



UnB

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB
FACULDADE DE PLANALTINA – FUP
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA - PPGP**

MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA

**AVALIAÇÃO E PROPOSTA DE INDICADORES:
A CONTRIBUIÇÃO DO ENADE NA GESTÃO DAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS**

LUSSARA RIBEIRO VIEIRA MARQUES

**Planaltina, DF
Novembro de 2015**

LUSSARA RIBEIRO VIEIRA MARQUES

**AVALIAÇÃO E PROPOSTA DE INDICADORES:
A CONTRIBUIÇÃO DO ENADE NA GESTÃO DAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para conclusão do Mestrado Profissional em Gestão Pública da Faculdade de Planaltina da Universidade de Brasília, como requisito para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Dr. Alexandre Nascimento de Almeida

Planaltina, DF
Novembro de 2015

M357a Marques, Lussara Ribeiro Vieira.
Avaliação e proposta de indicadores : a contribuição do Enade
na gestão das bibliotecas universitárias / Lussara Ribeiro Vieira
Marques. – 2015.
57 f. : il. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) – Universidade de Brasília, Faculdade
de Planaltina, Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública,
2015.

Inclui bibliografia.

Orientação: Alexandre Nascimento de Almeida.

1. Avaliação de bibliotecas. 2. Bibliotecas universitárias. 3.
Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes. 4. Método
Delfos. I. Almeida, Alexandre Nascimento de. II. Título.

CDU 027.7

LUSSARA RIBEIRO VIEIRA MARQUES

**AVALIAÇÃO E PROPOSTA DE INDICADORES:
A CONTRIBUIÇÃO DO ENADE NA GESTÃO DAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS**

COMPOSIÇÃO DA BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Alexandre Nascimento de Almeida, Orientador – PPGP/FUP/UnB

Prof. Dr. Murilo Bastos da Cunha – PPGCINF/FCI/UnB

Prof. Dr. Luiz Honorato Silva Júnior – PPGP/FUP/UnB

Aprovada em: 26 de novembro de 2015

Dedico este trabalho a minha amada mãe, que durante toda a vida me motivou a estudar e infelizmente partiu antes do fim dessa nova empreitada.

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado esta oportunidade, por ter me guiado durante esse tortuoso caminho e, sobretudo, por ter me fortalecido e ajudado a seguir em frente quando me senti sem forças para prosseguir.

A minha família, razão de minha existência. A meu marido Célio, pela paciência e por ter dado a cobertura necessária para me dedicar aos estudos. A meus filhos, Davi e Rafael, que em sua inocência souberam compreender (ou não) algumas ausências e meu cansaço.

A meu pai e minha mãe (*in memoriam*), que como pais deram todo incentivo e como avós deram o suporte que precisei com os pequenos.

A meu orientador, professor Dr. Alexandre Nascimento. Só cheguei até aqui porque pude contar com sua compreensão nos momentos conturbados dessa trajetória e pela confiança depositada em mim. Com seu conhecimento, competência e dedicação, guiou meus passos e abriu meus olhos quando não conseguia enxergar bons caminhos.

Ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, na pessoa da professora Dra. Andrea Gonçalves, coordenadora do curso, pela oportunidade e por não ter me deixado desistir.

Aos amigos da 1ª turma, pelo companheirismo, pelas alegrias e por não terem me deixado fraquejar nos momentos difíceis. Vocês tornaram a caminhada mais leve e colorida. Agradecimento especial a amiga Laura, pelo empurrão inicial que me colocou no processo de seleção para esse mestrado e a amiga Priscilla Kettilyn Rosa de França Sousa, sua fé e amizade foram fundamentais durante nossa caminhada e principalmente na reta final.

Aos bibliotecários que acreditaram e aceitaram participar dessa pesquisa. Em especial, aos colegas da BCE não só pela participação, mas também pelo incentivo. Gratidão aos colegas que responderam ao questionário-piloto e contribuíram com seu tempo e opiniões.

Por fim, aos inúmeros amigos que de alguma forma me incentivaram e acompanharam esse processo. Em especial, minha amiga bibliotecária, futura Mestre Maria do Socorro Neri, por ter me auxiliado nas buscas desesperadas por artigos e ao bibliotecário Miguel Ângelo, que gentilmente compartilhou seu conhecimento de normas ABNT.

[...] toda a biblioteca é uma revolução de liberdades norteadas pela informação, alavancadora da reflexão crítica, da produção de conhecimento e criação.

(TUTIKIAN; SUÑÉ, 2011, p.13)

Avaliação e proposta de indicadores: a contribuição do Enade na gestão das bibliotecas universitárias

RESUMO

O presente trabalho avaliou a qualidade dos indicadores utilizados no Questionário do Estudante aplicado aos discentes que participam do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade), para a avaliação das bibliotecas universitárias. Essa qualidade foi avaliada quanto à presença de propriedades apontadas na literatura como essenciais a bons indicadores: estabilidade, validade e importância. Para a análise da estabilidade, foram analisados os questionários aplicados no período de 2004 a 2014. Quanto à validade, foi feita a análise de correlação entre os resultados obtidos por uma biblioteca universitária e os investimentos por ela realizados. Já para a análise da importância, foi formado um grupo de especialistas, composto por bibliotecários com experiência em bibliotecas universitárias e, por meio do método Delfos, foram avaliados os indicadores quanto a sua relevância. Ao mesmo tempo, procurou-se levantar sugestões de outros indicadores que poderiam fazer parte dessa avaliação. O trabalho constatou que os indicadores utilizados pelo Enade são considerados importantes, porém não possuem estabilidade e validade. Além disso, foi possível propor um grupo de oito indicadores que englobam de forma mais ampla as várias dimensões que compõem uma biblioteca universitária.

Palavras-chave: Avaliação de bibliotecas. Bibliotecas universitárias. Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes. Método Delfos.

Assessment and proposal of indicators: the contribution of Enade to the management of university libraries

ABSTRACT

This study assessed the quality of indicators used by the Student Questionnaire given to students who participate in the Brazilian National Exam for the Assessment of Student Performance (Enade) to assess university libraries. These indicators were analyzed by assessing properties that are considered essential by the literature: stability, validity and importance. To assess stability, we analyzed the questionnaires applied between 2004 and 2014. In terms of validity, we analyzed the correlation between the results of the assessment of a specific university library and investments made in it. To analyze importance, a group of experts was convened, consisting of librarians with experience working in university libraries. Then, by using the Delphi method, we assessed the indicators as to their relevance. At the same time, we also sought to suggest new indicators that can be used in this evaluation. The study found that the indicators used by the Enade are considered important; however, they do not possess stability and validity. Furthermore, this study proposes a group of eight indicators that are more wide reaching, encompassing several dimensions that are part of university libraries.

Keywords: Brazilian National Exam for the Assessment of Student Performance. Library assessment. Library university. Delphi method.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

Figura 1 – Questões relacionadas à biblioteca no Questionário do Estudante 2011/2012	19
Figura 2 – Interpretação dos gráficos Box Plot	29
Figura 3 – Relação entre a percepção dos alunos sobre atualização do acervo de livros e periódicos e investimentos da biblioteca nesses aspectos	32
Figura 4 – Percepção dos especialistas para os indicadores usados pelo Enade na avaliação das bibliotecas universitárias na primeira e segunda rodada do método Delfos.	34
Figura 5 – Percepção da relevância dos indicadores usados pelo Enade e propostos pelos especialistas para a avaliação das bibliotecas universitárias	39

QUADROS

Quadro 1 – Propriedades dos indicadores	22
Quadro 2 – Questionário da primeira rodada do método Delfos.....	26
Quadro 3 – Questões do QE relativas às bibliotecas entre 2004 e 2014	30
Quadro 4 – Diferença entre o grau de relevância dos indicadores usados pelo Enade para avaliar as bibliotecas universitárias	36
Quadro 5 – Indicadores propostos pelos especialistas.....	38
Quadro 6 – Grupos divididos pelo grau de relevância	40

TABELAS

Tabela 1 – Grau de correlação entre a percepção dos alunos sobre atualização do acervo de livros e periódicos e investimentos da biblioteca nesses aspectos	32
---	----

LISTA DE SIGLAS

AA	Atualização do acervo de Livros
AF	Ambiente físico adequado
AP	Atualização do acervo de Periódicos
ARL	Association of Research Libraries
BA	Biblioteca com ambiente acessível
BCE	Biblioteca Central
BD	Acesso bases de dados
BU	Biblioteca Universitária
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CL	Boas Condições para leitura
CO	Uso do COMUT
COMUT	Comutação Bibliográfica
CPC	Conceito Preliminar de Cursos
EB	Uso de e-books
EC	Espaço de convivência
ED	Exemplares Disponíveis
Enade	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
FB	Frequência de uso da Biblioteca
FE	Frequência para estudar/ler
HF	Horário de Funcionamento
IES	Instituição de Ensino Superior
IGC	Índice Geral de Cursos
Inep	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
MEC	Ministério da Educação
NI	Atendimento das necessidades informacionais
PIB	Produto Interno Bruto
PB	Profissionais da biblioteca eficientes
PP	Uso do Portal de Periódicos da Capes
QE	Questionário do Estudante
RI	Uso do Repositório Institucional
Sinaes	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
TC	Participação em treinamentos/capacitação
UnB	Universidade de Brasília
UNODC	Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 Avaliação de Bibliotecas Universitárias	14
2.2 Avaliação pelo Sinaes e Enade	18
2.3 Uso de indicadores para avaliação	20
3 MATERIAL E MÉTODOS	23
3.1 Análise da qualidade dos indicadores do Enade.....	23
3.1.1 Método Delfos	25
3.2 Proposição de indicadores	27
3.2.1 Gráfico Box Plot.....	28
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	29
4.1 Análise da qualidade dos indicadores do Enade.....	29
4.1.1 Estabilidade	29
4.1.2 Validade	32
4.1.3 Importância.....	33
4.2 Proposição de Indicadores	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
6 REFERÊNCIAS	49

1 INTRODUÇÃO

O crescimento econômico e social de um país está fortemente ligado a sua capacidade de produzir recursos humanos capazes de suprir as necessidades das instituições governamentais e não governamentais, contribuindo para a resolução dos problemas nacionais e com qualificação profissional para atuarem no mercado. A acumulação do saber é que permitirá “estender os limites de conhecimento, intensificar a criatividade e, por fim, moldar a identidade de um país e de uma nação” (HOFMEISTER, 2000, p. 7).

Para isso, “a Educação Superior requer um processo formativo que prima pelo desenvolvimento de cidadãos críticos e responsáveis” (BECHI, 2011, p. 146), o que possibilitará que cada indivíduo tenha condições de enfrentar as exigências impostas pela vida e pelas transformações do mundo. Nesse sentido, a universidade precisa ir além da imposição vertical de conhecimento e não se limitar às paredes das salas de aula.

Dentro da infraestrutura técnica e administrativa que a universidade necessita para alcançar seus objetivos, se encontram as bibliotecas. Essas “tem por finalidade dar suporte informacional, complementando as atividades curriculares dos cursos, oferecendo recursos para facilitar a pesquisa científica” (DEUS, 2011, p. 4). Diretamente ligadas à missão da universidade e alicerçadas no tripé ensino, pesquisa e extensão, as bibliotecas tem a função básica de “fornecerem a infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional para subsidiar as atividades científicas, além de divulgarem o conhecimento produzido por seu corpo acadêmico para a sociedade” (DEUS, 2011, p. 5).

Dada a sua importância, as bibliotecas universitárias (BU) estão presentes nas avaliações que compõem o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). A Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004 instituiu o sistema e elencou as dimensões que devem ser avaliadas, dentre outras, a da infraestrutura física, conjunto onde se encontram as bibliotecas (BRASIL, 2004).

Parte integrante do Sinaes, o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) coleta por meio de seus instrumentos o perfil socioeconômico dos alunos e a percepção a respeito dos componentes de seu processo formativo, o que inclui os produtos e serviços oferecidos pelas BUs. O objetivo principal desse levantamento é disponibilizar informações que auxiliem dirigentes e gestores de Instituições de Ensino Superior (IES) em suas tomadas de decisão.

As avaliações do Sinaes e Enade têm como objetivo verificar a efetividade de ações pedagógicas e administrativas, “uma vez que contribuem significativamente para uma reflexão interna com vistas à melhoria da qualidade do ensino de graduação” (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS, 2013, p. 3). A importância dessas avaliações para as bibliotecas é ressaltada por Dziekaniak (2006), quando destaca que uma biblioteca universitária só poderá alcançar um alto padrão de qualidade em seus produtos e serviços, além de proporcionar adequado suporte informacional, se for avaliada de forma eficaz.

Conforme Almeida (2005), os números apontados pelas avaliações são importantes, mas precisam fazer sentido e carregar um significado, o que é garantido quando se escolhe adequadamente o que será mensurado. Além disso, “a construção de modelos para avaliação de serviços prestados por bibliotecas é um processo dinâmico e deve estar em constante atualização” (DUARTE; BARBOSA; COSTA, 2013, p. 2).

É nesse contexto que se insere a Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB), criada em 1962 possui um acervo de quase 1,5 milhões de exemplares. Em seus 53 anos de história, a BCE emprega esforços contínuos para manter um acervo diversificado e a modernização dos serviços. Seu trabalho tem como objetivo não só atender com qualidade, mas também cumprir com a visão de “ser referência de biblioteca acadêmica no Brasil e na América Latina e Caribe pelo padrão de excelência na gestão da informação e do conhecimento” (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2015).

Esse padrão de excelência só poderá ser alcançado se a BCE estiver atenta às necessidades informacionais de seus usuários. Como afirmado por Almeida (2005, p. 13), “é preciso que haja uma atitude permanente de indagação e análise, por parte do bibliotecário, em relação à situação real da unidade de informação”.

Nesse ponto, é que toda e qualquer avaliação se torna um instrumento para que a biblioteca possa realizar a análise de suas ações e definir as melhorias necessárias, aperfeiçoando seus processos e desenvolvendo melhores práticas (DUARTE; BARBOSA; COSTA, 2013). Entretanto, para que uma avaliação possa refletir corretamente uma realidade e contribuir para futuras tomadas de decisão, é importante que os indicadores sejam corretamente escolhidos.

Desse modo, o presente trabalho visa analisar os indicadores utilizados pelo Enade para a avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias (BU). De forma mais específica, pretende-se:

- Analisar a qualidade dos indicadores do Enade usados na avaliação da BCE da UnB; e
- Propor um conjunto de indicadores para avaliação das BUs.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Avaliação de Bibliotecas Universitárias

A determinação da existência de no mínimo uma biblioteca em cada universidade data de 1901, quando o Decreto nº 3.890 aprovou o Código dos Institutos Oficiais de Ensino Superior e Secundário Dependentes do antigo Ministério de Justiça e Negócios Interiores. O ato trata sobre as bibliotecas em seu capítulo XIX, onde instituiu haver “em cada estabelecimento uma biblioteca, destinada especialmente ao uso do corpo docente e dos alunos, mas que será também franqueada a todas as pessoas decentes que ali se apresentarem” (BRASIL, 1901). De acordo com Lemos e Macedo (1975), já em 1963, o Conselho Federal

de Educação estabelecera a existência de uma biblioteca como requisito para o reconhecimento de um curso superior.

As bibliotecas universitárias desempenham um papel que vai muito além da simples guarda e organização de livros, periódicos e outros suportes documentais. Também não se espera que estas sejam apenas salas de leituras ou locais de acesso à Internet. De acordo com Gelfand (1969, p. 24), elas devem:

[...] alimentar o intelecto do estudante, estimular as pesquisas do corpo docente e convidar todos os que se acham sob seu teto a compartilhar integralmente de seu alimento cultural. Nesse contexto, a utilização da biblioteca torna-se um método de ensino, ocupando seu lugar ao lado da aula expositiva e da discussão em grupo.

Assim, devem atender de forma ativa às necessidades de ensino e pesquisa da comunidade universitária, enquanto o bibliotecário atua de forma a orientar os estudantes nos caminhos da investigação. Quanto mais eficiente e eficaz for o funcionamento de seus serviços, melhores as possibilidades de apoio aos programas educacionais e, conseqüentemente, maior será a contribuição para o desenvolvimento da IES (FERREIRA, 1980 *apud* DORIGON, 2006).

Essas unidades precisam assumir uma função estratégica dentro das instituições e precisam ser avaliadas para que possam continuamente melhorar e assegurar a qualidade dos serviços prestados (TUTIKIAN; SUÑÉ, 2011). Seu desempenho não é expresso somente pela quantidade de livros ou pelos empréstimos realizados, deve-se sobretudo:

[...] considerar as características funcionais e estruturais da biblioteca universitária, a avaliação deve tomar como referência sua missão, metas, objetivos, coleção, pessoal, área física, serviços, acomodação e orçamento. Cada uma dessas variáveis deve ser avaliada com base em indicadores que possam medir se o resultado do plano de ação está compatível com as metas e propostas institucionais. (BEZERRA, 2010, p. 80).

Essa nova forma de atuação muda o funcionamento das bibliotecas universitárias que “começam a adotar o planejamento estratégico, os modelos de gestão orientados para a qualidade e a avaliação como ferramentas de controle, melhoria e tomada de decisão” (LUBISCO, 2007, p. 46, tradução nossa). O processo de avaliação é um dos elementos

essenciais para coordenar a execução do que é planejado e sua principal função “é produzir conhecimentos relativos à unidade de informação, à organização em que se situa e a seu ambiente, para servir de subsídio ao planejamento” (ALMEIDA, 2005, p. 11).

Igualmente importante é o papel da avaliação como uma forma de prestar contas para a Universidade e para a sociedade (PACIOS, 2011). As bibliotecas, assim como outras unidades acadêmicas, sentem-se fortemente pressionadas a demonstrar sua contribuição com as organizações a que pertencem de forma quantitativa (FAGAN, 2014). Apesar de à primeira vista por vezes se caracterizar como uma pressão externa esmagadora, ela oferece uma oportunidade aos administradores de se envolverem numa auto avaliação rigorosa que pode contribuir para o desenvolvimento de um novo conceito de ensino superior alinhado com as expectativas de todas as partes interessadas (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2010). Quando a avaliação é concebida como um processo dinâmico, “pode ser usada como referencial para que as Instituições de Educação Superior disponham de evidências empíricas não apenas de suas debilidades, mas também de suas potencialidades e de suas realizações” (BRITO, 2008, p. 841).

Por terem um mercado com alta rotatividade de usuários e dados, as bibliotecas devem se renovar constantemente, não só para acompanharem os avanços tecnológicos, mas também satisfazerem seus clientes (COZIN; TURRINI, 2008). Como prestadoras de serviços “necessitam estabelecer sistemas de gestão visando a melhoria e a qualidade destes serviços, bem como garantir que seus usuários tenham a percepção desta qualidade” (PINTRO, 2011, p. 147). Saber como os usuários enxergam a unidade de informação contribui para melhor direcionar recursos e esforços.

Apesar da importância do tema, a utilização de modelos e de vários aspectos relacionados à avaliação só começou a ser tratada em muitos países após a década de 90 (BATISTA; SÁNCHEZ; RIVERO, 2012). Um modelo de avaliação que tem se destacado é o

LibQUAL +. Desenvolvido pela Association of Research Libraries (ARL), o instrumento foi criado para medir a qualidade do serviço em bibliotecas acadêmicas a partir da percepção do usuário e tem sido a ferramenta predominantemente utilizada na América do Norte e no Reino Unido (MCCAFFREY, 2013).

Sua origem é baseada no modelo SERVQUAL, projetado para mensurar a diferença entre a expectativa do cliente e sua experiência com a prestação de um serviço (VOORBIJ, 2012). Em sua mais recente versão, o LibQUAL + é composto por vinte e dois itens divididos em três dimensões: Valor afetivo do serviço, Controle da informação e Biblioteca como lugar (BRITO; VERGUEIRO, 2013).

Um dos benefícios do LibQUAL + é a padronização de uma medida que possibilita a comparação entre as bibliotecas e a formação de amplos grupos de estudos (FAGAN, 2014). Mais de mil bibliotecas em todo o mundo já implementaram o modelo (VOORBIJ, 2012), entretanto, ainda não há registro de seu uso no Brasil (BRITO; VERGUEIRO, 2013).

Outras formas de avaliação têm surgido (REBELLO, 2004; IGAMI; SAMPAIO; VERGUEIRO, 2005; FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; ELIZALDE, 2009; TARANGO; HERNANDEZ OROZCO, 2009; BEZERRA, 2010), cada uma a sua maneira e utilizando diferentes critérios e indicadores. Um dos últimos e mais aprofundados modelos surgiu justamente da insatisfação com os indicadores utilizados pelo Ministério da Educação (MEC) para a avaliação das bibliotecas (LUBISCO, 2007). A proposta de avaliação foi desenvolvida como tese e seu produto final foi apresentado no Seminário de Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira, em 2008, onde deu origem a um novo documento a partir da consolidação das contribuições dos grupos de trabalho do evento (LUBISCO; VIEIRA, 2009).

2.2 Avaliação pelo Sinaes e Enade

O Estado também tem elaborado e aplicado seus modelos de avaliação, o que gerou uma obrigação legal para as bibliotecas universitárias. Desde 2004, com a entrada em vigor da Lei nº 10.861, foi criado o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), se tornando o processo que avalia as instituições, os cursos e os estudantes. Os resultados mensurados são utilizados como referencial para “o credenciamento e a renovação de credenciamento de instituições de educação superior, a autorização, o reconhecimento e a renovação de reconhecimento de cursos de graduação” (BRASIL, 2004).

Um dos pilares do Sinaes é o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade) que avalia os desempenhos dos alunos de graduação em relação ao conteúdo programático por meio de uma prova. Além disso, cada participante responde ao Questionário Socioeconômico ou Questionário do Estudante (QE), como passou a ser chamado em 2008. Seu propósito é ser uma ferramenta de apoio à gestão e que contribua para a contínua melhoria da qualidade do ensino (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS, 2013). Visa ainda contribuir para que as universidades realizem uma gestão institucional empenhada com a formação de profissionais tecnicamente competentes, éticos, críticos, responsáveis socialmente e que participem das mudanças necessárias à sociedade (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS, 2014b, p. 20).

Na prática, o QE tem o objetivo de “compôr o perfil dos estudantes, integrando informações do seu contexto às suas percepções [...]” (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS, 2013, p. 4). Conforme Portaria Normativa nº 40, de 12 de dezembro de 2007, todos os alunos concluintes devem responder ao questionário que é disponibilizado trinta dias antes da prova no *site* do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). Caso não seja respondido, o estudante ficará em situação irregular perante o Enade. Conforme o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas

Educacionais (2014a, p. 10), o objetivo da aplicação desse questionário é captar a percepção do discente sobre as condições de seu processo formativo, dividida em três partes:

- organização didático-pedagógico;
- infraestrutura e instalações físicas; e
- oportunidades de ampliação da formação acadêmica e profissional.

Ao longo dos anos, o QE passou por várias mudanças, sendo a última realizada em 2013 com o objetivo de adequar o instrumento às demandas atuais, além de aprimorar sua contribuição aos cálculos do Conceito Preliminar de Cursos (CPC), indicador de qualidade da Educação Superior (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS, 2015). Atualmente, as notas geradas para cada uma das três partes citadas acima são utilizadas no cálculo, totalizando os 15% referentes à percepção do aluno. Nesse percentual, 5% são referentes à dimensão infraestrutura e instalações físicas, onde estão inseridas as bibliotecas universitárias.

Na primeira parte do questionário, é feito o levantamento do perfil socioeconômico do aluno e, posteriormente, traz questões que abordam os processos formativos presentes ao longo de sua vida acadêmica. Dentre elas, estão as que tratam dos produtos e serviços das BUs (FIGURA 1).

Figura 1 – Questões relacionadas à biblioteca no Questionário do Estudante 2011/2012

<p>A) Plenamente. B) Parcialmente. C) Não viabiliza para os estudantes do meu curso. D) Não viabiliza para nenhum estudante.</p> <p>28) Como você caracteriza o uso de recursos audiovisuais e tecnológicos no seu curso? A) Amplo e adequado. B) Amplo, mas inadequado. C) Restrito, mas adequado. D) Restrito e inadequado. E) A minha instituição não dispõe desses recursos /meios.</p> <p>29) Com que frequência você normalmente utiliza a biblioteca de sua instituição? (Se for estudante de EAD – Educação a distância, considere as condições do polo de apoio presencial e/ou sede).</p>	<p>32) Como você avalia o acervo de periódicos científicos / acadêmicos disponíveis na biblioteca quanto à atualização? A) É atualizado. B) É parcialmente atualizado. C) É desatualizado. D) Não existe acervo de periódicos especializados. E) Não sei responder.</p> <p>33) O horário de funcionamento da biblioteca atende às suas necessidades? (Se for estudante de EAD – Educação a distância, considere as condições do polo de apoio presencial e/ou sede). A) Plenamente. B) Parcialmente. C) Não atende.</p>
---	---

2.3 Uso de indicadores para avaliação

Não é apenas por uma necessidade científica que o ser humano mede objetos e eventos, pelo contrário, medir “é uma atividade rotineira do ser humano e de sua interação com a natureza” (ROZADOS, 2005, p. 61). Entretanto, para executar qualquer medição são necessárias métricas e instrumentos adequados para cada finalidade. Dentre as diversas formas de medidas, existem aquelas cujo objetivo é descrever e representar um evento ou fenômeno: os indicadores (ROZADOS, 2005).

Na definição do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (BRASIL, 2010, p. 21), “indicadores são instrumentos que permitem identificar e medir aspectos relacionados a um determinado conceito, fenômeno, problema ou resultado de uma intervenção na realidade”. Nesse mesmo sentido, Guimarães (2006, p. 251) também conceitua indicador como “uma expressão (numérica, simbólica ou semântica) que caracteriza atividades (objetos, pessoas, eventos) quantitativa ou qualitativamente, com vistas a aferir o valor dessas atividades”.

No contexto da gestão das organizações, os indicadores são instrumentos essenciais nas atividades de monitoramento e avaliação, permitindo o acompanhamento do alcance de metas, a identificação dos avanços conseguidos, melhorias de qualidade, dentre outros aspectos (BRASIL, 2010).

Conforme o tipo de medida que utilizam, os indicadores podem ser classificados como objetivos ou subjetivos (JANUZZI, 2005). Enquanto os primeiros “referem-se a ocorrências concretas ou a entes empíricos da realidade social, construídos a partir das estatísticas públicas disponíveis”, os últimos “correspondem a medidas construídas a partir da avaliação dos indivíduos ou especialistas com relação a diferentes aspectos da realidade, levantados em pesquisas de opinião pública ou grupos de discussão” (JANUZZI, 2005, p. 143). Desse modo, os indicadores objetivos acabam em geral sendo de natureza quantitativa, enquanto os subjetivos são qualitativos (BRASIL, 2010).

No conjunto de indicadores subjetivos, encontram-se os que são utilizados para medir a qualidade de um serviço de acordo com as necessidades e satisfação dos clientes. De acordo com Santos (2004 *apud* FERREIRA; OLIVEIRA; DAGOSTO, 2014, p. 3), os indicadores de qualidade permitem medir “os resultados do trabalho na ótica dos usuários, permitindo a percepção de um dado fenômeno ou de uma condição de modo simplificado, compreensível e comparável”. Nessa categoria, se enquadram os indicadores utilizados nos Questionários do Estudante do Enade, já que esses instrumentos se baseiam na percepção dos alunos para mensurar, entre outros aspectos, a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas BUs.

Há uma grande quantidade de indicadores disponíveis, por isso o processo de escolha deve “buscar o maior grau possível de aderência a algumas propriedades que caracterizam uma boa medida de desempenho” (BRASIL, 2010, p. 17). Januzzi (2002, p. 57) ressalta que “a seleção de indicadores é uma tarefa delicada, pois não existe uma teoria formal que permita orientá-la com estrita objetividade”. Além disso, essa seleção deve ser pautada por “um conjunto de propriedades desejáveis e pela lógica estruturante da aplicação que definirá a tipologia de indicadores adequada” (JANUZZI, 2005, p. 139).

Apesar de ainda não ser bem definida a taxonomia em relação a essas propriedades (MONTIBELLER FILHO, 2010), existem várias características que são apontadas pela literatura como determinantes da qualidade de um indicador e podem influenciar seu uso, ou não uso, dependendo do propósito que se estabeleça. Algumas das mais citadas são apresentadas no Quadro 1.

Como lembrado por Fachine (2014, p. 53), “apesar das tentativas de demonstrar os requisitos importantes para o indicador dito ideal, não é tão fácil encontrar indicadores que realmente atendam a todas essas características”. Contudo, é importante que se busque utilizar indicadores que possuam o maior número das propriedades mencionadas.

Quadro 1 – Propriedades dos indicadores

Comparabilidade	os indicadores devem ser facilmente comparáveis com as referências internas ou externas, bem como séries históricas de acontecimentos” (BRASIL, 2009, p. 47). Montbieller Filho (2010) denomina de poder de comparabilidade, importante característica já que um conjunto de indicadores tem a finalidade de acompanhar e avaliar processos, ou seja, algo que não ocorre apenas num único momento, mas ao longo de um período de tempo.
Confiabilidade	“indicadores devem ter origem em fontes confiáveis, que utilizem metodologias reconhecidas e transparentes de coleta, processamento e divulgação” (BRASIL, 2012, p. 18).
Estabilidade	“capacidade de estabelecimento de séries históricas estáveis que permitam monitoramentos e comparações” (BRASIL, 2010, p. 26). Para que sejam úteis à gestão, é necessário que os indicadores “estejam normalizados e que sua produção histórica (temporalidade) se atenha sempre à mesma norma ou forma de medida” (ROZADOS, 2005, p. 63). É uma característica desejável porque permite inferir tendências e avaliar os efeitos de ações implementadas (JANUZZI, 2005).
Importância ou seletividade	“fornece informações sobre as principais variáveis estratégicas e prioridades definidas de ações, produtos ou impactos esperados” (BRASIL, 2009, p. 46). Além disso, segundo D’Este, Castro Martinez e Molas Gallart (2009), os indicadores devem ser capazes de medir o que se pretende medir.
Validade	“capacidade de representar, com a maior proximidade possível, a realidade que se deseja medir e modificar. Um indicador deve ser significativo ao que está sendo medido e manter essa significância ao longo do tempo” (BRASIL, 2010, p. 25). É preciso garantir, pelo menos em tese, que existe “uma relação recíproca entre indicando (conceito) e os indicadores propostos” (JANUZZI, 2002, p. 57).

Fonte: Elaborado pela autora

Tratando especificamente da avaliação de bibliotecas, tem-se a norma ISO 11620:1998 que estabelece trinta e quatro indicadores, dentre eles os relacionados com a percepção e satisfação dos usuários (POMBAL, 2009). Em unidades de informação, indicadores de satisfação teriam relação com aspectos como:

[...] horários de abertura, número de lugares disponíveis para leitura, pesquisa, consulta em terminais de computador, disponibilidade de documentos, serviços de empréstimo, serviço de empréstimo entre bibliotecas, serviço de referência, comportamento do pessoal, ergonomia dos catálogos on-line, sinalização do acervo ou referir-se a uma apreciação mais global. (ROZADOS, 2005, p. 64).

De acordo com Rozados (2005), esses indicadores são valiosas ferramentas ainda pouco empregadas na gestão, porém seu uso sistemático é capaz de apontar os pontos fortes e fracos, além de permitir a comparação dos resultados da organização ao longo do tempo e com outras organizações, viabilizando práticas como o *benchmarking*.

3 MATERIAL E MÉTODOS

3.1 Análise da qualidade dos indicadores do Enade

A avaliação da qualidade dos indicadores do Enade para as bibliotecas universitárias considerou três atributos: a estabilidade, a validade e a importância dos indicadores.

Uma das propriedades presente em bons indicadores é a estabilidade, ou seja, a capacidade de manter uma mesma forma de medida permitindo estabelecer séries históricas estáveis e tornando possível monitorar e comparar seus resultados ao longo do tempo. Para a análise da estabilidade, todos os indicadores utilizados pelo Enade na avaliação das bibliotecas foram descritos e apresentados. Após a descrição, calculou-se a frequência de ocorrência dos indicadores nas avaliações do Enade desde o início da sua aplicação em 2004.

Outra característica importante é a validade. Um bom indicador deve produzir dados precisos e capazes de refletir os efeitos decorrentes das intervenções (BRASIL, 2009). Para a análise dessa propriedade, foram utilizados os resultados do Enade sobre a atualização dos acervos de livros e periódicos da BCE, mensurada a partir da percepção dos alunos. Essas

informações foram trabalhadas juntamente com os dados sobre os investimentos realizados pela BCE, representados pelas aquisições incorporadas aos acervos, cujas estatísticas foram retiradas do sistema de gerenciamento da biblioteca. O esperado é que uma percepção positiva dos alunos em relação à atualização dos acervos de livros e periódicos esteja diretamente relacionada com os investimentos da BCE nessas áreas, caso contrário, o indicador da atualização do acervo por meio da percepção dos alunos pode não ser válido para gerar informações que auxiliem o direcionamento dos recursos destinados à aquisição de materiais bibliográficos.

O método empregado para avaliar a validade dos indicadores foi a análise de correlação e a amostra contou com informações dos cursos de Administração, Ciências Econômicas, Direito e Psicologia, pois esses foram os únicos contemplados em todas as avaliações do Enade e por disponibilizarem os dados de aquisição de livros e periódicos em desagregado por curso.

Outro critério central para um bom indicador é a sua importância. Para isso, é preciso que esse forneça informações sobre as principais variáveis estratégicas e prioridades definidas de ações, produtos ou impactos esperados (BRASIL, 2009).

A importância dos indicadores usados pelo Enade foi verificada pela técnica Delfos em conjunto com testes estatísticos não paramétricos U de Mann-Whitney e os gráficos Box Plot. Para tanto, um grupo de especialistas julgou e chegou ao consenso sobre a importância dos indicadores utilizados, bem como, sugeriu e avaliou outros indicadores para o monitoramento das bibliotecas. O teste U de Mann-Whitney foi empregado para comparar a importância entre os indicadores e permitiu a proposição de um grupo parcimonioso de medidas.

3.1.1 Método Delfos

O método Delfos ou método Delphi “[...] visa obter o consenso de opiniões de especialistas sobre o que se está investigando” (VERGARA, 2005, p. 172). Pode-se definir a técnica como:

[...] uma atividade interativa desenhada para combinar opiniões de um grupo de especialistas para obtenção de consenso. Baseia-se em um processo de comunicação grupal de maneira a permitir que indivíduos, como um todo, possam lidar e explorar um problema complexo. (OLIVEIRA *et al.*, 2008, p. 5).

A seleção dos especialistas não foi feita de modo aleatorizado, pois “é de extrema importância o nível relevante de qualificação profissional sobre a área temática a ser estudada, para que se possa obter consenso de ideias especializadas” (SCARPARO *et al.*, 2012, p. 245). Por isso, a participação no grupo tinha como pré-requisito a experiência de, no mínimo, um ano como gestor em bibliotecas universitárias, pois, ocupando tal posição, esses profissionais adquirem uma visão mais ampla da dinâmica de funcionamento da biblioteca como um todo, não se restringindo às atividades inerentes ao setor em que trabalham.

Foram convidados a compor o grupo, bibliotecários das vinte universidades federais melhor conceituadas, de acordo com o Índice Geral de Cursos (IGC) referente ao ano de 2013, o último divulgado pelo INEP (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS, 2015). Ademais, receberam convites os profissionais das duas melhores instituições de Ensino Superior privadas do Distrito Federal, também levando em conta o indicador de qualidade mencionado anteriormente para escolha dos participantes. Os profissionais foram convidados pessoalmente, via *e-mail* e redes sociais, sendo que vinte e oito pessoas manifestaram interesse em participar da pesquisa.

Após definição do grupo de especialistas, foi aplicado um questionário eletrônico contendo os cinco indicadores que apareceram com maior frequência nas avaliações do Enade e pedido para os analistas indicarem o grau de relevância de cada indicador em uma escala de cinco pontos. Os indicadores se referem a questões inerentes ao horário de funcionamento,

frequência de uso da biblioteca pelos alunos e a atualização e disponibilidade do acervo. Após indicar o grau de relevância, os especialistas foram requisitados a justificar os motivos de sua resposta em um espaço aberto conforme o Quadro 2.

Quadro 2 – Questionário da primeira rodada do método Delfos

Por favor, indique o grau de relevância dos indicadores conforme a escala abaixo e justifique sua resposta.			
<ul style="list-style-type: none"> • Nota 1 para indicador Irrelevante • Nota 2 para indicador Pouco Relevante • Nota 3 para indicador Nem Irrelevante e Nem Relevante • Nota 4 para indicador Relevante • Nota 5 para indicador Muito Relevante 			
Sigla	Indicador	Nota	Justificativa
FB	Com que frequência o aluno utiliza a Biblioteca		
AA	Como o aluno avalia o acervo, quanto à atualização		
AP	Como avalia o acervo de periódicos, quanto a atualização		
HF	O horário de funcionamento atende às necessidades		
ED	Com relação aos livros mais usados no curso, o número de exemplares disponíveis atende		

Fonte: Elaborado pela autora

No método Delfos, o consenso dos especialistas é obtido por meio da aplicação de questionários, em sucessivas rodadas, permitindo a troca de informações entre os participantes, mas preservando-se o anonimato (VERGARA, 2005). Para Oliveira et al. (2008), a troca de informações entre os participantes, conhecido como “*feedback* controlado”, é o principal fator de sucesso do método (LIMA, 2008; MUNARETTO *et al.*, 2013). Segundo os autores supracitados, essa troca de informações gera um aprendizado recíproco entre todos os respondentes, de maneira espontânea, pois as identidades de cada um estão preservadas pelo anonimato.

Na primeira rodada realizada, vinte e um especialistas retornaram o questionário enviado. Após a obtenção dos dados com a primeira rodada, as frequências das respostas nos cinco atributos de relevância foram calculadas e as suas respectivas justificativas resumidas, destacando de forma objetiva os motivos favoráveis e desfavoráveis para cada indicador. Na segunda rodada, quatorze especialistas responderam as mesmas perguntas, porém, com o

conhecimento das respostas dadas pelo grupo na fase anterior, o que permitiu aos participantes refletirem sobre suas respostas, podendo manter ou mudar sua opinião quanto à relevância dos indicadores.

O número de rodadas necessárias para obtenção de consenso na técnica Delfos depende da complexidade do assunto e conhecimento dos especialistas. Segundo Vergara (2005), seriam necessárias no mínimo duas rodadas, mas que, de modo geral, não ultrapassaria cinco. Porém, a própria autora salienta que a utilização do método por meio eletrônico tende a ser rápida, já que a Internet torna ágil o envio e o recebimento dos questionários.

A definição do consenso entre os especialistas contou com a aplicação do teste U de Mann-Whitney para amostras independentes. O teste U compara o centro de localização de duas amostras, como forma de detectar diferenças entre elas (PESTANA; GAGEIRO, 2005). Assim, o consenso foi obtido no momento em que o teste não identificou diferença estatística entre as opiniões dos especialistas para todos os indicadores do Enade ao longo das rodadas de aplicação dos questionários. Os indicadores que alcançassem o consenso, conforme a análise estatística, seriam omitidos dos questionários nas rodadas subsequentes.

Após o consenso, aplicou-se novamente o teste U, não mais para comparar os resultados do mesmo indicador em diferentes rodadas, mas para comparar o grau de relevância entre os indicadores usados pelo Enade.

3.2 Proposição de indicadores

Na primeira rodada do método Delfos, além do questionário para mensurar a opinião dos especialistas em relação aos indicadores do Enade, também foi pedido aos participantes indicarem abertamente medidas que consideraram úteis na avaliação das BUs.

De posse dos indicadores sugeridos pelos especialistas, estruturou-se um questionário no mesmo formato do empregado na avaliação dos indicadores do Enade e, na segunda

rodada da metodologia, foi pedido aos especialistas para indicarem o grau de relevância dos indicadores sugeridos previamente. Também foi disponibilizado um espaço aberto para a justificativa de suas respostas, tal como empregado na avaliação dos indicadores do Enade.

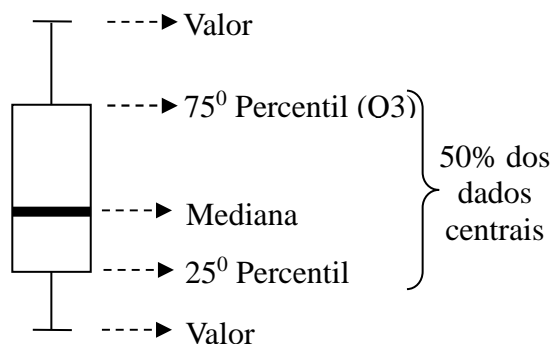
Por fim, comparou-se o grau de relevância de todos os indicadores analisados pelo teste U de Mann-Whitney, permitindo identificar o grupo de indicadores mais importantes para avaliação das bibliotecas conforme a percepção dos especialistas consultados. Não foi objetivo do trabalho avaliar qualquer outra característica diferente da importância atribuída aos indicadores propostos pelos especialistas, como feito para os indicadores do Enade, sugerindo tais análises para outras pesquisas.

Antes do início da aplicação dos questionários, para a primeira e segunda rodada do método Delfos, o mesmo foi pré-testado por quatro bibliotecários a fim de averiguar a clareza das perguntas e receber sugestões de melhorias. De modo geral, as questões foram bem compreendidas e as sugestões dadas foram apenas com relação ao texto introdutório e de caráter ortográfico. A plataforma de pesquisa escolhida, *Qualtrics*, também foi bem aceita e considerada amigável. Realizadas as alterações necessárias, foi encaminhado para os especialistas via e-mail o *link* para acesso ao questionário.

3.2.1 Gráfico Box Plot

Os gráficos Box Plot auxiliaram a apresentação dos dados referentes à percepção dos especialistas quanto à relevância dos indicadores usados pelo Enade e dos propostos para avaliação das bibliotecas universitárias, contribuindo para o entendimento dos resultados do teste U de Mann-Whitney. Os gráficos fornecem uma ideia da posição, dispersão e assimetria dos dados conforme a Figura 2. Além dessas informações, os gráficos Box Plot ajudam na identificação de observações discrepantes (*outliers*). São consideradas observações discrepantes todas aquelas que estão a mais de 1,5 quartil do extremo da caixa [$3 \times (Q3 - Q1)$ a partir do valor mínimo ou máximo] e, na presente pesquisa, os *outliers* não foram excluídos da amostra (PESTANA; GAGEIRO, 2005).

Figura 2 – Interpretação dos gráficos Box Plot



Fonte: ALMEIDA (2010, p. 49)

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Análise da qualidade dos indicadores do Enade

4.1.1 Estabilidade

A análise de todos os indicadores utilizados pelo Enade para avaliação das bibliotecas universitárias desde o início do exame em 2004 (QUADRO 3) denotou a falta de estabilidade dos indicadores usados na avaliação das bibliotecas.

A primeira avaliação do Enade contou com nove indicadores, reduzindo para seis no monitoramento subsequente e contando com apenas dois na última análise, ou seja, uma redução de 78% no número de indicadores utilizados.

Além da redução drástica do número de indicadores, destaca-se a modificação dos mesmos. No segundo e terceiro períodos (2009 – 2012 e 2013 – 2014) ocorreu a inclusão de dois indicadores não utilizados no período anterior, são eles:

- Dentre as vezes em que precisou utilizar o acervo da biblioteca, você conseguiu?
- A instituição contou com biblioteca virtual ou conferiu acesso a obras disponíveis em acervos virtuais?

Quadro 3 – Questões do QE relativas às bibliotecas entre 2004 e 2014

2004-2008	2009-2012	2013-2014
Com que frequência você utiliza a biblioteca de sua instituição?	Com que frequência você normalmente utiliza a biblioteca de sua instituição?	A biblioteca dispôs das referências bibliográficas que os estudantes necessitaram
Como você avalia o acervo da biblioteca, quanto à atualização, face às necessidades curriculares do seu curso?	Como você avalia o acervo da biblioteca, quanto à atualização, em face das necessidades curriculares do seu curso?	A instituição contou com biblioteca virtual ou conferiu acesso a obras disponíveis em acervos virtuais.
Como você avalia o acervo de periódicos científico - acadêmicos disponíveis na biblioteca, quanto à atualização?	Como você avalia o acervo de periódicos científicos / acadêmicos disponíveis na biblioteca quanto à atualização?	
Horário de funcionamento que atenda às suas necessidades.	O horário de funcionamento da biblioteca atende às suas necessidades?	
Com relação aos livros mais usados no curso, o número de exemplares disponíveis na biblioteca atende ao alunado?	Dentre as vezes em que precisou utilizar o acervo da biblioteca, você conseguiu?	
Que fonte(s) você mais utiliza ao realizar as atividades de pesquisa para as disciplinas do curso? (A) O acervo da biblioteca da minha instituição. (B) O acervo da biblioteca de outra instituição.	As condições gerais das instalações físicas de salas de aula, bibliotecas e ambientes de trabalho e estudo para o funcionamento do curso são adequadas?	
A biblioteca de sua instituição oferece serviço de empréstimo de livros?		
Como é o serviço de pesquisa bibliográfica oferecido?		
Instalações para leitura e estudo		

Fonte: Elaborado pela autora

Dos onze indicadores utilizados pelo Enade apenas cinco ocorreram em dois períodos de avaliação, sendo esses os avaliados na técnica Delfos. São eles:

- Com que frequência o aluno utiliza a biblioteca?
- Como o aluno avalia o acervo, quanto à atualização?
- Como o aluno avalia o acervo de periódicos, quanto a atualização?
- O horário de funcionamento atende às necessidades?
- Com relação aos livros mais usados no curso, o número de exemplares disponíveis atende?

As mudanças realizadas nos questionários geraram um problema de instabilidade dos indicadores. Questões utilizadas na implementação da avaliação, hoje deixaram de existir, o

que prejudica a análise dos resultados da biblioteca ao longo dos anos de avaliação. Por terem sido interrompidos, não é possível uma visão mais clara do caminho percorrido e impossibilita a percepção de uma tendência já que para se avaliar esse componente seriam necessários pelo menos dez períodos (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

De modo similar, os indicadores atualmente utilizados não terão uma situação passada para serem comparados. Conforme ressaltado por Rozados (2005), para que os indicadores sejam úteis à gestão é necessário que sigam um padrão e que a produção histórica permaneça seguindo uma mesma norma e forma de medida para que sejam possíveis comparações.

A ausência do critério de estabilidade também foi constatada por Dufloth e Silva (2008) ao analisar os indicadores de segurança pública brasileiros divulgados nos relatórios do Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC). No estudo, os autores apontaram como fragilidade o fato de não terem conseguido constatar séries históricas extensas e comparáveis. Para D’Este, Castro Martinez e Molas Gallart (2009), essa comparabilidade ao longo do tempo, bem como entre pares, deve ser uma condição geral de todo bom indicador.

Ao longo do período avaliado, o mundo sofreu grandes transformações e, conseqüentemente, esse novo contexto modificou os produtos e serviços das bibliotecas universitárias. Por isso, espera-se que os instrumentos de avaliação acompanhem e se adequem a essa evolução.

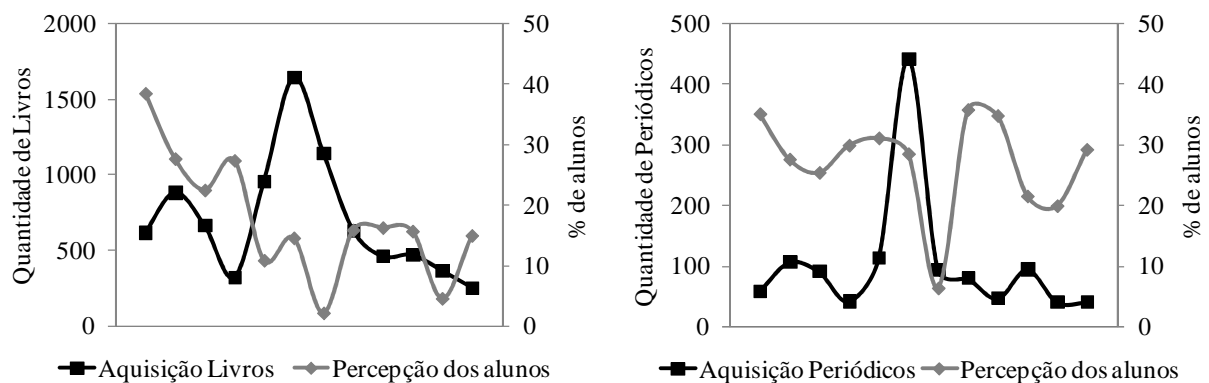
Conforme descrito no Quadro 3, o Questionário sofreu duas mudanças, a última delas em 2013 que teve justamente o objetivo de adequar o instrumento às demandas atuais, além de aprimorar sua contribuição aos cálculos do CPC. Para isso, foi reunido um grupo de especialistas para reformular o QE a fim de que “produzisse insumos de melhor qualidade e maior quantidade para o levantamento das percepções dos estudantes acerca das condições educacionais de seus processos formativos” (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E

PESQUISAS EDUCACIONAIS, 2014a). Contudo, os especialistas reunidos, apesar de serem em sua maioria doutores em áreas como a de Educação e Estatística, aparentemente não possuíam formação em Biblioteconomia ou tinham experiência no trabalho com bibliotecas. Por esse motivo, as modificações podem não terem sido adequadas com relação à avaliação das BUs o que acarretou a perda quantitativa e qualitativa de indicadores.

4.1.2 Validade

Os resultados da Figura 3 sugeriram uma ausência de correlação entre a percepção dos alunos e os investimentos da BCE na atualização dos acervos. O grau de correlação para o acervo de livros e periódicos foi muito baixo, com relação inversa ao esperado e não significativa ao nível de 5% (TABELA 1).

Figura 3 – Relação entre a percepção dos alunos sobre atualização do acervo de livros e periódicos e investimentos da biblioteca nesses aspectos



Fonte: Elaborada pela autora

Tabela 1 – Grau de correlação entre a percepção dos alunos sobre atualização do acervo de livros e periódicos e investimentos da biblioteca nesses aspectos

		Quantidade de Livros Adquiridos			Quantidade de Periódicos Adquiridos
Percepção dos alunos sobre atualização do acervo de Livros	Correlação de Person	-0,20	Percepção dos alunos sobre atualização do acervo de Periódicos	Correlação de Person	-0,01
	Sig.	0,54		Sig.	0,98
	Tamanho da Amostra	12		Tamanho da Amostra	12

Fonte: Elaborada pela autora

Os indicadores AA (Atualização do acervo de livros) e AP (Atualização do acervo de periódicos) utilizados pelo Enade aparentemente não atendem ao critério de validade, já que o esperado é que um indicador represente, de forma mais próxima possível, a realidade, sendo significativo ao que está sendo medido (BRASIL, 2010). Subentende-se que sua utilização pretendia mensurar quão atualizados se encontravam os acervos de livros e periódicos. Conseqüentemente, uma baixa satisfação com a atualização dos acervos poderia ser interpretada como efeito de uma falta de investimento na compra de livros e periódicos, porém, os resultados mostraram que não é possível fazer essa associação.

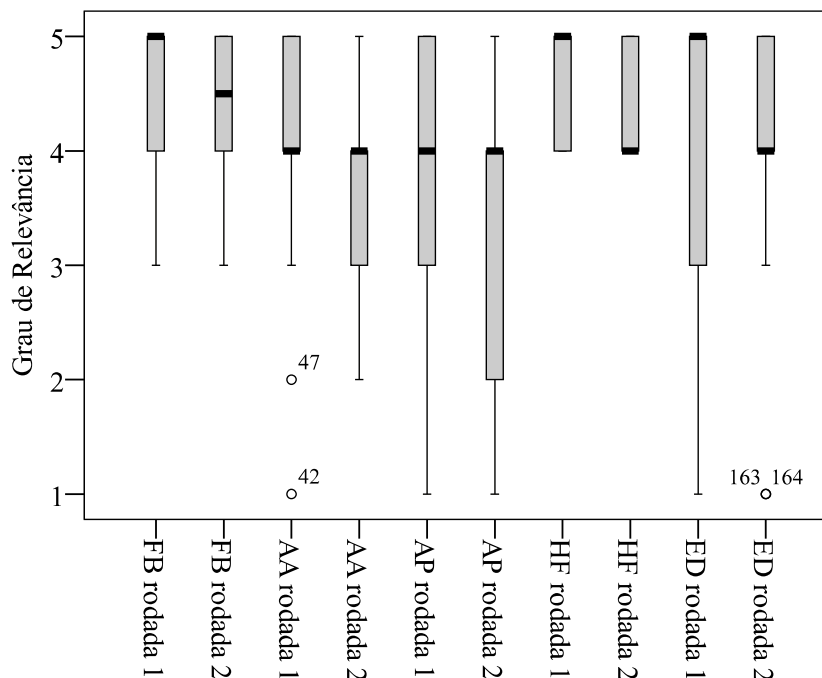
A ausência de validade pode levar às tomadas de decisão equivocadas, pois dificulta identificar corretamente as situações que devem ser melhoradas. No caso das bibliotecas, os resultados poderiam impulsionar investimentos em acervos que não se apresentavam desatualizados na proporção sugerida pela percepção do usuário.

No contexto do desenvolvimento sustentável, situação similar é exposta por Melo (2013), ao se referir à escolha do Produto Interno Bruto (PIB) como único indicador de influência no dinamismo econômico. Segundo o autor, o aumento do PIB não é capaz, por exemplo, de refletir a depreciação do capital natural. Por isso, a atenção na definição de indicadores válidos é um dos fatores que evita “o risco de se definirem indicadores inadequados para refletir as situações desejadas” (SANTOS FILHO, 2007, p. 1007).

4.1.3 Importância

O teste U não identificou diferença entre a opinião dos especialistas da primeira e segunda rodada do método Delfos ao nível de 5%, portanto, a obtenção do consenso entre os participantes quanto ao grau de relevância de todos os indicadores do Enade ocorreu na segunda rodada de aplicação do questionário. O valor mediano das respostas, bem como, a dispersão dos dados nas duas rodadas para cada indicador analisado se encontra na Figura 4.

Figura 4 – Percepção dos especialistas para os indicadores usados pelo Enade na avaliação das bibliotecas universitárias na primeira e segunda rodada do método Delfos.



Fonte: Elaborado pela autora

Nota: FB (Frequência de uso da biblioteca); AA (Atualização do acervo de livros); AP (Atualização do acervo periódicos); HF (Horário de funcionamento); ED (Exemplares disponíveis).

A realização de apenas duas rodadas para obtenção do consenso sugere uma alta convicção e conhecimento dos especialistas em relação ao assunto tratado e, conseqüentemente, uma pouca influência das respostas do grupo na mudança de suas opiniões. Ademais, o anonimato do método possibilitou aos participantes expressarem suas ideias sem constrangimentos de qualquer natureza. Aparentemente, a principal mudança de opinião ocorreu para o indicador ED, destacando a menor dispersão dos dados em torno de uma mediana inferior na segunda fase da pesquisa, porém, mesmo essa mudança não foi estatisticamente significativa.

O número de duas rodadas necessárias para alcançar o consenso foi amplamente corroborado pela literatura. De acordo com Giovinazzo (2001), quando se utiliza o método

Delfos pela Internet, é suficiente a realização de duas rodadas, já que novas etapas seriam desinteressantes para os participantes. Além disso, esse número de rodadas tem sido o bastante para se chegar ao consenso na maioria das questões discutidas, como pode ser visto nos resultados dos estudos de Araújo *et al.* (2015), Deslandes *et al.* (2010), Diógenes (2012), Farida *et al.* (2015), Fechine (2014), Grisham (2009), Santiago e Dias (2012) e Yoshinaga (2015).

Conforme a opinião dos especialistas consultados, todos os indicadores do Enade são relevantes. Nenhum indicador alcançou um valor mediano nas suas respostas inferior ao atributo “relevante” no questionário, codificado pela nota 4 conforme ilustrado na Figura 2.

Os resultados também indicaram uma tendência dos bibliotecários gestores em avaliarem de forma positiva os indicadores, pois as notas atribuídas se concentraram do meio termo da escala em direção ao grau extremo de relevância. Este comportamento pode ser fruto de uma avaliação baseada na importância do serviço ou produto representado pelo indicador, ao invés do julgamento da capacidade desse indicador de mensurar e gerar informações úteis para tomadas de decisão.

Situação similar foi encontrada por Pereira (2013) em sua pesquisa, onde também aplicou questionário aos gestores de bibliotecas universitárias indagando a relevância de quarenta e quatro indicadores de desempenho. O resultado obtido indicou que 82% dos indicadores foram considerados relevantes para a tomada de decisão, recebendo notas acima do valor neutro. Entretanto, foi constatado um percentual baixo de uso, sugerindo uma discrepância entre a relevância atribuída na avaliação e as escolhas feitas na prática.

Essa tendência aumenta a necessidade de uma avaliação relativa entre os indicadores, não apenas absoluta, pois assim é possível perceber quais dentre os relevantes se destacam para a formação de um grupo parcimonioso de medidas. Assim, observando-se os resultados do teste U, é possível verificar que os especialistas apontaram FB (Frequência de uso da

biblioteca) e HF (Horário de funcionamento) como indicadores mais importantes do que AA (Atualização do acervo de livros) e AP (Atualização do acervo de periódicos). O indicador ED (Exemplares disponíveis) ficou no meio termo, não sendo possível afirmar ao nível de 5% que é menos importante do que FB e HF e nem mais importante do que AA e AP (QUADRO 4).

Quadro 4 – Diferença entre o grau de relevância dos indicadores usados pelo Enade para avaliar as bibliotecas universitárias

Grupos	
1	2
FB	
HF	
ED	ED
	AA
	AP

Fonte: Elaborado pela autora

Os motivos que levaram os especialistas a apontarem FB (Frequência de uso da biblioteca) e HF (Horário de funcionamento) como os principais indicadores do Enade estiveram relacionados à relevância da biblioteca no desempenho de seu papel de apoio ao ensino, pesquisa e extensão. Em outras palavras, de nada adianta se preocupar com o acervo de livros e periódicos (AA e AP) se a disponibilidade da biblioteca não é adequada (FB e HF), conforme as justificativas apresentadas abertamente no questionário:

“A utilização da biblioteca é fundamental para a aprendizagem do aluno”

“A biblioteca deve servir de suporte e apoio aos alunos quanto ao ensino e pesquisa”

“Relevante o item já que, a biblioteca fomenta a bibliografia e a pesquisa da academia. A mesma precisa atrair seus usuários e demonstrar seus produtos e serviços (principalmente os digitais) que são desconhecidos pela maioria de seus usuários e são de suma importância no meio científico”

“Podemos considerar que a presença do usuário na biblioteca é a moeda de troca pelo serviço prestado por este setor na instituição, quanto [maior a] presença na biblioteca mais precioso são os serviços prestados”

“A biblioteca precisa alcançar a maior disponibilidade necessária para seus usuários, precisando abarcar todos os turnos da academia”

“Além de a biblioteca ter um horário compatível com as atividades acadêmicas, é importante saber se atende às necessidades pessoais dos alunos”

“A Biblioteca precisa atender minimamente a bibliografia básica da academia”

Já os indicadores do grupo 2 foram considerados relevantes, apesar de em menor grau, pela importância, a atualização dos materiais bibliográficos disponibilizados à comunidade acadêmica:

“No contexto das bibliotecas universitária, o acervo deve atender o que consta nas bibliografias das disciplinas, assim, o acervo adequado é relevante para garantir a qualidade do ensino e apoio às pesquisas científicas”

“É importante a avaliação do acervo pelo aluno para se obter um *feedback* sobre a qualidade do acervo”

“Fundamental pois as pesquisas recentes são publicadas em forma de artigo de periódicos”

“Muito relevante, pois trata-se de literatura científica que fomenta as principais pesquisas, projetos, trabalhos de conclusão de cursos, teses, dissertações entre outras tipologias documentais da academia. Os periódicos, sendo atualizados, trazem informação científica atual, resultados de pesquisa avaliadas pelos pares em tempo relativamente menor que de outros meios”

“Relevante para orientar a aquisição dos títulos da bibliografia básica e complementar. Para além de uma tabela que orienta o trabalho dos avaliadores, o importante é garantir o acesso a esses livros”

A biblioteca universitária tem uma missão ampla, baseada na garantia do acesso à informação e a disseminação do conhecimento científico atendendo às demandas da comunidade acadêmica, o que envolve um amplo conjunto de produtos e serviços. Quando se avalia um indicador considerando sua importância como propriedade essencial, é preciso verificar se este fornece informações sobre os principais produtos, ações e objetivos estratégicos (BRASIL, 2009; BONNEFOY, 2005). Ademais, é preciso considerar a pertinência da produção e uso do indicador (COSTA; CONCEIÇÃO, 2012).

Quando questionado sobre a importância dos indicadores do Enade, ficou nítido que os especialistas levaram em consideração o aspecto confiabilidade do indicador no seu julgamento, sugerindo que a mensuração de FB (Frequência de uso da biblioteca) e HF (Horário de funcionamento) por meio da percepção dos alunos pode ser mais confiável do que a mensuração de AA (Atualização do acervo de livros) e AP (Atualização do acervo de periódicos) pelo mesmo método. Assim, o problema dos indicadores do Enade não está na

utilização de medidas de percepção do aluno, o problema está em não considerar se o aluno possui o conhecimento adequado para avaliar determinada questão.

4.2 Proposição de Indicadores

Os indicadores propostos pelos especialistas com suas respectivas siglas se encontram no Quadro 5. Os resultados dos gráficos Box Plot para a opinião dos especialistas sobre o grau de relevância dos indicadores usados pelo Enade e dos propostos para avaliação das bibliotecas universitárias se encontram na Figura 5.

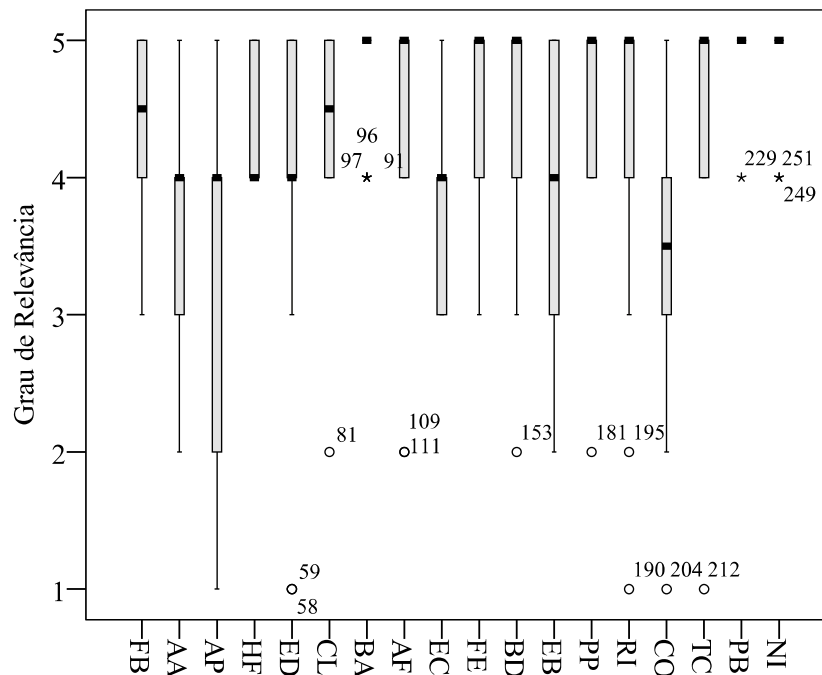
Quadro 5 – Indicadores propostos pelos especialistas

Sigla	Indicador
CL	Boas condições para leitura
BA	Biblioteca com ambiente acessível
AF	Ambiente físico adequado
EC	Espaço de convivência
FE	Frequência para estudar/ler
BD	Acesso às bases de dados
EB	Uso de e-books
PP	Uso do Portal da Capes
RI	Uso do Repositório Institucional
CO	Uso do COMUT
TC	Participação em treinamentos/capacitação
PB	Profissionais da biblioteca eficientes
NI	Atendimento das necessidades informacionais

Fonte: Elaborado pela autora

Exceto para CO (Uso do COMUT), aparentemente com uma importância ligeiramente inferior ao atributo “relevante”, dado o valor de sua mediana, todos os outros indicadores foram julgados a partir desse grau de relevância (FIGURA 5). Porém, a comparação estatística entre os indicadores pelo teste U não considera apenas o valor mediano das respostas, os cálculos do teste também observam a dispersão dos dados na sua análise.

Figura 5 – Percepção da relevância dos indicadores usados pelo Enade e propostos pelos especialistas para a avaliação das bibliotecas universitárias



Fonte: Elaborada pela autora

Nota: FB (Frequência de uso da biblioteca); AA (Atualização do acervo de livros); AP (Atualização do acervo periódicos); HF (Horário de funcionamento); ED (Exemplares disponíveis); CL (Boas condições para leitura); BA (Biblioteca com ambiente acessível); AF (Ambiente físico adequado); EC (Espaço de convivência); FE (Frequência para estudar/ler); BD (Acesso às bases de dados); EB (Uso de e-books); PP (Uso do Portal da Capes); RI (Uso do Repositório Institucional); CO (Uso do COMUT); TC (Participação em treinamentos/capacitação); PB (Profissionais da biblioteca eficientes); NI (Atendimento das necessidades informacionais)

Os resultados do teste identificaram sete grupos com indicadores de igual importância e que podem ser interpretados e classificados em três grandes grupos de indicadores (QUADRO 6):

1. Indicadores mais Relevantes: PB, NI, BA, PP, TC, FE, AF e BD.
2. Indicadores com Relevância Intermediária: FB, CL, RI e HF.
3. Indicadores menos Relevantes: EB, ED, EC, AP, AA e CO.

Quadro 6 – Grupos divididos pelo grau de relevância

Grupos						
1	2	3	4	5	6	7
PB						
NI	NI					
BA	BA					
PP	PP	PP				
TC	TC	TC				
FE	FE	FE	FE			
AF	AF	AF	AF	AF		
BD	BD	BD	BD	BD		
	FB	FB	FB	FB		
	CL	CL	CL	CL		
	RI	RI	RI	RI	RI	
		HF	HF	HF	HF	
		EB	EB	EB	EB	EB
			ED	ED	ED	ED
				EC	EC	EC
					AP	AP
					AA	AA
						CO

Fonte: Elaborado pela autora

Nota: FB (Frequência de uso da biblioteca); AA (Atualização do acervo de livros); AP (Atualização do acervo periódico); HF (Horário de funcionamento); ED (Exemplares disponíveis); CL (Boas condições para leitura); BA (Biblioteca com ambiente acessível); AF (Ambiente físico adequado); EC (Espaço de convivência); FE (Frequência para estudar/ler); BD (Acesso às bases de dados); EB (Uso de e-books); PP (Uso do Portal da Capes); RI (Uso do Repositório Institucional); CO (Uso do COMUT); TC (Participação em treinamentos/capacitação); PB (Profissionais da biblioteca eficientes); NI (Atendimento das necessidades informacionais)

No grupo dos indicadores menos relevantes, foi possível notar a presença de três já utilizados pelo Enade: AA (Atualização do acervo de livros), AP (Atualização do acervo de periódicos) e ED (Exemplares disponíveis). É importante ressaltar que, assim como na análise de importância realizada no item 4.1.3, os indicadores foram novamente considerados relevantes, porém em menor grau no comparativo com outros indicadores. A análise das justificativas dadas na primeira rodada sugere que, apesar dos participantes considerarem os itens relevantes, sua utilização é vista com algumas ressalvas, como se observa nas respostas:

“O quesito é relevante, porém, seria necessário verificar se o aluno realmente entende o que significa um acervo atualizado, pois pode ser que ele desconheça todos os recursos, produtos e serviços da biblioteca”

“Os alunos podem confundir atualização com livros novos”

“[O indicador] mostra a familiaridade do aluno com o acervo, mas o aluno ainda não é considerado um especialista”

“É interessante conhecer a visão do aluno, mas há outras formas de obtenção destes dados”

Essas observações indicam que o que está em jogo não é o conteúdo do indicador e sim o método de mensuração, sugerindo uma preferência pela utilização de outros métodos para a avaliação desses indicadores que não seja a percepção dos usuários. O receio pode ser baseado no fato do aluno muitas vezes desconhecer como utilizar a biblioteca, buscar ou encontrar um livro que esteja precisando. Silva e Rados (2002) salientam que essa dificuldade, que nada mais é do que o fruto da falta de comunicação e informação, pode levar o usuário a reclamar de todo o serviço prestado. Um usuário que tem dificuldade de encontrar os livros que deseja, tenderá a ter uma percepção ruim do acervo.

No caso dos acervos de livros e periódicos, por exemplo, as formas de avaliação mais utilizadas são feitas por meio de métodos quantitativos relacionados ao tamanho e crescimento do acervo. Na maioria das vezes, esse tipo de avaliação não apresenta custos e é de fácil acesso, pois pode ser feita por meio dos relatórios gerados pelos sistemas de gerenciamento. Bezerra (2010) também destaca que uma boa avaliação de acervos utiliza “critérios e métodos que possibilitem determinar o grau de adequação do acervo às bibliografias das unidades curriculares”. Métodos qualitativos também são utilizados, entretanto, recomenda-se que sejam baseados no julgamento de especialistas, no uso de bibliografias como padrão e na análise do uso real (LANCASTER, 2004).

No grupo de relevância intermediária, encontram-se outros dois indicadores utilizados pelo Enade: FB (Frequência de uso da biblioteca) e HF (Horário de funcionamento), que como visto em análise anterior (item 4.1.3), são considerados indispensáveis para o desenvolvimento do alunado. Entretanto, a presença de CL (Boas condições para leitura) no grupo também parece refletir a importância atribuída ao uso da biblioteca física, como foi observado em algumas justificativas:

“Apesar da possibilidade do aluno acessar a maioria dos serviços digitais é importante a presença do aluno na biblioteca para conhecer todas as opções de serviço que ele pode ter e principalmente o acesso a bibliografia básica (que é impressa)”

“Considero muito relevante pois os resultados (desempenho) podem estar intimamente relacionados à frequência de uso da biblioteca”

“Considero relevante porque se o índice de frequência geral à Biblioteca for muito baixo haverá um reflexo direto no desenvolvimento do aluno e na qualidade do ensino. Podendo identificar aí um dos possíveis fatores de insucesso do alunado”

O surgimento da tecnologia de informação aumentou o uso da biblioteca física, contrariando as previsões que ela se tornaria algo obsoleto (BAILIN, 2011), pois possibilitou disponibilizar uma nova gama de serviços e recursos informacionais. Bons resultados nesse tipo de indicador sugerem que a biblioteca é reconhecida como espaço importante na vida acadêmica do alunado. Dominguez (2012) realizou um estudo com a avaliação de usuários sobre a qualidade de uma biblioteca universitária em Portugal. Um dos pontos abordados constatou que o extenso horário de funcionamento da BU, foi considerado pela maioria dos alunos como um fator que influencia diretamente os trabalhos acadêmicos.

Ainda nesse grupo de relevância intermediária, também merece destaque o indicador RI. Os Repositórios Institucionais “armazenam, disseminam e tornam visível a produção acadêmica e científica de uma dada comunidade, em texto integral e em acesso aberto (ressalvando-se as exceções), com o intuito de a difundir e partilhar, permitindo a sua utilização e reutilização” (SIMÕES; FREITAS; BRAVO, 2015, p. 3). Um repositório contribui para o desenvolvimento e comunicação dos resultados das investigações produzidas pela instituição a que pertence, por isso são amplamente apoiados pelas universidades (SIMÕES; FREITAS; BRAVO, 2015). Mais de 70% dos repositórios existentes hoje no Brasil são ligados às instituições de ensino superior (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2015), o que justifica a importância dada a esse indicador.

Apesar da relevância atribuída a praticamente todos os dezoito indicadores e já que se faz importante “estabelecer um número equilibrado de indicadores que enfoquem os aspectos essenciais do que se quer medir” (BRASIL, 2011, p. 19), o teste U permitiu a obtenção de um conjunto final mais parcimonioso de indicadores, sendo possível, dentre os dezoito indicadores analisados, identificar os oito com maior grau de relevância: PB, NI, TC, BA, AF, FE, PP e BD.

Relacionados à prestação de serviço, ou seja, com as interações entre usuário e a equipe de trabalho, aparecem os indicadores PB (Profissionais da biblioteca eficientes), NI (Atendimento das necessidades informacionais), TC (Participação em treinamento/capacitação). A relevância atribuída a eles deve-se ao fato desses indicadores serem considerados determinantes dentro da missão das bibliotecas. Satisfazer o usuário é uma das questões relativas à eficácia que devem ser consideradas no trabalho de qualquer unidade de informação (ALMEIDA, 2005). A biblioteca e o usuário não podem ser colocados exclusivamente nos papéis de emissor e receptor. “Deve-se dar audiência ao usuário para planejar serviços que satisfaçam suas necessidades e expectativas” (BEZERRA, 2010, p. 74).

Tratando-se de bibliotecas universitárias, a preocupação com a qualidade do serviço oferecido deve ser ainda maior, “pois os usuários necessitam da informação nos processos de ensino, pesquisa e extensão, sendo imprescindível sua avaliação constante para adequar e atualizar seus produtos e serviços na mesma velocidade que os clientes os demandam” (COZIN; TURRINI, 2008, p. 113). Essa preocupação não pode, nem deve ser única e exclusiva dos níveis gerenciais. Pelo contrário, a responsabilidade recai sobre os que se encontram na linha de frente e atuam no nível operacional, pois são eles que fazem a interação direta com o usuário final do serviço (NASCIMENTO; CAMPOS, 2014).

Além disso, o bom desempenho desses indicadores exerce influência sobre outras variáveis. Por exemplo, a capacitação e o treinamento dos usuários influenciam a avaliação da

biblioteca como um todo, pois quando o usuário conhece o funcionamento da unidade e sabe como utilizar os recursos disponíveis, é possível que ele ignore falhas visíveis como uma má instalação física (SILVA; RADOS, 2002).

Já os indicadores BA (Biblioteca com ambiente acessível), AF (Ambiente físico adequado), FE (Frequência para estudar/ler) estão relacionados ao espaço e aos aspectos físicos da biblioteca e se mostram tão importantes quanto os acervos, as instruções e os conselhos dados aos usuários (SELLERS; GRAGG, 2012), sendo cada vez mais importante para o suporte das diferentes necessidades dos alunos quando se considera a biblioteca um espaço de aprendizagem (SEUNG; TAE, 2015). Historicamente, o conteúdo oferecido nas prateleiras de uma biblioteca era o centro das atenções, já que era por ele que o usuário a frequentava. Com o advento do acesso eletrônico, a importância da biblioteca está mudando do seu conteúdo para a forma como os estudantes a utilizam e aprendem em seu espaço (MONTGOMERY, 2013).

Atualmente, a preocupação com o espaço físico deve estar centrada nos usuários e em suas necessidades, deve exercer a função de centro de inclusão social promovendo o acesso equitativo à informação e aos recursos tecnológicos a todas as pessoas da comunidade a que serve, dando prioridade às que possuem algum tipo de limitação, sejam elas econômicas, físicas ou de qualquer outra ordem (FELICIE SOTO, 2007). Nesse contexto, nota-se a importância do entendimento de como o usuário percebe o espaço físico que lhe é oferecido e se esse atende suas necessidades, sejam elas informacionais ou não.

Por último, completando o grupo dos indicadores mais relevantes, têm-se PP (Uso do Portal da Capes) e BD (Acesso às bases de dados). Possuem ligação com os novos recursos tecnológicos disponibilizados pelas BUs e tem sido importantes fontes de informação científica que revolucionaram a forma de acesso aos artigos científicos e o modo de fazer pesquisa acadêmica.

O Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) foi lembrado pelos participantes da pesquisa desde a primeira rodada do questionário quando os mesmos avaliaram a relevância do indicador AP (Atualização do acervo de periódicos) utilizado pelo Enade. Vários bibliotecários se reportaram a essa fonte de informação. Alguns inclusive atribuíram um alto grau de relevância ao indicador AP por associar o acervo de periódicos ao Portal da CAPES, às vezes, entendendo a ferramenta como o próprio acervo, o que pode ser observado em “O conteúdo disponibilizado no Portal de Periódicos da CAPES é excelente”, “Hoje, o Portal da Capes, consegue acompanhar a atualização da grande maioria dos títulos”, “A UFRJ é usuária plena do Portal CAPES portanto está permanentemente atualizada em suas coleções de periódicos”. Essa tendência também é notada na BCE, onde nos últimos anos, o número de acessos tem aumentado substancialmente e já ultrapassa os 2 milhões de acessos por ano (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2014).

A relevância atribuída a esses indicadores também pode estar ligada ao modo como esses novos recursos informacionais influenciam a qualidade dos serviços oferecidos por uma BU. Como frisa Bolsanello (2008, p. 92), “a qualidade dos serviços prestados em bibliotecas não está atrelada somente ao desempenho dos funcionários e da estrutura física existente nestas, mas também aos recursos computacionais (*hardware* e *software*) que compõem o sistema de informação”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas universitárias desempenham importante papel dentro da estrutura disponibilizada pela universidade a sua comunidade acadêmica. Essa importância pode ser percebida pelo peso que essa unidade recebe dentro das avaliações do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), do qual faz parte o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade).

Desde 2004, os Questionários do Estudante aplicados pelo Enade têm procurado captar a percepção dos alunos com relação à BU com o propósito de contribuir com a melhoria da gestão, por esse motivo, mostrou-se relevante analisar a qualidade dos indicadores utilizados. Considerando os resultados alcançados pela pesquisa, os objetivos traçados foram respondidos da seguinte forma:

- De acordo com a percepção do grupo de especialistas que participaram da pesquisa, os indicadores utilizados pelo Enade foram considerados importantes, mas não são apontados como os principais quando se pensa numa avaliação ideal de biblioteca universitária. Suas formas de medida não se mostraram eficazes na análise dos resultados da BCE, além de não permitirem a formação de séries históricas amplas. Assim, não apresentaram as propriedades de estabilidade e validade, consideradas características essenciais para a qualidade de um indicador.
- Existem vários aspectos importantes para avaliação das bibliotecas, além das dimensões já contempladas pelo Enade, refletidos na proposição de um novo conjunto de oito indicadores. A visão geral dos participantes da pesquisa sugeriu medidas que abrangem as várias dimensões que integram uma biblioteca universitária, destacando indicadores que abordam a qualidade da prestação de serviços, aqueles que objetivam avaliar o ambiente físico e, por fim, os que envolvem ferramentas de controle da informação.

A estabilidade dos indicadores foi comprometida pelas alterações sofridas pelo instrumento ao longo dos anos. O problema gerado pela ausência dessa propriedade foi um limitador para a pesquisa, pois limitou a análise da validade dos indicadores até 2012, já que após esse ano o questionário sofreu mais uma modificação quando os indicadores AA (Atualização do acervo de livros) e AP (Atualização do acervo de periódicos) foram retirados do QE.

O método Delfos conseguiu obter um grupo de oito indicadores com maior grau de relevância, número considerado parcimonioso e exequível, já que o instrumento utilizado pelo Enade na sua implementação fazia uso de nove indicadores. Atualmente, apenas dois indicadores relacionados às bibliotecas fazem parte do QE. Pela importância dos produtos e serviços das BUs, principalmente na vida acadêmica dos alunos, é fundamental que os indicadores relacionados às bibliotecas voltem a aparecer em maior número, porém, garantindo-se que esses tenham as propriedades fundamentais a um bom indicador.

A metodologia também se mostrou pertinente, pois foi feita com a participação dos principais interessados: os bibliotecários. Considerando que os participantes exercem ou já exerceram cargos de chefes e diretores de bibliotecas, o mais provável é que consigam propor e identificar quais indicadores são relevantes para que possam melhor embasar suas decisões na gestão da BU onde se encontram. Outro ponto importante é que o grupo foi formado por especialistas de universidades de diferentes estados, de natureza pública e privada. É sabido que cada organização tem características próprias e faz parte de diferentes contextos, o que torna questionável o uso de um único modelo de avaliação. Porém, percebe-se a inviabilidade de uma avaliação governamental de forma mais individualizada. Assim, é importante que o instrumento utilizado seja composto por indicadores presentes na realidade da maior parte das bibliotecas existentes.

É importante frisar que não foi objetivo do trabalho avaliar outras propriedades dos indicadores propostos, considerou-se aqui apenas a importância atribuída pelos especialistas, deixando-se a análise de outras características determinantes da qualidade dos indicadores como sugestão para futuros trabalhos.

Além disso, novas pesquisas podem trabalhar com um grupo de especialistas mais heterogêneo, composto não apenas por bibliotecários, mas agregando outros membros da comunidade acadêmica, como professores e alunos. Outra sugestão seria o trabalho com

grupos formados por especialistas de universidades das três esferas de governo (federal, estadual e municipal) e/ou de diferentes posições nos “*rankings*” do INEP.

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Alexandre Nascimento. **Comparação entre a competitividade do Brasil e Canadá para produção de madeira serrada**. 2010. 194 f. Tese (Doutorado em Ciências Florestais) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia Florestal, Setor de Ciências Agrárias, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2010.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

ARAÚJO, Tamires Sousa et al. Problemas percebidos no exercício da docência em contabilidade. **Revista Contabilidade & Finanças**, São Paulo, v. 26, n. 67, p. 93-105, jan./abr. 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rcf/article/view/98101>. Acesso em: 02 out. 2015.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Value of academic libraries: a comprehensive research review and report**. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2010. ISBN: 978-0-8389-8568-7. Disponível em: <www.acrl.org/value>. Acesso em: 02 dez. 2014.

BAILIN, Kylie. Changes in academic library space: a case study at the University of New South Wales. **Australian Academic & Research Libraries**, v. 42, n. 4, p. 342-359, dec. 2011. Disponível em: <<http://handle.unsw.edu.au/1959.4/51652>>. Acesso em: 19 out. 2015.

BATISTA, Darlin Salgado; SÁNCHEZ, María Victoria Guzmán; RIVERO, Yaidelyn Macías. La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. **ACIMED**, v. 23, n. 2, p. 160-174, 2012. Disponível em: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352012000200006>. Acesso em: 03 dez. 2015.

BECHI, Diego. Mercantilização do ensino superior: os desafios da universidade diante do atual cenário educacional. **Acta Scientiarum. Education**, Maringá, v. 33, n. 1, p. 139-147, 2011. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciEduc/article/view/11580/11580>>. Acesso em: 25 jul. 2015.

BEZERRA, Neiliane Alves. **Avaliação da qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias pelos usuários discentes**. Dissertação (Mestrado profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior). Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/694>>. Acesso em: 03 dez. 2014.

BONNEFOY, Cristóbal Juan; ARMIJO, Marianela. **Indicadores de desempeño en el sector público**. Santiago do Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, 2005. (Manuales, 45). Disponível em: <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf>. Acesso em: 27 out. 2015.

BRASIL. **Decreto nº 3.890**, de 1º de janeiro de 1901. Approva o Código dos Institutos Officiaes de Ensino Superior e Secundário, dependentes do Ministério da Justiça e Negócios Interiores. **Diário Oficial da União**, Rio de Janeiro, 25 jan. 1901. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1900-1909/decreto-3890-1-janeiro-1901-521287-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 20 out. 2014.

BRASIL. Lei n. 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 15 abr. 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm>. Acesso em: 26 maio 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria normativa nº 40, de 12 de dezembro de 2007. Institui o e-MEC, sistema eletrônico de fluxo de trabalho e gerenciamento de informações... . **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 13 dez. 2007. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/legislacao/2007/portaria_40_12122007.pdf>. Acesso em: 03 maio 2015.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Indicadores**: orientações básicas aplicadas à gestão pública. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/servicos/central-de-conteudos/publicacoes/121003_orient_indic_triangular.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2015.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Indicadores de programas**: guia metodológico. Brasília, 2010. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/spi/publicacoes/100324_indicadores_programas-guia_metodologico.pdf>. Acesso em: 23 out. 2015.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Produto 4**: guia referencial para medição de desempenho e manual para construção de indicadores. Brasília: SEGES, 2009. (Melhoria da gestão pública por meio da definição de um guia referencial para medição do desempenho da gestão...). Disponível em: <[http://www.gespublica.gov.br/biblioteca/pasta.2010-12-08.2954571235/Guia%20-%20Indicadores%20\(versao%20preliminar%20Dez%202009\).pdf](http://www.gespublica.gov.br/biblioteca/pasta.2010-12-08.2954571235/Guia%20-%20Indicadores%20(versao%20preliminar%20Dez%202009).pdf)>. Acesso em: 14 out. 2015.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Técnica de indicadores de desempenho para auditorias. **Boletim do Tribunal de Contas da União – BTCU Especial**, Brasília, ano xlv, n. 3, jan. 2011. Disponível em: <http://portal3.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/programas_governo/tecnicas_anop/BTCU_indicadores_de_desempenho.pdf>. Acesso em: 16 out. 2015.

BRITO, Gisele Ferreira de; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. **BJIS**, Marília, SP, v. 7, n. Especial, p. 26-46, 1º. Sem. 2013. Disponível em: <<http://www2.marilia.Unesp.br/revistas/index.php/bjis/index>>. Acesso em: 01 dez. 2015.

BRITO, Márcia Regina F. de. O SINAES e o Enade: da concepção à implantação. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 13, n. 3, p. 841-850, nov. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v13n3/14.pdf>>. Acesso em: 04 nov. 2015.

CARVALHO, Maria Margarida Melo de; DOMINGUEZ, Caroline Elizabeth. New challenges for the quality of librarian services delivery in Portugal. **Library Management**, v. 33, n. 4/5, p. 272-291, 2012. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/01435121211242317>>. Acesso em: 19 out. 2015

COSTA, Alexander Josef Sá Tobias da; CONCEIÇÃO, Rodrigo Silva da. Reflexões sobre a seleção de indicadores sociais e ambientais na política nacional de proteção e defesa civil em âmbito local. **Geo UERJ**, Rio de Janeiro, ano 14, n. 23, v. 2, p. 413-436, 2º semestre de 2012. Disponível em: <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/geouerj/article/view/4755>>. Acesso em: 14 out. 2015.

COZIN, Sheila Kátia; TURRINI, Ruth Natalia Teresa. Avaliação dos produtos e serviços de uma biblioteca de enfermagem: satisfação do usuário. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 16, n. 4, p. 758-764, ago. 2008. ISSN 1518-8345. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/17001>>. Acesso em: 04 nov. 2015.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudos de usuário da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

D'ESTE, Pablo; CASTRO MARTÍNEZ, Elena; MOLAS GALLART, Jordi. **Documento de base para un “manual de indicadores de vinculación de la universidad con el entorno socioeconómico”**: un marco para la discusión. Buenos Aires: OEI/AECID, 2009. Disponível em: <http://www.observatoriocts.org/files/Archivo%20Documental/Documentos%20de%20proyectos/indicadores_de_vinculacion.pdf>. Acesso em: 16 out. 2015.

DESLANDES, Suely Ferreira et al. Use of the nominal group technique and the Delphi method to draw up evaluation indicators for strategies to deal with violence against children and adolescents in Brazil. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, Recife, v. 10, supl. 1, p. s29-s37, nov. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-38292010000500003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 04 nov. 2015.

DEUS, Cátia Costa Rocha Daniel de. Evolução das bibliotecas universitárias e suas relações com as políticas educacionais no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió, Alagoas. **Anais...** Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/418/537>>. Acesso em: 05 nov. 2014.

DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. **Os novos papéis da biblioteca universitária brasileira**. 2012. 444 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/12305>>. Acesso em: 06 out. 2015.

DORIGON, Derli Sandra. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação**. 2006. 203 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/89091>>. Acesso em: 07 out. 2015.

DUARTE, Maria Bernarda Teixeira; BARBOSA, Luiz Fernando Sampaio; COSTA, Helder Gomes. Seleção de critérios para a avaliação de serviços oferecidos por bibliotecas: uma revisão bibliográfica da base Scielo. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 9., 2013. **Anais...** Rio de Janeiro: UFF, 2013. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg9/anais/T13_0575_3310.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2014.

DUFLOTH, Simone Cristina; SILVA, Armando Leonardo Linhares de Araújo Ferreira da. Indicadores de segurança pública para a gestão de políticas públicas: análise dos atributos de qualidade dos indicadores propostos nas perspectivas de organizações internacionais, do governo federal e de governos estaduais. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA, 2008, Salvador. **Anais...** Salvador: ANPAD, 2008. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnAPG/enapg_2008/2008_ENAPG372.pdf>. Acesso em: 13 out. 2015.

DZIEKANIAK, Cibele Vasconcelos. Participação do bibliotecário nas comissões de avaliação do Ministério da Educação (MEC) nos processos de reconhecimento de cursos de graduação. **BIBLOS**, [S.l.], v. 18, p. 169-178, jan. 2006. Disponível em: <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/90>. Acesso em: 10 dez. 2014.

ELIZALDE, Elsa Elena. Estándares para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires. **Información, cultura y sociedad**, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, n. 20, jun. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402009000100007&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 09 dez. 2014.

FAGAN, Jody Condit. The dimensions of library service quality: a confirmatory factor analysis of the LibQUAL+ instrument. **Library & Information Science Research**, v. 36, p. 36-48, 2014. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818814000073>>. Acesso em: 02 dez. 2015.

FARIDA, Helmi et al. Development of quality indicators to evaluate antibiotic treatment of patients with community-acquired pneumonia in Indonesia. **Tropical Medicine and International Health**, v. 20, n. 4, p. 501-509, abr. 2015. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25529504>>. Acesso em: 14 set. 2015.

FECHINE, Roberta. **Indicadores de sustentabilidade como instrumentos para avaliação de programas de coleta seletiva na cidade de Salvador-BA**. 2014. 149 f. Dissertação (Mestrado em Meio Ambiente, Águas e Saneamento) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2014. Disponível em: <<http://www.maasa.eng.ufba.br/dissertacoes/indicadores-de-sustentabilidade-como-instrumentos-para-avaliacao-de-programas-de-coleta>>. Acesso em: 19 set. 2015.

FELICIE SOTO, Ada Myriam. Reflexión sobre el cambio de paradigma en el uso del espacio en las bibliotecas: diez líneas de acción. **Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y Documentación**, v. 9, p. 1-16, 2007. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25620541002>>. Acesso em: 22 out. 2015.

FERREIRA, Beatriz Lagnier Gil; OLIVEIRA, Cintia Machado de; DAGOSTO, Marcio de Almeida. Avaliação da percepção do usuário sobre a qualidade do sistema de transporte público do Recreio dos Bandeirantes. In: CONGRESSO DE PESQUISA E ENSINO EM TRANSPORTES, 28., 2014, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANPET, 2014. Disponível em: <<http://www.anpet.org.br/xxviii/anpet/anais/documents/AC266.pdf>>. Acesso em: 27 ago. 2015.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação** [online], v. 37, n. 3, p. 88-102. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652008000300007>>. Acesso em: 03 out. 2014.

GELFAND, Morris A. **University libraries for developing countries**. Paris: Unesco, 1969. 157 p.

GIOVINAZZO, Renata. Modelo de aplicação da metodologia Delphi pela Internet: vantagens e ressalvas. **Administração on line**, v. 2, n. 2, abr./jun. 2001. Disponível em: <http://www.fecap.br/adm_online/art22/renata.htm>. Acesso em: 22 jan 2015.

GRISHAM, Thomas. The Delphi technique: a method for testing complex and multifaceted topics. **International Journal of Managing Projects in Business**, v. 2, n. 1, p. 112-130. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/17538370910930545_2009>. Acesso em: 30 jan. 2015.

GUIMARÃES, Maria Cristina S. Indicadores de desempenho de bibliotecas na Fiocruz: um caminho em construção. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 248-254, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a24.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2015.

HOFMEISTER, Wilhelm. Apresentação. In: **Universidade: panorama e perspectivas**. Cadernos Adenauer, n. 6, ago. 2000.

IGAMI, Mery P Zamudio; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. El uso del Servqual en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 28, n. 2, dez. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762005000200008&lng=en&nm=iso>. Acesso em: 09 dez. 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Repositórios institucionais**. 2015. Disponível em: <http://wiki.ibict.br/index.php/Reposit%C3%B3rios_Institucionais>. Acesso em: 04 nov. 2015.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS. **Igc_2013_09022015.xlsx**. Brasília, [2015]. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/enade/igc/2013/igc_2013_09022015.xlsx>. Acesso em: 20 abr. 2015.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS. **Nota técnica nº 70** : utilização dos insumos do Questionário do Estudante aplicado em 2013. Brasília, 2014a. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/enade/notas_tecnicas/2013/nota_tecnica_n_70_2014_utilizacao_insumos_questionario_estudante_2013.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2015.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS. **[Questionário do Estudante 2011 e 2012]**. Brasília, 2012. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/enade/questionario_estudante/questionario_estudante_enade_2011.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2015.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS. **Relatório da IES**: Brasília: Universidade de Brasília. Brasília, 2013. (Enade 2012). Disponível em: <<http://enadeies.inep.gov.br/enadeResultado/>>. Acesso em: 11 out. 2014.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS. **Relatório da IES**: Universidade de Brasília: Brasília. Brasília, 2014. (Enade 2013). Disponível em: <<http://enadeies.inep.gov.br/enadeResultado/>>. Acesso em: 10 jan. 2015.

JANUZZI, Paulo de Martino. Indicadores para diagnóstico, monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 56, n. 2, p. 137-160, abr./jun. 2005. Disponível em: <<http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/222>>. Acesso em: 09 out. 2015.

JANUZZI, Paulo de Martino. Considerações sobre o uso, mau uso e abuso dos indicadores sociais na formulação e avaliação de políticas públicas municipais. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 1, p. 51-72, jan./fev. 2002. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6427>>. Acesso em: 15 out. 2015.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 356 p.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de; MACEDO, Vera Amalia Amarante. Posição da biblioteca na organização operacional da universidade. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 4, n. 1, 1975. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002646&dd1=82890>>. Acesso em: 26 out. 2015.

LIMA, Manuella de Oliveira; PINSKY, Daniel; IKEDA, Ana Akemi. A utilização do Delphi em pesquisas acadêmicas em Administração. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 11., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2008. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/11semead/resultado/trabalhosPDF/535.pdf>>. Acesso em: 27 jan. 2015.

LUBISCO, Nidia Maria Lienert. **La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña**: evolución y propuesta de mejora. 2007. 439 f. Tese (Doutorado). Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, 2007. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/12225/>>. Acesso em: 10 dez. 2014.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert; VIEIRA, Sônia Chagas (Orgs.). **Biblioteca universitária brasileira: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho: documento final consolidado a partir das contribuições dos Grupos de Trabalho do Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira**. Salvador: EDUFBA, 2009. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/588/3/Biblioteca%20universitaria%20brasileira.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2014.

MCCAFFREY, Ciara. LibQUAL in Ireland: performance assessment and service improvement in Irish university libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 39, p. 347-350, 2013. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133312002042>>. Acesso em: 05 dez. 2015.

MELO, Paulo Thiago Nunes Bezerra de. Indicadores da dimensão institucional do desenvolvimento sustentável e os objetivos da Rio +20. **Desenvolvimento em questão**, v. 11, n. 23, maio/ago. 2013. Disponível em: <<https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/308>>. Acesso em: 15 out. 2015.

MONTGOMERY, Susan E. Library space assessment: user learning behaviors in the library. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 40, n. 1, p. 70-75, jan. 2014. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2013.11.003>>. Acesso em: 22 out. 2015.

MONTIBELLER FILHO, Gilberto. Indicadores e equidade social: propriedades dos indicadores de sustentabilidade e ausência do princípio de justiça social em estudos sobre mudança climática e CO₂. **Revista Internacional Interdisciplinar INTERthesis**, Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 199-221, jan./jul. 2010. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/interthesis/article/view/1807-1384.2010v7n1p199>>. Acesso em: 10 out. 2015.

MUNARETTO, Lorimar Francisco; CORRÊA, Hamilton Luiz; CUNHA, Júlio Araújo Carneiro da. Um estudo sobre as características do método Delphi e de grupo focal como técnicas na obtenção de dados em pesquisas exploratórias. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. 6, n. 1, p. 09-24, jan./mar. 2013. Disponível em: <<http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/reaufsm/article/view/6243>>. Acesso em: 16 nov. 2014.

NASCIMENTO, Maria Socorro; CAMPOS, Domingos Fernandes. Qualidade do serviço em bibliotecas universitárias: percepção dos usuários em contextos público e privado. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 12, n. 1, p. 78-101, fev. 2014. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3896>>. Acesso em: 22 out. 2015.

OLIVEIRA, Joelma de Oliveira; COSTA, Maíra Murrieta; WILLE, Marina Ferreira e Marchiori. **Introdução ao Método Delphi**. Curitiba: Mundo Material, 2008. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12888/1/cartilha_delphi_digital.pdf>. Acesso em: 09 dez. 2014.

PACIOS, Ana Reyes. Evaluación y planificación en las bibliotecas universitarias españolas. In: **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011. 263 p.

PEREIRA, Carla Purcina de Campos. Avaliação de desempenho e tomada de decisão em bibliotecas universitárias. **Encontros Biblio: Revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 18, n. 38, nov. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/31454>>. Acesso em: 29 out. 2015.

PESTANA, Maria Helena; GAGEIRO, João Nunes. **Análise de dados para Ciências Sociais: a complementaridade do SPSS**. 4. ed. Lisboa: Edições Silabo, 2005.

PINTRO, Sirlene. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competências e qualidade.** 2011. 231 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Disponível em: <<http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/PINTRO-Sirlene.pdf>>. Acesso em: 02 set 2015.

POMBAL, Bruno; WILSON, Tom; AZEVEDO, Ana. **Gestão da eficiência em serviços de documentação e informação.** 2009. 138 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Engenharia, Universidade do Porto, 2009. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10216/19295>>. Acesso em: 23 ago. 2015.

REBELLO, Maria Alice de França Rangel. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, dez. 2004. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/304>>. Acesso em: 10 dez. 2014.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 60-76, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/316>. Acesso em: 03 ago. 2015.

SANTIAGO, Leila Santos; DIAS, Sandra Maria Furiam. Matriz de indicadores de sustentabilidade para a gestão de resíduos sólidos urbanos. **Engenharia Sanitária e Ambiental**, v. 17, n. 2, p. 203-212, abr./jun. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-41522012000200010>. Acesso em: 20 set. 2015.

SANTOS FILHO, Serafim Barbosa. Perspectivas da avaliação na Política Nacional de Humanização em Saúde: aspectos conceituais e metodológicos. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 12, n. 4, p. 999-1010, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232007000400021&script=sci_arttext>. Acesso em: 15 out. 2015.

SCARPARO, Ariane Fazzolo et al. Reflexões sobre o uso da técnica Delphi em pesquisas na enfermagem. **Revista da Rede de Enfermagem**, v. 13, n. 1, p. 242-251, 2012. Disponível em: <<http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/download/36/31>>. Acesso em: 25 set. 2015.

SELLERS, Christine L.; GRAGG, Phillip. Back and forth...library space. **Law Library Journal**, v. 104, n. 4, p. 607-611, 2012. Disponível em: <<http://www.aallnet.org/mm/Publications/llj/LLJ-Archives/vol-104/no-4/2012-41.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2015.

SEUNG, Hyun Cha; TAE, Wan Kim. What matters for students' use of physical library space? **The Journal of Academic Librarianship**, v. 41, n. 3, p. 274-279, maio 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2015.03.014>>. Acesso em: 19 out. 2015.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 7, n. 1, p. 198-218, 2002. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/370>>. Acesso em: 06 out. 2015.

SIMÕES, M. da Graça de M.; FREITAS, M. Cristina V. de; BRAVO, Blanca Rodríguez. A interoperabilidade entre os OPAC e os repositórios institucionais nas universidades públicas portuguesas e espanholas. **Brazilian Journal of Information Science: Research Trends**, v. 9, n. 1, 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.5016/10.5016/1981-16>>. Acesso em: 19 out. 2015.

TARANGO, Javier; HERNANDEZ OROZCO, Guillermo. Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 32, n. 2, dez. 2009. Disponível: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012009762009000200005&lng=en&nr m=iso>. Acesso em: 09 dez. 2014.

TUTIKIAN, Jane; SUÑÉ, Leticia Sampaio. Prefácio. In: **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011. 263 p.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Anuário estatístico 2014: (2009-2013)**. Brasília, 2014. Disponível em: <http://www.dpo.unb.br/documentos/anuario/Anuario_2014.pdf>. Acesso em: 18 maio 2015.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Biblioteca Central. **Sobre a BCE**. 2015. Disponível em: <<http://www.bce.unb.br/sobre-a-bce/>>. Acesso em: 04 nov. 2015.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005. 287 p.

VOORBIJ, Henk. The use of LibQUAL+ by European research libraries. **Performance Measurement and Metrics**, v. 13, n. 3, p. 154-168, 2012. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/14678041211284704>>. Acesso em: 03 dez. 2015.

YOSHINAGA, Andréa Cristina Mariano. **Bullying e o trabalho do enfermeiro no contexto escolar: validação de um programa de intervenção através do método Delphi**. 2015. 124 f. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2015. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22133/tde-27072015-161153/pt-br.php>>. Acesso em: 18 set. 2015.