



Indicadores de qualidade em Bibliotecas Universitárias – como torná-las bem sucedidas

Ligia Scrivano Paixão

Diretora do Sistema de Bibliotecas e coordenadora
do curso de Biblioteconomia da Universidade Santa Úrsula, RJ
lpaixao@usu.br

Para Vergueiro & Carvalho (2000), as bibliotecas universitárias precisam criar, definir e/ou reestruturar as práticas de trabalhos e métodos gerenciais que passem a responder de maneira rápida e eficiente às demandas da sociedade na qual estão inseridas, bem como às características e necessidades específicas de seus usuários. Para tanto, é importante a identificação e aplicação de indicadores de qualidade aos serviços e produtos das bibliotecas universitárias, os quais direcionam as avaliações e as identificações dos perfis de usuários (Broady-Preston & Preston, 1999).

Seguramente, a gestão de serviços em bibliotecas passa por mudanças e adaptações em todos os seus processos na busca por maior efetividade. Nesta etapa, depara-se com a necessidade de avaliações e melhorias e/ou criação de novos serviços, principalmente quanto aos recursos da TIC, inseridos em todas as instituições, além da adequação e treinamento especializado para os recursos humanos, essenciais nesta nova gestão. De forma conclusiva, para que a gestão de serviços em bibliotecas tenha sucesso, qualidade e reconhecimento, é preciso fixar-se no usuário, na sua realidade e necessidades. Entretanto, a melhoria da qualidade nos serviços de informação, tão defendida por autores como Vergueiro (1996), deve ser suportada por técnicas gerenciais adequadas.

COMPETÊNCIAS GERENCIAIS

São três as competências básicas:

- Competência técnica, ou seja, saber fazer aquilo que deve ser feito na prática;

- Competência interpessoal – saber lidar com o outro, ter bom relacionamento com a equipe de trabalho (estabelecer relação de parceria = qualidade de vida, saúde, alegria, prazer e felicidade;
- Competência cultural – ter muito boa cultura geral e estar antenado com o mundo;

A eficácia e a efetividade de uma biblioteca devem depender amplamente do quadro de pessoal, recursos, equipamentos etc. e do meio ambiente oferecido para o seu trabalho e desenvolvimento.

TOMADA DE DECISÕES EM BIBLIOTECAS

A tomada de decisão é um processo importante na gestão, principalmente se relacionado com a função de planejamento, já que sem decisões nunca se planejará nada.

As decisões devem ser simples e bem definidas. Existem pontos básicos para a tomada de decisão:

- Os ambientes internos e externos estão controlados;
- O problema: os detalhes básicos foram pesquisados e definidos;
- Dados adicionais foram pesquisados;
- Foram geradas decisões alternativas para o problema;
- Estas alternativas foram avaliadas segundo resultados antecipados;
- Uma solução é escolhida;
- Uma vez escolhida uma solução é preciso autorização para colocá-la em prática;
- Os resultados serão avaliados. Se os resultados não são eficazes pode haver a necessidade de recomeçar o processo de tomada de decisões como parte do processo de controle.

O MEC E AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A avaliação do MEC, inicialmente, só era realizada nas Instituições onde houvesse programas de pesquisas e/ou pós-graduação. Como esse caso era raro nas faculdades

particulares, as mesmas funcionavam sem qualquer tipo de avaliação, sendo necessários apenas procedimentos burocráticos para que fossem criados novos cursos ou ampliados os números de vagas.

No início da década de 90, o MEC criou o Sistema Nacional de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (SINAES). No entanto, essa avaliação era voluntária, e seu desenvolvimento era definido pela própria Instituição.

Desde 1995 o MEC vem avaliando as Instituições de Ensino Superior no Brasil e estabelecendo critérios e padrões para o funcionamento destas, fornecendo à sociedade e aos gestores educacionais uma série de informações sobre a situação dessas instituições.

No ano de 1996 o credenciamento das instituições passou a ser temporário e, desde então, todos os atos de credenciamento institucional passaram a fixar o prazo de validade da credencial.

A partir de 2002, foi institucionalizada a visita da Comissão de Avaliadores incumbidos de verificar *in loco* as condições da Instituição, avaliando os cursos e autorizando ou não a criação ou a continuidade destes.

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL E A AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE ENSINO

Os processos de avaliação implementados pelo Ministério da Educação têm fundamentação legal no inciso IX do artigo 9º da Lei de Diretrizes e Bases – LDB (Lei nº9.394/96) que arrola como atribuições da União a autorização, o reconhecimento, o credenciamento, a supervisão e a avaliação dos cursos das instituições de ensino superior.

A avaliação das condições de ensino, que têm exigências específicas em relação às bibliotecas, está regulamentada pelo Decreto n.3.860 de 9 de julho de 2001 que dispõe sobre a organização do ensino superior, a avaliação de cursos e instituições, e dá outras providências.

Com referência à biblioteca universitária no processo de avaliação encontramos no Capítulo IV, artigo 17 do referido Decreto as ações que incluem o ambiente *biblioteca*, como segue:

Art. 17. A avaliação de cursos e instituições de pelo INEP, compreendendo as seguintes ações: avaliação dos principais indicadores de desempenho global do sistema nacional e a

classificação das instituições de ensino superior, definidos no Sistema de Avaliação.

Dentro do Art. 17, o parágrafo IV é o ponto principal para as bibliotecas, com atenção especial para o acervo especializado, inclusive o acervo eletrônico, para as condições de acesso às redes de comunicação e para os sistemas de informação, regime de funcionamento e modernização dos meios de atendimento

A biblioteca universitária constitui uma categoria de análise da dimensão e instalações tendo como indicadores a serem avaliados um conjunto de aspectos relacionados a espaço físico, acervo e serviços.

Em qualquer biblioteca universitária, o ponto de partida para a avaliação é o conjunto de dados coletados a cada ano, geralmente apresentados sob a forma de um relatório. Esses processos de avaliação devem servir não apenas para identificar problemas, como devem ir além, buscando alternativas de solução e especificando seu modo de execução. A avaliação deve ser entendida como um processo com instrumentos, objetivos, critérios e metodologia previamente definidos e nunca como tendo um fim em si mesmo.

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL E A AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE ENSINO

Podemos enfatizar que os processos de avaliação implementados pelo Ministério da Educação têm fundamentação legal no inciso IX do artigo 9º da Lei de Diretrizes e Bases – LDB (Lei nº 9.394/96) que arrola como atribuições da União a autorização, o reconhecimento, o credenciamento, a supervisão e a avaliação dos cursos das instituições de ensino superior.

A avaliação das condições de ensino, que tem exigências específicas em relação às bibliotecas, está regulamentada pelo Decreto nº 3.860 de 9 de julho de 2001 que dispõe sobre a organização do ensino superior, a avaliação de cursos e instituições, e dá outras providências.

Com referência à biblioteca universitária no processo de avaliação encontramos nº 61, de 14 de abril de 2004, criou o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), que é o novo instrumento de avaliação do ensino superior do MEC.

Seus principais componentes de avaliação são o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente e as instalações, além de vários outros aspectos, que pretendemos detalhar no decorrer deste curso.

Apresentada de forma esquemática, a proposta inclui:

1 - Coordenação: Direção da Biblioteca Central e Comissão Institucional de Avaliação da Universidade;

2 - Objeto: (Re)definição de indicadores mínimos para fins de avaliação, planejamento e gestão;

3 - Etapas:

- Diagnóstico com base nos relatórios anuais e instrumento de coleta de dados;
- Avaliação interna da própria biblioteca e avaliação global da Universidade.

Busca-se, desta forma, promover critérios mínimos de avaliação através de uma ferramenta que contemple indicadores de forma objetiva, simples, que permita sua comparação e forneça padrões de qualidade para utilização nas atividades de aperfeiçoamento, planejamento e gestão do Sistema de Bibliotecas da Universidade.

ALGUNS CRITÉRIOS A SEREM OBSERVADOS:

a. RECURSOS HUMANOS

Levar em consideração:

- O horário de funcionamento, a quantidade de usuários atendidos, tipo e quantidade do acervo, serviços oferecidos e área física da Biblioteca, que devem contar com Bibliotecários em número e qualificação apropriados, e durante todo seu horário de funcionamento. Ele se incumbirá do desempenho de tarefas básicas, tais como: administração da Biblioteca, desenvolvimento de coleções e controle Bibliográfico, serviços de referência e atendimento ao usuário (inclusive pesquisas);

- No que se refere a pessoal auxiliar, a literatura da área recomenda dois por bibliotecário, que deverão se incumbir de tarefas operacionais, tais como: atendimento no setor de empréstimo, preparo do material para integrar a coleção, reposição de livros e periódicos nas estantes, serviços de secretaria, dentre outros. É importante que tanto os bibliotecários quanto o pessoal auxiliar tenham oportunidades de se reciclarem através de cursos, palestras, congressos, seminários, etc.

b. ESTUDO DE USUÁRIO

Parâmetro de avaliação, que mostra se a coleção satisfaz aos usuários, as mudanças de interesse por parte da comunidade universitária, os tipos e níveis de necessidade em relação às coleções.

c. AVALIAÇÃO DA COLEÇÃO

O acervo das Bibliotecas deverá levar em consideração as bibliografias básicas e complementares das disciplinas que compõem o curso, obras dos autores clássicos da área (tanto nacionais quanto estrangeiros), e as publicações recentes. É necessário que se tenha também uma bibliografia em áreas correlatas, que servirá de apoio ao desenvolvimento das pesquisas realizadas na Instituição.

A assinatura de portais eletrônicos implica numa economia de espaço e atualização mais rápida do acervo de periódicos. Para as Bibliotecas de Universidades e Faculdades Públicas, existe o Portal Capes que contém um excelente acervo em todas as áreas do conhecimento, (alguns com texto completo, outros com resumo). Esse Portal pode ser assinado também por Universidades ou Faculdades Particulares

POLÍTICA DE ATUALIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO ACERVO

A Biblioteca deverá traçar uma política de atualização e desenvolvimento do acervo, observando os seguintes passos:

1. Seleção de material bibliográfico

Para esta seleção deverão ser consultadas as listas de sugestões dos usuários, as

sugestões dos professores, demandas anteriores não atendidas, catálogos de editoras, estatísticas de uso da biblioteca, etc.

2. Informatização do acervo

A relação dos títulos existentes na Biblioteca, bem como dados referentes a estes, deverá constar de uma base de dados, e estar disponível para consultas via Internet. É recomendável que os serviços de empréstimo também estejam automatizados, e que o usuário possa fazer reservas pela Internet.

3. Área física

O local da Biblioteca deve ser projetado para ter iluminação natural, sem que haja uma incidência direta da luz solar no acervo, e ventilação adequada, que reduzirá bastante o aparecimento de pragas. É importante verificar que, a preservação do material bibliográfico e dos equipamentos existentes estão diretamente relacionados à escolha do local da biblioteca.

Portanto, deve-se verificar se o local não está sujeito a variações bruscas de temperatura, umidade, inundações, incêndios, pragas, etc.

A área física da biblioteca deve levar em consideração o espaço para expansão da coleção, área de estudos em grupo e individual, local para materiais especiais, para pesquisas em meio eletrônico, e sistemas antifurtos para segurança do patrimônio.

Para os portadores de necessidades especiais, as instalações com mais de um andar devem contemplar rampas e/ou elevadores para seu acesso, e as distâncias entre as estantes devem ser suficientes para que os mesmos possam transitar com a cadeira de rodas. A escolha do piso deve levar em consideração, principalmente, a facilidade de limpeza e o isolamento acústico. O piso deve ser antiderrapante. As fundações do prédio da biblioteca devem ser reforçadas, pois o peso dos livros nas estantes é muito grande.

É fundamental a instalação de sistemas contra incêndios e treinamento da equipe para utilização dos mesmos. Extintores de pó químico de uso múltiplo, acondicionado sob pressão, são os mais recomendados.

Uma boa sinalização, indicando onde se encontram os materiais de empréstimos, os conteúdos das estantes, onde estão os materiais e coleções especiais, ensinando a consultar a base de dados, auxiliará o usuário em suas visitas à Biblioteca, liberando os

Bibliotecários para outros tipos de serviços.

CONCLUSÃO

As Bibliotecas Universitárias têm no MEC um grande aliado, e devem tomar partido disso. Receba os avaliadores do MEC como professores qualificados, habituados a freqüentar bibliotecas. Procure saber qual a sua área de atuação. Mostre o acervo na área que o examinador conheça. Ouça seus questionamentos, pois ele tem a finalidade de esclarecer alguma dúvida sobre os dados apresentados.

Faça um relatório da biblioteca, apresentando as atividades realizadas nos últimos anos, incluindo dados de empréstimos, número de usuários inscritos e potenciais, treinamentos de usuários, assistência na realização de monografias, listagem das últimas aquisições nacionais e estrangeiras. Apresente nele, as participações em conferências, congressos e seminários, além dos cursos realizados pelos funcionários. Mostre os projetos da sua biblioteca, aprovados pela Instituição.