

# Avaliação dos serviços prestados à comunidade

(simulação)

Maria Manuela Jesus Ferreira Alves

Orientação: Mestre Carla Coelho

Porto, 3 de Junho de 2011

**Projecto Final:** Leitura, Aprendizagem e Integração das  
Bibliotecas nas Actividades Educativas

<b>Índice</b>	
<b>Resumo</b>	0
<b>Introdução</b>	1
<b>Capítulo I: Metodologia</b>	3
1.1 Objecto de estudo	3
1.2. Instrumento	3
1.3. Procedimento	4
1.4. Tratamento dos dados	4
1.5. Amostra	4
<b>Capítulo II: Análise de uma Biblioteca</b>	6
2.1 Localização	6
2.2. Serviços Públicos	6
2.3. Serviços Internos	7
2.4. Mobiliário	8
2.5. Tecnologias da Comunicação e da Informação	8
2.6. Conforto Térmico e Ambiental	8
2.7. Segurança	8
2.8. Sinalética	8
2.9. Pessoal	8
2.10 Análise situacional	9
<b>Capítulo III: Apresentação dos resultados e áreas de intervenção</b>	11
3.1. Indicadores de Desempenho	11
3.2. Apresentação dos resultados do inquérito	13
3.3. Áreas de intervenção	18
3.4. Principais limitações e constrangimentos ao trabalho	19
<b>Conclusão</b>	21
<b>Bibliografia</b>	23
<b>Anexos</b>	24

## **Resumo**

Neste trabalho, realizamos uma simulação da avaliação dos serviços de uma Biblioteca escolar. Tem como principais objectivos apresentar as potencialidades e constrangimentos de uma Biblioteca escolar através da sua análise e sugerir uma abordagem de avaliação quer através de indicadores de desempenho, utilizando a Norma ISO 11620, quer através de um inquérito de satisfação dos utilizadores, através de um questionário. Efectuada a análise nesta dupla vertente (indicadores de desempenho/satisfação dos utilizadores), sugerimos, por último, algumas áreas de intervenção prioritárias.

**Palavras-chave: Biblioteca, Avaliação de serviços, Avaliação da satisfação dos utilizadores, Indicadores de desempenho**

## **Abstract:**

In this project we ran a simulation to evaluate a school Library service. It aims at assessing the strengths and weaknesses of a school Library as well as suggesting an evaluation frame, either by using ISO 11620 Norm performance indicators, or by inquiring the satisfaction level of its users. Having carried out this in-depth analysis, we finally suggest some areas requiring timely intervention.

**Key-words: Library, Service Evaluation, Evaluation of the Users Satisfaction, Performance Indicators**

## **Introdução**

Segundo o artigo 6º da Lei nº31/2002, de 20 de Dezembro, que regula a avaliação dos estabelecimentos de ensino não-superior:

*A auto-avaliação tem carácter obrigatório, desenvolve-se em permanência, conta com o apoio da administração educativa e assenta nos termos de análise seguintes:*

- a) Grau de concretização do projecto educativo e modo como se prepara e concretiza a educação, o ensino e as aprendizagens das crianças e alunos, tendo em conta as suas características específicas;*
- b) Nível de execução de actividades proporcionadoras de climas e ambientes educativos capazes de gerarem as condições afectivas e emocionais de vivência escolar propícia à interacção, à integração social, às aprendizagens e ao desenvolvimento integral da personalidade das crianças e alunos;*
- c) Desempenho dos órgãos de administração e gestão das escolas ou agrupamento de escolas, abrangendo o funcionamento das estruturas escolares de gestão e de orientação educativa, o funcionamento administrativo, a gestão de recursos e a visão inerente à acção educativa, enquanto projecto e plano de actuação;*
- d) Sucesso escolar, avaliado através da capacidade de promoção da frequência escolar e dos resultados do desenvolvimento das aprendizagens escolares dos alunos, em particular dos resultados identificados através dos regimes em vigor de avaliação das aprendizagens;*
- e) Prática de uma cultura de colaboração entre os membros da comunidade educativa.*

Sabemos, no entanto, que um Decreto-Lei não é suficiente para alterar as práticas e para instituir uma nova e diferente cultura na Escola. Contudo, “avaliação da escola, avaliação dos seus serviços, avaliação por objectivos, indicadores de avaliação” são conceitos que, entre outros, entraram já no discurso diário das escolas e professores, sendo já comumente aceite que poderão promover a qualidade do processo ensino-aprendizagem e a melhoria de resultados escolares e educativos.

Qualquer avaliação permite, por um lado, tecer um juízo de valor relativamente ao que já foi realizado e, por outro, retirar inferências relativamente ao que se prevê que se possa vir a realizar.

Como a especificidade de um curso de Pós-graduação não permite a elaboração de trabalhos muito abrangentes, decidimos restringir o nosso estudo, avaliando os níveis de desempenho e o grau de satisfação dos utilizadores de uma Biblioteca Escolar, por

parte do pessoal docente, dada a pertinência que este serviço pode adquirir para o sucesso escolar e, até, educativo dos alunos. A autonomia pressupõe acordos internos sobre métodos de trabalho e objectivos comuns, uma reflexão comum e constante sobre as práticas, condições de trabalho, possibilidades de desenvolvimento, medidas aptas a fazer evoluir as práticas. Por isso, procuramos saber a um nível micro, como trabalham os docentes com a Biblioteca porque concordamos com Thurler (1996: 3, tradução nossa) quando afirma que “...os trabalhos recentes sobre a inovação incitam hoje os professores a ultrapassar o «culto do individualismo», a unir as suas forças para construir em conjunto uma nova visão da escola e para lutar contra o insucesso escolar”.

Cada vez mais as sociedades modernas, num tempo a que Sousa Santos chama de transição de uma época pós-moderna para algo ainda indefinível e indizível, sentem a necessidade de avaliar as suas instituições e os serviços que prestam. Por um lado, a necessidade de prestar contas é inevitável numa época de crise onde todos procuram saber de que forma os dinheiros públicos estão a ser gastos. Por outro, e na nossa opinião o mais importante, por necessidade de melhorar o funcionamento dos serviços, torná-los mais eficientes e eficazes. Como membro da equipa de auto-avaliação da escola, a necessidade de saber mais sobre inquéritos por questionários e sobre indicadores de avaliação tornou a procura de informação um imperativo. A Biblioteca Escolar é um dos serviços oferecidos pela escola que irá ser alvo de avaliação por parte desta equipa. Por conseguinte, é muita a motivação para aprender mais sobre esta temática.

Este estudo está dividido em três capítulos.

No primeiro capítulo, definimos a metodologia de estudo e os instrumentos de avaliação seleccionados, para de seguida apresentarmos todo o processo de avaliação, salientando a forma como foram realizados e analisados os inquéritos, uma das bases de recolha do material empírico.

No segundo capítulo, procedemos à elaboração do retrato pormenorizado e exaustivo de uma Biblioteca Escolar, tendo em conta os seus recursos materiais e humanos.

Realizamos, no último capítulo, a análise do material empírico recolhido e respectiva avaliação.

## **Capítulo I: Metodologia**

Neste capítulo, apresentamos o objecto de estudo, os instrumentos utilizados na sua avaliação, os procedimentos utilizados, e as características da amostra de professores que responderam ao questionário.

### **1.1 Objecto de estudo**

Este trabalho tem como objecto de estudo a avaliação de uma Biblioteca, apresentando alguns indicadores de desempenho, seleccionados da Norma ISO 11620, e focando o grau de satisfação do papel desempenhado pela Biblioteca na escola por parte do corpo docente. Pretende dar resposta às seguintes questões centrais:

- Avaliação dos serviços oferecidos pela Biblioteca;
- Frequência de utilização por parte do corpo docente;
- Grau de satisfação do papel desempenhado pela Biblioteca no seio escolar;
- Grau de satisfação relativamente aos materiais;

Neste trabalho, optamos por uma investigação quantitativa porque nos interessou avaliar o número de ocorrências num determinado contexto, porque pretendemos descobrir e analisar os resultados das práticas do pessoal da Biblioteca e dos docentes.

Desenvolvemos esta avaliação no contexto escolar onde decorre o nosso trabalho quotidiano, uma escola EB 2,3/S dos arredores do Porto e, conscientes do risco que tal escolha poderia acarretar, porque, como implicados, mais difícil o distanciamento necessário a uma análise objectiva dos dados recolhidos, tivemos este facto em conta na opção do instrumento de recolha de dados.

### **1.2. Instrumento**

Para procedermos à recolha de dados, utilizamos por um lado, alguns indicadores de desempenho da Norma ISO 11620 e, por outro, o questionário por inquérito on-line (vd. anexo 1). Pareceu-nos ser a estratégia mais apropriada, pois permitiu uma recolha objectiva e garantiu o anonimato dos inquiridos. O questionário encontra-se dividido em duas partes: a primeira diz respeito à identificação do inquirido e a segunda diz respeito à frequência, percepção dos papéis e grau de satisfação, base deste estudo.

### 1.3. Procedimento

Elaboramos o inquérito e enviámo-lo a um pequeno grupo de teste. Após a recepção das respostas, procedemos à sua reformulação e posterior envio via *email* a um grupo de sessenta docentes. As respostas podiam ser dadas através do *link* de acesso ao questionário, colocado no *email* enviado, onde solicitávamos a colaboração dos professores no preenchimento do inquérito. Dos sessenta indivíduos que receberam o *email*, quarenta responderam ao inquérito *on-line*, sendo esta uma amostra significativa, pois corresponde a mais de 50% do número inicial.

A resposta a este inquérito por questionário decorreu durante o mês de Abril de 2011.

### 1.4. Tratamento dos dados

Procedemos, seguidamente, à construção da base de dados e ao tratamento dos dados utilizando o software estatístico SPSS. Obtivemos 66,6% de respostas que foram lidas e analisadas, verificando a fiabilidade de todas as respostas.

### 1.5. Amostra

Para levar a cabo este estudo, obtivemos uma amostra de professores do 2º e 3º ciclos e de professores do secundário. As tabelas seguintes caracterizam a amostra segundo o género, a idade, o departamento e o ciclo/cursos leccionados.

**Tabela 1**

Distribuição da amostra relativamente ao género dos inquiridos:

Género	Nº	Percentagem
M	10	25
F	30	75
Total	40	100,0

**Tabela 2**

Distribuição da amostra segundo a idade dos inquiridos:

Idade	Nº	Percentagem
41-50	25	62,5
menos de 30	15	37,5
Total	40	100,0

**Tabela 3**

Distribuição da amostra segundo o Departamento dos inquiridos:

Departamento	Nº	Percentagem
Departamento de Ciências Exactas	10	25,5
Departamento de Ciências Sociais e Humanas	10	25,5
Departamento de Línguas	15	37,5
Departamento das Expressões	5	12,5
Total	40	100,0

**Tabela 4**

Distribuição da amostra segundo o ciclo/curso leccionado(s) pelos inquiridos:

Ciclo/curso	Nº	Percentagem
2º ciclo	11	27,5
3º ciclo	14	35
Cursos profissionais	8	20
Cursos científico-humanísticos	7	17,5
Total	40	100,0

Pela análise das tabelas apresentadas, podemos constatar que a maioria dos respondentes são do género feminino, como era expectável já que o corpo docente da escola é maioritariamente do género feminino. Assim, temos uma amostra com 75% de indivíduos do género feminino e 25% do género masculino (tabela 1).

A amostra é constituída por 25,5% de docentes do departamento das Ciências Exactas, 25,5% de docentes do departamento de Ciências Sociais e Humanas, 37,5% de docentes do departamento de Línguas e 12,5% de docentes do departamento das Expressões, estando todos os departamentos representados na amostra (tabela 3). A faixa etária dos inquiridos onde se obteve a maioria das respostas foi a dos 41-50 anos, com 62,5%, seguida da dos menos de 30 anos (tabela 2). O ciclo/curso com maior percentagem de inquiridos da amostra é o 3º ciclo do ensino básico com 35%, seguido do 2º Ciclo com 27,5% (tabela 4).

## **Capítulo II: Análise de uma Biblioteca Escolar**

Cada vez mais as Bibliotecas Escolares são pólos dinamizadores e divulgadores de cultura, centros de actividades e centros de serviços pedagógicos de apoio às aprendizagens. Desta forma, esta Biblioteca procura, hoje, responder às necessidades dos seus diferentes utilizadores. Para isso, recursos humanos e materiais essenciais convergem para levarem a cabo esta tarefa tão importante na sociedade do conhecimento que é a nossa. Esta Biblioteca é de livre acesso para todos(as), mantendo-se aberta durante a hora de almoço e à noite dois dias por semana para permitir a sua utilização a um número mais alargado de utentes. Permite o acesso à *Internet* e, além disso, é possível o empréstimo domiciliário, segundo regras estipuladas. Procura trabalhar em colaboração com os Departamentos curriculares e com outros órgãos de gestão e administração da escola. A análise SWOT efectuada no final deste capítulo permite fazer uma leitura das suas potencialidades e fragilidades.

### **2.1 Localização**

A Biblioteca funciona no 1º andar de um dos blocos de aula, em edifício restaurado em 2000. A funcionalidade do espaço não está visível ao público, pois não tem nada que o identifique, com excepção de uma grande janela frontal do lado direito da porta de entrada que permite ver o seu interior. (vd. anexo 2)

O espaço exterior respeita as normas previstas no Decreto-Lei nº 163/2006, relativo a pessoas portadoras de deficiência, pois possui mecanismo de acesso nas escadas. Já a entrada na Biblioteca implica o apoio de alguém que abra a porta, pois não existe um sistema automático de abertura com a aproximação de pessoas com deficiência.

### **2.2 Serviços Públicos**

#### **2.2.1 Átrio**

A Biblioteca não possui este espaço já que mal entramos, deparamos com um espaço amplo, coberto de estantes com livros. À direita, podemos encontrar o “balcão de atendimento”, constituído por duas secretárias.

O “balcão de atendimento” é demasiado baixo, obrigando todos os alunos a baixarem-se para poderem proceder a uma requisição.

Neste espaço, não se observam painéis informativos com o regulamento da Biblioteca, das actividades a desenvolver ou informação sobre novas aquisições.

### 2.2.2 Secção de leitura

Espaço amplo, à direita e em frente à porta de entrada, mas onde não se verifica uma divisão por faixas etárias (secção infantil, secção juvenil e secção de adultos), mas por temas ou áreas de estudo. Toda esta secção está ocupada com estantes contendo documentação em livre acesso, destinada a consulta presencial ou empréstimo domiciliário. Mesas e cadeiras no centro do espaço dividem as diferentes áreas de estudo. É possível a consulta de alguns periódicos e revistas, nem sempre actualizados. Este espaço não tem sofás nem uma área de auto-formação. Não existe um espaço de estudo/silêncio, pois durante o período de aulas, observam-se muitos grupos de trabalho nas mesas centrais, o que gera bastante barulho. Existe apenas um espaço à direita do balcão de atendimento que poderia funcionar como um pequeno canto de estudo, mas que possui estantes de livros em todas as paredes e umas mesas altas no centro pouco funcionais. Num dos cantos, existe um aparelho de televisão com um sofá para dois utilizadores. Bom aproveitamento da luz natural, já que as janelas estão viradas a Poente, mas em dias de sol, mesmo no Inverno, fraco aproveitamento, pois o poder corrosivo do sol sobre as estantes de livros obriga que os estores estejam sempre corridos.

### 2.2.3 Secção multimédia

Espaço localizado à esquerda de quem entra, pouco iluminado, constituído por uma fileira de doze computadores, ocupando toda a parede. Talvez pela existência de vários computadores, esta sala possui apenas alguns filmes para projecção e lugar para duas pessoas de cada vez.

### 2.2.4 Secção Polivalente

Espaço inexistente o que dificulta a dinamização de actividades como apresentações, colóquios, visionamento de filmes, entrega de prémios, debates...

## 2.3 Serviços Internos

Numa primeira observação, visualiza-se à direita, ao fundo, delimitada por

estantes de livros, um espaço que poderá servir para o circuito interno de documentos, de manutenção e tratamento técnico. São inexistentes as salas de serviço administrativo, gabinetes e a sala de informática.

## **2.4 Mobiliário**

Observam-se estantes abertas por todo o espaço da Biblioteca. As estantes estão totalmente cheias e são relativamente altas. As mesas e cadeiras são adequadas e adaptadas à faixa juvenil e adulta. O mobiliário está acondicionado de forma a permitir a circulação de pessoas em cadeira de rodas.

## **2.5 Tecnologias da Comunicação e da Informação**

A secção multimédia, bem como o balcão de atendimento estão dotados de computadores com *Internet*. O próprio leitor tem a possibilidade de utilizar o seu próprio computador no espaço da Biblioteca, usufruindo da rede *wireless*.

## **2.6 Conforto térmico e ambiental**

O espaço da Biblioteca usufrui de factores energéticos e de climatização naturais. A secção multimédia é o único espaço onde não há janelas, mas a iluminação por via artificial é boa. Na secção de leitura, a parede frontal da sala tem várias janelas de vidro. A Biblioteca parece estar insuficientemente climatizada e nota-se um deficiente isolamento acústico da mesma.

## **2.7 Segurança**

Não há nenhum assistente operacional que faça segurança a este espaço; a entrada não tem sistema anti-furto. Existe na sala um aparelho para apagar incêndios.

## **2.8 Sinalética**

A sinalética interior é pouco visível. Devido aos materiais e ao design usados nem sempre identificamos as áreas de estudo numa primeira observação. A sinalética relativa à Biblioteca em espaço exterior é deficitária e bastante reduzida.

## **2.9 Pessoal**

Esta Biblioteca tem um professor com formação na área técnica, dois professores e uma assistente operacional.



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorização da escola como pólo dinamizador da Aprendizagem ao Longo Vida;</li> <li>• Intercâmbio geracional;</li> <li>• Criatividade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presença mais frequente dos Encarregados de Educação na escola;</li> </ul>	
<p><b>Ameaças:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existência de Bibliotecas circundantes com um forte dinamismo – aparecimento de concorrentes;</li> <li>• Redução de apoio financeiro em função da avaliação da Biblioteca;</li> <li>• Crise económico-financeira;</li> <li>• Altos níveis de desemprego no concelho;</li> <li>• Baixos índices de literacia por parte dos Encarregados de Educação;</li> <li>• Recente fusão da escola secundária com a básica;</li> <li>• Ausência de um redimensionamento da Biblioteca, adaptado à nova situação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção de mais actividades de pesquisa e investigação por parte de professores e alunos;</li> <li>• Utilização dos recursos da Biblioteca na preparação e leccionação das aulas;</li> <li>• Maior criatividade face à redução do orçamento;</li> <li>• Disponibilidade de tempo, por parte dos Encarregados de Educação desempregados, para frequentarem a Biblioteca, usufruindo dos recursos gratuitamente;</li> <li>• Fomento da leitura no seio das famílias;</li> <li>• Maior articulação inter-ciclos;</li> <li>• Criação de espaços de leitura em toda a escola exteriores à Biblioteca – pela impossibilidade física de um redimensionamento da Biblioteca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção dos Recursos Humanos;</li> <li>• Estabelecimento de parcerias com entidades exteriores à escola, como por exemplo, com a Biblioteca Municipal, Bibliotecas Privadas ou Livrarias do concelho...;</li> <li>• Formação de professores pela Biblioteca Municipal;</li> <li>• Formação entre pares – maior intercâmbio.</li> </ul>

## Capítulo III: Apresentação dos resultados e áreas de intervenção

Neste capítulo, apresentamos o estudo efectuado com base em indicadores de desempenho da Norma ISO 11620, procurando mostrar o grau de eficiência dos serviços prestados e com base nos resultados do inquérito para aferir do grau de satisfação dos utilizadores. Por último, sugerimos algumas áreas de intervenção.

### 3.1. Indicadores de Desempenho

Dos indicadores de desempenho constantes da Norma ISSO 11620, seleccionamos aqueles que permitiram responder às questões, de momento, mais pertinentes para nós.

#### <Nº de postos de serviço - 4

- Ao público: 1
- Serviços técnicos:1
- Professores de apoio ao serviço: 1
- Assistentes operacionais: 1

#### <Nº de utilizadores actuais - 1175

- Estudantes: 1100
- Docentes: 20
- Assistentes operacionais: 5
- Assistentes administrativos: 0
- Encarregados de Educação: 50

#### **Índice de uso da Biblioteca**

A Biblioteca apresenta um índice de utilização de 27,5% -  $(n^\circ \text{ de utilizadores actuais} / n^\circ \text{ de utilizadores potenciais}) \times 100$ .

#### <Nº de utilizadores potenciais – 3000

Perspectivamos a utilização da Biblioteca por um maior número de docentes e funcionários, assim como por pais e encarregados de educação.

#### <Nº de horas diárias de abertura - 10,7

A Biblioteca apresenta uma média diária de 10,7 horas de abertura, já que durante três dias da semana se encontra aberta 9,5 horas e 2 dias 12,5 horas.

**Nº de horas diárias de abertura** é de 10,7 (nº de horas diárias em 3 dias+ nº de horas diárias em 2 dias) / 5.

#### <Recursos Humanos - 4

- Bibliotecário Especializado em Ciências Documentais: 0
- Licenciado com formação na área técnica: 1
- Licenciado sem formação na área técnica: 2
- Técnico Profissional de Biblioteca e documentação: 0
- Assistentes operacionais: 1

**Pessoal por utilizador** é de 0,003- (nº de funcionários/nº de utilizadores).

#### < Recursos Materiais / Equipamentos

- Área da superfície útil da Biblioteca em m2: 100m2
- Nº de lugares: 26
- Nº de postos informáticos: 12
- Nº de ligações à *Internet*: 12
- Fotocopiadora: 1
- Impressora: 2

**Superfície por utilizador** é de 0,033 m2 (superfície útil por utilizador/ nº de utilizadores potenciais)

**Capacidade de ocupação** é de 0,0086- (nº de lugares/nº de utilizadores potenciais).

**Capacidade informática** é de 0,004- (nº de postos informáticos/nº de utilizadores potenciais).

#### < Fundo documental

- Nº de documentos – 4000

**Nº de documentos por utilizador** é de 3,4 (nº de documentos/nº de utilizadores).

### < Empréstimos - 1320

- Empréstimo domiciliário: 500
- Empréstimo para actividades lectivas: 100
- Empréstimo para actividades extra-curriculares: 20
- Consulta *in loco*: 700

**Taxa de empréstimos de documentos** é de 33% ( $\text{n}^\circ$  total de empréstimos/ $\text{n}^\circ$  total de documentos) x 100.

### < Formação de utilizadores

- N° de acções de formação: 3

**Percentagem de acções de formação** é de 0,25% ( $\text{n}^\circ$  de acções de formação/ $\text{n}^\circ$  de utilizadores) x 100.

## 3.2. Apresentação dos resultados do inquérito

### Tabela 5

Distribuição da amostra segundo a frequência da Biblioteca durante as aulas:

Frequência durante as aulas	N°	Percentagem
Sempre	1	2,5
quase sempre	4	10
por vezes	5	12,5
Raramente	30	75
Nunca	0	0,0
Total	40	100,0

### Tabela 6

Distribuição da amostra segundo a frequência da Biblioteca durante actividades extra-lectivas:

Frequência durante actividades extra-lectivas	N°	Percentagem
Sempre	0	0,0
quase sempre	4	10
por vezes	4	10
Raramente	32	80
Nunca	0	0,0
Total	40	100,0

Relativamente à frequência da Biblioteca durante as aulas, a maior parte dos inquiridos, 75%, raramente frequenta a Biblioteca (tabela 5). Esta percentagem aumenta para 80% no caso de actividades extra-lectivas (tabela 6).

**Tabela 7**

Distribuição da amostra segundo a percepção sobre a valorização da leitura na escola:

Percepção da valorização da leitura na escola	Nº	Percentagem
Sempre	30	75
quase sempre	6	15
por vezes	4	10
Raramente	0	0,0
Nunca	0	0,0
Total	40	100,0

**Tabela 8**

Distribuição da amostra segundo a opinião pessoal sobre a importância da leitura na aprendizagem:

Importância da leitura na aprendizagem	Nº	Percentagem
demasiado importante	0	0,0
muito importante	35	87,5
Importante	4	10
pouco importante	1	2,5
nada importante	0	0,0
Total	40	100,0

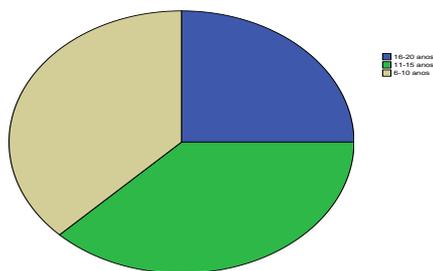
Apesar da maior parte dos professores raramente frequentar a Biblioteca com os seus alunos, 75% têm a percepção que a leitura é muito valorizada na escola (tabela 7) e 87,5% consideram-na muito importante para o desenvolvimento das competências dos alunos (tabela 8).

## Tabela 9

Distribuição do nº de afirmações seleccionadas sobre o papel da Biblioteca na aprendizagem:

Papel da Biblioteca na aprendizagem	Nº	Percentagem
A Biblioteca incentiva os alunos a ler.	38	95%
A Biblioteca é um local de trabalho e reflexão.	38	95%
A Biblioteca estimula o trabalho intelectual.	35	87,5%
A Biblioteca permite fazer trabalhos de pesquisa ou responder a perguntas.	30	75%
A Biblioteca está directamente relacionada com o prazer da descoberta.	25	62,5%
A Biblioteca ajuda a desenvolver a imaginação.	20	50%
A Biblioteca serve de complemento às matérias leccionadas nas aulas	20	50%
A Biblioteca é um local acessível e atraente para todos.	10	25%
A Biblioteca oferece informação em diferentes suportes.	10	25%
A Biblioteca desenvolve actividades que vão ao encontro das necessidades dos alunos.	10	25%
A Biblioteca ajuda a desenvolver a criatividade.	5	12,5%
A Biblioteca motiva, porque a leitura é a base de tudo.	5	12,5%

Instados a seleccionar seis afirmações sobre o papel da Biblioteca, podemos verificar pela tabela 9 que as afirmações “A Biblioteca incentiva os alunos a ler/ A Biblioteca é um local de trabalho e reflexão” mereceram a atenção de 38 respondentes e as afirmações “ A Biblioteca estimula o trabalho intelectual / A Biblioteca permite fazer trabalhos de pesquisa ou responder a perguntas” mereceram a atenção de 35 e 30 respondentes, respectivamente. Aliás, todas as afirmações do questionário mereceram a atenção dos respondentes com excepção da afirmação “A Biblioteca oferece livros variados”. É interessante verificar que embora os docentes não considerem esta afirmação pertinente, mesmo assim, segundo a sua opinião, a Biblioteca incentiva os alunos a ler.

**Gráfico 2****Tabela 10**

Avaliação da idade das obras existentes na Biblioteca:

Idade	Nº	Porcentagem
mais de 21 anos	0	0,0
16-20 anos	10	25,0
11-15 anos	15	37,5
6-10 anos	15	37,5
menos de 5 anos	0	0,0
Total	40	100,0

Pela análise do gráfico 2 e da tabela 10, verificamos que a 75% dos inquiridos considera que as obras da Biblioteca têm entre 6 e 15 anos. Se por um lado, ninguém avalia a idade das obras existentes como tendo mais de 21 anos, por outro 25% considera que as obras têm entre 16 e 20 anos. Além disso, podemos inferir que os docentes pensam não haver investimento nestes materiais desde há 6 anos, já que ninguém atribui esta idade às obras existentes.

**Tabela 11**

Distribuição da amostra segundo a avaliação do estado de conservação das obras:

Avaliação do estado de conservação	Nº	Porcentagem
excelente	5	12,5
muito bom	10	25,0
bom	15	37,5
suficiente	5	12,5
insuficiente	5	12,5
Total	40	100,0

Quanto ao estado de conservação das obras, as opiniões situam-se entre o insuficiente e o excelente, embora 52,5% considerem que o seu estado é bom ou muito bom. (tabela 11)

**Tabela 12**

Distribuição da amostra segundo a avaliação do número de material:

Avaliação dos materiais da Biblioteca quanto ao número existente	Nº	Porcentagem
Obras científicas	10	25%
Jornais diários	20	50%
Jornais semanários	20	50%
Revistas	20	50%
Livros de poesia	10	25%
Livros de contos	5	12,5%
Livros de biografias	15	37,5%
Bandas desenhadas	15	37,5%
Romances de amor	5	12,5%
Romances de aventuras	5	12,5%
Romances policiais	10	25%
Romances históricos	5	12,5%
Livros de terror	15	37,5%
Livros de ficção científica	5	12,5%
Livros sobre animais e/ou plantas	5	12,5%
Livros de Filosofia e/ou Psicologia	5	12,5%
Livros de História	5	12,5%
Livros sobre factos reais	10	25%
Computadores	20	50%
Material informático actualizado	20	50%
Acesso à <i>Internet</i>	5	12,5%
Livros de escritores actuais	20	50%
Livros em língua estrangeira	25	62,5

No que diz respeito ao número do material, 62,5% dos inquiridos consideram que a Biblioteca não possui livros em língua estrangeira em número suficiente. Metade dos inquiridos refere os livros de escritores actuais, o material informático actualizado, os computadores, as revistas e os jornais em número insuficiente. (tabela 12)

### **3.3. Áreas de intervenção**

Após a análise dos questionários, pudemos definir as áreas de intervenção prioritárias para esta Biblioteca. Apresentamos três áreas prioritárias: recursos materiais (espaços e fundo documental), recursos humanos e serviços.

#### **3.3.1. Recursos materiais**

Relativamente a esta área de intervenção, consideramos importante a ampliação do espaço; a criação de um espaço de estudo, de um espaço áudio visual e de um espaço/mini-auditório; o aumento do nº de mesas e cadeiras e do nº de equipamento informático; a melhoria da sinalética e do conforto térmico e sonoro; a colocação de barras anti-furto e de um sistema de detecção de incêndios. Pensamos ser também importante a actualização do fundo documental através da aquisição de livros em língua estrangeira, de livros de escritores actuais, de jornais e revistas, de software actualizado e de material áudio visual.

#### **3.3.2. Recursos humanos**

Quanto a esta área de intervenção, consideramos urgente a formação de pessoal especializado em Bibliotecas.

#### **3.3.3. Serviços**

Em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca, parece-nos primordial a produção de documentos de diferente natureza, a realização de actividades motivadoras que desenvolvam a criatividade, a colaboração assídua com os departamentos, um horário nocturno mais alargado, o apoio a trabalhos de pesquisa e a formação sistemática dos seus utilizadores.

O quadro 1, na página seguinte, permite uma leitura mais facilitada das áreas de intervenção.

Quadro 1

Recursos materiais		Recursos humanos	Serviços
Espaços	Fundo documental		
Ampliação do espaço.	Actualização do fundo documental.	• Formação	Produção de documentos de diferente natureza.
Criação de um espaço de estudo.	Aquisição de livros em língua estrangeira.		Realização de actividades motivadoras.
Criação de um espaço áudio visual.	Aquisição de livros de escritores actuais.		Realização de actividades que desenvolvam a criatividade.
Criação de um espaço/mini-auditório.	Aquisição de jornais e revistas.		Colaboração assídua com os departamentos.
Aumento do nº de mesas e cadeiras.	Aquisição de software actualizado.		Horário nocturno mais alargado.
Aumento do nº de equipamento informático.	Aquisição de material áudio visual.		Apoio a trabalhos de pesquisa.
Melhoria da sinalética.			Formação sistemática de utilizadores.
Melhoria do conforto térmico e sonoro.			
Colocação de barras anti-furto.			
Colocação de um sistema de detecção de incêndios.			

### 3.4. Principais limitações e constrangimentos ao trabalho

A realização deste estudo, suscitou em nós empenho e o dispêndio de largas horas de trabalho de análise e escrita. As consequências que a auto-avaliação pode acarretar são de tal forma importantes e, nesta fase, imprevisíveis para todos os actores educativos, que pode levá-los a cair na tentação de não falarem da realidade tal como existe, mas como gostariam que fosse ou como, na sua opinião, os seus superiores hierárquicos gostariam. Demos conta disto, na resposta aos questionários, já que apresentam contradições (como, por exemplo, não considerando importante a afirmação “A Biblioteca oferece livros variados”, mas a afirmação “...incentiva os alunos a ler” a merecer 95% de concordância) e algumas respostas tipificadas. Foi também difícil encontrar docentes dispostos a responder a este inquérito, mesmo com a garantia de

anonimato, o que nos leva a pensar que existe já uma fobia instalada em relação a tudo que implique avaliação. Convém não esquecer que essa é uma das componentes principais do trabalho do professor e, por isso, mais avaliações implicam uma sobrecarga cognitiva/emocional para a qual muitos não se encontram preparados.

O tempo reduzido para a reflexão e elaboração de trabalhos desta índole e as condições de trabalho altamente exigentes da escola exigiram que o estudo fosse efectuado à noite e ao fim de semana, retirando tempo, quer à preparação das actividades lectivas, quer ao descanso e tempo de lazer com as respectivas famílias.

Assim, o procedimento mais habitual foi estipular prazos, reler todo o trabalho sempre que retomávamos a sua elaboração, fazer o ponto da situação e redefinir novos prazos para podermos avançar para a sua finalização.

## Conclusão

Assistimos, nos últimos anos, à passagem de um Estado Educador para um Estado Regulador, na linha do que vem sendo feito nos restantes países europeus.

Há, hoje, uma tendência generalizada para gerir e administrar a escola, não apenas segundo critérios pedagógicos, mas sobretudo segundo critérios de eficácia e qualidade com vista à captação de “clientes”. A diminuição da taxa de natalidade e, conseqüentemente, a diminuição das populações estudantis nos diversos ciclos de ensino, assim como a crise que o país atravessa agudizam esta preocupação actual das escolas. Algumas medidas por parte da tutela contribuem, também, para a promoção desta tendência, como a definição das metas da educação até 2015 que prevêem uma diminuição gradual do número de reprovações.

Por isso, podemos afirmar, que o Estado além de exercer uma função reguladora, exerce, hoje, também, uma função avaliadora.

A avaliação de escolas terá começado, embrionariamente, com a avaliação dos professores. Julgava-se, então, que o sucesso dos alunos dependeria apenas do bom desempenho dos professores. De fora ficava a noção de escola como um todo, onde interagem diferentes populações com diferentes culturas, influenciando-se, a noção de clima de escola, as estruturas físicas (des)promotoras de sucesso, as interacções com o meio envolvente, os recursos envolvidos, as características das populações estudantis, os serviços, etc.

A passagem de um Estado Educador a um Estado Regulador/Avaliador trouxe novas responsabilidades à escola. Tradicionalmente, o papel do professor limitava-se à leccionação de aulas e ao cumprimento de algumas tarefas burocráticas. Como refere Fullan, Hargreaves (2000: 27) “*A única maneira de expandir o papel do professor, era saindo da sala de aula e assumindo um papel administrativo*”. Hoje, com a massificação do ensino e conseqüente complexificação do acto de ensinar e educar, todo e qualquer professor, isoladamente e em grupo, deve assumir a responsabilidade da melhoria da sua escola, ou seja, da qualidade de ensino e educação da instituição onde trabalha. Esta responsabilidade não poderá ser assumida apenas por grupos isolados, mesmo que liderantes, pois qualquer medida tomada será sentida como imposta, não surtindo os resultados desejáveis. Será a capacidade de cada um em assumir a elaboração e consecução do Projecto de escola como um projecto comum e, simultaneamente, individual de trabalho que poderá promover na escola um clima de

colaboração, potenciador da qualidade do acto educativo. *”A eficácia já não é definida do exterior. São os membros do estabelecimento que, por etapas sucessivas, definem e aperfeiçoam o seu contrato, as suas finalidades, as suas exigências, os seus critérios de eficácia, e, finalmente, organizam o seu próprio controlo contínuo dos progressos realizados, negociam, e levam a cabo as regulações necessárias”* (Thurler, 1994: 2, tradução nossa).

## **Bibliografia**

FULLAN, Michael e HARGREAVES, Andy, (2000), *A Escola como Organização Aprendente*, Porto Alegre, Artmed Editora

QUIVY, Raymond e CAMPENHOUDT, Luc Van, (2005), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa: Gradiva

SANTOS, Boaventura Sousa (2002) *A Crítica da Razão Indolente*, Porto: Edições Afrontamento

THURLER, Mónica Gather, (1996), *Innovation et coopération: liens et limites*, (on-line), <http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/gather-thurler/Textes/Textes-1996/MGT-1996-03.html>, 23-01-2011

THURLER, Mónica Gather, (1994), *L'Efficacité des Etablissements ne se mesure pas: elle se construit, se négocie, se pratique et se vit*, (on-line), <http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/gather-thurler/Textes/Textes%201994/MGT-1994-01.html>, 23-01-2011

Lei nº31/2002, de 20 de Dezembro

Decreto-Lei nº 163/2006

**Norma ISO 11620**

## **Anexos**

**Anexo 1:** questionário

**Anexo 2:** planta do edifício onde se localiza a Biblioteca

Anexo 1: questionário

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS À COMUNIDADE**

**INQUÉRITO AOS PROFESSORES**

**A. CARACTERIZAÇÃO**

**1. Indique o seu sexo:**

Masculino  Feminino

**2. Indique a sua idade :**

menos de 30  31-40  41-50  51-60  mais de 60

**3. Indique o seu Departamento :**

Departamento de Ciências Exactas  
Departamento de Ciências Sociais e Humanas  
Departamento das Artes  
Departamento de Línguas

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**4. Indique o ciclo/ciclos/cursos que lecciona:**

2º  3º  cefs, piecs  cursos científico-  cursos  efas, rvcc   
- humanísticos profissionais

**B. SATISFAÇÃO DOS PROFESSORES**

**1. Refira com que frequência vai à Biblioteca com os seus alunos durante as aulas :**

	sempre	quase sempre	por vezes	raramente	nunca
2º ciclo					
3º ciclo					
Cefs, piefs					
Cursos científico-humanísticos					
cursos profissionais					
Efas, rvcc					

**2. Refira com que frequência vai à Biblioteca com os seus alunos em horas extra-lectivas:**

	sempre	quase sempre	por vezes	raramente	nunca
2º ciclo					
3º ciclo					
Cefs, piefs					
Cursos científico-humanísticos					
cursos profissionais					
Efas, rvcc					

**3. Indique com que frequência desenvolve actividades educativas com o pessoal da Biblioteca:**

	sempre	quase sempre	por vezes	raramente	nunca
2º ciclo					
3º ciclo					
Cefs, piefs					
Cursos científico-humanísticos					
cursos profissionais					
Efas, rvcc					

**4. Das seguintes afirmações, indique aquelas que considera mais importantes para a aprendizagem dos alunos:**

A Biblioteca incentiva os alunos a ler.	
A Biblioteca ajuda a desenvolver a imaginação.	
A Biblioteca ajuda a desenvolver a criatividade.	
A Biblioteca motiva, porque a leitura é a base de tudo.	
A Biblioteca está directamente relacionada com o prazer da descoberta.	
A Biblioteca permite fazer trabalhos de pesquisa ou responder a perguntas.	
A Biblioteca é um local de trabalho e reflexão.	
A Biblioteca estimula o trabalho intelectual.	
A biblioteca serve de complemento às matérias leccionadas nas aulas	
A biblioteca é um local acessível e atraente para todos.	
A biblioteca oferece livros variados.	
A biblioteca oferece informação em diferentes suportes.	
A biblioteca desenvolve actividades que vão ao encontro das necessidades dos alunos.	

**5. Diga se a leitura é valorizada na sua Escola.**

	sempre	quase sempre	por vezes	raramente	nunca
2º ciclo					
3º ciclo					
Cefs, piefs					
Cursos científico-humanísticos					
cursos profissionais					
Efas, rvcc					

**6. Refira a importância que a leitura tem no desenvolvimento das competências dos alunos:**

	demasiado importante	muito importante	importante	pouco importante	nada importante
2º ciclo					
3º ciclo					
Cefs, piefs					
Cursos científico-humanísticos					
cursos profissionais					
Efas, rvcc					

**7. Dos materiais elencados, indique os que não existem em número suficiente na Biblioteca da sua escola :**

Obras científicas	<input type="checkbox"/>
Jornais diários	<input type="checkbox"/>
Jornais semanários	<input type="checkbox"/>
Revistas	<input type="checkbox"/>
Livros de poesia	<input type="checkbox"/>
Livros de contos	<input type="checkbox"/>
Livros de biografias	<input type="checkbox"/>
Bandas desenhadas	<input type="checkbox"/>
Romances de amor	<input type="checkbox"/>
Romances de aventuras	<input type="checkbox"/>
Romances policiais	<input type="checkbox"/>
Romances históricos	<input type="checkbox"/>
Livros de terror	<input type="checkbox"/>
Livros de ficção científica	<input type="checkbox"/>
Livros sobre animais e/ou plantas	<input type="checkbox"/>
Livros de Filosofia e/ou Psicologia	<input type="checkbox"/>
Livros de História	<input type="checkbox"/>
Livros sobre factos reais	<input type="checkbox"/>
Computadores	<input type="checkbox"/>
Material informático actualizado	<input type="checkbox"/>
Acesso à Internet	<input type="checkbox"/>
Livros de escritores actuais	<input type="checkbox"/>
Livros em língua estrangeira	<input type="checkbox"/>

**8. Avalie, aproximadamente, a idade das obras existentes na Biblioteca da sua escola:**

menos de 4  5-10  11-15  16-20  mais de 20

**9. Avalie o estado das obras existentes na Biblioteca da sua escola:**

	excelente	muito bom	bom	suficiente	medíocre
2º ciclo					
3º ciclo					
Cefs, piefs					
Cursos científico-humanísticos					
cursos profissionais					
Efas, rvcc					

Anexo 2: planta do edificio onde se localiza a Biblioteca

