitivo foram: (1) percentual de turmas que realizaram a visita orientada em relação as turmas que ingressaram no período; (2) percentual de alunos ingressantes que realizaram o cadastro de senha na biblioteca; e (3) percentual de alunos que conseguiram renovar o empréstimo dos materiais sem o auxílio da equipe da biblioteca. O descritor que permanecia com desempenho comprometedor foi: o percentual de alunos ingressantes que realizaram empréstimo de materiais. Para este ponto, tendo em vista a necessidade de aperfeiçoamento para melhoria do desempenho dos serviços, ações de melhoria foram sugeridas, visando impulsionar o desempenho do número de empréstimos, no caso deste indicador.

No entendimento dos autores desta pesquisa, a construção do modelo personalizado, para avaliar os serviços informacionais da biblioteca do IFSC, câmpus Araranguá, proporcionou elementos para melhoria da gestão dos serviços informacionais e apoiar a tomada de decisão da biblioteca, contribuindo para, em tempo futuro, aumentar o desempenho dos indicadores. Isso poderá ser possível com a implementação das ações sugeridas.

Contudo, observa-se que esta pesquisa se limita à construção de um modelo de avaliação personalizado para apoiar a gestão da biblioteca do IFSC, câmpus Araranguá, segundo a percepção da bibliotecária, nas decisões a serem adotadas. Assim sendo, para se realizar uma replicação desta pesquisa, é preciso que sejam feitas adaptações, pois carece se considerar o contexto singular do objeto a ser replicado, significando que os aspectos considerados importantes para a biblioteca do IFSC câmpus Araranguá não serão, necessariamente, considerados para colaborar na melhoria do desempenho de outras bibliotecas ou instituições. Outra limitação da pesquisa foi a não distinção entre os perfis de alunos da instituição, já que todos os perfis de alunos foram considerados em conjunto. Acredita-se que, se fossem retirados os perfis de alunos dos cursos de curta duração, os descritores poderiam ter resultados diferentes.

Embora os resultados desta pesquisa não possam ser generalizados, o que foge do objetivo da abordagem

utilizada, o processo empregado na construção do modelo (MCDA-C) pode ser utilizado em outros estudos que visem a construção de modelos para avaliação de serviços informacionais.

Para pesquisas futuras, sugerem-se: (a) a construção de um modelo para avaliação de desempenho das atividades-meio (processo técnico, preparo físico e aquisição) da biblioteca; (b) o uso da metodologia MCDA-C na avaliação dos serviços informacionais nas demais bibliotecas do IFSC ou em outros perfis de bibliotecas; e (c) a mensuração dos resultados obtidos após a aplicação das ações recomendadas, a fim de observar o desempenho obtido nos indicadores da biblioteca, nos anos seguintes.

REFERÊNCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Araújo, A. R. S., Oliveira, R. M. F. S., & Bezerra, M. G. (2017). Serviços de informação em bibliotecas universitárias: Estudo comparativo entre bibliotecas de instituições de ensino superior da cidade de Juazeiro do Norte, Ceará. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 13, 1017-1033. <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/822>
- Azevedo, K. R., & Dumont, L. M. M. (2020). Letramento informacional em bibliotecas do Instituto Federal do Espírito Santo: O trabalho do bibliotecário frente às demandas e necessidades informacionais dos estudantes. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 11(2), 121-141. <https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v11i2p121-141>
- Azevedo, R. C., Lacerda, R. T. O., Ensslin, L., Jungles, A. E., & Ensslin, S. R. (2013). Performance measurement to aid decision making in the budgeting process for apartment building construction: A case study using MCDA-C. *Journal of Construction Engineering and Management*, 139(2), 225-235. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0000587](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0000587)
- Bana e Costa, C. A. (1993). Três convicções fundamentais na prática do apoio à decisão. *Pesquisa Operacional*, 13(1), 9-20.
- Bortoluzzi, S. C., Ensslin, S. R., Ensslin, L., & Valmorbidia, S. M. I. (2011). Avaliação de desempenho em redes de pequenas e médias empresas: Estado da arte para as delimitações postas pelo pesquisador. *Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios*, 4(2), 202-222. <https://doi.org/10.19177/reen.v4e22011202-222>
- Caldatto, F. C., Bortoluzzi, S. C., Pinheiro de Lima, E., & Costa, S. E. G. (2021). Urban sustainability performance measurement of a small Brazilian city. *Sustainability*, 13(17). <https://doi.org/10.3390/su13179858>
- Cardoso, T. L., Ensslin, S. R., & Dias, J. (2016). A avaliação de desempenho da sustentabilidade financeira da Universidade do Mindelo (Cabo Verde): Um modelo multicritério construtivista. *Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios*, 9(2), 234-264. <https://doi.org/10.19177/reen.v9e22016221-248>
- Cardoso, T. L., Ensslin, S. R., Dutra, A., & Dias, J. (2017). Um modelo multicritério construtivista para apoiar a gestão da atividade de pesquisa da universidade de Mindelo. *Revista de Gestão e Secretariado*, 8(2), 76-96. <https://doi.org/10.7769/gesec.v8i2.576>
- Castro, C. M. (2006). *A prática da pesquisa*. (2. ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Cavalcanti, C. O. P., & Soares, S. V. (2023). Panorama dos métodos quantitativos usados em pesquisas com o instrumento LibQUAL, em instituições de ensino superior. *Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace*, 1(14), 21-41. <https://doi.org/10.13059/racef.v14i1.914>
- Cook, C., & Thompson, B. (2000). Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. *The Journal of Academic Librarianship*, 26(4), 248-258. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(00\)00114-2](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(00)00114-2)
- Creswell, J. W. (2014). *Research design qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Los Angeles: Sage.
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Duarte, E. J., Vieira, F. S., Silveira, J., & Lopes, A. F. (2015). Os serviços e os produtos de informação oferecidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina. *Revista ACB*, 20(3), 606-620. <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1100>
- Dutra, A., Ripoll-Feliu, V. M., Ensslin, S. R., Ensslin, L., & Gonçalves, L. P. (2015). Opportunities for research on evaluation of seaport performance: A systemic analysis from international literature. *African Journal of Business Management*, 9(20), 704-717. <https://doi.org/10.5897/AJBM2015.7833>
- Ensslin, L., Dutra, A., & Ensslin, S. R. (2000). MCDA: A constructivist approach to the management of human resources at a governmental agency. *International Transactions in Operational Research*, 7(1), 79-100. <https://doi.org/10.1111/j.1475-3995.2000.tb00186.x>
- Ensslin, L., Giffhorn, E., Ensslin, S. R., Petri, S. M., & Vianna, W. B. (2010). Avaliação do desempenho de empresas terceirizadas com o uso da metodologia multicritério de apoio à decisão-construtivista. *Pesquisa Operacional*, 30, 125-152. <https://doi.org/10.1590/S0101-74382010000100007>
- Ensslin, L., Mussi, C. C., Dutra, A., Ensslin, S. R., & Demetrio, S. N. (2020a). Management support model for information technology outsourcing. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 28(3), 123-147. <https://doi.org/10.4018/JGIM.2020070107>
- Ensslin, L., Mussi, C. C., Rolim-Ensslin, S., Dutra, A., & Fontana, L. P. B. (2020b). Organizational knowledge retention management using a constructivist multi-criteria model. *Journal of Knowledge Management*, 24(5), 985-1004. <https://doi.org/10.1108/JKM-12-2019-0689>
- Ensslin, L., Neto, G. M., & Noronha, S. M. (2001). *Apoio à decisão: Metodologias para estruturação de problemas e avaliação multicritério de alternativas*. Insular.
- Ensslin, S. R., Ensslin, L., Back, F., & Rogerio, T. O. L. (2013). Improved decision aiding in human resource management: a case using constructivist multi-criteria decision aiding. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(7), 735-757. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-04-2012-0039>
- Ghaedi, R., Valizadeh-Haghi, S., Ahmadi, E., Zeraatkar, Z., & Baghestani, A. R. (2020). Gaps between users expectations and their perceptions on service quality of college libraries of Shahid Beheshti University of Medical Sciences: A case study. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 40(2), 20-31. <https://doi.org/10.14429/djlit.40.2.14958>
- Grogan, D. (1995). *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet Lemos.

- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina. (2023) *Resolução CEPE/IFSC Nº 165, de 25 de outubro de 2011*. Estabelece o regulamento único para o Sistema de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina. [Florianópolis: IFSC].
- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina. *Histórico*. [Araquá: IFSC]. <https://www.ifsc.edu.br/web/campus-ararangua/historico>
- International Standardization. (2014). *Information and Documentation - Library performance indicators*. (ISO 11620:2014). Switzerland: ISSO.
- Keeney, R.L. (1992). *Value-focused thinking: A path to creative decision making*. London: Harvard University Press.
- Lacerda, R. T. D. O., Ensslin, L., Ensslin, S. R., & Dutra, A. (2014). A constructivist approach to manage business process as a dynamic capability. *Knowledge and Process Management*, 21(1), 54-66. <https://doi.org/10.1002/kpm.1428>
- Landry, M. (1995). A note on the concept of 'problem'. *Organization Studies*, 16(2), 315-343. <https://doi.org/10.1177/017084069501600206>
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2010). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.
- Morales, M., Ladhari, R., Reynoso, J., Toro, R., & Sepulveda, C. (2011). Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL+™. *Performance Measurement and Metrics*, 12(1), 23-37. <https://doi.org/10.1108/14678041111124270>
- Moutinho, S. O. M., & Lustosa, I. T. (2011). As bibliotecas dos Institutos Federais frente às novas demandas gerenciais e informacionais causadas pela Lei 11.892/2008. *Fórum de Bibliotecários da Rede Federal de Educação Tecnológica*, 6.
- Napoleão, B. M. (2018). *5W2H*. <https://ferramentasdaqualidade.org/5w2h/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 16(1), 12-40.
- Paula, M. A., & Vergueiro, W. D. C. S. (2018). Avaliação de desempenho em bibliotecas: Revisão de literatura e apresentação de indicadores. *Informação & Sociedade*, 28(1). <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/92568>
- Pereira, A. M. (2017). Avaliação de serviços de informação. In D. Spudeit & M. S. Kroeff. *Gestão de unidades de informação*. (pp. 113-143) São Paulo: FEBAB. http://repositorio.febab.org.br/files/original/2/1534/Gestao_de_unidades_de_informacao_-_Spudeit-D_Kroeff-MS_2017.pdf
- Pimenta, E. C. T. (2016). *Desempenho de uma biblioteca universitária baseada em indicadores da ISO 11620: Ações para melhoria do desempenho e da qualidade dos serviços prestados*. (Tese de Doutorado). Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, Vitória. http://portais4.ufes.br/posgrad/teses/tese_10058_Disserta_%E7%E3o%20Final%20-%20Elaine%20Cristina%20Tom%E1s%20Pimenta.pdf
- Pimenta, E. C. T., & Coelho, T. P. C., Jr. (2016). O uso de indicadores de desempenho da ISO 11620 para avaliar bibliotecas universitárias. *Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias*, 19. http://repositorio.febab.org.br/files/original/31/4481/SNBU2016_099.pdf
- Richardson, R. J. (2010). *Pesquisa social: Métodos e técnicas*. (3. ed.). São Paulo: Atlas.
- Rolim-Ensslin, S., Dutra, A., de Souza-Duarte, C., Cezar Bortoluzzi, S., & Ripoll-Feliu, V. M. (2014). A avaliação de desempenho como proposta para gestão das equipes do programa brasileiro "Estratégia da Saúde da Família"(ESF). *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 13(26), 10-25. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.RGYPS13-26.adpg>
- Rolim-Ensslin, S., Dutra, A., Ensslin, L., Valmorbidia, S. M. I., & Cardoso, T. L. (2015). Avaliação multicritério de desempenho de portos marítimos brasileiros: Estudo de caso para apoiar à gestão do porto de São Francisco do Sul. In *Congresso Internacional de Desempenho Portuário (CIDESPORT)*, Florianópolis, SC.
- Roy, B. (1993). Decision science or decision-aid science? *European Journal of Operational Research*, 66(2), 184-203. [https://doi.org/10.1016/0377-2217\(93\)90312-B](https://doi.org/10.1016/0377-2217(93)90312-B)
- Silva, A. F., & Spudeit, D. (2021). A oferta de serviços informacionais acessíveis para pessoas cegas em bibliotecas universitárias. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 17, 1-27. <https://febab.emnuvens.com.br/rbbd/article/view/1560>
- Silva, L. C. (2019). *Proposta de integração dos objetivos de desenvolvimento sustentável com o orçamento público: Estudo em um município brasileiro para apoiar decisões sobre desempenho ambiental*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis. <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/215617>
- Silveira, M. M., Vianna, W. B., & Cândido, A. C. (2019). Construção e legitimação de modelo multicritério para a gestão da inovação em bibliotecas. *Revista Interamericana de Bibliotecologia*, 42(3), 223-234. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v42n3a03>
- Skinner, W. (1986). The productivity paradox. *Management Review*, 75, 41-45.
- Smania, G. R., Soares, S. V., Lima, C. R. M., & Becker, D. E. (2022). Utilização de métodos quantitativos em pesquisas sobre o uso da escala ServQUAL em instituições de ensino superior. *Revista Pernambucana de Administração*, 1(2), 1-22. <https://rpad.emnuvens.com.br/revista/article/view/14/48>
- Valls, V. M., & Vergueiro, W. C. S. (2006). A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: Uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. *Perspect. Ciênc. Inf.*, 11(1), 118-137. <https://doi.org/10.1590/S1413-99362006000100010>
- Viapiana, N., Castro, A. C., Kroeff, M. S., & Moraes, M. C. B. (2018). Modelo de avaliação da gestão para uma biblioteca pública. *Ciência da Informação*, 47(3). <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4168/3974>.
- Wirtz, J., Hemzo, M. A., & Lovelock, C. (2020). *Marketing de serviços: Pessoas, tecnologia, estratégia*. São Paulo: Saraiva.
- Yin, R. K. (2010). *Estudo de caso: Planejamento e método*. Porto Alegre: Bookman.
- Zamcopé, F. C., Ensslin, L., & Ensslin, S. R. (2012). Desenvolvimento de um modelo para avaliar a sustentabilidade corporativa. *Production*, 22(3), 477-489. <https://doi.org/10.1590/S0103-65132012005000048>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2014). *Marketing de serviços*. Porto Alegre: Grupo A.

CONTEXTUS

REVISTA CONTEMPORÂNEA DE ECONOMIA E GESTÃO.

ISSN 1678-2089

ISSNe 2178-9258

1. Economia, Administração e Contabilidade – Periódico
2. Universidade Federal do Ceará. FEAAC – Faculdade de
Economia, Administração, Atuária e Contabilidade

**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO,
ATUÁRIA E CONTABILIDADE (FEAAC)**

Av. da Universidade – 2486, Benfica
CEP 60020-180, Fortaleza-CE

DIRETORIA: Paulo Rogério Faustino Matos
Danielle Augusto Peres

Website: www.periodicos.ufc.br/contextus

E-mail: revistacontextus@ufc.br



A Contextus está classificada no sistema Qualis – Capes como periódico B1, na área de Administração Pública e de Empresas, Ciências Contábeis e Turismo (2013-2016).



A Contextus está de acordo e assina a Declaração de São Francisco sobre a Avaliação de Pesquisas (DORA).



A Contextus é associada à Associação Brasileira de Editores Científicos (ABEC).



Esta obra está licenciada com uma licença Creative Commons Atribuição – Não Comercial 4.0 Internacional.

EDITOR-CHEFE

Diego de Queiroz Machado (UFC)

EDITORES ADJUNTOS

Alane Siqueira Rocha (UFC)

Márcia Zabdiele Moreira (UFC)

EDITORES ASSOCIADOS

Adriana Rodrigues Silva (IPSantarém, Portugal)

Alessandra de Sá Mello da Costa (PUC-Rio)

Allysson Alex Araújo (UFC)

Andrew Beheregarai Finger (UFAL)

Armando dos Santos de Sousa Teodósio (PUC-MG)

Brunno Fernandes da Silva Gaião (UEPB)

Carlos Enrique Carrasco Gutierrez (UCB)

Cláudio Bezerra Leopoldino (UFC)

Dalton Chaves Vilela Júnior (UFAM)

Elionor Farah Jreige Weffort (FECAP)

Ellen Campos Sousa (Gardner-Webb, EUA)

Gabriel Moreira Campos (UFES)

Guilherme Jonas Costa da Silva (UFU)

Henrique César Muzzio de Paiva Barroso (UFPE)

Jorge de Souza Bispo (UFBA)

Keysa Manuela Cunha de Mascena (UNIFOR)

Manuel Anibal Silva Portugal Vasconcelos Ferreira (UNINOVE)

Marcos Cohen (PUC-Rio)

Marcos Ferreira Santos (La Sabana, Colômbia)

Mariluce Paes-de-Souza (UNIR)

Minelle Enéas da Silva (La Rochelle, França)

Pedro Jácome de Moura Jr. (UFPB)

Rafael Fernandes de Mesquita (IFPI)

Rosimeire Pimentel (UFES)

Sonia Maria da Silva Gomes (UFBA)

Susana Jorge (UC, Portugal)

Thiago Henrique Moreira Goes (UFPR)

CONSELHO EDITORIAL

Ana Sílvia Rocha Ipiranga (UECE)

Conceição de Maria Pinheiro Barros (UFC)

Danielle Augusto Peres (UFC)

Diego de Queiroz Machado (UFC)

Editinete André da Rocha Garcia (UFC)

Emerson Luís Lemos Marinho (UFC)

Eveline Barbosa Silva Carvalho (UFC)

Fátima Regina Ney Matos (ISMT)

Mario Henrique Ogasavara (ESPM)

Paulo Rogério Faustino Matos (UFC)

Rodrigo Bandeira-de-Mello (FGV-EAESP)

Vasco Almeida (ISMT)

CORPO EDITORIAL CIENTÍFICO

Alexandre Reis Graeml (UTFPR)

Augusto Cezar de Aquino Cabral (UFC)

Denise Del Pra Netto Machado (FURB)

Ednilson Bernardes (Georgia Southern University)

Ely Laureano Paiva (FGV-EAESP)

Eugenio Ávila Pedrozo (UFRGS)

Francisco José da Costa (UFPB)

Isak Kruglianskas (FEA-USP)

José Antônio Puppim de Oliveira (UCL)

José Carlos Barbieri (FGV-EAESP)

José Carlos Lázaro da Silva Filho (UFC)

José Célio de Andrade (UFBA)

Luciana Marques Vieira (UNISINOS)

Luciano Barin-Cruz (HEC Montréal)

Luis Carlos Di Serio (FGV-EAESP)

Marcelle Colares Oliveira (UFC)

Maria Ceci Araujo Misoczky (UFRGS)

Mônica Cavalcanti Sá Abreu (UFC)

Mozar José de Brito (UFL)

Renata Giovinazzo Spers (FEA-USP)

Sandra Maria dos Santos (UFC)

Walter Bataglia (MACKENZIE)