

A QUALIDADE DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E O DESEMPENHO DOS ALUNOS NO ENADE: HÁ ALGUMA RELAÇÃO?

*Neiliane Alves Bezerra
Wagner Bandeira Andriola*

Introdução

O presente artigo, centrado na temática da avaliação institucional, apresenta o resultado de uma pesquisa na linha de Políticas Públicas da Educação Superior, desenvolvida no Programa de Pós-Graduação – Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (POLEDUC), oferecido pela Universidade Federal do Ceará (UFC). O objetivo do estudo foi diagnosticar a qualidade das unidades que compõem o sistema de bibliotecas da UFC, segundo a opinião dos discentes, e verificar sua associação com os resultados dos cursos no ENADE.

A avaliação institucional, tema amplamente discutido, tem suscitado calorosos debates e reflexões, com foco nos referenciais epistemológico e teórico-metodológicos que embasam a sua concepção, bem como nos objetivos, finalidades e função dos instrumentos de avaliação utilizados para atestar a qualidade da educação (DIAS SOBRINHO, 2003). O referido autor discute as relações entre avaliação e regulação estatal, chamando a atenção para as duas vertentes de projeto educativo para uma nação: educação como um bem público *versus* educação-mercadoria.

Em torno desses dois conceitos de educação, associa-se uma gama de visões acerca da qualidade em educação. Conforme Morosini (2009), as mais utilizadas em âmbito mundial são a economicista, a pluralista e a da

equidade. Os teóricos da área estão buscando um entendimento mais preciso do que seja qualidade em educação. Para Davok (2007), é absolutamente necessário buscar uma delimitação semântica para orientar os processos de avaliação da qualidade de objetos educacionais.

A vinculação entre avaliação, qualidade, eficiência, eficácia e distribuição de recursos financeiros foi uma tendência mundial, associada à expansão das políticas neoliberais, criadas para conter a alardeada crise do Estado. Em razão de tal fenômeno, as burocracias públicas passaram a ser duramente criticadas por sua ineficiência. A solução encontrada para a crise foi introduzir no setor público um modelo gerencial, próprio do mundo empresarial, denominado *managerialism* (gerencialismo), cuja implantação deu-se inicialmente na Grã-Bretanha (1979) e nos Estados Unidos (1980), estendendo-se, posteriormente, aos países periféricos.

No Brasil, o auge da ideologia neoliberal faz-se presente em 1995, com a reforma estatal empreendida pelo Ministério da Administração e Reforma do Estado (MARE). Nesse contexto, conforme Morosini (2009, p.127), a relação Estado-universidade assume as características de “Estado Avaliativo”, passando a combinar desempenho e distribuição de recursos, como imposição das mudanças econômicas decorrentes da estruturação do capitalismo. Instala-se então a cultura da *pedagogia da qualidade*, voltada para a excelência institucional, tal co ocorre no setor privado.

É indiscutível que a universidade precisa e deve ser avaliada, para superar seus problemas e atingir níveis elevados de qualidade, caracterizada por um padrão construído coletivamente, como fruto de uma “avaliação protagonizada pelos atores institucionais” – docentes, discen-

tes, técnicos administrativos e provedores – afirma Leite (2005, p.30).

As avaliações caracterizadas como diagnósticas (LUCKESI, 1998), emancipatórias (SAUL, 1995) e mediadoras (HOFMANN, 2006) são apontadas como formatos adequados para romper com práticas autoritárias e transformar o processo avaliativo em espaço de apropriação dos problemas atinentes ao cotidiano da instituição educacional, sobre os quais todos devem refletir, na tentativa de solucioná-los.

Essa reflexão também diz respeito à biblioteca universitária que deve realizar avaliações constantes de seus serviços e estrutura, buscando aproximar o padrão de suas atividades do nível de excelência, definido pela instituição em que está inserida.

A Biblioteca Universitária no Contexto da Avaliação Institucional

A inclusão da biblioteca na avaliação institucional precisa ser entendida não apenas como uma forma de quantificar seus produtos e serviços, mas principalmente para possibilitar a interpretação dos dados quantificados a partir de uma análise qualitativa, de modo a evidenciar o que a biblioteca representa no processo acadêmico, conforme Klaes (2002).

No contexto da universidade, a biblioteca exerce o papel de mediadora entre a informação e a comunidade acadêmica, o que caracteriza a estreita relação entre atividade meio e atividade fim. De acordo com Andriola (2009, p.24),

Esses dois aspectos destacados dependerão, por seu turno, da sustentabilidade financeira da IES, haja vista a estreita relação que há entre as finalidades da IES

(atividades fim) e as dimensões que lhes dão suporte (atividades meio). Portanto, uma vincula-se a outra e tal ligação deve ser objeto da avaliação.

Para Lubisco (2002, p.3), a avaliação da biblioteca deve constituir-se numa ação totalmente inserida na avaliação institucional como um todo e na avaliação do ensino, em particular. O objetivo do processo avaliativo será obter informações que ajudem a identificar que componentes da infraestrutura do setor apresentam limitações que estejam impedindo a biblioteca de situar-se como uma dimensão institucional relevante para a aprendizagem.

Nessa perspectiva, a avaliação da biblioteca será um processo de construção social e instrumento de responsabilidade democrática, uma vez que cabe aos atores envolvidos no processo educativo – docentes, discentes, técnicos administrativos – decidir qual o padrão de qualidade desejado para esse setor institucional.

A inserção da biblioteca em programas de avaliação teve início com o Programa de Avaliação Institucional da Universidade Brasileira – PAIUB (Brasil. MEC, 1996). No texto do documento do referido programa, a biblioteca aparece como um equipamento integrante da infraestrutura física da instituição, sendo definida como base de sua avaliação apenas uma única variável: o “acervo bibliográfico” (número de títulos e de periódicos existentes em toda a instituição).

Conforme Dias Sobrinho (2008, p.198),

é muito pouco importante simplesmente contabilizar o número de títulos e volumes, como se isso fosse avaliação plena de uma biblioteca, sem pôr em questão os significados desse espaço como lugar de formação, sem refletir sobre os significados do acervo relativamente ao ensino, à aprendizagem, aos proces-

sos de socialização e de vivência cultural, a uma filosofia educativa coerente com o avanço do conhecimento e com o desenvolvimento social, etc.

Com a Lei Nº 9.131/95, o Exame Nacional de Cursos (ENC), regulamentado pelo Decreto 3860/2001, capítulo IV, artigo 17, inciso IV, onde se estabeleceu que a análise das condições de ofertas de cursos deveria dar atenção às bibliotecas, considerando-as quanto ao acervo especializado, incluindo o eletrônico, às condições de acesso às redes de comunicação, aos sistemas de informação, ao regime de funcionamento e à modernização dos meios de atendimento.

Na referida lei, a biblioteca aparece tão só como indicador da infraestrutura física, aproximando-se do conceito de biblioteca difundido pela UNESCO que, ao preconizar a modernização da infraestrutura dos estabelecimentos de ensino superior, advertiu para o sentido que deveria assumir a palavra "biblioteca".

Uma biblioteca não é mais simplesmente um lugar onde se coletam, catalogam e conservam permanentemente obras e outros impressos que interessam ao ensino e à pesquisa. Ela é, cada vez mais, um centro nervoso que assegura, entre os provedores e os usuários da informação, interações que condicionam amplamente a aprendizagem, a pesquisa e o ensino modernos. (CONFERÊNCIA MUNDIAL SOBRE O ENSINO SUPERIOR, 1999, p.647).

As pesquisas acerca do tema avaliação em bibliotecas enfatizam o uso de indicadores válidos e adequados à realidade dos sistemas bibliotecários das universidades brasileiras, em oposição à adoção de modelos oriundos de instituições localizadas em países de economia avançada. No Brasil, Carvalho (1981) foi a pioneira na realização de pesquisas com o objetivo de determinar um perfil das

bibliotecas, tendo como referência o acervo, o pessoal, a área física, a acomodação e o orçamento.

A aplicação de indicadores de qualidade, segundo a citada autora, não significa empregar padrões ideais e rígidos na avaliação de todas as bibliotecas indistintamente, porque o conceito de ideal vai depender dos objetivos e dos recursos de cada instituição, motivo pelo qual essa avaliação não se deve basear em critérios gerais. .

No cenário brasileiro, pode-se considerar um avanço o fato de se incluir a biblioteca como um indicador na avaliação das condições para o funcionamento e autorização de novos cursos de graduação. No entanto, aponta-se como aspecto negativo a insuficiência de variáveis e indicadores exigidos pelo Ministério da Educação para aferir a qualidade da biblioteca.

Os indicadores não servem unicamente para medir eficiência e sim para expressar valores e intenções que as IES devem consolidar. O papel dos indicadores é explicitar os elementos que, para além da presença, denotam condições, relações, interações, aplicações e dinâmicas resultantes de um projeto de instituição e de formação que asseguram a qualidade das práticas e atividades desenvolvidas (BRASIL, 2006).

Um indicador não é a realidade, mas é uma referência a ela. E, por constituir-se como uma expressão da realidade, o indicador, na visão de Kardec, Arcuri e Cabral (2002), deve ser claro, objetivo e adequado ao público-alvo, e, por último, deve ser didático, o que significa dar à comunidade informações sobre ela mesma e sobre a organização institucional, de modo a criar uma cultura de aprimoramento permanente.

Partindo da hipótese de que o Ministério da Educação não dispunha de um referencial teórico-metodológico nem de instrumentos adequados para refletir sobre

o papel da biblioteca no apoio à aprendizagem, Lubisco (2007) desenvolveu uma tese com o objetivo de formular um modelo de avaliação baseado no instrumento do INEP, tendo como fundamento critérios, indicadores e padrões específicos, orientados para o planejamento e para a gestão da biblioteca universitária.

O atual instrumento de avaliação da educação superior no Brasil é o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei Nº 10.861/2004, como um instrumento para aprimorar a qualidade da educação superior. Trata-se de um sistema de informações para tanto para subsidiar o processo de regulamentação como para garantir a transparência dos dados sobre qualidade da educação superior a toda sociedade. O referido sistema é composto por três modalidades de instrumentos avaliativos: Avaliação das instituições de educação superior (AVALIES). Exame nacional de desempenho do estudante (ENADE) e Avaliação de cursos de graduação (ACG).

Em se tratando de biblioteca, o SINAES avançou muito em relação aos instrumentos anteriores, quando incluiu indicadores e definiu alguns critérios para operacionalizar a avaliação *in loco*:

- a) **espaço físico:** Avaliado por indicadores referentes às instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo, incluindo as condições de acesso a pessoas com deficiência;
- b) **acervo:** Empregam-se indicadores para avaliar a informatização, a política de aquisição e atualização do acervo, com o objetivo de medir o grau de informatização do acervo e de todos os serviços;
- c) **serviços:** Avaliados a partir de indicadores das condições, abrangência e qualidade dos serviços

e recursos humanos. Na avaliação dos serviços, os recursos humanos são avaliados quanto ao número e à qualificação.

O Sistema de Biblioteca da UFC

Atualmente, o sistema de bibliotecas da UFC é subordinado à reitoria e composto de um conjunto de 12 bibliotecas, distribuídas nos três *campi* da UFC, em Fortaleza, quais sejam, Pici, Porangabaçu, Benfica, e mais quatro bibliotecas nos três *campi* do interior do Estado do Ceará.

As bibliotecas setoriais da UFC formam um conjunto, vinculado a um órgão coordenador, norteado por um propósito comum, característica que confere ao conjunto dessas unidades a denominação de Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, cujo objetivo é o de

prover a UFC com um sistema de informação em Ciência, Tecnologia, Humanidades e Artes, de forma a possibilitar o desenvolvimento das atividades ensino, pesquisa e extensão (UFC, 2001, p.2).

Nessa perspectiva, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará assume a seguinte missão:

[...] contribuir com o ciclo de produção do conhecimento nas atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Universidade Federal do Ceará, possibilitando o crescimento e desenvolvimento da instituição e sua ação na sociedade, elevando o nível socioeconômico e cultural da sociedade em geral. (UFC, 2008c, p.10)

Para o mencionado sistema, importa

Ser biblioteca de excelência na gestão de conteúdos informacionais para a comunidade universitária, tor-

nando-se referência para o Estado do Ceará e para a região Nordeste até 2012 (UFC, 2008c, p.8).

Quanto aos recursos humanos, a BU da UFC possui 188 funcionários, entre técnicos administrativos de nível médio e superior, funcionários terceirizados e bolsistas.

Seu acervo é composto por livros, folhetos, periódicos, monografias, teses, dissertações, obras raras, mapas, relatórios e bases de dados e ainda repositório institucional digital, para armazenar a produção científica dos pesquisadores da UFC.

A estrutura de rede de comunicação (*hardware, software*) favorece a modernização e redimensionamento dos serviços, facilitando assim o gerenciamento do acervo, a gestão de um conjunto de bibliotecas pertencentes a uma mesma universidade e o compartilhamento de informações bibliográficas.

Os recursos tecnológicos possibilitam que a biblioteca ofereça à comunidade acadêmica os seguintes serviços: consulta ao catálogo *on line*, empréstimo domiciliar, levantamentos bibliográficos automatizados, capacitação de usuários e orientação sobre o uso da biblioteca, dos serviços de Comutação Bibliográfica (COMUT) e de acesso cooperativo a documentos, este último com o objetivo de disponibilizar documentos da área de Ciências da Saúde, da Biblioteca Regional de Medicina (BIREME). Além desses serviços, outros como elaboração de trabalhos acadêmicos e acesso a base de dados digitais de textos completos de periódicos, livros, teses e dissertações são igualmente disponibilizados.

Delineamento da Pesquisa

O objetivo geral desta pesquisa foi realizar um diagnóstico da qualidade das bibliotecas que compõem o sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, segundo a opinião dos discentes, e verificar sua associação com os resultados dos cursos no ENADE.

As variáveis, acervo, instalações físicas, recursos humanos, equipamentos, mobiliário, atendimento e horário de funcionamento compreenderam um conjunto de indicadores de desempenho, os quais foram definidos por Góis (2009, p.18) em um estudo anterior, realizado com o objetivo de

elaborar uma sistemática de avaliação de desempenho baseada em uma gestão estratégica de indicadores, para a biblioteca universitária, visando ao gerenciamento da informação administrativa e ao constante aperfeiçoamento da qualidade dos serviços.

A pesquisa foi do tipo exploratória e utilizou como procedimento técnico para a coleta de dados o estudo de campo *ex post-facto*. O universo da pesquisa foi constituído pelos cursos da Universidade Federal do Ceará, em Fortaleza, mais precisamente aqueles submetidos ao Exame Nacional de Desempenho do Estudante (ENADE), em 2008.

A amostra dos cursos foi escolhida intencionalmente, com base nos conceitos obtidos pelos cursos no ENADE. Assim, foram selecionados os cursos de História, Letras, Pedagogia, Bacharelado em Ciência da Computação, Engenharia Civil, Engenharia de Alimentos, Engenharia de Pesca e Geografia. A escolha de cursos dos Centros de Ciências, de Ciências Agrárias, de Tecnologia e de Humanidades deveu-se ao fato de ser do interesse da pesquisa avaliar as

seguintes bibliotecas: Biblioteca de Ciência e Tecnologia, Ciências Humanas e Biblioteca do curso de Matemática.

Esses cursos foram divididos em dois grupos, segundo o conceito obtido no ENADE.

- a) Grupos de elevado desempenho – formados pelos cursos com conceito ENADE 4 e 5. Nesse grupo, foram selecionados cinco cursos, três deles com o conceito 5 (Engenharia Civil, Ciência da Computação e Engenharia de Pesca) e dois, com conceito 4 (Letras e Matemática).
- b) Grupos de diminuto desempenho – formados pelos cursos com conceito ENADE 1 e 2. Esse grupo compreendeu três cursos, dois com o conceito 1 (Engenharia de Alimentos e História) e um com o conceito 2 (Geografia).

Definiu-se a amostra de 240 participantes. Para critério de inclusão do aluno na pesquisa, exigiu-se a presença dele às dependências das bibliotecas, na condição de usuário. A cada curso, foram distribuídos trinta questionários.

Os dados foram coletados por meio de questionários aplicados aos estudantes dos cursos selecionados, que utilizam as bibliotecas do Centro de Humanidades, Centro de Tecnologia e Biblioteca Setorial do curso de Matemática. As bibliotecas selecionadas para essa avaliação dentre aquelas que estão situadas nos centros que atendem aos alunos dos cursos selecionados para esta pesquisa.

Os dados foram analisados através do software *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Na análise dos dados, recorreu-se aos critérios do SINAES (2006), para atribuições de notas.

Análise dos Resultados

No que concerne ao atendimento, o desempenho dos servidores técnico-administrativos da biblioteca foi avaliado com os seguintes indicadores: a) cortesia e educação; b) demonstração de interesse pelo usuário; c) receptividade do servidor.

- a) Cortesia e educação – item avaliado com o conceito bom, tanto pelos alunos do grupo A (conceito ENADE 4 e 5) como pelos alunos dos cursos do grupo B (conceito ENADE 1 e 2).
- b) Demonstração de interesse pelo usuário – considerada muito boa pelos alunos do Grupo A e boa pelos do grupo B.
- c) receptividade do servidor – foi considerada excelente nas bibliotecas do curso de Matemática e Ciência e Tecnologia pelos alunos do grupo A; à biblioteca do Centro de Humanidades, os alunos do mesmo grupo atribuíram os conceitos bom e regular.

Os alunos do grupo B avaliaram com o conceito bom a receptividade do servidor.

Tabela 1 – Grau de Satisfação em Relação ao Atendimento

Cursos	Classificação ENADE	Conceito atribuído pelos alunos	Bibliotecas avaliadas
Computação	5	Muito Bom	Matemática
Eng. Civil	5	Muito Bom	Ciência e Tecnologia
Eng. Pesca	5	Muito Bom	Ciência e Tecnologia
Letras	4	Muito Bom	Centro de Humanidades

Pedagogia	4	Bom	Centro de Humanidades
Geografia	2	Bom	Ciência e Tecnologia
Eng. Alim.	1	Muito Bom	Ciência e Tecnologia
História	1	Muito Bom	Centro de Humanidades

Fonte: Dados da pesquisa

De uma forma geral, conforme mostra a tabela 1, o grau de satisfação dos alunos com o atendimento apresentou resultados semelhantes, situando-se entre os conceitos **bom** e **muito bom**.

De acordo com os critérios do SINAES (BRASIL. MEC, 2006), deve-se atribuir nota máxima (5) aos recursos humanos da biblioteca quando todos são adequados para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES (PDI, PPI, etc).

Observando o número de funcionários das bibliotecas e o nível de qualificação e capacitação deles, conforme Relatório da gestão (UFC, 2009), conclui-se que a nota 4 é verdadeiramente justa.

Grau de Satisfação dos Alunos com a Adequação do Horário de Funcionamento

Respeitante a esse indicador, os dois grupos assinalaram a opção de resposta **muito bom**. Convém destacar que os questionários foram aplicados somente nos turnos da manhã e tarde.

A orientação do SINAES para a atribuição da nota máxima é que a biblioteca possua horário de funcionamento compatível com os turnos dos cursos, inclusive aos sábados, e ainda que disponibilize reserva de livros pela Internet.

De acordo com o relatório da gestão do sistema de bibliotecas (UFC, 2009), as bibliotecas avaliadas abrem 5/6 dias/semana, por 12 horas ininterruptas, de segunda a sexta-feira, e um mínimo de 4/5 horas, aos sábados. Em virtude de não oferecerem todos os serviços, por exemplo, a possibilidade de reserva de livros pela Internet, nesse indicador, conforme os critérios do SINAES, as bibliotecas são avaliadas com a nota 4.

Acervo (Livros e Periódicos): Atendimento às Necessidades de Informação, Número de Exemplares Disponíveis para Empréstimo e Atualização dos Livros

Quanto ao acervo, o SINAES (BRASIL, 2006) recomenda nota máxima quando a biblioteca possui políticas institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo, com critérios e indicadores, considerando a proposta pedagógica dos cursos e a necessidade de garantir a bibliografia básica e complementar de cada área do conhecimento.

- a) Grau de satisfação em relação às necessidades de informação:

Nessa variável, começa a se perceber as fragilidades do sistema bibliotecário. Para os alunos dos cursos do grupo B (conceito ENADE 2 e 3), o grau de satisfação em relação às necessidades de informação foi **regular**. Já os alunos dos cursos do grupo A (conceito ENADE 4 e 5) marcaram predominantemente a opção **bom**.

Empregando os critérios e padrões para atribuição de notas, conforme o documento do SINAES 2006, a biblioteca receberia nota 3, o que corresponde a um desempenho médio.

- b) Grau de satisfação em relação à quantidade de exemplares disponíveis:

Conforme mostra a tabela 2, os alunos revelaram insatisfação com a quantidade de exemplares disponíveis. Os cursos do grupo com os conceitos ENADE 4 e 5 consideraram **regular** esse aspecto do acervo. A mesma percepção teve os alunos do grupo B (conceito ENADE 1 e 2) ao atribuírem conceito **regular** e **inadequado** a esse indicador.

Tabela 2 – Grau de Satisfação em Relação à Quantidade de Exemplares Disponíveis

Cursos	Classificação ENADE	Conceito/ Nota	Biblioteca
Computação	5	Regular	Matemática
Eng. Civil	5	Regular	Ciência e Tecnologia
Eng. Pesca	5	Regular	Ciência e Tecnologia
Letras	4	Inadequado	Centro de Humanidades
Pedagogia	4	Bom	Centro de Humanidades
Geografia	2	Regular	Ciência e Tecnologia
Eng. Alim.	1	Inadequado	Ciência e Tecnologia
História	1	Regular	Centro de Humanidades

Fonte: Dados da pesquisa.

Grau de Satisfação em Relação à Atualização do Acervo

Conforme mostra a Tabela 3, os dois grupos de cursos compartilham a mesma opinião, isto é, o acervo está desatualizado e foi avaliado com o conceito **regular**.

Tabela 3 – Grau de Satisfação em Relação à Atualização do Acervo

Cursos	Classificação ENADE	Conceito/ Nota	Biblioteca
Computação	5	Bom	Matemática
Eng. Civil	5	Regular	Ciência e Tecnologia
Eng. Pesca	5	Regular	Ciência e Tecnologia
Letras	4	Regular	Centro de Humanidade.
Pedagogia	4	Regular	Centro de Humanidade
Geografia	2	Regular	Ciência e Tecnologia
Eng. Alim.	1	Regular	Ciência e Tecnologia
História	1	Regular	Centro de Humanidades

Fonte: Dados da pesquisa.

Somente com a opinião dos estudantes não é possível determinar o grau de adequação de uma coleção bibliográfica às necessidades das unidades curriculares. Para avaliar esse item, é necessário a utilização de métodos e critérios que possibilitem detectar os pontos fracos de um acervo e torná-lo adequado ou pertinente às necessidades de informação dos usuários.

Já está em andamento a realização do diagnóstico do acervo de todas as bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UFC, o que se dará por meio de um estudo comparativo entre as bibliografias básicas de todas as unidades curriculares e o acervo existente.

Conforme o instrumento de avaliação de cursos de graduação, quanto à adequação e atualização da bibliografia, o SINAES atribui nota 5 a uma biblioteca quando o acervo de livros referente à formação geral desenvolvida no curso é plenamente adequado em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização,

itens imprescindíveis à implementação do projeto pedagógico do curso. (BRASIL.Mec, 2006, p.40).

Para se atribuir a nota máxima aos recursos informacionais, a recomendação geral para todos os cursos de graduação quanto à bibliografia básica é de um título por grupo de 8 alunos e 3 títulos, no mínimo, pelo mesmo número de estudantes.

Infraestrutura em Relação à Quantidade de Equipamentos de Informática Disponíveis, Adequação e Suficiência do Mobiliário

O SINAES considera de grande relevância os aspectos ambientais, tais como condições de armazenamento para assegurar a boa conservação do acervo, mobiliário e equipamentos.

Para obtenção de nota máxima nesse indicador o SINAES (BRASIL. MEC, 2006), estabelece a necessidade de um plano de manutenção e conservação, com vistas a garantir um excelente funcionamento das instalações físicas.

- a) Grau de satisfação quanto à disponibilidade de equipamentos de informática:

Nesse indicador, os conceitos com maior frequência foram **regular** e **inadequado**, atribuídos pelos cursos dois grupos. A nota para o desempenho da biblioteca, seguindo os critérios e padrões do SINAES (BRASIL. MEC, 2006) situa-se entre 1 ou 2, o que corresponde a um desempenho baixo.

- b) Grau de satisfação quanto à adequação do mobiliário:

Os dois grupos de cursos demonstraram insatisfação com a adequação do mobiliário. Todas as bibliotecas pesquisadas obtiveram um desempenho médio nesse

indicador, correspondendo à nota 3, conforme o SINAES (BRASIL. MEC, 2006).

c) Grau de satisfação quanto à suficiência do mobiliário:

Quanto à suficiência do mobiliário, constata-se a insatisfação dos alunos dos dois grupos de cursos em todas as bibliotecas avaliadas. Nos cursos do grupo com os conceitos ENADE 1 e 2, o conceito **regular** prevaleceu, enquanto os alunos do grupo com os conceitos ENADE 4 e 5 atribuíram a esse mesmo item o conceito **bom**.

Tabela 4 – Grau de Satisfação Quanto à Disponibilidade de Equipamentos de Informática

Cursos	Classificação ENADE	Conceito/ Nota	Biblioteca
Computação	5	Regular	Matemática
Eng. Civil	5	Inadequado	Ciência e Tecnologia
Eng. Pesca	5	Regular	Ciência e Tecnologia
Letras	4	Inadequado	Centro de Humanidades
Pedagogia	4	Bom	Centro de Humanidades
Geografia	2	Regular	Ciência e Tecnologia
Eng. Alim.	1	Regular	Ciência e Tecnologia
História	1	Bom	Centro de Humanidades

Fonte: Dados da pesquisa.

Pela frequência do conceito **regular** nesse item de avaliação, as bibliotecas avaliadas, se apreciadas à luz dos critérios do SINAES (BRASIL, MEC, 2006), recebem notas entre 2 e 1, correspondentes a baixo desempenho que

correspondem a desempenhos baixos. Fica, pois, evidenciado que esse é um dos pontos fracos da biblioteca que compromete a sua qualidade.

Estrutura Física das Bibliotecas Pesquisadas Quanto à Acústica, Climatização, Formas de Acesso, Iluminação, Limpeza, Sala de Estudo em Grupo e Individual e Segurança

Em relação à acústica, climatização, formas de acesso, escada, rampa, elevador, iluminação, limpeza e segurança, a opção que recebeu mais marcações foi **muito bom**, refletindo o elevado grau de satisfação dos dois grupos de cursos. Pelos padrões e critérios do SINAES (BRASIL. MEC, 2006), a nota seria 4.

No que se refere à sala de estudo individual, prevaleceram os conceitos **bom** e **regular**, conforme mostra a tabela 4.

Tabela 5 – Sala de Estudo Individual

Cursos	Classificação ENADE	Conceito/ Nota	Bibliotecas
Computação	5	Regular	Matemática
Eng. Civil	5	Bom	Ciência e Tecnologia
Eng. Pesca	5	Regular	Ciência e Tecnologia
Letras	4	Bom	Centro de Humanidades
Pedagogia	4	Bom	Centro de Humanidades
Geografia	2	Regular	Ciência e Tecnologia
Eng. Alim.	1	Bom	Ciência e Tecnologia
História	1	Bom	Centro de Humanidades

Fonte: Dados da pesquisa.

Como já se afirmou, a biblioteca do curso de Matemática dispõe de apenas uma sala para todas as atividades, quer sejam individuais ou coletivas. A biblioteca do Centro de Humanidades possui três salas de leitura individual, com capacidade total para 227 alunos; a do Centro de Tecnologia que não possui sala de leitura em grupo, disponibiliza no andar superior da biblioteca 95 postos para leitura individual.

Sala de Estudo em Grupo

No que se refere à sala de estudo em grupo, todos os cursos tiveram quase a mesma opinião, ou seja, predominantemente, eles assinalaram o conceito **bom**.

Quanto ao espaço físico destinado aos usuários, conforme a sugestão de Lubisco e Vieira (2009), a biblioteca obterá nota máxima quando destinar aos usuários uma área entre 2 e 2.50 m²/usuário, de modo a acomodar simultaneamente mais de 50% do total de alunos. Medida: 9 a 10m² e mesas individuais, num percentual de 6 a 8% do total de alunos.

Conclusão

No momento, pode-se afirmar que este estudo ensejou conhecimento acerca da satisfação dos discentes relativamente às várias dimensões do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. O diagnóstico servirá como guia para orientar o planejamento do subsistema.

O presente diagnóstico revelou que as variáveis em que a biblioteca apresentou um desempenho insatisfatório dizem respeito à quantidade e disponibilidade de equipamentos de informática, mobiliário e acervo, este

último avaliado como sofrível quanto à quantidade e à atualização. Foi também apontado como insatisfatório o item referente ao espaço para estudo individual, fato que tem relação com a qualidade da formação dos discentes submetidos ao ENADE.

Consta que o sistema de bibliotecas ainda não está em grau de desempenho que lhe confira a qualidade requerida para cumprir plenamente a sua missão e o seu objetivo no âmbito da universidade. Portanto, o baixo desempenho do subsistema de biblioteca compromete a qualidade da instituição de uma forma global, em especial a qualidade do ensino.

A conclusão a que se chegou é a de que, no momento, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará ainda não apresenta a qualidade requerida para proporcionar aos seus usuários aprendizagem satisfatória.

Portanto, baseando-se nesse diagnóstico recomenda-se sejam gradativamente adotadas as seguintes medidas:

- a) atualização da coleção bibliográfica, priorizando as bibliografias básicas dos cursos e observando a demanda e os padrões recomendados pelo SINAES.
- b) adequação dos espaços físicos, mobiliários e equipamentos de informática, com vistas a proporcionar aos estudantes e professores ambientes confortáveis para pesquisa e estudo em grupo;
- c) implantação de serviços centrados nas necessidades de informação dos docentes, discentes e pesquisadores.

Essas medidas ensejarão um salto de qualidade do serviço de biblioteca, o que beneficiará toda a comunidade acadêmica nas suas demandas informacionais.

Ressalte-se que a avaliação institucional fundamenta o planejamento estratégico da biblioteca universitária e possibilita um olhar focado na melhoria dos serviços prestados a todos os segmentos da universidade. Daí a importância de se integrar as avaliações nacionais com os processos internos de avaliação. Essa interação pressupõe uma negociação, com vistas a definir as dimensões, variáveis e indicadores que reflitam a realidade dos sistemas de educação em cada contexto. Assim, estar-se-á evitando a imposição de modelos rígidos de avaliação, os quais, conquanto válidos para diferentes países, não podem ser aleatoriamente empregados, sob pena de se estar desconsiderando as necessidades e prioridades de cada país, seus projetos políticos e realidade social.

Referências Bibliográficas

ANDRIOLA, Wagner Bandeira. Propostas estatais voltadas à avaliação do ensino superior brasileiro: Breve Retrospectiva Histórica do Período 1983-2008. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, v. 6, n. 4, p.127-148, 2008. Disponível em: <<http://www.rinace.net/reice/>>. Acesso em: 11 jul. 2006.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. *Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias*. Fortaleza: Edições UFC, 1981. 71p.

BRASIL. Ministério da Educação. Programa de Avaliação das Universidades Brasileiras (PAIUB). *Revista avaliação*, ano 1, n. 1, Campinas 1996.

_____. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. *Avaliação externa de Instituições de educação superior*: diretrizes e instrumento: Brasília: INEP, 2006.

CONFERÊNCIA MUNDIAL SOBRE O ENSINO SUPERIOR (1998: Paris, FR). *Tendências da educação superior para o século XXI*. Brasília: UNESCO/CRUB, 1999. 732p.

DAVOK, Delsi Fries. Qualidade em educação. *Avaliação*, Campinas; Sorocaba, SP, v. 12, n. 3, p.505-513, set. 2007. Disponível em: < <http://www.scielo.br/> >. Acesso em: 27/out./2010.

DIAS SOBRINHO, José . Avaliação da Educação Superior: regulação e emancipação. In: RISTOFF, Dilvo I. (Org.). *Avaliação e compromisso público: a educação superior em debate*. Florianópolis: Insular, 2003. p.35-52.

DIAS SOBRINHO, J. Acreditación de la educación superior en América Latina y el caribe. In: _____. *LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL MUNDO 2007*. Global university network for innovation: Barcelona, 2007. p.282-294.

_____. Avaliação educativa: produção de sentidos com valor de formação. Campinas, *Avaliação*, v.13, n.1, 193-207, 2008.

GÓIS, Maria Josineide Silva. *Mensuração de desempenho nas organizações: a gestão de indicadores na Biblioteca de Ciências Humanas da UFC*. 2009. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009.

HOFFMANN, Jussara. *Avaliação mediadora: uma prática em construção da pré-escola à universidade*. Porto Alegre: Média, 2006. 115p.

KARDEC, Alan, ARCURI, Rogério, CABRAL, Nelson. *Gestão estratégica e avaliação de desempenho*. Rio de Janeiro: Qualimark, 2002. 136p.

KLAES, Rejane Raffo O. *Sistema de bibliotecas da UFRGS e a avaliação institucional*. 2002. Disponível em: <<http://www.bc.ufrgs.br>> Acesso em: 17 out., 2007.

LEITE, Denise. *Reformas universitárias: avaliação institucional participativa*. Petrópolis,RJ: Vozes, 2005 141p.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. A biblioteca universitária e o processo de avaliação do MEC: alguns elementos para o planejamento da sua gestão. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2002. *Anais...* Recife: Universidade Federal do Pernambuco, 2002. 1 CD.

_____. *La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora*. Tese (Doutorado) – Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Universidad Carlos III, Madrid, 2007. Disponível em: <<http://www.e-archivo.uc3m.es>>. Acesso em: 12 maio 2009.

LUCKESI, Cipriano *Avaliação da aprendizagem escolar*. 7. ed. São Paulo: Cortez, 1998. 180p.

MOROSINI, M.C. na educação superior: tendências do século. *Estudos em Avaliação Educacional*, São Paulo, v.20, n.43, p.165-185, mai/ago.2009.

SAUL, Ana Maria. *Avaliação emancipatória: desafio a teoria e a prática de avaliação e reformulação de currículo*. 3.ed. São Paulo: Cortez, 1995.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. *Manual de estruturas, normas e processos administrativos da Biblioteca Universitária*. Fortaleza, 2001.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. *Pensando a biblioteca universitária de forma estratégica*. Fortaleza, 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Sistema de Bibliotecas. *Relatório de gestão*. Fortaleza, 2009.