

**RELATÓRIO DE PESQUISA DESENVOLVIDA DURANTE ESTÁGIO
PÓS-DOUTORAL, NA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA (ES) - I¹**

**BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, SEUS SERVIÇOS E PRODUTOS:
transposição de um modelo teórico de avaliação para um instrumento
operacional**

(Versão revista em julho de 2014)

Por: Nídia Maria Lienert Lubisco
Processo CAPES: 12 378-7 – março 2013-janeiro 2014
Supervisão: Profa. Dra. Marta de la Mano González

**Salamanca
2014**

¹ A etapa II deste relatório, referente ao aperfeiçoamento da ferramenta levado a efeito em duas reuniões técnicas no curso de 2014, será objeto de publicação no primeiro número de 2015 da revista *PontodeAcesso*.

SUMÁRIO

1 JUSTIFICATIVA, 4

2 BIBLIOTECA E UNIVERSIDADE: ABORDAGEM CONCEITUAL, 5

3 AVALIAÇÃO OFICIAL EM FOCO, 8

**4 O MODELO TEÓRICO PARA AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
BRASILEIRA, 13**

5 PERCURSO METODOLÓGICO, 17

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA, 17

5.2 OBJETIVOS, 18

5.3 TERMINOLOGIA, 18

5.4 POPULAÇÃO EM DESTAQUE, 21

**6 INSTRUMENTOS EM ESTUDO PARA AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA, 22**

6.1 O MODELO OPERACIONAL: BANCO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (BIG), 21

6.2 A PLATAFORMA REBIUN, 24

6.3 O MODELO DO SISTEMA CFB/CRB, 31

7 CONFRONTANDO E ANALISANDO DADOS, 33

7.1 INFORMAÇÕES PRELIMINARES, 33

7.2 OS DADOS, 35

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS: PERSPECTIVAS E EXPECTATIVAS, 39

9 CONCLUSÕES, 40

REFERÊNCIAS, 42

APÊNDICE A - Indicadores do INEP: Bibliografia Básica, Bibliografia Complementar e Periódicos Especializados, 46

APÊNDICE B – Critérios para atribuição de peso aos indicadores propostos, 48

APÊNDICE C – Carta aos bibliotecários brasileiros, 50

APÊNDICE D – Participantes dos Sem. Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira, 53

APÊNDICE E – Banco de Informações Gerenciais (BIG), 59

ANEXO A – Bibliotecas filiadas à Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN), 60

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, SEUS SERVIÇOS E PRODUTOS: transposição de um modelo teórico de avaliação para um instrumento operacional

**UNIVERSITY LIBRARIES, THEIR SERVICES AND PRODUCTS: transposition of a theoretical
model of evaluation to an operational tool**

**BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, SUS SERVICIOS Y PRODUCTOS: transposición de un
modelo teórico de evaluación hacia un instrumento operativo**

Nídia M. L. Lubisco²

RESUMO

Esta investigação tem como objeto a avaliação da biblioteca universitária, com ênfase na situação brasileira, tendo em conta a avaliação dos cursos de graduação, aplicada pelas instâncias competentes do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), Ministério da Educação, em cujo processo a biblioteca é um dos elementos computados para o resultado final. Em desacordo com o critério, a quantidade e a adequação dos indicadores governamentais adotados para esse fim, propõe-se um modelo operacional para avaliação da biblioteca universitária, a partir de um modelo teórico elaborado em 2007, cuja ferramenta é um banco de dados desenvolvido provisoriamente em planilha Excel, em versão de demonstração datada de setembro de 2012, intitulado Banco de Informações Gerenciais (BIG). Sua operacionalidade foi testada mediante um estudo-piloto, aplicado em bibliotecas universitárias brasileiras, acrescidas de um estudo comparativo com a plataforma da Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) e com recente estudo do Conselho Federal de Biblioteconomia. Como população para o referido estudo-piloto, mediante uma amostragem por conveniência, pretendeu-se contar com 18 bibliotecas de 11 instituições, entre voluntárias e convidadas. Participaram efetivamente apenas cinco unidades de informação. Com base nesses elementos, o percurso metodológico contemplou um estudo descritivo, quando explicita a estrutura e o funcionamento dos modelos teórico e operacional; exploratório, quando se propõe a conhecer a estrutura e o funcionamento da plataforma REBIUN; e comparativo, quando coteja o modelo operacional com a ferramenta REBIUN, acrescentando comentários sobre a proposta do Conselho Federal de Biblioteconomia. Além do levantamento bibliográfico, elaborou-se uma carta, contendo as orientações para o uso do instrumento operacional (BIG). Para a busca dos resultados, estabeleceram-se os seguintes objetivos: geral, aperfeiçoar o modelo operacional; e específicos (a) aplicar o modelo operacional, a título de estudo-piloto, em bibliotecas universitárias brasileiras para verificar a adequação e suficiência dos indicadores; (b) conhecer as especificidades da ferramenta de avaliação das bibliotecas universitárias espanholas, segundo a plataforma adotada pela REBIUN; (c) proceder a estudo comparativo entre as referidas ferramentas. As conclusões apontam que os elementos colhidos no presente estudo possibilitaram cumprir os objetivos indicados, no sentido de contribuir para proceder ao aperfeiçoamento da ferramenta desenvolvida.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Avaliação. Informações gerenciais.

² Profa. Adjunta do Instituto de Ciência da Informação/Universidade Federal da Bahia, Mestre em Ciência da Informação, pela mesma Universidade (2002), Doutora em Documentação pela Universidad Carlos III de Madrid (2007).

ABSTRACT

The object of this investigation is the evaluation of university libraries, with emphasis on the Brazilian situation, taking into account the evaluation of graduate courses, applied in the competent bodies of the Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) (National Institute of Educational Studies and Research), Ministry of Education, in whose process the library is one of the computed elements for the final result. At odds with the criteria, the amount and the adequacy of the governmental indicators for this end, an operational model is proposed for university libraries, from a theoretical model, drafted in 2007, whose tool is a database provisionally developed in Excel spreadsheet in demo version dated September, 2012, with the title Banco de Informações Gerenciais (Managerial Information Bank). It's functionality was tested in a pilot study applied in Brazilian university libraries, together with a comparative study with the platform of Rede de Bibliotecas Universitárias Espanholas (REBIUN) (Spanish university libraries network) and with the recent study by the Conselho Federal de Biblioteconomia (Federal Biblioteconomy Council). The intention was to count with 18 libraries from 11 institutions, voluntary and invited, as subjects for the mentioned pilot-study. However, only five information units participated effectively. Based on these elements, the methodological path included a descriptive study, when it explicits the structure and functioning of the theoretical and operational models; an exploratory, when it proposes to get to know the structure and the operation of the platform REBIUN; and comparative, when it links the operational model with the tool REBIUN, adding comments about the Federal Council of Biblioteconomy' proposal. Besides the bibliographical survey, a letter containing the guidelines for the use of the operational instrument (BIG) was drafted. For the search of results, the following objectives were established: general, to improve the operational model; and specific (a) to apply the operational model as a pilot study in Brazilian university libraries in order to check the adequacy and sufficiency of the indicators; (b) to get to know the specificities of the evaluation tool of Spanish university libraries, according to the platform adopted by REBIUN; (c) to proceed in comparative studies between the mentioned tools. The conclusions indicate that the collected elements in the present study enable reaching the indicated objectives in order to contribute towards the improvement of the developed platform.

Keywords: University libraries. Evaluation. Managerial Information

[...] a universidade é a instituição mais bem preparada para reorientar o futuro da humanidade. (BUARQUE, 2003, p. 3)

1 JUSTIFICATIVA

Este relatório resulta de pesquisa levada a termo durante o estágio pós-doutoral da autora, na Universidad de Salamanca (Espanha), no período de março de 2013 a janeiro de 2014, com bolsa concedida pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (Capes). Insere-se na linha de pesquisa n. 1 – Políticas e Tecnologias de Informação – do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia, e nas atividades do grupo de pesquisa GEINFO Saberes e Fazeres em Gestão da Informação e do Conhecimento.

2 BIBLIOTECA E UNIVERSIDADE: ABORDAGEM CONCEITUAL

As bibliotecas universitárias (BU), conceitualmente, por sua natureza, desempenham um papel fundante na instituição à qual estão ligadas, por sua função de apoio ao desenvolvimento dos programas de ensino, pesquisa, extensão e inovação. Essa função se consubstancia na sua atuação como recurso didático-pedagógico (laboratório de aprendizagem); como plataforma de conhecimento (considerando-a fonte e local de registro da produção técnica e científica da instituição); e como fator de estímulo à formação e desenvolvimento do espírito científico. Com isto, ela se orienta para a mediação entre o usuário e a informação, para cuja otimização ela deve promover o desenvolvimento de um conjunto de competências³ de seu pessoal e daquele que é a razão de ser da biblioteca, o usuário. O desenvolvimento dessas competências incidirá positiva e respectivamente tanto na atuação laboral dos sujeitos, como nos processos ensino-aprendizagem e de autoaprendizagem de docentes e estudantes, com a expectativa de propiciar o desenvolvimento de autonomia por parte da comunidade técnico-acadêmico-científica no manejo dos recursos informativos.

Do ponto de vista administrativo, há de se considerar que não ter autonomia é uma das características da BU. Com isto se quer dizer que, por sua inserção organizacional, ela integra a estrutura da universidade; conseqüentemente, ela deve alinhar-se à sua trajetória, contribuindo para o cumprimento da missão e participando do seu planejamento.

Ao longo de sua história de quase mil anos no Ocidente⁴, como declara Cristovam Buarque (2003), a instituição universidade representava praticamente o único *locus* de estoque do conhecimento, suficiente para os estudos que então se desenvolviam. Atualmente, mesmo não sendo o único canal de conhecimento, “[...] ainda representa patrimônio intelectual, independência política e crítica social.” (BUARQUE, 2003, p. 3) Isto significa dizer que, anteriormente ao advento das tecnologias eletrônicas, as universidades, como as grandes bibliotecas públicas, ainda eram a referência primordial para a busca do conhecimento registrado e confiável. No contexto atual, a biblioteca universitária vive a mesma realidade da sua entidade mantenedora, “[...] deixando o seu lugar como a principal fonte de busca. Ela está perdendo a sua supremacia na realização desse papel fundamental devido, é claro, ao impacto da tecnologia digital”. (CUNHA, 2010, p. 6)

³ Aqui entendidas como o conjunto de conhecimentos (saber), habilidades (saber fazer) e atitudes (querer saber fazer).

⁴ Há registro de “centros de conhecimento”, correspondendo ao que se designa hoje universidade, datados do ano de 427 (Escola de Nalanda, Índia), do ano de 859 (Fez, Marrocos), além da Biblioteca de Alexandria (séc. III a.C.), precursora da universidade moderna e da Academia de Platão (ou Academia de Atenas, 384 a.C.) que perdurou até o ano 529 d.C., do Liceu de Aristóteles (335 a.C.), entre outros. (SANTOS; ALMEIDA FILHO, 2012, p. 27-29)

Subentende-se, por assim dizer, que a biblioteca passa a “concorrer” com as tecnologias eletrônicas, como canais paralelos e concomitantes de acesso e uso da informação, embora, no que se refira à qualidade das informações disponíveis na *web*, isto possa ser um fator de imprescindibilidade da biblioteca universitária. (BARBOSA; FRANKLIN, 2011, p. 91; CUNHA, 2010, p. 7)

A literatura estrangeira já aponta o esvaziamento paulatino das bibliotecas – fenômeno facilmente observável no Brasil –, situação esta que tem posto em estado de alerta os bibliotecários (mas não ainda a administração superior das universidades), cuja função (ou formação) passa a ser posta em questão⁵. Por outro lado, biblioteca sem livros impressos já é uma realidade, embora ainda pontual, a exemplo da recente inauguração da biblioteca da Universidade Politécnica da Flórida, na cidade de Lakeland, cujo acervo conta com 135 mil livros digitais (NOVA universidade..., 2014)

No entanto, paralelamente, o Espaço Europeu de Educação Superior (EEES), resultante da Declaração da Sorbonne (1998) e de Bolonha (DECLARACIÓN..., 1999, 2), centra seu foco no preceito de que

La Europa de los conocimientos está ampliamente reconocida como factor insustituible para el crecimiento social y humano, y como elemento indispensable para consolidar y enriquecer la ciudadanía europea, confiriendo a sus ciudadanos las competencias necesarias para afrontar los retos del nuevo milenio, junto con la concienciación de los valores compartidos y de la pertenencia a un espacio social y cultural común.

Para tanto, desempenham função nuclear as universidades, visando ao desenvolvimento da dimensão cultural europeia. Com isto, por conseguinte, os sujeitos atores e beneficiários diretos do EEES são o aluno, o professor, o pesquisador, usuários primeiros das bibliotecas universitárias.

Mais que a docência pura, o EEES enfatiza os processos de estudo e aprendizagem, onde a biblioteca ocupa papel primordial:

Aprendizaje y estudio para cuyo desempeño se van a considerar [...] las horas que el estudiante va a dedicar al trabajo de investigación documental y bibliográfica en la biblioteca. Para el profesor, la llamada *actividad académica* va a primar sobre la carga docente, de modo que no sólo se va a considerar las horas lectivas sino también el tiempo que un docente va a dedicar a organizar y supervisar el trabajo de sus alumnos, orientarles en la bibliografía e inculcarles el trabajo en la biblioteca con todos los recursos y herramientas que aquélla ofrece. [...] De ser la sala de estudio de apuntes y manuales, la nueva biblioteca universitaria deviene en centro dinámico de acceso y difusión de la

⁵ Ver mais: MODESTO, F.: <<http://pt.slideshare.net/monitorfabci/a-formao-do-bibliotecario-4447323>>. SOUZA, F.das C. de: <<http://www8.fgv.br/bibliodata/geral/docs/francisco.pdf>> e <www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/439/1491>. MADUREIRA, H.O.; VILARINHO, L.R.G.: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1077>>, entre outros.

información científica con todos los recursos tecnológicos, informativos y documentales al servicio del estudiante y del profesor e investigador, en el marco del nuevo espacio europeo de educación superior. (MAGÁN WALSH, 2005?, p. 4)

Esta descrição da nova biblioteca se insere no que propõem os Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI⁶), concebidos como espaços onde convergem todos os recursos necessários ao estudo e à pesquisa, num ambiente dinâmico, relacionado com o mundo da informação e da tecnologia digital, sejam recursos bibliográficos e documentais, infraestruturas tecnológicas, recursos humanos, espaços e equipamentos diversos, além de serviços (na sede e em rede).

Por outro lado, recente estudo⁷ considera que o aumento dos custos, o surgimento de alternativas para obtenção de informação, a diminuição do uso dos serviços bibliotecários e as novas necessidades dos usuários, forçariam a BU a uma mudança. Em contraponto, Lluís Anglada (2012) crê que “Las bibliotecas universitarias siempre han estado en la vanguardia de la aplicación de las novedades tecnológicas a sus servicios.” De fato, tem sido recorrente a opinião de bibliotecários e outros especialistas de que as bibliotecas sempre foram inovadoras por si mesmas, adaptando-se, ao longo da história da humanidade, às demandas e recursos de seu tempo – ou mesmo formulando essas demandas – para coletar, organizar, preservar e disseminar conteúdos. Especialmente a partir do século XIX, elas entram numa era de sistematização de sua organização, cujos cânones constituem as bases das técnicas de catalogação, classificação e indexação⁸ da contemporaneidade.

No caso brasileiro, mesmo não havendo uma cultura consolidada de uso da biblioteca como na Europa⁹ e considerando as limitações estruturais e conjunturais que grande parte delas vive, pode-se dizer que há uma preocupação latente – mas também real –, por parte das bibliotecas universitárias, de estarem na vanguarda técnica e tecnológica na gestão de seus serviços e produtos. Tanto é assim que recente pesquisa sobre uso de ferramentas 2.0 por bibliotecas universitárias de instituições públicas mostrou que das 27 bibliotecas participantes da pesquisa, 19 [...] utilizam alguma ferramenta 2.0. (JORGE; RIBEIRO, 2013)

⁶ Tema objeto das XI Jornadas CRAI, promovidas pela Universidad Carlos III de Madrid, dias 23 e 24 de maio de 2013, com apoio do CRUE/REBIUN/TIC. Disponível em:

<http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/aprende_usar/jornadas_crai>. Ver também:

<<http://www.bib.upct.es/index.php/crai-nueva-biblioteca>> e

<http://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/11982/1/didac_nuevomodelo.pdf>.

⁷ Ver: UNIVERSITY LEADERSHIP COUNCIL. *Redefining the academic library; managing the migration to digital information services*. Washington DC: The Advisory Board Co., 2011. Disponível em:

<<http://www.theconferencecircuit.com/wp-content/uploads/Provosts-Report-on-Academic-Libraries2.pdf>>.

⁸ Aqui se alude aos formatos, ferramentas e protocolos de comunicação de dados, como ZC-3950 e Marc-21, RDA, web semântica, web 2.0, entre outros recursos.

⁹ Ver, por exemplo: ESPAÑA. Biblioteca Nacional. *Biblioteca en guerra*. Madrid, 2005.

Assim, a BU, no seu conjunto, reflete uma mudança de modelo em todos os seus aspectos, quais sejam a forma de gestão, a concepção de serviços e produtos e a relação com o usuário.

É esta biblioteca, imersa num entorno híbrido, que aqui se apresenta como *leit motiv* para a investigação, sob a lupa dos processos avaliativos a que está sujeita.

A universidade, do ponto de vista sistêmico, não foge a essas transformações. No Brasil, a quantidade de cursos de graduação aumentou, sobretudo na rede particular, como um fenômeno inaugurado na ditadura militar de 1964, e teve continuidade principalmente no Governo Fernando Henrique (1995-2003)¹⁰. A partir do Governo federal Lula da Silva (2003-2010), o programa Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI¹¹) possibilitou a ampliação significativa de cursos nas universidades federais que aderiram a ele. Mas foi a partir de 1996 que ocorreu uma intensificação da avaliação de cursos, por parte da Secretaria do Ensino Superior (SESu), e a partir de 2004, por parte do INEP, a exemplo do que ocorre nos centros mais avançados no campo da Educação.

3 AVALIAÇÃO OFICIAL EM FOCO

Os diferentes processos avaliativos aplicados pelo Governo federal integram o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior¹² (SINAES), formado por três componentes principais: a avaliação das instituições; dos cursos de graduação; e do desempenho dos estudantes. Eles são complementados pelas autoavaliações levadas a efeito pelas Comissões Próprias de Avaliação (CPA), criadas dentro de cada Instituição, e por instrumentos de informação (censo e cadastro). São coordenados e supervisionados pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) e operacionalizados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). As informações coletadas e disponibilizadas

[...] são utilizadas pelas IES, para orientação da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social; pelos órgãos governamentais para orientar

¹⁰ Entre 1991 e 2001, houve uma redução no número de instituições públicas: de 222 para 183 (queda de 17,6%). (SOARES; OLIVEN; BRASIL Coordenação do Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, 2002). Entre 2001 e 2011, há um aumento de 183 para 284 (crescimento de 55,2%), sendo que o auge desse aumento ocorreu, sobretudo, em 2007, com a criação do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), pelo Decreto federal 6.096/2007.

¹¹ Foi instituído pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007. Disponível em: <<http://reuni.mec.gov.br/o-que-e-o-reuni>>. Acesso em: 22 nov. 2013.

¹² Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/superior-sinaes>>. Acesso em: 22 nov. 2013.

políticas públicas e pelos estudantes, pais de alunos, instituições acadêmicas e [o] público em geral, para orientar suas decisões quanto à realidade dos cursos e das instituições. (INEP, 2013)

Assim, as Instituições de Ensino Superior (IES) que se encontram em conformidade com os requisitos estabelecidos pelos instrumentos avaliativos do INEP (2012) tendem a se destacar no cenário nacional, resultado este veiculado, entre outros, por *rankings*, a exemplo do *Ranking Universitário Folha* (RUF¹³), embora este atue como uma baliza, mas não seja o único, nem o mais fidedigno método de avaliação de uma IES.

Ante esses desafios, do ponto de vista interno e externo, as BU, no âmbito das IES, devem alinhar-se às exigências do INEP, segundo o que rezam seus instrumentos. Para tanto, no contexto do processo avaliativo de que se fala (cursos de graduação), o Instituto contempla três dimensões ou categorias de análise: Organização Didático-pedagógica; Corpo Docente e Tutorial; e Infraestrutura. (INEP, 2012) Cumpre esclarecer, no entanto, que até 2009, para alguns cursos, a dimensão Infraestrutura era designada Instalações Físicas e, para outros cursos, constava a própria Biblioteca como um grupo de indicador. (INEP, 2009) Esta concepção do INEP, por sua inadequação e insuficiência em termos de representação real do *status* da BU numa IES, foi e está sendo objeto de investigação e de propostas de mudanças. (LUBISCO, 2001, 2007, 2011).

No documento mais recente do INEP (2012) - *Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância* - já não figura a palavra Biblioteca como um grupo de indicador, embora ela esteja subentendida nos indicadores numerados de 3.6 a 3.8, respectivamente pelos termos: Bibliografia Básica, Bibliografia Complementar e Periódicos Especializados. Isto significa dizer que o referido instrumento trata apenas do acervo. Diz-se apenas não de forma conotativamente negativa, mas principalmente pela definição equivocada dada aos indicadores que o compõem¹⁴ (Apêndice A). Essa mudança não condiz com a representatividade que a BU deve desfrutar no contexto de uma universidade. Isto porque, conceitualmente, ela está diretamente comprometida com o processo ensino-aprendizagem e com a pesquisa. Este princípio deveria fazê-la constar, a nosso ver, na dimensão 1 - Organização Didático-pedagógica - ou, ainda melhor, deveria constituir uma dimensão própria (4 - Biblioteca), conforme já proposto em estudo anterior (LUBISCO 2007, 2011). O Indicador 1.6 – Conteúdos curriculares – (INEP, 2012, p. 4) confirma e reforça este nosso argumento, ao tratar

¹³ Disponível em: <<http://ruf.folha.uol.com.br/rankings/rankingdeuniversidades/>>. Acesso em: out. 2012.

¹⁴ No Apêndice citado, além das definições ali reproduzidas a partir do glossário do Instrumento de 2012, do INEP, adicionou-se uma proposta de definição para Bibliografia Básica, Bibliografia Complementar e Periódicos Especializados, elaborada no âmbito da pesquisa de iniciação científica juntamente com as então estudantes Ana Valéria de Almeida, Jessica Pimenta e Marília Lessa.

da “adequação da bibliografia” sob um enfoque subjetivo, portanto, inadequado, conforme se observa a seguir, relativamente à atribuição da nota 5 como a mais alta:

Quando os conteúdos curriculares previstos/implantados possibilitam, de maneira **excelente**, o desenvolvimento do perfil profissional do egresso considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: atualização, adequação das cargas horárias (em horas) e adequação da bibliografia. (grifo nosso).

A avaliação, como processo administrativo e como elemento imprescindível ao planejamento das organizações, em geral, e das bibliotecas, em particular, está muito bem registrada tanto na literatura da Teoria Geral da Administração, quanto na de Biblioteconomia. Este fato justifica a decisão de não se abordar aqui aspectos teórico-conceituais por já fazerem parte do repertório de conhecimento dos bibliotecários e dos gestores a quem deve interessar este estudo. Em sendo assim, esses aspectos serão trazidos apenas pontualmente, quando se fizer necessário um ou outro esclarecimento ao tópico em foco; o que se inclui aqui são aspectos retrospectivos para fins de compreensão do contexto evolutivo da avaliação governamental a que estão sujeitas as instituições de ensino superior e as bibliotecas universitárias, no contexto nacional.

A biblioteca universitária brasileira, desde a década de 1960 do século XX, se ressentiu de uma capacitação do seu pessoal e de um instrumental que, juntos, venham a possibilitar a implementação efetiva e eficaz do planejamento (estratégico), da gestão de qualidade e da avaliação de suas funções dentro da academia; e, assim, de vir a atuar como recurso pedagógico e informacional para o desenvolvimento dos programas de ensino e pesquisa, ou seja, como laboratório de ensino e como plataforma de conhecimento, na perspectiva de desenvolver atitude leitora e investigativa por parte dos estudantes e de participar do processo de construção do conhecimento, junto aos pesquisadores.

Todas as esperanças nutridas com o Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU), quando de sua criação em 1986, tiveram vida efêmera, embora tenha ficado um grande legado para o setor, tanto registrado em documentos da época, quanto em uma nova cultura de qualificação das bibliotecas universitárias, ideal que vinha tomando corpo desde a década de 1960. A decisão do Governo federal, por meio da Secretaria do Ensino Superior, e o labor incansável de profissionais comprometidos com a causa das bibliotecas universitárias possibilitaram que se contasse com atos, iniciativas e conteúdos integradores de alcance nacional; lamentavelmente, estes não tiveram maior êxito devido aos elevados custos para montar uma “[...] rede nacional de informação e documentação nas diferentes áreas do conhecimento” à época (GARCIA, 1991, f. 6), fator que dificultava os contatos entre os gestores.

Ademais, o rebaixamento hierárquico que o Programa sofreu na estrutura organizacional do Ministério da Educação, durante o Governo Collor de Mello (1990-1992), pode ser atribuído à falta de vontade política sobre a questão. Do espólio do PNBUE, o que se tem de mais valioso, pela capacidade agregadora, é o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), na sua 18ª edição, neste ano de 2014, e a Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU¹⁵), oriunda da Associação Brasileira de Bibliotecas Universitárias (ABBU¹⁶), 1973.

Os estudos e pesquisas produzidos de lá para cá têm sido responsáveis pelos avanços que o setor experimenta, apesar das praticamente crônicas dificuldades impostas à grande parte dessas bibliotecas, por falta de políticas nacionais específicas.

Dentro desse espectro e ante a avalanche de novos cursos superiores em todas as áreas (principalmente na rede privada de ensino), impulsionados a partir da ditadura militar (1964) e do Governo FHC (1995-2002), como referido anteriormente, o próprio Governo federal, por iniciativa do Ministério da Educação, a partir de 1996 (LUBISCO; VIEIRA, 2009), viu-se na contingência de sistematizar as condições **de autorização, de reconhecimento e de renovação de reconhecimento** dos cursos (INEP, 2012), mediante uma série de normas e instrumentos que inauguraram uma nova era para as instituições de ensino superior e, conseqüentemente, para as bibliotecas.

Esses processos avaliativos, desenvolvidos pelo MEC, também suscitaram grande volume de publicações sobre planejamento, gestão de qualidade, avaliação e necessidade de padrões, na perspectiva de que as bibliotecas universitárias se preparassem para receber a visita do Ministério. No entanto e apesar da qualidade dos estudos, permaneceu a lacuna no que diz respeito a um conjunto de padrões e de indicadores que refletissem o ser e o estar das bibliotecas, na Universidade.

Tem-se, então, que a avaliação da Educação Superior no país – inicialmente sob a coordenação da Secretaria da Educação Superior (SESu) e, a partir de 2004, do SINAES¹⁷, cobre

¹⁵ Trata-se de uma das Comissões Permanentes da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) que ganhou autonomia pelo seu trabalho de congregação das bibliotecas universitárias (<http://www.febab.org.br/cbbu/>). Encontra-se em pleno funcionamento, numa tentativa de suprir a inexistência de um órgão governamental específico para articular uma política nacional para as BU.

¹⁶ Após tentativa frustrada de se filiar ao Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras (CRUB), foi desativada; atualmente, constitui-se na CBBU, cf nota 13 anterior.

¹⁷ “Criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) é formado por três componentes principais: a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes. [...] avalia todos os aspectos que giram em torno desses três eixos: o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente, as instalações e vários outros aspectos. [...] instrumentos complementares: auto-avaliação, avaliação externa, Enade, Avaliação dos cursos de graduação (grifo nosso) e instrumentos de informação (censo e cadastro). Os resultados das avaliações possibilitam traçar um panorama da qualidade dos cursos e instituições de educação superior no País. Os processos avaliativos são coordenados e supervisionados pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (Conaes). A operacionalização é de responsabilidade do Inep. As informações obtidas com o Sinaes são utilizadas pelas IES para orientação da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social; pelos órgãos governamentais, para orientar políticas públicas e pelos estudantes, pais de alunos, instituições acadêmicas e público em geral, para orientar suas decisões quanto à realidade dos cursos e das instituições.” Disponível em:

todas as modalidades avaliativas e abarca três componentes: as **instituições** (por meio da avaliação interna e externa), os **cursos** (pela avaliação por parte de comissões específicas) e **os estudantes** (pela medição de seu desempenho), contando ainda com demais instrumentos de informação (censo e cadastro). (INEP, 2013), também já citados.

Como objeto de interesse deste estudo, destaca-se a **Avaliação dos Cursos de Graduação**, por conta do impacto que essa modalidade tem nas bibliotecas universitárias. Para tanto, a documentação e as comissões de especialistas constituídas para executá-la consideram três **dimensões** a serem avaliadas:

- a) Organização Didático-pedagógica;
- b) Corpo Docente e Tutorial;
- c) Infraestrutura (INEP, 2012).

Desde 2007 (INEP, 2007, 2010), esta modalidade de avaliação é feita exclusivamente em meio eletrônico, no sistema *e-MEC*¹⁸, mas a questão central, que tem sido reiteradamente criticada (LUBISCO, 2001, 2007, 2008, 2011), permanece praticamente tal como foi concebida desde os primeiros instrumentos: os indicadores são insuficientes e não de todo adequados para revelar a situação real e potencial da biblioteca, conforme se comenta a seguir:

- a) Os critérios de análise referentes a cada indicador são representados por descrições inconsistentes e conceitos subjetivos (excelente, muito bom, suficiente, insuficiente);
- b) A biblioteca, que já estava mal alocada na dimensão **Infraestrutura** dentro do indicador **Instalações Físicas**, não aparece sob sua designação, passando a ser representada pelos indicadores **Bibliografia Básica**, **Bibliografia Complementar** e **Periódicos Especializados**. (INEP, 2012);
- c) As comissões de especialistas, quando fazem visita *in loco* a uma Instituição e a sua respectiva biblioteca, não contam com um bibliotecário. Resultado: como especialistas de área, os membros dessas comissões têm todas as condições para avaliar as dimensões Organização Didático-pedagógica, Corpo Docente e parte da Infraestrutura, mas certamente não estão capacitados a avaliar, com rigor, as peculiaridades da biblioteca universitária;
- d) O instrumento mais recente do INEP, datado de maio de 2012, vem acompanhado de um glossário (INEP, 2012, p. 28-33) que pouco esclarece sobre o significado e a abrangência dos indicadores adotados: Bibliografia Básica, Bibliografia Complementar e Periódicos Especializados (Apêndice A), já citado.

<<http://portal.inep.gov.br/superior-sinaes>>. Acesso em: 29 jul 2012 e out. 2013.

¹⁸ Criada em janeiro de 2007, esta ferramenta possibilita a tramitação eletrônica dos processos de regulamentação (credenciamento e reconhecimentos, autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos) Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&id=136&Itemid=782>. Acesso em: out. 2013.

O cenário aqui apresentado justifica os estudos que vêm sendo realizados a partir de 2011 pela autora, na busca de desenvolver um instrumento capaz de, por um lado, municiar as bibliotecas universitárias de elementos que subsidiem seu planejamento e sua gestão; por outro, que seja capaz de avaliá-las, de modo a refletir os esforços empreendidos por essas unidades de informação, os pontos de estrangulamento no seu desempenho e as demandas de investimentos, visando à melhoria da oferta de produtos e serviços, de modo que cumpram sua função dentro da academia e que atendam o nível de expectativa dos usuários.

Assim, a seguir apresenta-se, de forma sumarizada, a concepção do modelo teórico para avaliação da biblioteca universitária brasileira.

4 O MODELO TEÓRICO PARA AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA BRASILEIRA

Como se pôde observar na seção anterior, os instrumentos avaliativos vêm passando por diversas atualizações e modificações, mas ainda persistem as mesmas lacunas e os mesmos equívocos detectados no estudo de caso feito em 2001, tendo como foco 13 cursos de graduação da Universidade Federal da Bahia. (LUBISCO, 2001)

Esta situação, que tem ocupado a literatura e preocupado os gestores das bibliotecas universitárias ante as exigências do MEC, vai à contramão do que conceitualmente propõe um processo avaliativo:

- a) Constituir um insumo altamente relevante para o planejamento;
- b) Determinar os níveis de desempenho dos serviços e de satisfação dos usuários (notas, conceitos);
- c) Comparar as condições e resultados de um ano para outro e entre bibliotecas congêneres;
- d) Justificar a existência da biblioteca, isto é, prestar contas dos investimentos feitos para sua manutenção e desenvolvimento e obter a satisfação dos seus usuários;
- e) Identificar fontes de erro e de eficácia no seu desempenho. (MANO GONZÁLEZ, 1998, p. 176)

A própria posição que a biblioteca ocupava dentro da dimensão Instalações Físicas e tal como é atualmente representada (pelas bibliografias e periódicos) são indícios de como ela ainda é desprestigiada, salvo honrosas exceções, e como constitui um fardo para a administração de algumas universidades. Enquanto nos centros mais adiantados o que se vê são as bibliotecas ocupando posição de ponta dentro da academia, em muitos casos brasileiros é comum que os gestores ainda precisem justificar, explicar, convencer, persuadir os superiores sobre a importância da biblioteca para o desenvolvimento do ensino e da pesquisa, na perspectiva, como

já foi dito, de que ela venha a se constituir, respectivamente, num laboratório de ensino e numa plataforma de conhecimento.

É bem verdade que, de modo geral, a falta de uma cultura de planejamento tem impedido que as bibliotecas trabalhem a partir de objetivos e colem dados de seu desempenho que justifiquem as demandas por elas apresentadas e, conseqüentemente, os investimentos a serem feitos. Isto pode configurar um dos fatores de desprestígio ou desatenção por parte da administração superior das IES, já que elas, de modo geral, não dispõem de dados e informações consistentes e sistematizados que, por si só, justificariam a presença e o avanço das bibliotecas, no âmbito das IES. De qualquer modo, fique registrado que, do ponto de vista político-estratégico, as bibliotecas universitárias brasileiras não contam com uma entidade ou instância oficial e de âmbito nacional, a exemplo da REBIUN (Espanha), que articule e coordene políticas específicas, com uma interlocução direta com Governo. O que tem havido de aportes orçamentários desde o Governo Lula da Silva resulta muito mais do compromisso governamental com a Educação do que de demandas objetivas e sistematizadas por parte do setor BU.

O quadro desenhado até aqui foi o elemento motivador para a construção de um modelo teórico de avaliação (LUBISCO, 2007, 2008, 2009, 2011), que (a) abarcasse a gestão, os serviços e produtos da biblioteca, mediante um elenco de dados e padrões, pretensamente exaustivos; e (b) que alavancasse a posição da biblioteca de um item da dimensão Instalação ou Infraestrutura (Quadro 1), para constituir-se numa dimensão própria, conforme se vê no Quadro 2.

Quadro 1 – Dimensão **3** **Instalações Físicas**, segundo modelo do INEP

Categorias de Análise	Peso
3.1 BIBLIOTECA: adequação do acervo ao programa do curso (graduação)	50
3.2 INSTALAÇÕES ESPECIAIS E LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS: para formação básica	10
3.3 INSTALAÇÕES ESPECIAIS E LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS: para formação profissional e especializada	20
3.4 INSTALAÇÕES ESPECIAIS E LABORATÓRIOS ESPECÍFICOS: para prática profissional e serviços para a comunidades	20

Fonte: INEP (2006, 2008, 2010)

Quadro 2 – Dimensão **4** - **Biblioteca**, segundo modelo proposto

Categorias de Análise	Peso
4.1 ADMINISTRAÇÃO	25
4.2 CONTEXTO ACADÊMICO	20
4.3 FORMAÇÃO, PROCESSAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES	25
4.4 SERVIÇOS AO USUÁRIO	30

Fonte: Lubisco (2007)

Os pesos correspondentes a cada categoria de análise, definidos na tese da autora, encontram-se reproduzidos no Apêndice B.

Assim, tendo-se a biblioteca como uma dimensão de avaliação, as **4 categorias de análise** foram concebidas de modo a abarcar os seguintes aspectos dessa unidade de informação (CARVALHO, 1995; LUBISCO, 2007, 2011) e estão **estruturadas** conforme segue:

ESTRUTURA DO MODELO TEÓRICO¹⁹

Categoria de Análise 1: ADMINISTRAÇÃO

- 1.1 Desenvolvimento Institucional do ponto de vista do Órgão Coordenador do Sistema de Bibliotecas
- 1.2 Planejamento e Avaliação
- 1.3 Pessoal
- 1.4 Espaço Físico
- 1.5 Funcionamento
- 1.6 Infraestrutura para os Serviços
- 1.7 Segurança e Condições Ambientais

Categoria de Análise 2: CONTEXTO ACADÊMICO

- 2.1 Usuários
- 2.2 Projeto Pedagógico de Curso/Plano de Ensino

¹⁹ A estrutura do modelo original (LUBISCO, 2007) aqui está acrescida das contribuições colhidas nos dois Seminários Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira, realizados em Salvador (2008) e Goiânia (2012) (LUBISCO, 2011, p. 17-87).

Categoria de Análise 3: FORMAÇÃO, PROCESSAMENTO TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES

3.1 Seleção de Recursos Informacionais

3.2 Aquisição de Recursos Informacionais

3.3 Tratamento da Informação

3.4 Condições de Acesso à Coleção

Categoria de Análise 4: SERVIÇOS AO USUÁRIO

4.1 Prestação de Serviços

A concepção inicial desse **modelo teórico**, após ser discutida em foro nacional (cf. nota 16) e ter identificada sua limitação em relacionar dados que possibilitassem a averiguação da aplicação de padrões e a construção de indicadores, levou a três caminhos:

- a) Caracterizá-lo como um **instrumento-chave para auxiliar o planejamento e a gestão** da biblioteca universitária, ante um elenco inspirador de possibilidades, conceituadas numa escala decrescente de 5 a 1, sendo a primeira a nota mais alta; isto, além de fornecer um retrato da situação, possibilita que cada universidade, segundo suas condições, busque padrões mínimos, médios ou ideais de qualidade e identifique os padrões indesejáveis;
- b) Atuar como **elemento indutor da avaliação**;
- c) Servir de **base para a construção de um instrumento operacional** que viabilizasse a avaliação da biblioteca universitária, segundo padrões de qualidade.

Com estes elementos e o aporte dos participantes dos dois Seminários Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira (Salvador, 2008; Goiânia, 2012), que analisaram, criticaram e contribuíram com seus conhecimentos e experiências, chegou-se a uma **versão de demonstração**, construída em planilhas Excel, visando a um estudo-piloto. A expectativa que se teve foi a de testar essa versão, de modo efetivo e integralmente, pelas universidades que se voluntariaram (durante os Seminários citados) ou foram convidadas, conforme se expõe mais adiante. Com isso, a referida ferramenta estaria sendo objeto de aperfeiçoamento, até ser transformada em uma ferramenta informática, mais possante, em condições de integrar a plataforma de avaliação do INEP. Pensa-se, assim, conquistar duas posições:

- a) A de contar com uma ferramenta para o planejamento, a gestão e a avaliação das bibliotecas;

- b) A de oferecer ao INEP uma ferramenta capaz de espelhar todo potencial e realidade das bibliotecas no âmbito universitário e da atuação dos bibliotecários, na oferta de serviços e produtos de qualidade, portanto, orientadas à satisfação do usuário e ao desenvolvimento do ensino e da pesquisa na Universidade brasileira.

5 PERCURSO METODOLÓGICO

Apresentado em quatro subseções, compreende a caracterização do tipo de pesquisa; explicitação dos objetivos deste estudo; algumas aproximações conceituais sobre avaliação, serviços e produtos, sob o título Terminologia; e apresentação e caracterização da população.

5.1 CARATERIZAÇÃO DA PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa descritiva, quando explicita a estrutura e o funcionamento dos dois modelos para avaliação da biblioteca universitária brasileira, quais sejam, o teórico (LUBISCO, 2011) e o operacional (LUBISCO; MORAES, 2012); exploratória, quando se propõe a conhecer a estrutura e o funcionamento da plataforma REBIUN, que ostenta os dados e indicadores de 75 bibliotecas espanholas, sendo 74 universitárias e 1 científica; apresenta um viés qualitativo, quando ausculta as opiniões dos respondentes; ademais, inclui um estudo comparativo entre o modelo operacional e a ferramenta REBIUN, acrescido de comentários sobre recente estudo do Conselho Federal de Biblioteconomia (2013), aqui designado Sistema CFB/CRB (seções de 6.1 a 6.3).

O levantamento bibliográfico preliminar e concomitante à pesquisa contemplou tanto a bibliografia brasileira, quanto a espanhola, a qual inclui traduções de obras estrangeiras, principalmente do mundo anglo-saxão.

Os instrumentos de coleta de dados adotados foram uma *Carta aos bibliotecários brasileiros* (Apêndice C), onde se procede às orientações para o preenchimento do instrumento operacional, e o próprio instrumento, enviado como arquivo eletrônico em planilha Excel (ver estrutura do modelo operacional na subseção 6.1 ou versão completa no Apêndice E). A citada carta foi enviada em finais de maio e princípios de junho de 2013, com prazo de devolução para 20 de julho; reiterou-se a solicitação mais duas vezes por *email*, dando novos prazos para resposta, sendo o último 18 de setembro. A partir desta data, não se fez novo contato, por não haver tempo hábil para analisar as respostas.

5.2 OBJETIVOS

Geral

- a) Aperfeiçoar o modelo operacional desenvolvido como versão de demonstração em planilhas Excel²⁰, intitulado Banco de Informações Gerenciais (BIG).

Específicos

- b) Aplicar o modelo operacional, como estudo-piloto, em bibliotecas universitárias brasileiras para verificar a adequação e suficiência dos indicadores, por meio das opiniões e sugestões dos profissionais acerca das condições de preenchimento das planilhas, destacando as dificuldades e possíveis incongruências da ferramenta.
- c) Conhecer as especificidades da ferramenta de avaliação das bibliotecas universitárias espanholas, segundo a plataforma adotada pela Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN).
- d) Proceder a estudo comparativo entre as referidas ferramentas.

Esclareça-se, por oportuno, que no projeto de pesquisa previa-se uma aplicação amostral do modelo operacional também em bibliotecas espanholas. O critério de seleção seria, a partir do *ranking* REBIUN, destacar 10% daquelas que apresentassem os melhores resultados (indicadores de desempenho). No entanto, a realidade encontrada induziu a uma nova estratégia metodológica: tendo-se que os dados das bibliotecas filiadas à Red, independentemente de como são processados na sua origem, convergem para um aplicativo comum (ver 6.1) onde já estão indicados aqueles considerados os mais representativos da dinâmica das bibliotecas, optou-se por conhecer a estrutura da plataforma REBIUN onde figuram os dados e indicadores de cada uma delas e conhecer seu funcionamento para poder adotá-la no estudo comparativo com o modelo operacional.

5.3 TERMINOLOGIA

Visando a definir a terminologia empregada neste estudo, especialmente aquela referente aos três elementos constitutivos desta subseção, procede-se a seguir à sua apresentação.

O processo avaliativo de qualquer organização varia seus procedimentos segundo o resultado que se quer (função). Para tanto, a **avaliação** pode ser classificada conforme segue:

²⁰ A estruturação do modelo operacional em forma de banco de dados requereu o concurso de um estatístico, no caso, a Professora. Lia Terezinha Lana Pimenta de Moraes, do Departamento de Estatística, Instituto de Matemática, Universidade Federal da Bahia. (LUBISCO: MORAES, 2012)

- a) **Avaliação objetiva** (baseada em dados) ou **subjetiva** (baseada na opinião do usuário);
- b) **Avaliação interna** ou autoavaliação, levada a efeito por iniciativa da organização, sendo que no caso das IES existe a recomendação que seja conduzida pela Comissão Própria de Autoavaliação (CPA²¹) ou **avaliação externa** (quando desenvolvida por um agente credenciado para tal fim ou demandada por alguma exigência formal);
- c) **Avaliação diagnóstica** (*a anteriori*, aplicada para identificar uma determinada situação; *a posteriori*, quando visa à medição de resultados).

Desnecessário dizer que não se trata de uma classificação excludente, uma vez que se pode realizar uma avaliação externa, objetiva, *a anteriori*, ou outra combinação, segundo o resultado almejado.

Por ora, nosso foco está na **avaliação objetiva**, porquanto o que se pretende com o modelo operacional é **coletar dados**, de forma regular e sistematizada, com a finalidade de averiguar a sua funcionalidade, vantagens, limitações e problemas. Portanto, a contribuição das IES participantes, segundo carta enviada para tal fim (Apêndice C), não está representada pelos dados em si, mas pelos comentários sobre o manejo da ferramenta durante o seu preenchimento, donde se depreenderá as dificuldades encontradas pelos respondentes, bem como as limitações da ferramenta. A opinião dos respondentes acerca do uso da citada ferramenta é que dará, de um lado, os elementos para se proceder ao estudo-piloto de comparação com a plataforma da REBIUN de avaliação das bibliotecas universitárias espanholas; de outro, os elementos para aperfeiçoá-la. O que se espera é que, criticamente analisados, esses dados possam vir a retratar com fidelidade a vida da biblioteca, oferecendo os insumos para seu aperfeiçoamento contínuo.

Para tanto, a lupa se volta para **serviços e produtos**, concebidos, para efeito deste estudo, conforme segue:

Serviços

Compreendem atividades, benefícios ou a geração de satisfações; são essencialmente intangíveis e na sua fase inicial não passam de uma promessa do que ainda não existe. Portanto, têm que ser materializados, no sentido de serem operacionalizados por alguém ou por uma máquina, para passar a existir.

Como exemplos, podem ser citados os serviços bibliotecários – toda gama que conhecemos –, os serviços bancários, de hotelaria, de consultoria, de advocacia, de saúde, entre tantos outros. Entenda-se, assim, por **serviço** o conjunto organizado que materializa as funções

²¹ Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/superior-avaliacao_institucional>. Acesso em: out. 2013.

de determinado tipo de organização orientado para atender a seu usuário/cliente/beneficiário específico.

Do ponto de vista do planejamento, os serviços são considerados a partir de 4 características:

- a) **Intangibilidade:** significa que eles não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos, cheirados antes de existirem. Para reduzir a incerteza, o usuário procura evidências de qualidade do serviço, a partir de algumas referências, como instalações, pessoal, meios de comunicação, entre outros elementos visíveis. Portanto, o prestador dos serviços deve fornecer essas evidências tangíveis, como forma de acolhimento e, assim, de obtenção da confiança do pretense beneficiário. Com isto se quer dizer que o serviço só passa a existir mediante uma interrelação: alguém presta o serviço a alguém interessado em receber o serviço. Exemplo: para o serviço de empréstimo existir, alguém possibilita a operação para que o demandante se beneficie dessa operação;
- b) **Inseparabilidade:** significa que eles não podem ser separados dos seus prestadores, sejam estas pessoas ou equipamentos. Com isto se quer dizer que a pessoa incumbida de prestar um serviço passa a integrá-lo, da mesma forma que o beneficiário deve estar no ato da sua execução. Exemplo: num tratamento dentário, se o paciente não comparecer ao consultório odontológico o serviço não ocorre;
- c) **Variabilidade:** significa que a qualidade dos serviços depende de quem os oferece, além de quando, onde e como são oferecidos. Isto está intimamente associado à reputação de uma organização – no nosso caso, da biblioteca – que pode ser bem ou mal avaliada pela simples atitude de uma pessoa, o que nos remete à primeira característica, que é a intangibilidade;
- d) **Percibilidade:** significa que eles não podem ser guardados, estocados, armazenados. Então, se eles não são usados, consumidos, eles não existem. E esta característica envolve uma atenção, não com os pretensos beneficiários, mas com as pessoas ou equipamentos incumbidos de prestar os serviços: em caso de haver demanda flutuante, isto é, se há horas, dias ou períodos de alta demanda, o corpo de prestadores dos serviços tem que acompanhar essa flutuação.

Produto

É tudo aquilo que pode ser oferecido para apreciação, aquisição, uso ou consumo, e para satisfazer um desejo ou uma necessidade de alguém (pessoa física ou jurídica).

De modo geral, os produtos podem ser classificados em **bens tangíveis** e **bens intangíveis**.

- a) Os **bens tangíveis** são objetos físicos que podem ser absorvidos pelos sentidos, que podem ser armazenados, guardados. Eles podem ser divididos ainda em **bens duráveis** – isto é, com vida longa, como um livro, um *tablet* – e **bens não duráveis** – usados ou consumidos poucas vezes, como um medicamento, uma bebida;
- b) os **bens intangíveis** – por definição, são os serviços que, como vimos, só existem quando são usados, consumidos. Daí a dificuldade muitas vezes que se tem na definição de um e outro. (CONCEITO ..., 2003)

Por oportuno, informa-se que estão sendo usados como sinônimos os vocábulos instrumento, ferramenta e modelo.

5.4 POPULAÇÃO EM DESTAQUE

Desde que o modelo teórico para avaliação da biblioteca universitária brasileira (LUBISCO, 2007) foi dado a conhecer publicamente, vem contando com relevantes contribuições por parte dos bibliotecários e outros profissionais que participaram dos dois Seminários anteriormente citados (2008 e 2012, Apêndice D).

Sabe-se que, desde por volta de 2010, o Sistema CFB/CRB Conselho Federal de Biblioteconomia/Conselhos Regionais de Biblioteconomia vem empreendendo estudo para propor ao INEP ajustes no processo avaliativo a que estão sujeitas as bibliotecas quando avaliadas as suas respectivas IES. A versão final do citado estudo (CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, 2013) chegou às mãos desta autora, a pedido, no sétimo mês de sua estância pós-doutoral, o que lamentavelmente não possibilitou uma análise mais acurada do seu conteúdo; ademais, a pesquisa que se encontrava em andamento, cujo resultado se registra neste relatório, ainda que mais morosa quanto a resultados, aportaria alguma contribuição à referida iniciativa e vice-versa. No entanto, cumpre informar que o citado documento, intitulado *Avaliação de bibliotecas universitárias: documento do avaliador*, datado de setembro de 2013, será destacado na subseção 6.3. Embora seus autores não se incluam na população do presente estudo, o documento será considerado também na da análise dos dados.

Integraram a população da pesquisa: 18 unidades de informação (entre bibliotecas e órgãos coordenadores de sistema) de 11 instituições, sendo que o total de respondentes se limitou a 6, portanto, 1/3 do total previsto. A diminuta quantidade de respondentes pode sugerir um superficial engajamento dos profissionais com as questões que vêm sendo debatidas e consideradas relevantes em todos os foros do setor. Mas também há que se considerar o fator dificuldade em manejar a ferramenta, considerando a quantidade de dados demandados e a pouca familiaridade com instrumentos de gestão. No entanto e apesar do fato, os resultados não foram

prejudicados em sua totalidade, porque a análise dos dados revelou problemas que já vinham sendo debatidos nos citados foros. Evidentemente, que uma amostragem mais volumosa, supõe-se, aportaria mais questões para o estudo, mas a proposta do estudo comparativo entre a ferramenta BIG, a plataforma REBIUN e a proposta do Sistema CFB/CRBs atuou de forma compensatória pela riqueza de informações que suscitou e trouxe para o aperfeiçoamento da referida ferramenta.

6 INSTRUMENTOS EM ESTUDO PARA AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Esta seção aborda os três instrumentos para avaliação de biblioteca universitária que serão estudados comparativamente, com fins de aperfeiçoamento do Banco de Informações Gerenciais.

6.1 O MODELO OPERACIONAL: BANCO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (BIG)

O protótipo foi construído na esteira das limitações operacionais contidas no modelo teórico que lhe deu origem (LUBISCO, 2007 e 2011), uma vez que este não oferece a flexibilidade necessária para a coleta de dados e seus cruzamentos, de modo a gerar indicadores e, assim, possibilitar que se proceda a uma avaliação objetiva.

Isto posto, pode-se dizer que o modelo teórico permanece como um instrumento indutivo e auxiliar do planejamento e da gestão, na medida em que prevê a coleta de dados cadastrais bastante completos da IES, do órgãos coordenador e das bibliotecas, insumo básico para o conhecimento da realidade; define padrões de qualidade para uma grande gama de serviços da biblioteca universitária, dando ampla cobertura ao fazer bibliotecário, o qual será revisto com os aportes dados pela população que participou deste estudo e pelos instrumentos da REBIUN e do Sistema CFB/CRB. Tal medida visa também a suscitar no gestor ideias e providências a serem inseridas nos processos de planejamento e de gestão da unidade.

Já o modelo operacional – **que se constitui numa transposição das ideias contidas no modelo teórico, visando a uma forma objetiva para a obtenção de dados** – caracteriza-se como um instrumento capaz de medir o desempenho da biblioteca universitária, gerando indicadores para esse fim; isto significa dizer que, além de permitir a coleta dos dados, os relaciona e calcula automaticamente as notas de 5 a 1 (sendo a primeira a mais alta) referentes aos padrões do modelo teórico e aos instrumentos do INEP.

ESTRUTURA DO MODELO OPERACIONAL²²

BANCO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (BIG): INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS PARA A CONSTRUÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA BRASILEIRA

Designado genericamente **Banco de Informações Gerenciais (BIG)**, por ora está disposto em planilhas Excel, conforme a estrutura que se demonstra a seguir:

Planilha 1 – é o **Banco de Informações Cadastrais (BIC)** que inclui os dados de identificação e caracterização da Instituição e do Órgão Coordenador das Bibliotecas.

Planilha 2 – é o **Banco de Informações Básicas (BIB)** que compreende informações da IES referentes ao Corpo Docente, ao Corpo Discente e aos Cursos ofertados pela IES.

Planilha 3 – é o **Banco de Informações Básicas** sobre o Órgão Coordenador das Bibliotecas (OC).

Planilha 4.1 – é o **Banco de Informações Básicas** sobre as Bibliotecas com dados sobre administração, espaço físico, usuários, infraestrutura, coleção, aquisição e serviços prestados ao usuário.

Planilha 4.2 – é o **Banco de Informações Básicas** sobre Pessoal lotado nas bibliotecas, por função e grau de escolaridade.

Planilha 4.3 – é o **Banco de Informações Básicas** sobre os Cursos atendidos pelas bibliotecas: quantidade, modalidade, grau, turno de funcionamento, quantidade de unidades curriculares.

Planilha 4.4 – é o **Banco de Informações Básicas** referente aos Indicadores de Desempenho da Biblioteca.

Planilha 5.1 – é o **Banco de Informações Gerenciais (BIG)** referente à dimensão 1 do OC: desenvolvimento institucional, planejamento, avaliação, pessoal, espaço físico, funcionamento, infraestrutura de serviços, segurança e condições ambientais.

Planilha 5.2 – é o **Banco de Informações Gerenciais** que abarca duas dimensões:
dimensão 2 – **Contexto Acadêmico**, isto é, usuário e projeto pedagógico; e
dimensão 3 – **Formação, Processamento e Desenvolvimento de Coleções**, isto é, seleção, aquisição, tratamento da informação e condições de acesso

²² Ver Apêndice E.

Planilha 5.3 – é o Banco de Informações Gerenciais na sua dimensão 4, correspondente aos Serviços de Atenção ao Usuário

Planilha 6 – é a Avaliação da Biblioteca propriamente dita, onde aparecem as notas calculadas automaticamente, a partir das planilhas anteriores devidamente preenchidas.

Assim, tem-se um total de 11 planilhas de trabalho²³.

O sumário da ferramenta (LUBISCO; MORAES, 2012) traz uma explicação do conteúdo de cada planilha, com fins de facilitar o entendimento do usuário; ao final, haverá um glossário onde se buscará explicitar e definir a terminologia adotada, para evitar duplicidade de interpretação.

6.2 A PLATAFORMA REBIUN

A criação da Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN²⁴) data de 1988, por iniciativa de um grupo de diretores dessas unidades. A partir de 1994, a Red passa a integrar a estrutura da Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE²⁵), constituindo-se numa Comissão Setorial. Está formada pelas bibliotecas das 75 universidades-membro da CRUE, das quais 50 são públicas, 25 são particulares, incluindo a do Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)²⁶, caracterizada como biblioteca científica. (CONFERENCIA DE RECTORES DE UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. REBIUN, 2007?a)

Atua em distintas frentes, segundo sua estrutura: **Assembléia Geral**, presidida por um reitor designado pelo pleno do CRUE; um representante de cada universidade associada, indicado pelo respectivo reitor; um diretor de biblioteca; um vogal designado pelo CSIC; um vogal designado pela Assembleia de Gerentes; o Secretario Geral da CRUE; e o Diretor da Área de Coordenação e Apoio das Comissões Setoriais. Conta também com um **Comitê Executivo**, integrado pelo Presidente, 5 vogais eleitos pelo pleno, um vogal designado pela Assembleia de Gerentes e até o máximo de 4 Coordenadores das Linhas de Trabalho, propostos pelo pleno e nomeados pelo Presidente do Comitê Executivo. (CONFERENCIA DE RECTORES DE UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. REBIUN, 2007?b)

²³ Além das planilhas de trabalho, há uma - a de número 7 – denominada Apêndice, onde constam os nomes de todos profissionais que contribuíram para a elaboração deste instrumento. (ver também Apêndice D)

²⁴ <<http://www.rebiun.org/quesrebiun/Paginas/default.aspx>>.

²⁵ <<http://www.crue.org>>.

²⁶ Esta informação acerca do quantitativo de biblioteca (76), consta na página web principal da Red (<http://www.rebiun.org/quesrebiun/Paginas/default.aspx>) corresponde à listagem constante na página de indicadores das (74) (http://www.rebiun.org/cuestionarios/indicadores/indicadores_main.asp#).

Para o desempenho de suas atividades, são criados grupos de trabalho de caráter temporário. Além desses, há os grupos permanentes cujas competências se referem a catálogo coletivo; estatística; empréstimo interbibliotecário²⁷; patrimônio bibliográfico; e repositórios. Também atuam dentro de linhas estratégicas, representadas conforme segue:

Línea 1: Mejorar la organización, la comunicación y el liderazgo de REBIUN.

Línea 2: Dar soporte a la docencia, aprendizaje e investigación y gestión.

Línea 3: Potenciar el desarrollo y el uso de la Biblioteca digital 2.0, Internet y las redes sociales.

Línea 4: Construir y ofrecer un catálogo de servicios y productos colaborativos de calidad de REBIUN. (CONFERENCIA DE RECTORES DE UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. REBIUN, 2007?a)

Tendo-se que as bibliotecas que integram a Red adotam diferentes *softwares* para a gestão dos seus serviços e produtos, foi desenvolvido um aplicativo, no âmbito da Universidad Autónoma de Madrid (UNED), para uso da Red, visando à coleta, acesso aos dados e à geração de indicadores de desempenho. O servidor que abriga este aplicativo situa-se na sede da CRUE e cada biblioteca lança seus dados anuais na página da REBIUN, via intranet Universidad/Red; já para consultar dados e indicadores, o que é feito mediante acesso restrito dentro de cada instituição, o procedimento é diferente: consulta-se a página web da Universidade, logo se acessa a Biblioteca, em seguida o *link* REBIUN e, dentro deste, Estatísticas.

Desnecessário esclarecer que os dados coletados pelas bibliotecas por meio do *software* de sua gestão não são lançados em sua totalidade na base REBIUN: são lançados aqueles previamente definidos que, do ponto de vista dos resultados da gestão, revelam o desempenho da biblioteca e, assim, justificam, não só sua existência, mas os investimentos feitos e a serem demandados. Do ponto de vista operacional, cada dado tem seu conteúdo explicitado mediante o uso do recurso F1.

A seguir, apresenta-se a estrutura da plataforma de dados e indicadores da Red, que constitui o insumo para o estudo comparativo constante da seção 6 deste estudo:

²⁷ Empréstimo interbibliotecário, na Espanha, inclui também o que se chama no Brasil de comutação bibliográfica.

Figura 1 – Datos e indicadores de REBIUN

CRUE - REBIUN - Red de Bibliotecas Universitarias

Consultas y cálculos sobre datos e indicadores de las bibliotecas

1. INDICADORES PREDIFINIDOS Y DATOS ORIGINALES

DATOS

1 USUARIOS

DATO	ACLARACIÓN
1.1 Estudiantes	
1.1.1. Grado	
1.1.2 Posgrado	
1.1.3 Títulos propios y otros	
1.2 Profesores	
1.2.1 Dedicación completa	
1.2.2 Dedicación parcial	
1.3 Personal de Administración y Servicios	
1.4 Usuarios externos registrados	
1.5 Usuarios consorciados	

2 APERTURA

DATO	ACLARACIÓN
2.1 Días de apertura anual	
2.2 Horas de apertura semanal	

3 LOCALES

DATO	ACLARACIÓN
3.1 Número de bibliotecas	
3.2 Superficie (metros cuadrados)	
3.3 Puestos de lectura	Asientos
3.3.1 Puestos individuales	
3.3.2 Puestos en salas colectivas	Colectivas son las salas grandes, parecidas a las de lectura pero en las que se puede hablar, en las que pueden estar varios grupos o compañeros trabajando. No hay que reservar nada, si uno llega y hay sitio lo puede ocupar.
3.3.3 Puesto en salas para trabajo en grupo	Salas de grupo son aquellas pequeñas, cerradas con una mesa y 4 o 5 sillas que hay que reservar para poder utilizar
3.4 Estantería (metros lineales)	
3.4.1 Libre acceso	
3.4.2 Depósitos	

4 EQUIPO

DATO	ACLARACIÓN
4.1 Ordenadores para uso de la plantilla	
4.2 Ordenadores para uso público	
4.3 Lectores y reproductores diversos	
4.4 Buzón de autodevolución	
4.5 Máquinas de autopréstamo /autodevolución	

5 COLECCIONES

DATO	ACLARACIÓN
5.1.1 Total de volúmenes a 31 de dic.	Empezar por 3 dígitos: será un error porque parece que no falta nada.
5.1.2 Volúmenes ingresados en el año (total de)	
5.1.3 Ítems ingresados e informatizados en el año	
5.1.3.1 Por compra	
5.1.3.2 Por donativo o intercambio	
5.1.3.3 Monografías ingresadas en el año por reconversión	Reconversión se refiere al paso de una catalogación manual a una automatizada. Se trata de incorporar al catálogo automatizado las fichas procedentes de un sistema de catalogación manual. No tiene que ver con la catalogación cooperativa.
5.10 Otros registros bibliográficos	El salto de 5.1.3 para 5.10 (¿O sería 5.3.1.4?) puede que se trata de un error.
5.2.1 Título de monografías audiovisuales	
5.2.2 Ítems de monografías audiovisuales informatizados	
5.2.3 Ítems de monografías audiovisuales ingresados e informatizados	
5.2.3.1 Por compra	
5.2.3.2 Por donatovo o intercambio	
5.2.3.3 Por reconversión	
5.3.1 Colecciones muertas	
5.3.2 Totales a 31 de diciembre	
5.3.2.1 Títulos de publicaciones periódicas en papel ingresadas por compra	
5.3.2.2 Títulos de publicaciones periódicas en papel ingresadas por donativo o intercambio	
5.3.3 Títulos de publicaciones periódicas en papel muertas	
5.4 Material no librario	
5.5.1 Monografías de pago o con licencia	
5.5.2 Publicaciones periódicas de pago o con Licencia	
5.5.3 Bases de datos a las que se accede	
5.5.4 Recursos electrónicos propios	
5.5.4.1 Recursos electrónicos propios en acceso abierto	
5.5.4.2 Recursos electrónicos propios no en acceso abierto	

5.5.5 Otros recursos electrónicos seleccionados por la biblioteca	De los que la biblioteca selecciona de entre los que están en Internet y ponen un acceso desde el sitio de la biblioteca
5.6 Documentos catalogados en el año	El salto de 5.6 para 5.6.3 puede que sea un error.
5.6.3 Otros registros bibliográficos	
5.7 Títulos informatizados	
5.8 Ítems informatizados	
5.9.1 Total de manuscritos	
5.9.2 Total de incunables	
5.9.3 Total de impresos 1501-1800	
5.9.1 Total de impresos 1801-1900	

6 SERVICIOS

DATO	ACLARACIÓN
6.1 Número de entradas en la biblioteca	
6.2 Préstamos domiciliarios	
6.3 Consulta a la web de la biblioteca	
6.4 Nivel de accesibilidad de la web de la biblioteca	
6.5 Consultas al catálogo de la biblioteca	
6.6.1 Búsquedas o consultas em recursos electrónicos de pago o con licencia	
6.6.1.1 Búsquedas o consultas: datos Counter	
6.6.1.2 Búsquedas o consultas: datos no Counter	
6.6.2 Documentos descargados de los recursos electrónicos de pago	
6.6.2.1 Documentos descargados: datos Counter	CONSULTAR: http://www.thinkepi.net/tag/counter
6.6.2.2. Documentos descargados: datos no Counter	
6.6.3 Consultas a recursos electrónicos propios	
6.6.4 Documentos descargados en recursos electrónicos propios	
6.6.5 Búsquedas o consultas a recursos electrónicos gratuitos seleccionados...	Ejemplo de la biblioteca da la UC3M: http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/guias_recursos
6.6.6 Documentos descargados em recursos electrónicos gratuitos	
6.7.1 Número de cursos impartidos	
6.7.1.1 Cursos presenciales	
6.7.1.2 Cursos online	
6.7.2 Número de horas	
6.7.2.1.1 Número de horas de formación reglada	Los bibliotecarios intervienen en las clases de titulaciones; a eso se refieren, no a la formación que dan en la biblioteca sino a la que dan en las clases de Grado. Ej.: http://www.thinkepi.net/tag/counter con la asignatura transversal en la que participan.
6.7.2.1.2 Número de créditos	
6.7.2.2 Formación no reglada	
6.7.3 Número de asistentes	
6.7.3.1 Número de estudiantes matriculados	
6.7.3.2 Asistentes a formación no reglada	
6.7.4 Materiales formativos	
6.7.4.1 Núm. materiales formativos de acceso	

abierto	
6.7.4.2 Núm. materiales formativos de acceso restringido	
6.7.5 Núm. descargas de materiales formativos	

7 PRÉSTAMO [nesta estrutura, não há campo para dados, no entanto, ao entrar nas “Estadísticas de REBIUN”, sim, há].

8 PERSONAL [nesta estrutura, não há campo para dados, no entanto, ao entrar nas “Estadísticas de REBIUN”, sim, há].

INDICADORES

INFRAESTRUCTURAS

ÍTEM	ESPECIFICACIÓN	ACLARACIÓN
	Metros cuadrados/Usuário	
Infra. 2	Estudiantes/Puestos de lectura	
Infra. 3	Estudiantes/Puestos de lectura informatizados	
Infra. 4	% Puestos de lectura informatizados/Total de puestos	
Infra. 5	Visitas a la biblioteca/Hora de apertura	

COLECCIONES

ÍTEM	ESPECIFICACIÓN	ACLARACIÓN
Colec. 1	Incremento em monografias e papel/Usuario	
Colec. 2	Revistas/Investigador (incl. Electr. y no vivas/	
Colec. 3	Revistas electrónicas seleccionadas/ Investigador	
Colec. 4	Revistas vivas en papel/Investigador	
Colec. 5	Monografias electrónicas/Usuário	

SERVICIOS

ÍTEM	ESPECIFICACIÓN	ACLARACIÓN
Servic. 1	Visitas/Usuário	
Servic. 2	Prestamos/Usuário	
Servic. 3	Visitas web/Usuário	
Servic. 4	Consultas al catálogo/Usuário	
Servic. 5	Artículos electrónicos/Investigador	
Servic. 6	Consultas a bases de datos/Investigador	
Servic. 7	Prestamos/Investigador	
Servic. 8	Prestamos/Estudiantes	

PIB DEMANDA

ÍTEM	ESPECIFICACIÓN	ACLARACIÓN
PibDem. 1	% Demanda solicitada a REBIUN/Total de la demanda	Se refiere a las bibliotecas que pertenecen a la red
PibDem. 2	% Demanda solicitada a REBIUN con respuesta positiva/ Total de la demanda	Se refiere al total de peticiones realizadas a REBIUN. Pretende

		conocer este indicador la tasa de éxito de las peticiones. Es decir, del total de peticiones realizadas a las bibliotecas de REBIUN aquellas que han tenido una respuesta positiva, los casos en los que el documento solicitado ha llegado.
--	--	--

PIB SUMINISTRO

ÍTEM	ESPECIFICACIÓN	ACLARACIÓN
PibSum. 1	% Peticiones de suministro de REBIUN/ total de peticiones	
PibSum. 2	% Respuestas positivas como suministrador a bibliotecas	

PERSONAL

ÍTEM	ESPECIFICACIÓN	ACLARACIÓN
Perso. 1	Usuários/Personal de biblioteca	
Perso. 2	Técnicos/Total plantilla	
Perso. 3	Becarios/Total plantilla	
Perso. 4	Personal de biblioteca (no incluidos becarios)/Total P.A.S. de la Universidad	
Perso. 5	% de la plantilla que há realizado curso de formación	

PRESUPUESTO

ÍTEM	ESPECIFICACIÓN	ACLARACIÓN
Presu. 1	Gasto en adquisiciones/Usuario	
Presu. 2	Gasto en revistas/Investigador	
Presu. 3	Gasto en monografías/Total de adquisiciones	
Presu. 4	Gasto em recursos electrónicos/ Total de adquisiciones	
Presu. 5	Gasto de personal/Usuario	
Presu. 6	Gasto total servicio de biblioteca/Usuario	
Presu. 7	Gasto em recursos electrónicos/Usos (total de consultas a recursos.	
Presu. 8	Gasto de personal/mil préstamos	
Presu. 9	Gasto em adquisiciones/Total presupuesto biblioteca	

2. INDICADORES A MEDIDA [ítem del menú]
3. CUESTIONARIOS (1994-): Datos, Indicadores, Gráficos [ítem del menú]
4. GÁFICOS DEL INFORME ANUAL [ítem del menú]
5. INSTRUCCIONES [ítem del menú]

Fonte: Elaboração própria, com base em:

<http://estadisticas.rebiun.org/cuestionarios/indicadores/indicadores_main.asp#>.

6.3 MODELO DO SISTEMA CFB/CRB

Intitulado *Avaliação de bibliotecas universitárias: instrumento avaliador* (CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, 2013) o modelo reúne 28 sugestões de campos de indicadores, com fins de serem apreciados pelo INEP para incorporação aos instrumentos para avaliação *in loco* das bibliotecas universitárias brasileiras.

Os indicadores estão apresentados de forma independente um do outro, no sentido que não integram grupos temáticos. Após cada um, consta um item designado “Documento de verificação”, onde se encontram indicadas as fontes onde podem ser obtidos/confirmados os dados constantes do respectivo indicador.

A estrutura dos indicadores se apresenta em duas colunas, sendo uma relativa ao item e outra à pontuação. No que se refere à primeira, corresponde à descrição do indicador que, por sua vez, vem acompanhada, na segunda, por uma escala não numérica indicativa de “pontuação máxima, pontuação média, pontuação mínima e zero”, segundo o caso.

ESTRUTURA DE APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES

1 Vínculo institucional do bibliotecário e registro profissional no Conselho Regional de Biblioteconomia de sua região

2 Número de profissionais bibliotecários atuando na biblioteca [associado à quantidade de matrículas aprovadas pelo MEC]

3 Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções [refere-se à existência ou não de um documento sobre a citada política]

4 Orçamento para atualização e ampliação do acervo [refere-se à existência ou não de rubrica própria para este fim]

5 Execução orçamentária para atualização do acervo da biblioteca [refere-se à aplicação efetiva ou não dos recursos previstos]

6 Existência da Comissão de Biblioteca [refere-se sobre a sua oficialização ou não e à sua constituição]

7 Espaços destinados a estudo individual e em grupo [refere-se à existência de cabines e quantidade relativa ao número de matrículas]

8 Equipamentos de informática disponíveis para consulta do acervo [refere-se à quantidade de equipamentos relativa ao número de matrículas]

9 Equipamentos de informática disponíveis para a realização de pesquisas/estudos [refere-se à quantidade de equipamentos relativa ao número de matrículas]

10 Laboratórios de informática disponíveis para a realização de pesquisas/estudos [refere-se à quantidade de equipamento por matrícula]

11 Salas especiais de multimídias próprias ou compartilhadas [refere-se à quantidade de salas com capacidade x relativa ao número de matrículas]

12 Atendimento às normas e condições de acessibilidade física [relaciona os requisitos com base na legislação vigente e nas normas da ABNT]

13 Atendimento às normas e condições de acessibilidade à biblioteca [refere-se à presença de um profissional habilitado no uso da Linguagem Brasileira de Sinais]

14 Atendimento às normas e condições de acessibilidade aos conteúdos informacionais da biblioteca [refere-se a formatos especiais, como Braille e sonoro]

15 Atendimento às normas e condições de acessibilidade nos que tange à tecnologias de informação e comunicação [refere-se a softwares e a equipamentos especiais]

16 Participação da biblioteca em redes e serviços cooperativos

17 Censo da Educação Superior e o instrumento de avaliação [refere-se à atualização das informações prestadas]

18 Bibliotecário da IES é membro da Comissão Permanente de Avaliação (CPA) e demais comissões na IES

19 O bibliotecário possui acesso aos projetos pedagógicos de curso e planos de ensino

20 Portal de periódicos da CAPES, complementar ao acervo impresso e em condições de acesso pelo usuário

21 Assinaturas de periódicos, na forma impressa, no caso de que a IES não mantém cursos de pós-graduação em qualquer nível

22 Acervo eletrônico de periódicos complementares (sic) ao acervo impresso e em condições de acesso pelo usuário

23 Acesso aos conteúdos eletrônicos (e-books e outros materiais) pelo usuário

24 Quantidade dos materiais que compõem o acervo da biblioteca

25 Empréstimo domiciliar, empréstimo entre bibliotecas, reserva e renovação informatizadas (sic)

26 Catálogo informatizado disponível na internet

27 Horário de funcionamento da biblioteca

28 Acervo informatizado [refere-se à percentagem de material processado e à compatibilidade com protocolos e normas internacionais]

O documento em pauta é assinado pela presidente do CFB (Regina Celi de Sousa) e não inclui bibliografia.

7 CONFRONTANDO E ANALISANDO OS DADOS

Esta seção corresponde à análise e discussão dos dados coletados durante o processo da pesquisa.

7.1 INFORMAÇÕES PRELIMINARES

Entendem-se aqui como dados os componentes de duas naturezas:

- a) Os elementos que constituem a estrutura das ferramentas BIG, REBIUN e Sistema CFB/CRB;
- b) O resultado do preenchimento das planilhas da ferramenta BIG por parte de órgãos coordenadores e bibliotecas universitárias brasileiras, com os comentários feitos pelos sujeitos respondentes.

Para efeito da pesquisa, de um universo de 11 instituições, a população constou de 18 unidades de informação (entre bibliotecas e órgãos coordenadores), sendo que 5 se voluntariaram e 13 foram convidadas por contato com seus respectivos dirigentes. Quanto aos respondentes, contabilizaram-se 6 (1/3) que enviaram a ferramenta preenchida, sendo todos oriundos de instituição pública.

Quadro 3 – População: situação de participação na pesquisa

IES	PB	PV	Biblioteca convidada	Biblioteca Voluntária	Participou		Comentou		
					Sim	não	sim	Não	
PUC-GO*		x		x		x			
U de Pernambuco*		x	x			x			
U de Sorocaba*		x		x		x			
U São Paulo SIBI ODO	x		x x			x x	x		
UE de Londrina	x		x		x		x		
UE do Sudoeste da Bahia	x			x?		x			
U Caxias do Sul*		x		x		x			
UF da Bahia SIBI ENG BUS EDC FCH BU MCosta TEA	x		x x x x x x x		x x x x	x x	x x	x	
UF da Paraíba	x		x			x			
UF de Goiás	x			x	x			x	
UF Fronteira Sul	x		x			x			
Total:	11	7	4	13	5	6	11	4	2

Legenda: IES – instituição de ensino superior; PB = pública; PV = privada;

U = universidade; UE = universidade estadual; UF = universidade federal; * = para efeito deste estudo, foram classificadas como privadas, embora haja 1 confessional (PUC-GO), 1 comunitária (Universidade Caxias do Sul) e 2 de fato privadas (Universidade de Pernambuco e Universidade de Sorocaba).

Fonte: Elaboração própria.

As instituições voluntárias foram aceitas integralmente, portanto, não houve critério de seleção; quanto às convidadas, os critérios se basearam em duas circunstâncias: facilidade de acesso aos profissionais nelas funcionalmente lotados, por relação profissional anterior e/ou pelo fato de as bibliotecas ou órgãos coordenadores se enquadrarem nos seguintes requisitos:

- Representatividade nacional (SIBI/USP e Biblioteca de Odontologia da USP);
- Representatividade regional (PUC-GO; UE do Sudoeste da Bahia; UF Fronteira Sul; UE de Londrina);
- Representatividade jurídica (pública e privada) (U de Pernambuco; U de Sorocaba; U Caxias do Sul; UF da Paraíba);
- Envolvimento direto com a pesquisa (UF da Bahia; UF de Goiás).

As informações anteriores caracterizam tratar-se de uma amostragem por conveniência, tendo-se que a dimensão da população e os objetivos da pesquisa não justificariam a aplicação de uma amostragem mais complexa.

As bibliotecas e órgãos coordenadores que não participaram não justificaram sua decisão, a exceção de uma instituição pública que o fez por meio de uma colega, em caráter pessoal.

A diminuta quantidade de respondentes pode sugerir um superficial engajamento dos profissionais com questões que vêm sendo debatidas e consideradas relevantes em todos os foros do setor. Por outro lado, sabe-se que a ferramenta supõe um largo tempo de dedicação (para compreendê-la, buscar dados, entre outras dificuldades). No entanto e apesar do fato, os resultados não foram prejudicados em sua totalidade, conforme já registrado antes, porque a análise dos dados revelou problemas que já vinham sendo debatidos nos citados foros nacionais. Evidentemente, que uma amostragem mais volumosa aportaria mais questões para o estudo, mas a realização do estudo comparativo entre a ferramenta BIG, a plataforma REBIUN e a proposta do Sistema CFB atuou de forma compensatória pela riqueza de informações que suscitou e trouxe para o aperfeiçoamento da referida ferramenta.

7.2 OS DADOS

Visando a preservar a privacidade das IES participantes, doravante suas respectivas unidades de informação, segundo critério da autora – e não segundo a sequência constante do quadro 3 –, serão indicadas pelas letras de A a F.

Primeiramente, serão discutidos e analisados, comparativamente, os elementos constitutivos das ferramentas BIG, REBIUN e Sistema CFB/CRB.

Quanto à estrutura, assemelham-se a do BIG – embora em maior tamanho – e a do Sistema CFB/CRB, fato explicável porque ambas se baseiam e se orientam, em última instância, para o aperfeiçoamento do instrumento avaliativo do INEP, no que se refere às bibliotecas universitárias, no contexto da avaliação dos cursos de graduação no território nacional. Com isto se quer dizer que ao elenco de parâmetros a serem avaliados acompanha um indicação de notas, sendo que no BIG seguem uma escala de 5 a 1, onde a primeira a mais alta; e no Sistema CFB/CRB acompanha a indicação “pontuação máxima, pontuação média, pontuação mínima, pontuação zero”, sem uma proposta de avaliação final da biblioteca, pela combinação de indicadores. Somente a do BIG explicitamente considera a Biblioteca uma dimensão a ser avaliada, a exemplo da Organização Didático-pedagógica, do Corpo Docente e Tutorial e da Infraestrutura, contemplando 4 categorias de avaliação, a saber: Administração; Contexto

Acadêmico; Formação, Processamento Técnico e Desenvolvimento de Coleções; e Serviços ao Usuário. Tanto é assim que a transformação do modelo teórico no modelo operacional (BIG) teve a finalidade de possibilitar o cruzamento de dados e, assim, a geração de indicadores quantitativos e qualitativos de desempenho.

O BIG oferece uma estrutura organizada tematicamente em 11 planilhas Excel que integram 3 bancos de dados – Banco de Informações Cadastrais, Banco de Informações Básicas e Banco de Informações Gerenciais, considerando-se que o planejamento e a gestão supõem o conhecimento mais completo possível da organização. Sua concepção se baseia no modelo teórico (elenco de padrões), citado, originalmente elaborado na tese doutoral da autora (LUBISCO, 2007), tendo sido aperfeiçoado mediante a colaboração dos participantes dos dois Seminários Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira (Salvador, 2008 e Goiânia, 2012).

Foi transformado em modelo operacional, de modo a possibilitar o cruzamento de dados e, assim, a geração de indicadores quantitativos e qualitativos de desempenho. A partir do último banco de dados – Banco de Informações Gerenciais – são gerados os indicadores de desempenho automaticamente, o que induz à possibilidade de que ele seja transformado numa plataforma informática dentro da plataforma do INEP. Assim, reiterando, o que se tem é: o volume de informações e dados representativos da função e do funcionamento da biblioteca, passíveis de levantamento e registro no BIG, com a finalidade, de um lado, em sua totalidade, de servir de insumo para o planejamento e a tomada de decisão; por outro, sendo devidamente selecionados os dados mais representativos do funcionamento da biblioteca (vide exemplo dos Indicadores da REBIUN, Figura 1, anterior), servir para constituir os seus indicadores de desempenho.

A estrutura da ferramenta Sistema CFB/CRB sugere uma complementação do que o INEP oferece, não oferecendo, portanto, ampla cobertura do ser e do fazer da biblioteca; tampouco se agrupa por macrofunções (ou por outro tipo de atividade), medida esta já conhecida dos bibliotecários desde o trabalho-referência de Maria Carmen Romcy de Carvalho (1995). No entanto, fica reconhecida a validade dos aspectos abordados. Em que pese seu mérito, tem a mesma estrutura estática do modelo teórico (LUBISCO, 2007), o que impossibilita gerar indicadores, a partir de variáveis e padrões que ofereçam um resultado do desempenho da biblioteca mediante notas.

Há que ser considerado que o modelo teórico oferece uma cobertura pretensamente exaustiva do funcionamento da BU, o que lhe confere a função, não menos relevante, qual seja a de **indutora** do seu planejamento e da sua gestão. Já o modelo operacional BIG, por sua função específica, trata-se de uma ferramenta de avaliação e, portanto, **auxiliar** do planejamento e da gestão, tendo em conta que não se planeja sem objetivos e sem dados e resultados.

A estrutura da ferramenta REBIUN, que contabiliza muito anos de experiência e, portanto, é consistente e consolidada no que diz respeito aos aspectos mais representativos do desempenho da biblioteca, opera num aplicativo usado pelas bibliotecas filiadas à Red, via intranet, para efeito do lançamento dos dados, e via internet, para consulta. Conforme aparece na subseção 6.2, está organizada em 7 blocos temáticos que cobrem o funcionamento, os serviços e produtos da biblioteca universitária. Neste particular, tendo-a como referência, a ferramenta BIG se assemelha a ela, no que se refere aos dados quantitativos referentes ao funcionamento da BU; no entanto, ela não permite a obtenção de dados qualitativos, como o BIG, pelas variáveis que oferece. De qualquer modo, já se detectou, neste estudo, aspectos a serem inseridos ou aperfeiçoados, tanto a partir da ferramenta REBIUN, quanto do Sistema CFB/CRB. No caso específico desta última, dos 28 itens que a compõem (subseção 6.3), 4 não correspondem integralmente aos campos do BIG (registro profissional do bibliotecário no Conselho de sua região; presença de um profissional habilitado na Língua Brasileira de Sinais; participação no Censo da Educação Superior; presença do bibliotecário na CPA. Outros se assemelham entre si, no entanto, com formulações diferentes, e ensejarão uma revisão nos termos do BIG.

Finalizando esta primeira abordagem, cumpre reiterar, com mais detalhes, que o II Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira foi realizado especialmente para dar a conhecer a concepção da ferramenta operacional e dali receber as contribuições dos bibliotecários presentes (vide Apêndice D) para sua melhora. Foram dezenas de contribuições feitas *in loco*, muitas das quais foram incorporadas antes da versão que foi levada ao XII SNBU (Gramado, set. 2012). Grande elenco de contribuições foi enviado, posteriormente àquele Seminário, pelos bibliotecários da Universidade Federal Fronteira Sul, as quais ainda estão em processo de apreciação.

Em segundo lugar, comenta-se como foi aplicado o modelo operacional pelos 6 respondentes, tendo-se que o que se pretendeu, ao enviar a versão demo do modelo operacional (BIG) para as unidades de informação de Universidades brasileiras, a título de estudo-piloto, não era exatamente dispor dos dados em si, mas verificar a adequação e eficácia dos indicadores, por meio das opiniões e sugestões dos profissionais, e também as condições de preenchimento das planilhas, visando a detectar as dificuldades e possíveis incongruências da ferramenta.

Dentre os 6 respondentes, 2 enviaram emails durante o preenchimento das planilhas, contendo dúvidas sobre o que pediam alguns campos: ante o exposto, pensa-se em rever a formulação, para evitar esse tipo de ocorrência. Por outro lado, considera-se que o Sumário é bastante esclarecedor sobre as planilhas e que nos campos há também informações; mas há que

se reconhecer também que a ferramenta ainda não conta com orientações específicas para o seu preenchimento. De qualquer forma, resumiram-se a seguir as questões levantadas:

- a) **P.:** O que significa estoque existente? Material ainda não processado ou total de títulos na base de dados? **R.:** Estoque existente é o material controlado, disponível, portanto, na base de dados.
- b) **P.:** Na planilha 4.1, Aquisição, os dados devem ser preenchidos ou o preenchimento é automático? **R.:** O preenchimento é automático. [O respondente não observou que o campo amarelo corresponde à resposta automática, portanto, ele não dá acesso a lançamento de dados].
- c) **P.:** Periódicos – ano de referência: se refere só às revistas impressas nacionais publicadas no ano de referência? Ou às revistas impressas nacionais que chegaram à biblioteca. **R.:** Se a avaliação é da biblioteca, há que ser levantado o que a biblioteca recebe.

Além das dúvidas formuladas, uma das unidades respondentes enviou um documento contendo informações gerais sobre a biblioteca, seguindo o roteiro das planilhas. Entende-se esta medida como dificuldade de responder com objetividade às questões formuladas. Assim, segundo os comentários constantes nas mensagens enviadas por *email*, notou-se, de um lado, que as dúvidas acima indicadas não procedem; parecem decorrer do fato que os respondentes tiveram preocupação com a precisão dos dados, quando de fato o que interessava, segundo as orientações enviadas (Apêndice C), não eram os dados em si e, sim, a facilidade (ou não) de obtenção dos dados, as dúvidas que a formulação de cada campo poderia suscitar a adequação (ou não) dos padrões, a eficácia dos resultados (indicadores) a serem obtidos para retratar com fidedignidade o *status* da biblioteca, no que se refere à avaliação objetiva dos serviços e produtos, entre outros elementos que surgissem.

De qualquer modo, o ocorrido não impediu a discussão dos dados, uma vez que, ao analisá-los, foi possível inferir os problemas encontrados pelos respondentes, principalmente quanto à incompreensão do campo. Um fator que se atribui a essa não compreensão pode sugerir: a) que o campo não está suficientemente claro, não apenas na sua formulação, mas na sua localização; b) que não foi lido ou suficientemente compreendido o Sumário, onde a indicação de cada planilha vem acompanhada de um resumo do seu conteúdo; c) a formulação pouco esclarecedora da carta, pois se percebeu a omissão de uma informação importante em seu corpo, agora inserida em azul no parágrafo 8, alínea 1, do Apêndice C. A suposição indicada na letra “a” (campo não totalmente claro quanto à formulação e/ou localização) vai determinar uma

revisão rigorosa de todos os campos de todas as planilhas, para averiguar possíveis inconsistências ante as respostas dos 6 participantes. Ademais,

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS: PERSPECTIVAS E EXPECTATIVAS

O que se apresenta como perspectivas e expectativas visa a dar continuidade a este trabalho, mediante algumas medidas a serem tomadas por parte de diversos sujeitos:

Por parte da autora e seus colaboradores diretos:

- 1) Efetuar os ajustes detectados como necessários no curso desta pesquisa, visando a uma maior funcionalidade no manejo da ferramenta e também a uma melhor adequação ao que ela se propõe (revelar as verdadeiras condições de funcionamento da biblioteca), isto é, mantendo o que é substantivo para seu propósito e deixando como acessórios os campos que podem ser úteis apenas internamente para a administração da biblioteca;
- 2) Formar um grupo de estudo para dar a conhecer os resultados desta pesquisa e suas possibilidades, suas necessidades de ajustes, bem como aprofundar a metodologia que deve dar suporte à ferramenta.

Por parte dos Órgãos Coordenadores de Bibliotecas:

- 1) Formar suas respectivas equipes de planejamento para implementar o instrumento e acompanhá-lo, analítica e criticamente, visando ao seu aperfeiçoamento, bem como a apresentação dos resultados no futuro III Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira ou, mesmo, no SNBU.

Por parte da CBBU:

- 1) Promover a oportunidade de conhecimento e discussão deste estudo com os membros do Sistema CFB/CRB e da ABNT, visando a uma possível e salutar integração, onde convirjam os conteúdos e se obtenha uma proposta única a ser enviada ao INEP;
- 2) Promover as condições de realização do III Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira;
- 3) Liderar um movimento político pela criação de uma coordenação nacional das bibliotecas universitárias em uma instância governamental, a ser definida, a exemplo do que foi o PNBU, buscando apoio junto às entidades de classe (CFB, FEBAB e ABRAINFO).

Com essas medidas, acredita-se que muitos dos sonhos dos bibliotecários poderão tornar-se realidade, principalmente para que a biblioteca universitária, como já foi dito *ad nauseam*, atue como recurso pedagógico e informacional nas universidades, dando apoio ao desenvolvimento dos programas de ensino, pesquisa, extensão e inovação, e à consolidação da formação leitora e do espírito investigativo, ou seja, que atue como laboratório de ensino e como plataforma de conhecimento.

9 CONCLUSÕES

A seção 7 deste documento – Confrontando e analisando dados – se ocupa, à medida que comenta e compara os dados coletados, de apresentar algumas ideias conclusivas. Outras, de caráter mais geral, se apresentam a seguir:

1) O Banco Informações Gerenciais (BIG) (LUBISCO; MORAES, 20012) foi desenvolvido em versão piloto, para se conhecer a viabilidade do modelo teórico (LUBISCO, 2007), mediante a averiguação:

- a) Se a formulação das perguntas é clara, isto é, se torna a intenção das perguntas compreensível;
- b) Se as perguntas são pertinentes, isto é, adequadas para refletir o contexto;
- c) Se são suficientes para conhecer as lacunas do modelo teórico quanto a sua pretensa exaustividade.

Deste modo, a proposta do modelo operacional para avaliação da biblioteca universitária brasileira é que ele venha a se constituir numa ferramenta do INEP e que, com isto, a biblioteca passe a ser uma categoria de análise, ao lado da Organização Didático-pedagógica, do Corpo Docente e Tutorial e da Infraestrutura (INEP, 2012). Com isto, a avaliação final do curso ou da IES, segundo as três categorias citadas, será acrescida da nota referente à quarta categoria, a Biblioteca.

2) No que se refere a indicadores quantitativos (estatísticos), o BIG conta com 41, enquanto a REBIUN com 36, sendo que ambos atendem, ao que as evidências indicam, o quesito suficiência e adequação para representar o desempenho dos serviços bibliotecários. No caso do BIG, não estão sendo considerados como indicadores os dados quantitativos coletados junto às bibliotecas e, sim, os totais obtidos nos levantamentos na combinação das variáveis. Ex. **Dado:** número de bibliotecários em cada biblioteca, número de alunos matriculados na IES; **Indicador:** total de alunos matriculados /bibliotecário.

3) Por serem numéricos, os indicadores da REBIUN são facilmente calculados e são bem representativos quanto ao desempenho da biblioteca; porém, não oferecem a avaliação qualitativa.

3) Duas diferenças básicas entre os sistemas BIG e REBIUN ficaram evidentes na análise comparativa sobre a cobertura de informações que revelam o funcionamento da biblioteca: a) no BIG, as funções da biblioteca estão representadas por 4 dimensões – Administração (com 7 subfunções); Comunidade acadêmica (2 subfunções); Formação, desenvolvendo e processamento técnico das coleções (4 subfunções); e Serviços de atenção ao usuário; todos estes resultam em 14 indicadores qualitativos. Na REBIUN, a forma de representação não é feita por função e sim por seis blocos de dados sobre usuários, dias de abertura, locais, equipes, coleções e serviços.

4) O Sistema REBIUN disponibiliza apenas indicadores de elementos mensuráveis, enquanto que o BIG inclui elementos não mensuráveis, produto da observação, que geram indicadores qualitativos, por meio de notas, que por sua vez resumem um conjunto de atributos implicados.

5) Quanto ao Sistema CFB, nota-se que conta com indicadores qualitativos, em número de 28, atribuindo conceitos em 4 níveis (pontuação zero, mínima, média e pontuação máxima). Trata-se de um modelo estático, como o modelo teórico que deu origem ao BIG, porque não prevê avaliação conjunta, isto é, combinação de indicadores. Os elementos abordados, no entanto, são relevantes e alguns serão incorporados ao BIG, tendo em vista que cobrirão aspectos que este não contemplou.

6) A apresentação dos indicadores do Sistema CFB aparentemente não segue nenhum roteiro lógico, no sentido de estarem organizados por tema, como é o caso do sistema BIG (4 dimensões), ou por bloco, como é o sistema Rebiun (6 blocos de elementos). Para fins de avaliação da biblioteca, oferece elementos observáveis (qualitativos), porém não mensuráveis (quantitativos).

7) A leitura do documento de autoria do Sistema CFB sugere uma preocupação distinta daquela que pautou o BIG: enquanto este propõe a biblioteca como uma dimensão de avaliação, o sistema CFB sugere que os 28 indicadores sejam uma complementação do atual instrumento do INEP.

8) Do ponto de vista teórico-conceitual da avaliação e do que se pretende para o setor bibliotecário, o sistema BIG oferece elementos mais completas não só de avaliação em si, mas de condições indutivas do planejamento e da gestão das bibliotecas. Com isto, pode-se dizer que

este se constitui no principal diferencial em relação aos dois sistemas analisados (REBIUN e CFB).

REFERÊNCIAS

ANGLADA, Lluís. Bibliotecas universitarias: cabalgando la tecnología, siguiendo al usuario. *El Profesional de la Información*, Barcelona, v. 21, n. 6, Nov.-Dic. 2012. Observatorio. Disponível em: <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2012/noviembre/01.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2013.

BARBOSA, Marilene Lobo Abreu; FRANKLIN, Sérgio. Controle, avaliação e qualidade de serviços em unidades de informação. In: LUBISCO, Nídia M. L. (Org.). *Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão*. Salvador: EDUFBA, 2011. p. 91.

BUARQUE, Cristovam. A universidade numa encruzilhada. In: CONFERÊNCIA MUNDIAL DE EDUCAÇÃO SUPERIOR, Paris, UNESCO, 25 jun. 2003. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001363/136394por.pdf>>. Acesso em: 1º jun. 2012, ago. 2013.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. *Estatísticas e padrões para o planejamento e a avaliação de bibliotecas universitárias*. Brasília: SESu; Capes; CNPq; Finep, 1995. 159 p.

CONCEITO básico de produtos e serviços. Manaus: Universidade da Amazônia; Faculdades On-Line UVB, [2003?]. Disponível em: <http://arquivos.unama.br/nead/gol/gol_mkt_6mod/gestao_mercado_prod_servicos/pdf/aula02.pdf>. Acesso em: set. 2013. Curso Gestão Mercadológica de Produtos e Serviços, Aula 2.

CONFERENCIA DE RECTORES DE UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. REBIUN. *Datos y direcciones de contacto de las bibliotecas: actualizado noviembre 2012*. Madrid, 2012. Disponível em: <http://estadisticas.rebiun.org/cuestionarios/indicadores/indicadores_main.asp#>. Acesso em: nov. 2013.

CONFERENCIA DE RECTORES DE UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. REBIUN. *Organización*. Madrid, 2007a? Disponível em: <<http://www.rebiun.org/organizacion/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 22 nov.2013.

CONFERENCIA DE RECTORES DE UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. REBIUN. *Órganos de gobierno*. Madrid, 2007b? Disponível em: <<http://www.rebiun.org/organosdegobierno/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 22 nov.2013.

CONFERENCIA DE RECTORES DE UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. REBIUN. *Qué es REBIUN*. Madrid, 2007c? Disponível em: <<http://www.rebiun.org/queesrebiun/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 22 nov.2013.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. *Avaliação de bibliotecas universitárias: instrumento avaliador*. Brasília, 2013. 13p. Não publicado. Documento assinado pela presidente do CFB, Regina Celi de Sousa, em data de 24 de setembro de 2013.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/dez10/F_I_art.htm>. Acesso em: jun. 2013.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>>. Acesso em: jun. 2013.

DEUS, Cássia Costa Rocha Daniel de. Evolução das bibliotecas universitárias e suas relações com as políticas educacionais no Brasil. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, 24, 2011, Maceió. *Anais eletrônicos...* Maceió: CBBB, 2011. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/418/537>>. Acesso em: 15 maio 2012.

DUTRA, Sigrid Karin Weiss. Palestra proferida na Abertura do XI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. In: ENCONTROS BIBLI, n. 9., 2000, Florianópolis. *Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=14700906>>. Acesso em: 1º maio 2012.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Desenvolvimento e avaliação de coleções**. Brasília: Thesaurus, 1998.

INEP. *Instrumento de avaliação dos cursos de graduação*. Brasília, 2012. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2012/instrumento_com_alteracoes_maio_12.pdf>. Acesso em: 8 maio 2012, 2013.

INEP. *Instrumento de avaliação dos cursos de graduação*. Brasília, 2008. p. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/download/superior/condicoes_ensino/2008/Instrumento_Avaliacao_Cursos_v_final_9setembro.pdf>. Acesso em: 15 maio 2009, 2013.

INEP. *Sinaes*. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/superior-sinaes>>. Acesso em: 22 nov. 2013.

JORGE, P. D. S. de S.; RIBEIRO, M. M. Ferramentas 2.0 e bibliotecas universitárias brasileiras: Levantamento de uso e implicações. *A.toZ. Novas Práticas em Informação e Conhecimento*, Curitiba, UEL, v. 2, n. 1, p. 22-33, jan-jun. 2013. Disponível em: <www.atoz.ufpr.br>. Acesso em: 20 ago. 2013.

LUBISCO, Nídia M. L. *A biblioteca universitária no processo de “avaliação das condições de oferta” dos cursos de graduação pelo MEC: o caso da UFBA*. 2001. 291 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, 2002.

LUBISCO, Nídia M. L. *La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora*. 2007. 405 p. Tese (Doctorado en Documentación) – Universidad Carlos III de Madrid, 2007.

LUBISCO, Nídia M. L. (Org.). *Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão*. Salvador: EDUFBA, 2011. 263 p.

LUBISCO, Nídia M. L.; MORAES, Lia Terezinha Lana Pimenta de. *Banco de informações gerenciais (BIG)*. Salvador, 2012. 1 CD.

MACHADO, Marli; BLATTMANN, Ursula. A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, 24, 2011, Maceió. *Anais eletrônicos...* Maceió: CBBB, 2011. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/507/615>>. Acesso em: 15 maio 2012.

MAGÁN WALS, J. A. Presentación. In: GUÍA de evaluación de la calidad de la Biblioteca Complutense. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2005? Não publicado.

MARTÍNEZ, Dídac. *El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI: el nuevo modelo de biblioteca universitária*. Barcelona, 20--? Disponível em: <http://upcommons.upc.edu/eprints/bitstream/2117/11982/1/didac_nuevomodelo.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2013.

MIRANDA, Antonio. Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática. Brasília, 1978. Disponível em: <http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA_.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2011.

NOVA universidade nos EUA inaugura biblioteca sem livros em papel. *Educação* 26. 08.2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/educacao/noticia/2014/08/nova-universidade-nos-eua-inaugura-biblioteca-sem-livros-em-papel.html>>. Acesso em: 28 ago 2014.

PENÉ, Mónica G.; ROZEMBLUM, Cecilia. Evaluación subjetiva. In: FUSHIMI, Marcela (Coord.). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama, 2010.

SANTOS, Fernando Seabra; ALMEIDA FILHO, Naomar de. *A quarta missão da universidade: intrenacionalização universitária na sociedade do conhecimento*. Coimbra: Imprensa da Universidade; Brasília: Editora da UnB, 2012.

SOARES, Maria Susana Arrosa; OLIVEN, Arabela Campos; BRASIL Coordenação do Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **A educação superior no Brasil**. Brasília, DF: CAPES, 2002. 304 p. (Biblioteca Anísio Teixeira. Estudos)

VERGUEIRO, Waldomiro. **Seleção de materiais de informação**. 3 ed. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2010.

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de coleções em bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência; Niteroi: Intertexto, 2000.76 p.

Agradecimentos:

* À Profa. **Lia Terezinha Lana Pimenta de Moraes**, do Departamento de Estatística, Instituto de Matemática, Universidade Federal da Bahia, por sua incansável e comprometida participação na transposição do modelo teórico para o modelo operacional de avaliação de biblioteca universitária. Seu profundo conhecimento em Estatística, especialmente aplicada a bibliotecas, e sua disponibilidade foram fatores decisivos para a formatação da base de dados, aqui denominada Banco de Informações Gerenciais (BIG).

* À Profa. **Nanci Oddone**, por sua colaboração, discutindo ideias para a elaboração do projeto de pesquisa que deu origem à concessão da bolsa CAPES.

* À Profa. **Marta de la Mano González**, titular do Departamento de Biblioteconomía y Documentación, Facultad de Traducción y Documentación, Universidad de Salamanca, por sua disponibilidade e contribuições ao desenvolvimento deste estudo.

APÊNDICE A – Indicadores do INEP: Bibliografia Básica, Bibliografia Complementar e Periódicos Especializados

No quadro que segue, apresenta-se a concepção do INEP quanto à composição do acervo de uma BU, do ponto de vista do tipo de material. Observe-se, contudo, que há uma lacuna quanto à definição propriamente dita do que sejam a bibliografia básica e a complementar e os periódicos especializados. Esta inconsistência induziu à elaboração da segunda coluna do Quadro, onde se propõe uma nova definição, considerando o que dizem Machado e Blattmann (2011, p. 10): “Cabe salientar que as bibliografias básicas dizem respeito ao conteúdo programático da disciplina ministrada pelo professor na sala de aula; já as bibliografias complementares servem como material adicional para complementar a abordagem do tema”.

Quadro 4 - Definições dos indicadores bibliografia básica, bibliografia complementar e periódicos especializados: duas visões de uma mesma questão

INDICADOR	DEFINIÇÃO DO INEP	DEFINIÇÃO PROPOSTA NESTE ESTUDO
3.6 Bibliografia básica	Registro de documentos, livros, inventários, escritos, impressos ou quaisquer gravações que venham a servir como fonte para consulta, organizada pela identificação de cada uma das obras que constitui a bibliografia, por meio de elementos como o autor, o título, o local de edição, a editora e outros de caráter básico.	É o conjunto de obras (ou fontes) impressas e eletrônicas, cujo conteúdo é essencial e indispensável para o estudo e a pesquisa dos fundamentos teóricos e práticos de determinada área, campo, componente curricular ou disciplina.
3.7 Bibliografia complementar	Registro de documentos, livros, inventários, escritos, impressos ou quaisquer gravações que venham a servir como fonte para consulta, organizada pela identificação de cada uma das obras que constitui a bibliografia, por meio de elementos como o autor, o título, o local de edição, a editora e outros de caráter complementar.	É o conjunto de obras (ou fontes) impressas e eletrônicas que ampliam o conteúdo e as abordagens da bibliografia básica, enriquecendo os conhecimentos e práticas contidos/resultantes das obras fundamentais de determinada área, campo, componente curricular ou disciplina.
3.8 Periódicos especializados	Produções especializadas, ordenadas por índice, conforme regra específica.	Obras publicadas por meio de fascículos (ou números), reunidos periodicamente em volumes (ou

		<p>tomos) e apresentados em forma impressa e/ou eletrônica, a intervalos de tempo intencionalmente regular, cuja característica é a difusão do conhecimento especializado corrente de determinada área, campo, componente curricular ou disciplina. No Brasil, o nível de qualidade dos periódicos é estabelecido segundo critérios pertinentes do Scielo²⁸ e a estratificação do Sistema Webqualis²⁹.</p>
--	--	--

Fonte: Baseado em INEP (2012), Vergueiro (2010), Weitzel (2006), Figueiredo (1998) e estudos da autora. As definições propostas foram concebidas pela autora, juntamente com as estudantes de iniciação científica Ana Valéria de Almeida, Jessica Pimenta e Marília Lessa, em 2012.

²⁸Scientific Electronic Library Online (SciELO): trata-se de uma biblioteca eletrônica que reúne coleção selecionada de periódicos científicos brasileiros. É o resultado de um projeto de pesquisa da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), em parceria com o Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME). A partir de 2002, conta com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). <http://www.scielo.br/?lng=pt>.

²⁹ WebQualis é o conjunto de procedimentos utilizados pela Capes para estratificação da qualidade da produção intelectual dos programas de pós-graduação. Tal processo foi concebido para atender as necessidades específicas do sistema de avaliação e é baseado nas informações fornecidas por meio do aplicativo Coleta de Dados. <<https://bibsaudefiles.wordpress.com/2013/07/qualis-ultima-versao.pdf>>. URL para consulta: <<http://qualis.capes.gov.br/webqualis/principal.seam>>.

APÊNDICE B³⁰ - Critérios para atribuição de peso aos indicadores propostos

CATEGORIA DE ANÁLISE 4³¹ – BIBLIOTECA

Grupos de Indicadores	Peso
4.1. ADMINISTRAÇÃO (ADM)	25
4.2. CONTEXTO ACADÊMICO (CAC)	20
4.3. FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES (FDC)	25
4.4. SERVIÇOS AO USUÁRIO (SUS)	30

QUADRO 20 – Modelo adaptado proposto

Fonte: Elaboração própria.

Definida a biblioteca como uma categoria de análise, passa-se a justificar os pesos (atribuídos aos grupos de indicadores):

- Os dois primeiros grupos (4.1 e 4.2) se referem a aspectos orgânicos (contexto estrutural) e organizacionais (condições de funcionamento) da biblioteca, isto é, são requisitos os quais uma organização deve cumprir para seu funcionamento. A primeira vista [...], poderia parecer mais adequado atribuir-lhes pesos mais baixos ou iguais (por exemplo, 20 e 20, como se pensou inicialmente), já que se supõe que ao criar-se uma biblioteca acadêmica ela começa a funcionar em consonância com as funções da Universidade à qual ela vai prestar serviço. No entanto, se levarmos em conta a realidade brasileira, é necessário evidenciar a relevância desses aspectos, principalmente do primeiro, de modo que tanto os dirigentes universitários como os avaliadores tenham claro o investimento e os esforços que demanda uma biblioteca dessa natureza. A diferença de 5 pontos menos no peso da ponderação do item 4.2 em relação ao item 4.1 deve-se a que, se os controles de pessoal não estão resolvidos por parte da IES, o próprio sistema bibliotecário pode encontrar soluções internas. De fato, estamos conscientes de que esses dois primeiros grupos **apoiam** o desenvolvimento das atividades, serviços e produtos específicos da biblioteca, tendo em conta que eles devem garantir a presença de bons serviços bibliotecários (representados nos grupos 4.3 e 4.4). Mas esse apoio supõe o reconhecimento, por parte da administração superior da IES, quanto ao papel que desempenha a biblioteca para no cumprimento de sua missão. Com isto se quer dizer que o sistema bibliotecário, além de

³⁰ Traduzido da tese da autora (LUBISCO, 2007).

³¹ O n° 4 se deve a que as outras 3 categorias permanecem tal qual estão: 1 - Organização Didático-pedagógica; 2 - Corpo Docente e Tutorial; 3 – Infraestrutura (INEP, 2012).

participar do planejamento institucional, deve dispor de orçamento que lhe possibilite desenvolver os serviços de apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão.

- Os grupos 3.3 e 3.4 se referem às **funções específicas** da Biblioteca (serviços orientados a apoiar as necessidades informativas dos programas de ensino, pesquisa e extensão), ainda que o primeiro seja de **apoio técnico** e o segundo se refira às **finalidades da biblioteca**. Assim, destaca-se a interdependência desses dois grupos, quer dizer, para que se cumpram as finalidades da biblioteca (registradas nos serviços ao usuário) é necessário que a biblioteca ofereça coleção e serviços de informação devidamente organizados, acessíveis, atualizados, em quantidade adequada ao número de usuários e com conteúdos também adequados aos programas de ensino e pesquisa. No entanto, a diferença de 5 pontos a menos no peso da ponderação do item 3.3 em relação ao 3.4 se deve a que uma defasagem bibliográfica e informativa – como frequentemente ocorre no Brasil – pode ser compensada por um pessoal bem formado para atender os serviços ao usuário, quer dizer, com uma qualificação adequada que lhe permita buscar a informação onde ela estiver. Não obstante, evidencia-se, ante o exposto, a interdependência também existente entre os grupos 3.1 e 3.4 que incluem, respectivamente, a formação do pessoal e as diversas modalidades de serviços ao usuário.

Fonte:

LUBISCO, Nidia M. L. *La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora*. 2007. 405 p. Tese (Doctorado en Documentación) – Universidad Carlos III de Madrid, 2007. p. 285-286.

APÊNDICE C - Carta aos bibliotecários brasileiros (ajustada)

Salamanca (ES), maio de 2013.

Estimad@ Colega

Como é do seu conhecimento, estou em estância pós-doutoral na Universidad de Salamanca (ES), desde março deste ano.

Como proposta de investigação, estou dando continuidade ao estudo que venho desenvolvendo desde a dissertação de mestrado (2002) sobre a avaliação da biblioteca universitária (BU) brasileira, a partir da constatação de que os critérios e indicadores usados então pela SESu (a partir da legislação e das normas federais de 1996) para avaliar a biblioteca universitária, no âmbito da avaliação dos cursos de graduação, eram insuficientes e inadequados. Isto significa que não revelavam nem as funções, nem o desempenho real das bibliotecas, não demonstrando, portanto, para o bem e para o mal, como elas realmente funcionavam. Nos anos seguintes, tendo o INEP assumido a competência de avaliar a educação superior no Brasil, os instrumentos foram sofrendo modificações, mas mantendo a mesma tônica: os indicadores ainda não revelam as bibliotecas.

É preciso deixar registrado que esse estudo, objeto também da tese de doutorado (2007), deu origem ao desenvolvimento de um **modelo teórico** para avaliação da BU e já passou por várias etapas: primeiramente, a apresentação, a pequenos grupos universitários (2007 e 2008). Em setembro de 2008, foi analisado e recebeu diversas sugestões para seu aperfeiçoamento, no *Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira*, realizado para este fim em Salvador³², com o apoio da CBBU³³. Em junho de 2012, como prévia do SNBU, foi realizado o *II Seminário*, na Universidade Federal da Goiás.

Nele, apresentou-se o primeiro **protótipo de uma ferramenta eletrônica**, elaborada a partir do modelo teórico, já com as contribuições colhidas no I Seminário. Estruturado em planilha Excel como um banco de dados, foi desenvolvido pela estatística Lia Terezinha Lana Pimenta de Moraes (UFBA).

Ali, novas contribuições³⁴ foram feitas, de forma bastante exaustiva, tendo em vista que a estrutura do Seminário favoreceu a que alguns grupos se dedicassem profundamente a cada um dos aspectos da ferramenta, além do que outr@s colegas enviaram sugestões após o término do evento. Algumas dessas sugestões foram incorporadas à ferramenta; outras não, tendo em vista a premência de tempo entre o Seminário de Goiás (jun. 2012), o SNBU (set. 2012) e minha saída do país (mar.2013).

No atual momento, encontro-me em contato com as bibliotecas universitárias espanholas, cujo nível de excelência que alcançaram é evidente, tanto nos relatórios, como nos planos de gestão da REBIUN³⁵, rede já conhecida no Brasil. Sua atuação competente e a credibilidade de que desfruta nos meios acadêmicos fica patente ao saber-se que ela integra uma das comissões da

³² Resultado consolidado em 2 documentos, sendo o mais atual o livro *Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão*, de Nidia M. Lubisco (Org.), lançado pela EDUFBA, em 2011. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/5620>>..

³³ Então presidida pela bibliotecária Sigrid K. Weis, atual Presidente da FEBAB.

³⁴ Os nomes dos membros que participaram do I e do II Seminários e colaboraram com sugestões, constam ao final do arquivo *Banco de Informações Gerenciais (BIG)*..

³⁵ Red de Bibliotecas Universitárias: <http://www.rebiun.org/>

Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE). As universidades filiadas convergem à referida Red, por meio de uma plataforma específica, todos os dados relativos ao funcionamento das bibliotecas, os quais irão constituir seus indicadores de qualidade. Isto supõe ações prévias, como trabalhos colaborativos, consórcios, programas de capacitação, normas reguladoras e, principalmente, uma articulação em nível nacional, a partir da qual tudo é consensuado, desde 1988.

Para dar andamento a meus estudos, necessito da colaboração de algumas universidades brasileiras, muitas das quais, através dos dirigentes de bibliotecas e sistemas de bibliotecas, se haviam disponibilizado para tal fim.

Assim, se @ colega estiver em condições de participar, minha demanda está resumida a seguir:

- 1) Preencher a ferramenta intitulada *Banco de Informações Gerenciais (BIG)*, enviada em anexo, para quem não adquiriu o CD durante o SNBU; **preencher a ferramenta com dados referentes apenas à sua biblioteca e respectiva unidade de ensino, ou ao SIBI, segundo o caso, mas claro está que os dados da Instituição são importantes.**
- 2) Buscar preencher da forma mais completa possível os diferentes campos, **com dados de 2012 apenas; mas, atenção: os dados servirão apenas para conhecer as condições de preenchimentos (facilidade de obtê-los, existência ou não, sua relevância ou não), portanto não se preocupe com a sua precisão.**
- 3) A parte, em folha Word, informar, segundo a numeração das planilhas e dos campos:
 - a) Dificuldades, inconsistências, problemas encontrados;
 - b) Sugestões de melhoria;
 - c) Caso sejam identificados, por parte dos colegas que participaram do II Seminário (Goiás), campos que ainda não foram atualizados, favor indicar, também a parte, as sugestões dadas. Neste caso, antecipo minhas desculpas, principalmente aos colegas da UFFS, que apresentaram um documento bastante consistente contendo sugestões.
- 4) Se você aceitou participar e sente muitas dificuldades para obter e acessar os dados necessários ao preenchimento, faça o que for possível, pois esta informação também é importante. Não desista por isto, pois é uma forma que temos de saber até que ponto as informações estão disponíveis.

ATENÇÃO: já foi detectado que, em algumas questões, existem combinações de respostas que não foram previstas na programação do BIG, o que está gerando erro no cálculo dos indicadores da Planilha 6. Não se preocupe se encontrar problemas e não desista, pois como se trata de um teste-piloto da ferramenta, o resultado servirá também para identificar e corrigir esses problemas. Se você é da UFBA, procure a Profa. Lia Terezinha em MAT, Depto. de Estatística: ela poderá ir à sua biblioteca; caso você seja de fora, busque-a por email: liaterezinha@gmail.com

Como já tive oportunidade de dizer de público em algumas ocasiões, esse modelo de avaliação, agora ferramenta, perde sua autoria original, uma vez que, quando atingirmos o objetivo final - de enviar ao INEP um instrumento de avaliação das bibliotecas a ser trabalhado via *web*, revelador do funcionamento das nossas bibliotecas - **todos os colaboradores serão nominados.**

Concluindo, reitero também informação que passei em algumas ocasiões: a ferramenta tal qual está na sua exaustividade, mais do que um instrumento de avaliação, é **um instrumento indutivo do planejamento e da gestão.** A avaliação vem no seu rastro, como é de se esperar.

Para efeito de uma futura ferramenta *web* a ser adotada pelo INEP, se assim ele aceitar, ela sofrerá uma síntese, não como a atual síntese da REBIUN que já conta com mais de 30 anos de experiência, mas uma contendo um conjunto de itens substantivos, no sentido de serem reveladores do verdadeiro *status quo* das nossas bibliotecas, segundo as peculiaridades brasileiras.

Para que eu possa cumprir meu cronograma de trabalho, encareço que a devolução do BIG preenchido e comentado seja feita até 20 de julho do corrente ano. **Caso você não tenha condições de participar, por favor, responda-me imediatamente**; compreenderei as possíveis negativas, pois sei tratar-se de uma tarefa muito laboriosa, embora interessante para um primeiro contato com o que seriam elementos fundantes para o planejamento, gestão e avaliação das nossas bibliotecas.

Meu abraço cordial e antecipados agradecimentos.

Nídia Maria Lienert Lubisco
CRB-5/211
Profa. Adjunta do ICI/UFBA
E-mail: nidialubisco@gmail.com
Tel. em Espanha: (00++34) 695 54 22 55

Obs.: Os campos das planilhas encontram-se totalmente bloqueados e assim devem permanecer. Algum problema de ordem técnica encontrada, por favor, dirigir-se à Profa. Lia Terezinha, citada: liaterezinha@gmail.com

Fontes referidas nesta carta:

LUBISCO, Nídia M. L. *A biblioteca universitária no processo de “avaliação das condições de oferta” dos cursos de graduação pelo MEC: o caso da UFBA*. 2001. 291 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, 2002.

LUBISCO, Nídia M. L. *La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora*. 2007. 405 p. Tese (Doctorado en Documentación) – Universidad Carlos III de Madrid, 2007.

LUBISCO, Nídia M. L. (Org.). *Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão*. Salvador: EDUFBA, 2011. 263 p.

LUBISCO, Nídia M. L.; MORAES, Lia Terezinha Pimenta de. *Banco de informações gerenciais (BIG)*. Salvador, 2012. 1 CD.

APÊNDICE D – Participantes dos Seminários Avaliação de Biblioteca Universitária Brasileira (Salvador, 2008, e Goiânia, 2012)³⁶

APÊNDICE - Relação dos Participantes dos Fóruns de Discussão¹

I Seminário Avaliação da Universidade Brasileira

Salvador, 29 set. - 1º out. 2008

Coordenador Geral: **Nídia Maria Lienert Lubisco (UFBA)**

Coordenadores-relatores dos Grupos de Trabalho:

GT – 1: **Waldomiro Vergueiro (USP)**

Nome	Instituição
Adriana Aparecida de Oliveira	UFJF
Ana Lúcia da Silva	UNIVAF
Andréia Cristina Feitosa do Carmo	UNIFESP
Andréa Santos Ribeiro Silva	CEFET-BA
Augusta de Cássia Silva Santos	Fac. Maurício de Nassau
Cátia de Andrade Furquim	CEFET-BA
Deiler Pinto Fraga	UNIVAF
Elisângela Dourado Arisawa	INEP
Geocivany Lima Cardoso	CEFET-BA
Ieda Maria Silva	UFV
Inez Barcellos de Andrade	U. Salgado de Oliveira
Ione Santos Souza Silva	CEFET-BA
Isabel Cristina de Oliveira Souza	CEFET-BA
Isaelci Santos Silva	UFRB
Ivonete de Almeida Galdino	CESED-Campina Grande
Josemara Brito de Jesus	UFBA
Jovenice Ferreira Santos	CEFET-BA
Lucia Marengo	UDESC
Manny Boery de Lacerda	CEFET-BA
Márcia Valéria Silva de Brito Costa	UNIRIO
Maria Célia Santana da Silva	UNAMA-PA
Marisa Leal de Meireles do Couto	USP
Marise Nascimento Flores Moreira	UNAMA
Meri P. Zamudio Igami	IPEN-SP
Narcisa de Fátima Amboni	UFSC
Naucirene Corrêa Coutinho Figueredo	UNIFAP
Neusa Adorno Farias	UCSal-BA
Paulo César dos Santos	UFSJ
Raimundo Muniz de Oliveira	UFBA

³⁶ Fonte: Lubisco e Moraes (2012, planilha 7)

Ruth Borges Fortes de Oliveira	UFCSPA
Saulo Rogério E. do Sacramento	FTC-BA
Sigríd Karin Weiss Dutra	UFSC eFEBAB
Sônia Chagas Vieira	UFBA
Sônia Iraina da Silva Roque	CEFET-BA
Sueli Nazaré Furtado Fraga	UFRA-PA
Valéria Maria Soledade de Almeida	UFG

¹ Para informações completas sobre o Seminário, ver Lubisco e Vieira (2009, p. 52-59); para relato final, ver Lubisco (2011, p. 17-87).

GT-2: Maria Carmen Romcy de Carvalho (UCB)

Nome	Instituição
Ana Regina Luz Lacerda	CEFET-SE
Anna Paula Tavares de Araujo	Petrobrás
Cássio José de Paula	PUC-Minas
Cátina Maria Santos de Cerqueira	FIB-BA
Cristina de Assis Carvalho	UFSE
Fátima Assis de Almeida Benthier	UFRRJ
Gismalia Marcelino Mendonça	UNIFCAS
Irene Lima Toscano	UCG
Jane Fraga Tutikian	INEP
Leila Maria Bento	CEFET- RJ
Leonilda Maria Brasileiro Lessa	UNIFOR
Letícia S. Vasconcelos Sampaio Suñé	INEP
Letícia Schetini	UFRRJ
Livia Cerqueira Bastos	Fac. São Camilo (BA)
Marcos Rogerio de Souza	PUC-PR
Maria das Graças Miranda Ribeiro	UFBA
Maria Helena Di Francisco	USP
Maria Marinez Gomes Vidal	UFPE
Neide Aparecida Gomes	UnB
Patricia Leal Cechinatto	Petrobras
Patricia Valerim	FEEVALE
Ruth Borges Fortes de Oliveira	UFCSPA
Silvia Maria Bitar de Lima Moreira	UFPA
Sônia Holderbaun Vieira	PUC-RS
Sueli Madalena Costa Negri	SENAI-BA
Vilma Franzoni	UNISO
Vitoria Atra Gonçalves	USP
Viviane Carrion Castanho	UFRGS

GT-3 e GT-4: Telma de Carvalho (USP) e Valéria dos Santos Gouveia Martins (Unicamp)

Nome	Instituição
Amélia Tereza Santa Roisa Maraux	UNEB
Ana Lucia Gomes da Silva	UNEB
Ana Terezinha Ribeiro Caruso	UTFPR

Augusta de Cassia Silva Santos	Fac. Maurício de Nassau
Carmen Quintas Esper de Lauro	Fac. Baiana de Direito
Clarice Pilla de Azevedo	FURG
Clarice Souza	FURG
Cleci Marlene Machado Grandi	UERGS
Débora Floriano Dimussio	UFSM
Dolores Rodríguez Pérez	PUC-Rio
Elinei Santana da Luz	UESB
Elisabete Passos dos Santos	UESC-BA
Fátima Assis de Almeida Benthier	UFRJ
Gleide de Fátima Machado de Almeida	Fund. Pedro Calmon - BA
Heloisa Helena Anzolin	PUC-PR
Isabel Cristian Nascimento Santana	UEFS
Ivone de Almeida Galdino	CESED-Campina Grande
Leila Maria Bento	CEFET-RJ
Leticia Schitini	UFRJ
Livia Cerqueira Bastos	Faculdade São Camilo
Lucilia Maria Lima Vieira	UNEB
Maira Nani França Moura Goulart	UFU
Margaret Alves Antunes	UNESP
Marcia Valeria S. Brito Costa	Unirio
Maristela Sánchez Lima Mesquista	UFOP
Neiva Dulce Susart Alves	FACE-BA
Paula Maria Abrantes C. de Mello	UFRJ
Paulo Cesar dos Santos	UFSJ
Rachel Rocha Madeira	UFES
Rita de Cassia M. da Silva	CIMATEC
Sandra Regina Mendonça	UNIDESTE-PR
Saulo Rogério E. do Sacramento	FTC-BA
Sonia Suely Araujo Pessoa	UFPB

II Seminário Avaliação da Universidade Brasileira

Goiânia, 20 - 22 de junho de 2012

Coordenador Geral: **Valéria Maria Soledade de Almeida (UFG)**

Relatora Geral: **Maria Carmen Romcy de Carvalho**, Coordenadora-geral do IBICT.

Coordenadores-relatores dos Grupos de Trabalho:

GT-1: Contexto Acadêmico e Serviços aos Usuários - **Sônia Riascos (UFG)**

Nome	Instituição
ADRIANA APARECIDA DE OLIVEIRA	UFJF
ADRIANA RIBEIRO	UFG
ANA LÚCIA DA SILVA	UFU
ANA MARIA MATTOS	UFRGS
ANA MARIA NEVES MARANHÃO	PUC-RIO
ANDRÉ LUIS POLICANI FREITAS	UENF

ANIBAL ARAUJO PEREA	CRB-1
ANNA T. R. CARUSO	UTFPR
CÉLIA MÁRCIA DA COSTA DE ASSIS	UFG
CRISTIANE DO ESPIRITO SANTO COELHO	UFT
ELIANE VANESSA DA COSTA TORRES	UFG
ENEIDA DE OLIVEIRA	USP
ERNANDES RODRIGO NORBERTO	UFRJ
FLAVIA SILVA ARAUJO	UFG
GLEYSY KELLY DE JESUS CAMARGO	UFG
GREZIELI SANTOS BORGES	UFG
HELOISA MARIA CECCOTTI	UNICAMP
IGOR NILTON DE ARAUJO RODRIGUES	UFG
JAMILE DA CONCEIÇÃO DA SILVA	FEDERAL DO AMAZONAS
LAURA VILELA RODRIGUES REZENDE	UFG
LÉLIA WANDERLEY DE CAMPOS	UFG
LEONORA ALVES DA CUNHA	UFG
LILLIAN JORDÂNIA BATISTA FRANCA	UFG
LUCIANA CÂNDIDA DA SILVA	UFG
MÁRCIA CRISTINA PASSOS DA PAIXÃO	UFRB
MARCIA QUEIROZ CALIL	UFG
MARCO AURÉLIO DE REZENDE	UFG
MARIA APARECIDA DOS SANTOS LETRARI	UEL
MARIA APARECIDA RODRIGUES DE SOUZA	INST. FEDERAL GOIANO
MARIA DA PAZ ROCHA MEDEIROS	UFG
MARIA DE FÁTIMA GARBELINI	UFG
MARIA DE FÁTIMA PAULO DE MEDEIROS	UFG
MARIA EUNICE DE ALMEIDA ROSA	UFG
MARIA JOSE LIMA DA CRUZ	UEG
MIRIAM FERNANDES DE JESUS	UNIFIMES
NATHALIA GOMES COSTA MELO	UFG
NEIDE NATIVA	UFOP
PATRICIA DE OLIVEIRA PORTELA	UFU
ROSANGELA HAIDE BRATKOWSKI	UFRGS
ROSE MENDES DA SILVA	UFG
SANDRA HELENA SCHIAVON	PUC PR
SANDRA MARIA NERI SANTIAGO	UFPE
SHEILA CRISTINA FRAZÃO	UFG
SONIA CRUZ RIASCOS DE ANDRADE	UFG
VANESSA INÁCIO DE SOUZA	UFRGS
WILMA JOAQUIM SILVA	INST. FEDERAL GOIANO - JATAÍ

GT-2: Administração - **Eliany Alvarenga** (UFG)

Nome	Instituição
ADRIANA ALEIXO SILVA	UEG
ADRIANA S. CATIVELLI	UFFS
AMANDA TAVARES SILVA LIMA	IFPE BELO JARDIM

ANA CRISTINA CAVALCANTI TINÔCO	UFRN
ANNE OLIVEIRA	UFG
APARECIDA FOGAÇA E SOUZA	UFG
AUDRIVAL PEREIRA CÔRTEZ FILHO	UFG
BETÂNIA FERNANDES DOURADO	UEG
CÁSSIO JOSÉ DE PAULA	PUC MINAS
CRISTIANE DO ESPIRITO SANTO COELHO	UFG
DANIELLY MACIEL BARBOSA	UFG
DIRCE MISSAE SUZUKI	UEL
EDILENE TOSCANO GALDINO DOS SANTOS	UFPB
ELIAS BARBOSA DA SILVA	UFAL
ELISABETH ADRIANA DUDZIAK	USP
ERONDINA ALVEA DA SILVA	UFGD
FABIANE ANDRADE MUNIZ	UFG
HELOISA HELENA ANZOLIN	PUC PR
INÊS CONCEIÇÃO DA SILVA	UFG
IRENE LIMA TOSCANO	PUC-GO
IRIS LEIDE AMARAL	UNICEUB
IVANILDA DE LOURDES ROSSETO LIMA	UNESP
JUNE MAGDA ROSA SCHARNBERG	UFRGS
KELMA PATRÍCIA DESOUZA	UFU
LEILA BARROS C. OLIVEIRA	UCB
LIA TEREZINHA LANA PIMENTA DE MORAES	UFBA
LÍLIA PEREIRA DA SILVA	UNIANHANGUERA
LUCIA MARENGO	UDESC
LUCIANE SCOTO DA SILVA	UFES
LUCIMAR DA COSTA REIS CHAVES	UFG
LUIZ FERNANDO CORRÊA DA SILVA CAVALCANTE	UFRRJ
MAGNÓLIA DE CARVALHO ANDRADE	UFRN
MÁRCIA VALÉRIA DA SILVA DE BRITO COSTA	UNIRIO
MARIA CLÁUDIA PESTANA	USP
MARIA LIGIA CAMPOS	UNESP
MARIA SILVÉRIO DA SILVA SIQUEIRA	UFG
MAURA ICLÉA CARDOSO DE CASTRO	UNEB
MICHELLE FLORES	UFG
MIRIAN ELISABETE DA PENHA NEVES	UFRRJ
MOZER DE OLIVEIRA SANTOS	UFG
NAUCIRENE CORRÊA COUTINHO FIGUEREDO	UNIFAP
NEIDE A GOMES	UNB
NORMA PECLAT DA SILVA MARTINS	UERJ
PAULO CESAR DOS SANTOS	UFSJ
ROSSANNA DOS SANTOS SANTANA RUBIM	IFES
SERGIO LUIS LIMA DE MAGALHÃES	UFRRJ
SIMONE CRISTINA SOUSA DOS SANTOS	UFG
SUELY NAZARÉ FURTADO FRANÇA	UFRA
THALITA FRANCO DOS SANTOS	INST. FEDERAL GOIANO -

	ANÁPOLIS
THAMIS RATES DE MELO	UFG
VALÉRIA DOS SANTOS GOUVEIA MARTINS	UNICAMP
VALÉRIA MARIA SOLEDADE DE ALMEIDA	UFG
VILMA FRANZONI	UNIV. DE SOROCABA
VIVIANE CARRION CASTANHO	UFRGS
WIVIA CASTRO MOTA	UFG

GT-3: Formação, Processamento Técnico e Desenvolvimento de Coleções - **Cláudia Bueno e Arnaldo Alves Ferreira Júnior** (UFG)

Nome	Instituição
BARTIRA DYACUI DE SOUZA LIMA	UCB
DIANE CATIA TOMASI	UFRGS
IRENE GONÇALVES DOS SANTOS	UFG
JACIRA BARBOSA DA SILVA	UFG
JÉSSICA GEOVANNA DE SOUZA DANTAS	UFG
JOANA ROCHA DE SOUZA	UFG
JOSÉ SILVESTRE DE QUEIROZ	UFG
JOSELY DE BARROS GONÇALVES	UFPE
KATIUSSA NUNES BUENO	UFRGS
LARISSA PROENÇA LUCAS	UFG
LEONILHA MARIA BRASILEIRO LESSA	UNIFOR
MAIRA SILVEIRA DE ALMEIDA	UFTM
MARA PATRÍCIA CORRÊA GARCIA	UNIV. FEDERAL DO AMAZONAS
MARIA ADELAIDE ALVES MESTRINER	USP
MARIA DE SOUZA LIMA SANTOS	UFG
MARIA ELISABETE CATARINO	UEL
MARIA RAQUEL GOMES DA SILVA	UFG
MARTA MARIA RIBEIRO CHAGAS	UFU
OSCAR ELIEL	UNICAMP
RITA DE CÁSSIA BARBOSA PEREIRA	UFG
RITA DE CÁSSIA COELHO PROENÇA	UEG
ROSILENE MONTEIRO DA SILVA	UFG
TEREZA C. DE S. LARANJEIRAS	UNIV. DE PERNAMBUCO

Universidade Federal Fronteira Sul (UFFS):

Chapecó, SC, 28 de julho de 2012

Adriana Stefani Cativelli, André Vidal, Andrea Silva, Bernardete Ros Chini, Crislaine Zurilda Silveira, Cristiano Silva de Carvalho, Diego dos Santos Borba, Everton Corrêa Luz, Janine Nunes, Maria Rosa Moraes Maximiano, Nelson Oliveira, Sabrina Vaz da Silva, Sigrid Karin Weiss Dutra, Simone Padilha, Soraya Arruda Waltrick e Tânia Rokohl.

APÊNDICE E – Banco de Informações Gerenciais (BIG) (1CD)

A versão que aqui se apresenta é a original, portanto, ainda sem revisão. Após as reuniões técnicas que ocorreram no curso de 2014, o BIG foi revisado planilha por planilha, à luz dos dados obtidos na pesquisa e também das contribuições dos participantes, fruto de seu conhecimento e experiência. A versão revisada será divulgada no primeiro número de 2015 da revista *PontodeAcesso*.

ANEXO A – Bibliotecas filiadas à Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN)

Quadro 5 - Bibliotecas filiadas à REBIUN

Universidade da Coruña
Universitat Abat Oliba
Universitat d'Alacant
Universidad de Alcalá
Universidad Alfonso X El Sabio
Universidad de Almería
Universidad Antonio de Nebrija
Universitat Autònoma de Barcelona
Universidad Autónoma de Madrid
Universitat de Barcelona
Universidad de Cádiz
Universidad Camilo José Cela
Universidad de Cantabria
Universidad Carlos III de Madrid
Universidad de Castilla-La Mancha
Universidad Católica San Antonio de Murcia
Universidad Católica de Valencia San Vicente
Mártir
Universidad de Córdoba
Consejo Superior de Investigaciones Científicas
(CSIC)
Universidad de Deusto
Universidad Europea de Madrid
Universidad de Extremadura
Universidad Francisco de Vitoria
Universitat de Girona
Universidad de Granada
Universidad de Huelva
Universitat de les Illes Balears
Instituto Empresa-Universidad
Universidad Internacional de Andalucía
Universidad Internacional de Catalunya
Universidad de Jaén
Universitat Jaume I
Universidad de La Laguna
Universidad de La Rioja
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Universidad de León
Universitat de Lleida
Universidad de Málaga
Universidad Europea Miguel Cervantes
Universidad Miguel Hernández
Universidad de Mondragón

Universidad de Murcia
Universidad de Navarra
Universitat Oberta de Catalunya
Universidad de Oviedo
Universidad Pablo de Olavide
Universidad del País Vasco
Universidad Politécnica de Cartagena
Universitat Politècnica de Catalunya
Universidad Politécnica de Madrid
Universidad Politécnica de Valencia
Universitat Pompeu Fabra
Universidad Pontificia Comillas
Universidad Pontificia de Salamanca
Universidad Pública de Navarra
Universitat Ramon Llull
Administración Rebiun
Universidad Rey Juan Carlos
Universidad de Salamanca
Universidad San Jorge
Universidad San Pablo-CEU
Universidade de Santiago de Compostela
Universidad de Sevilla
Universidad Nacional de Educación a Distancia
Universidad Cardenal Herrera-CEU
UDIMA
Universidad Complutense de Madrid
Universidad de Burgos
Universitat Rovira i Virgili
Universitat de València
Universidad de Valladolid
Universitat de Vic
Universidade de Vigo
Universidad de Zaragoza

Fonte: REBIUN (2012)

Obs.: Os dados sobre o quantitativo de bibliotecas constantes nos textos da página *web* da Red não coincidem com esta listagem.