

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO SOBRE A PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA A RESPEITO DOS SERVIÇOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS

ALMEIDA, Jozete Soares de<sup>1</sup>  
BARROS, Dioneide<sup>1</sup>  
BARROCAS, Amélia Landim<sup>1</sup>  
BEZERRA, Neiliane Alves<sup>2</sup>  
CID, Nadsa Maria Araújo<sup>2</sup>  
FREITAS, Camila Morais de<sup>1</sup>  
NASCIMENTO, Aline Vieira do<sup>3</sup>  
RODRIGUES, Vanessa Pimenta<sup>4</sup>

### 1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Relatório apresentado é resultado da avaliação realizada pela Comissão de Serviços do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC), criada em 2008 e que tem como objetivo geral aperfeiçoar a qualidade dos serviços ofertados à comunidade acadêmica.

A referida comissão realizou a avaliação dos seus serviços ciente de que esse instrumento teria por finalidade aperfeiçoar a qualidade dos mesmos, uma vez que os dados e as informações coletados auxiliariam os gestores na acertada tomada de decisão.

A avaliação da biblioteca deve questionar o seu significado como instrumento de apoio pedagógico e não apenas buscar medir eficiência e eficácia em termos de quantidade de títulos ou estatísticas de empréstimos de livros. Esses dados são insuficientes para aferir a qualidade de uma biblioteca universitária. Dias Sobrinho (2008, p.198) lembra:

[...] é muito pouco importante simplesmente contabilizar o número de títulos e volumes, como se isso fosse avaliação plena de uma biblioteca sem por em questão os significados desse espaço como lugar de formação, sem refletir sobre os significados do acervo relativamente ao ensino, à aprendizagem, aos processos de socialização e de vivência cultural, a uma filosofia educativa coerente com o avanço do conhecimento e com o desenvolvimento social, etc.

Como parte da metodologia para essa avaliação, o primeiro passo foi a realização de um levantamento de todos os serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas da UFC aos seus usuários. Para efeito de avaliação foram considerados os seguintes serviços: Consulta

---

<sup>1</sup> Bibliotecária da Universidade Federal do Ceará.

<sup>2</sup> Bibliotecária da Universidade Federal do Ceará, Ms. em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior/UFC

<sup>3</sup> Bibliotecária da Universidade Federal do Ceará, Especialista em Teorias da Comunicação e da Imagem.

<sup>4</sup> Bibliotecária da Universidade Federal do Ceará, Especialista em Gestão Universitária.

livre; Empréstimo Domiciliar; Catálogo on-line; Sistema de auto-atendimento; Levantamentos Bibliográficos Automatizados; Treinamento de Usuário; Capacitação de usuário e orientação sobre o uso da Biblioteca; Uso do COMUT; SCAD (Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos); Elaboração de Ficha Catalográfica; Apoio à Elaboração de Trabalhos Acadêmicos; Reprografia; Acervo digitalizado.

Nas etapas seguintes foram realizados os procedimentos para a aplicação do instrumento de coleta de dados e execução da pesquisa de campo, por meio de formulários eletrônicos e impressos.

Após a coleta de dados, utilizou-se o software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) para a organização e análise dos dados, quantitativamente, ficando a análise qualitativa na dependência da comissão de serviços. A tomada de decisão necessária será baseada nos resultados da avaliação.

## **2 AVALIAÇÃO E QUALIDADE NA GESTÃO DOS SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

A avaliação é uma etapa do ciclo administrativo que serve para auxiliar a gestão de organizações educacionais e não-educacionais a corrigirem os rumos do planejamento. A avaliação vem ocupando um espaço essencial no âmbito das atividades das instituições educacionais, uma vez que “possibilita aos envolvidos os dados sobre a realidade e o favorecimento das necessárias tomadas de decisão, no sentido de uma efetiva superação de dificuldades, com conseqüente garantia da aprendizagem” (CAVALCANTI NETO e AQUINO, 2009, p. 226).

No contexto das instituições de educação superior, as bibliotecas universitárias são subsistemas que participam do ciclo da produção do conhecimento científico, mediante suas ações, agentes, conteúdos, suportes informacionais e recursos tecnológicos, que se articulam na interseção da informação com a comunicação e a aprendizagem.

Considerando que a biblioteca universitária tem a função de prover serviços de informação para apoiar as atividades acadêmicas, sua avaliação não deve ser considerada como uma atividade isolada, apenas com a finalidade de coletar dados quantitativos, mas, sobretudo, que seja compreendida como uma ação pró-ativa, associada ao movimento de constituição permanente da universidade.

A biblioteca é a mediadora entre a informação e comunidade acadêmica, o que caracteriza a estreita relação entre atividades meio e fim. De acordo com Andriola (2009, p. 24),

[...] esses dois aspectos destacados dependerão, por seu turno, da sustentabilidade financeira da IES, haja vista a estreita relação que há entre as finalidades da IES (atividades fim) e as dimensões que lhes dão suporte (atividades meio). Portanto, uma vincula-se a outra e tal ligação deve ser objeto da avaliação.

A preocupação com a qualidade da biblioteca universitária pública brasileira se faz presente desde a Lei 5540/68 (Lei da Reforma Universitária), que fixa normas de organização e funcionamento do ensino superior e sua articulação com a escola média, e dá outras providências. Desde então, planejamento e avaliação são temas que têm inspirado estudos e pesquisas na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

No entanto, o trabalho pioneiro com objetivo de definir padrões e indicadores para avaliar a qualidade da biblioteca universitária brasileira foi de Carmen Roncy de Carvalho, em 1981. A aplicação de indicadores de qualidade, segundo Carvalho (1981, p.54) não significa empregar padrões ideais e rígidos para serem aplicados em todas as bibliotecas, indistintamente, porque o conceito de ideal vai depender dos objetivos e recursos de cada instituição, portanto, não podem ser generalizados.

O debate sobre a qualidade da biblioteca universitária ganhou força na década de 1990 e, segundo Valls (2005, p.84), os primeiros trabalhos sobre o tema revelam a tentativa de adaptar para a gestão desses subsistemas universitários os fundamentos da qualidade em serviços utilizados na indústria.

Desse período em diante, a gestão da qualidade passou a ser um tema recorrente na literatura biblioteconômica. Para Valls (2005, p.85) essa tendência manifesta uma predisposição dos dirigentes de bibliotecas universitárias em modernizar as práticas gerenciais utilizadas, buscando novas formas de trabalho focadas nas necessidades dos usuários.

As mais recentes práticas e pesquisas focando o tema da avaliação em bibliotecas trouxeram contribuições significativas para a área. Como exemplo pode-se destacar a pesquisa realizada nas bibliotecas da área de odontologia em São Paulo, por Vergueiro e Carvalho (2000, p.2) com o objetivo de validar 16 indicadores de qualidade: comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, qualidade, respostas tangíveis, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do cliente externo, custo/benefício e tempo de resposta.

Convém citar ainda a experiência da Rede de Bibliotecas da UERJ que, visando ao aprimoramento de sua gestão, desenvolveu um projeto de estabelecimento de indicadores de qualidades para suas bibliotecas. A iniciativa insere-se no conjunto de providências que vêm sendo implementadas pela universidade, com o objetivo de instaurar um processo interno de avaliação, (FONSECA et al., 2004, p.1).

O Sistema de Biblioteca da Universidade Federal do Rio Grande do Sul vem desde 2000, empenhando-se em promover sua avaliação permanente e sistemática, tanto que, a pedido da direção da Biblioteca, foi incluído no processo de avaliação institucional, mediante portaria. Sendo atendida em sua solicitação pela Secretaria de Avaliação Institucional da UFRGS, conforme destaca Klaes (2002, p.4).

Não se pode deixar de mencionar a experiência do Sistema de Bibliotecas da USP que desde 2001 implantou o Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ) dos seus serviços com o auxílio da metodologia SERVQUAL.

O embasamento teórico desses processos avaliativos vem dos denominados gurus da qualidade que foi incorporado à administração de bibliotecas como uma estratégia para assegurar a melhoria contínua de cada processo, orientado para a satisfação do cliente. O conceito de qualidade adotado na gestão das bibliotecas universitárias é oriundo da filosofia da qualidade total. Amboni (2002, p.59) sintetiza os principais conceitos de qualidade de alguns desses teóricos conforme o quadro abaixo:

Quadro 1 – Conceitos de qualidade segundo os autores especialistas na área de estudo

FEIGENBAUN	Qualidade quer dizer o melhor para certas condições do usuário. Essas qualidades são o verdadeiro uso e o preço de venda do produto
JURAN	Qualidade é adequação ao uso.
CROSBY	Qualidade (quer dizer) conformidade com as exigências.
MADRAS	Qualidade não significa só excelência ou outro atributo de certo produto final. Com certeza, ela é o objetivo final de uma companhia e é também o que o público interno e externo espera do produto.
TEBOUL	Qualidade é a capacidade de satisfazer às necessidades, tanto na hora da compra, como durante a utilização, ao menor custo possível, minimizando as perdas.
MARANHÃO	Qualidade é a conformidade com as especificações

PALADINI	Qualidade corretamente definida é aquela que prioriza o público interno e externo. Isto mostra que a qualidade é mais do que simples estratégias ou técnicas estatísticas é antes uma questão de decisão, que reflete em políticas de funcionamento da organização.
----------	---

Fonte: Amboni (2002, p.59).

Em qualquer organização, a qualidade está relacionada às necessidades e às expectativas dos clientes ou usuários. Gerenciar uma organização é gerenciar qualidade. A avaliação é o instrumento que serve ao propósito de gerenciar a qualidade, tendo como foco o alto nível de satisfação dos usuários ou clientes.

Para se entender o contexto do ambiente onde foi realizada a avaliação, tem-se em seguida a caracterização do Sistema de Bibliotecas da UFC, destacando os aspectos históricos, composição, recursos humanos, tecnológicos e informacionais.

### **3 CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS**

#### **3.1 O Sistema de Bibliotecas da UFC**

A Universidade Federal do Ceará foi criada em 1954 e justifica a sua relevância pela contribuição que essa instituição poderia oferecer à causa do desenvolvimento do Estado. A história da criação da biblioteca da UFC foi semelhante às demais bibliotecas universitárias brasileiras, isto é, originou-se da fusão de escolas superiores estaduais e particulares que iam sendo incorporadas e/ou agregadas à universidade e traziam consigo suas respectivas bibliotecas.

Em 1957, foi instalada a Biblioteca Central, subordinada à Reitoria, tendo Maria Conceição Souza como primeira bibliotecária, a qual permaneceu no cargo até 1969, quando a Biblioteca Central (BC) foi extinta, com a criação do Serviço de Bibliografia e Documentação (SBD). Todo o acervo da Biblioteca Central foi disperso nas bibliotecas das diversas áreas.

Após a implantação da Reforma Universitária de 1968/69, e com a instituição dos centros, teve início o processo de fusão de bibliotecas de áreas correlatas, iniciando em 1972 e perdurando até 1985.

Em 1973 ocorreu a implantação das Bibliotecas de Farmácia e, em 1975, com a criação do curso de Enfermagem, originou-se o acervo da biblioteca da Saúde, atual Biblioteca de Ciências da Saúde.

Com a volta da Biblioteca Central em 1975, pretendeu-se adotar um Sistema de Bibliotecas, tendo como objetivo reunir todos os acervos das bibliotecas dispersos nos diversos departamentos que compunham a Universidade.

Em 1977, a Biblioteca de Ciências Sociais reincorporou-se à Biblioteca de Ciências Humanas. Em 1979, houve uma reestruturação e a Biblioteca passou a ser considerada Órgão Suplementar subordinado à Reitoria.

A partir de 1983, alguns serviços passaram a ser centralizados como, por exemplo, o processamento técnico. Em 1987, novos estudos foram realizados e a Biblioteca passou a ser subordinada à Pró-Reitoria de Planejamento.

Atualmente, as Bibliotecas Setoriais da UFC formam um conjunto e possuem vinculação a um órgão coordenador com um propósito comum. Essa característica lhe confere a denominação “Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará” o qual tem por objetivo “prover a UFC com um sistema de informação em Ciência, Tecnologia, Humanidades e Artes, de forma a possibilitar o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão” (UFC, 2001, p.2).

De acordo com Rossini e Palmisani (2003, p.6), para que uma organização seja considerada um sistema, os diversos elementos que a compõem – dados, tecnologia (máquinas, equipamentos, conhecimentos), pessoas (funcionários), clientes (usuários), devem interagir para atingir objetivos comuns. A interdependência faz com que entre estes elementos nenhum seja valorizado em detrimento de outros.

Nessa perspectiva, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará declara como missão [...] A Biblioteca Universitária da Universidade Federal do Ceará tem como missão dar suporte informacional às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da instituição, contribuindo para elevar o nível socioeconômico e cultural da sociedade em geral. (UFC, 2008c, p.10).

Sua visão é “Ser biblioteca de excelência na gestão de conteúdos informacionais para a comunidade universitária, tornando-se referência para o Estado do Ceará e a região Nordeste até 2012”. (UFC, 2008c, p.8).

O Sistema de Bibliotecas da UFC, subordinado à Reitoria, é composto de um conjunto de 17 bibliotecas. Doze bibliotecas distribuídas nos três *campi* que compõem a UFC

em Fortaleza: Pici, Porangabuçu e Benfica; e cinco bibliotecas nos três *campi* do interior do Estado do Ceará: Cariri, Quixadá e Sobral.

Quadro 1 – Bibliotecas setoriais e siglas

Biblioteca Setorial	Sigla
Biblioteca de Ciências e Tecnologia	BCT
Biblioteca de Ciências da Saúde	BCS
Biblioteca de Ciências Humanas	BCH
Biblioteca da Faculdade de Direito	BFD
Biblioteca do Curso de Arquitetura	BCA
Biblioteca do Curso de Matemática	BCM
Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar (LABOMAR)	BICM
Biblioteca de Economia Agrícola	BEA
Biblioteca do Curso de Física	BCF
Biblioteca do Curso de Pós-Graduação em Economia	BCME
Biblioteca da FEAAC	BFEAAC
Biblioteca do Curso de Pós-Graduação em Engenharia	BPGE

Fonte: Universidade Federal do Ceará, 2009, p.8.

As bibliotecas do interior do Estado interagem com a coordenação do Sistema de Bibliotecas da UFC somente quanto aos serviços de processamento técnico (classificação, catalogação, indexação e registro) do material bibliográfico. A administração de cada uma dessas bibliotecas é exercida pelos diretores dos *campi*.

Ao longo de sua história, a administração da Biblioteca Universitária/UFC procurou integrar-se aos sistemas de cooperação e compartilhamento de informações bibliográficas no contexto nacional. Participou ativamente dos debates e encaminhamentos da Rede Nacional de Bibliotecas Universitárias em relação à gestão dos recursos informacionais, tecnológicos e humanos para evitar a obsolescência de suas práticas.

Quanto aos recursos humanos, a BU possui 188 funcionários, entre técnicos administrativos de nível médio e superior, funcionários terceirizados e bolsistas. Seu acervo é composto por livros, folhetos, periódicos, monografias, teses, dissertações, obras raras, mapas, relatórios e bases de dados em formato impresso e digital.

No aspecto tecnológico, o Sistema de Biblioteca da UFC utiliza, para gerenciar o seu acervo, o software Pergamum, desenvolvido com requisitos tecnológicos a fim de

melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários, promover a cooperação no tratamento da informação e o compartilhamento de recursos de informação.

Professores visitantes, professores substitutos, estudantes de graduação e de pós-graduação e funcionários técnico-administrativos da mesma Universidade, incluindo-se nesta categoria os docentes e funcionários aposentados, são considerados usuários do Sistema de Bibliotecas da UFC. (UFC, 2001a, p.8).

A seguir são descritos os procedimentos metodológicos para a realização da presente avaliação.

#### **4 MÉTODO**

Esta pesquisa é do tipo exploratória e utilizou como procedimento técnico para a coleta de dados um questionário para avaliar o grau de importância e satisfação de cada serviço, numa escala variando de 1 a 4.

O grau de importância dos serviços foi medido com base na seguinte escala: 1- sem importância; 2- pouco importante; 3- importante; 4- muito importante. O grau de satisfação obedeceu a seguinte escala: 1- insatisfeito; 2- pouco satisfeito; 3- satisfeito; 4- muito satisfeito.

Os serviços submetidos à avaliação foram os seguintes: Consulta livre; Empréstimo Domiciliar; Catálogo on-line; Sistema de auto-atendimento; Levantamentos Bibliográficos Automatizados; Treinamento de Usuário; Capacitação de usuário e orientação sobre o uso da Biblioteca; Uso do COMUT; SCAD (Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos); Elaboração de Ficha Catalográfica; Apoio à Elaboração de Trabalhos Acadêmicos; Reprografia; Acervo digitalizado.

Os questionários foram aplicados por meio de formulário eletrônico e também impresso. Responderam ao questionário 577 usuários. Para a análise dos dados, utilizou-se o software Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

Ficou sob a responsabilidade da Comissão de Serviços a análise qualitativa que será mostrada no tópico seguinte.



## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

**1. Consulta livre** - Possibilidade de procurar e/ou manusear livros e outros materiais na biblioteca.

Tabela 1 – CONSULTA LIVRE – Desconhece o serviço

Desconhece o serviço	Frequência	Percentual válido
Sim	1	0,2
Não	576	99,8
Total	577	100,0

Gráfico 1- Consulta livre - Desconhece o serviço

Consulta Livre - Desconhece o Serviço

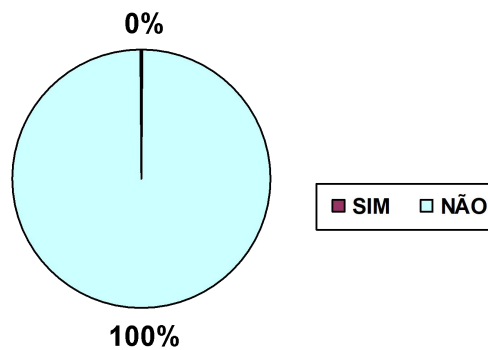


Gráfico 2 – Consulta livre – Grau de importância

Consulta Livre - Grau de Importância

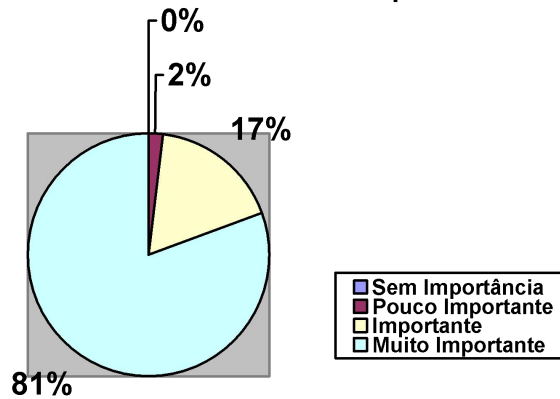
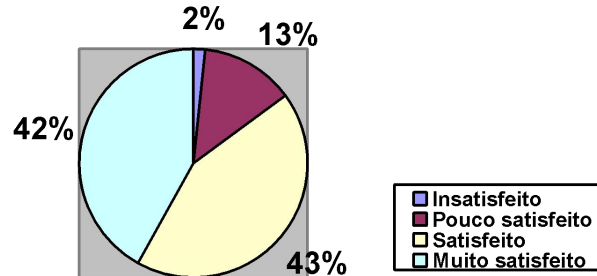


Gráfico 3 – Consulta livre – Grau de satisfação

**CONSULTA LIVRE - Grau de satisfação**

O serviço de consulta livre é conhecido pela quase totalidade dos usuários (99,8%) e tem um nível de satisfação alto. Em relação à satisfação, 42% estão muito satisfeitos e 43% declararam estar satisfeitos com o serviço, totalizando-se 85%. O livre acesso às estantes permite independência, estimula a pesquisa e amplia as possibilidades de leitura pertinentes ao assunto de interesse. Os 2% que se dizem insatisfeitos, apontam a desorganização e a falta de sinalização do acervo como justificativa. Faz-se necessário reforçar o trabalho de guarda e arrumação dos livros nas estantes e implementar uma sinalização adequada que permita uma comunicação visual eficiente e eficaz para facilitar a consulta livre, que é considerada muito importante por 81% dos respondentes.

**2. Empréstimo domiciliar** – Pode-se levar para casa publicações do acervo da biblioteca por determinado período.

Tabela 2 – EMPRÉSTIMO DOMICILIAR – Desconhece o serviço

Desconhece o serviço	Freqüência	Percentual válido
Sim	3	0,5
Não	574	99,5
Total	577	100,0

Gráfico 4 – Empréstimo domiciliar – Desconhece o serviço

**EMPRÉSTIMO DOMICILIAR -  
Desconhece o serviço**

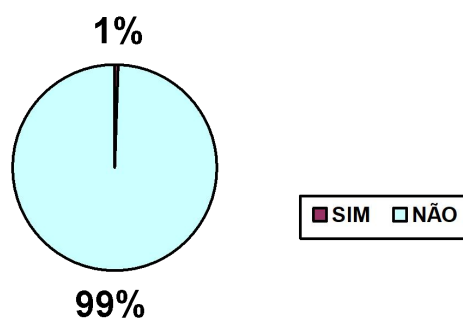


Gráfico 5 – Empréstimo domiciliar – Grau de importância

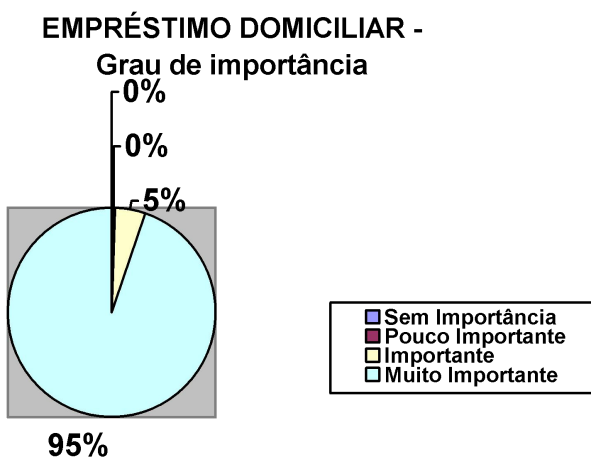
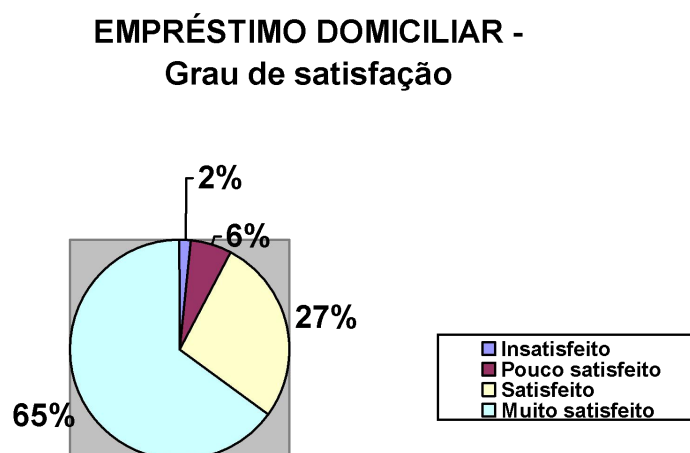


Gráfico 6 – Empréstimo domiciliar – Grau de satisfação



O serviço de empréstimo domiciliar é conhecido pela quase totalidade dos usuários (99%). 95% dos respondentes consideram esse serviço muito importante e 92% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com ele. Para que a biblioteca mantenha esse serviço com alto índice de satisfação é preciso sistematização na compra de livros como propõe a Política de Desenvolvimento do Acervo do Sistema de Bibliotecas da UFC que tem como um dos objetivos a atualização das bibliografias básicas das disciplinas.

**3. Catálogo on-line** - Consulta através da *home page* da biblioteca, ao catálogo das bibliotecas da UFC.

Tabela 3 - CATÁLOGO ON LINE – Desconhece o serviço

Desconhece o serviço	Frequência	Percentual válido
Sim	25	4,3
Não	552	95,7
Total	577	100,0

Gráfico 7 – Catálogo on-line – Desconhece o serviço

**CATÁLOGOS ON LINE - Desconhece o serviço**

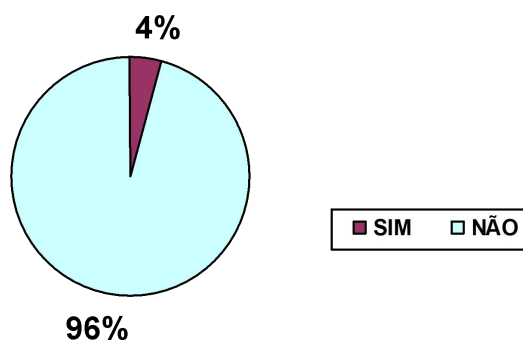


Gráfico 8 – Catálogo on-line – Grau de importância

CATÁLOGOS ON LINE - Grau de importância

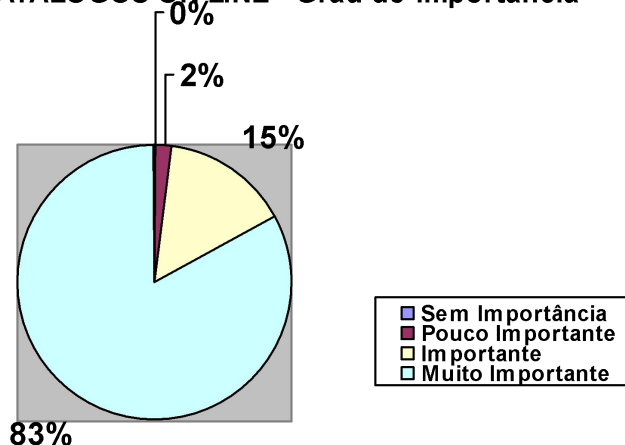
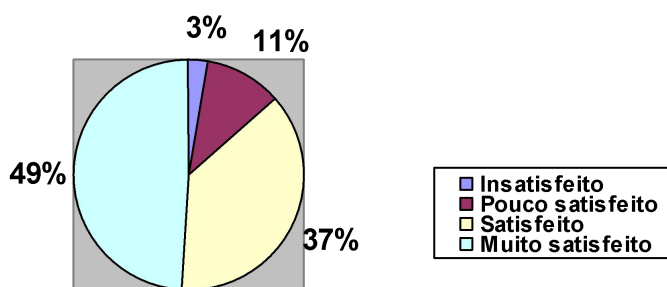


Gráfico 9 - Catálogo on-line – Grau de satisfação

CATÁLOGOS ON LINE - Grau de satisfação



Na avaliação do Catálogo *on-line*, do total de respostas válidas, 96% afirmaram conhecer o serviço. Este serviço foi considerado muito importante por ter atingido o percentual de 83%, e considerado satisfatório e muito satisfatório por 86%. No que se refere à insatisfação, os insatisfeitos e pouco satisfeitos atingiram o percentual de 14%, sendo apontados como motivos, a dificuldade com a interface da ferramenta de busca, insuficiência dos equipamentos de informática e instabilidade da rede de acesso ao sistema Pergamum. Sugere-se, portanto intensificar o treinamento na utilização do Catálogo *on-line* para os usuários recém ingressos na universidade. Salientamos que a pesquisa foi realizada no primeiro semestre de 2010 e que em seguida, no segundo semestre do mesmo ano, as bibliotecas receberam novos equipamentos de informática (12 máquinas), sanando a carência

nesse item; e que a rede de acesso ao sistema Pergamum está funcionando e encontra-se estável.

**4. Sistema de auto-atendimento** - Realização por meio da *home page* da biblioteca, no link Acesso Usuário, de renovações, reservas, consulta de material pendente, consulta de débitos, histórico de empréstimos e atualização de dados pessoais.

Tabela 4 – SISTEMA DE AUTOATENDIMENTO – Desconhece o serviço

Desconhece o serviço	Frequência	Percentual válido
Sim	19	3,3
Não	558	96,7
Total	577	100,0

Gráfico 10 – Sistema de auto-atendimento – Desconhece o serviço

**SISTEMA DE AUTO-ATENDIMENTO -  
Desconhece o serviço**

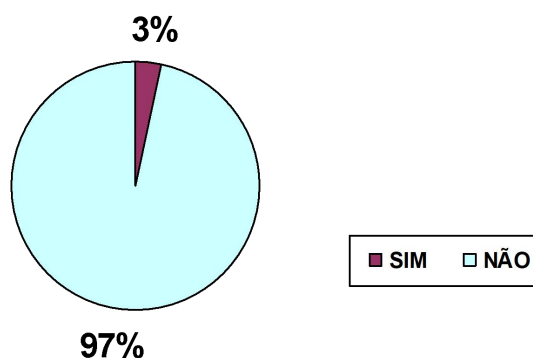


Gráfico 11 – Sistema de auto-atendimento – Grau de importância

### SISTEMA DE AUTO-ATENDIMENTO -

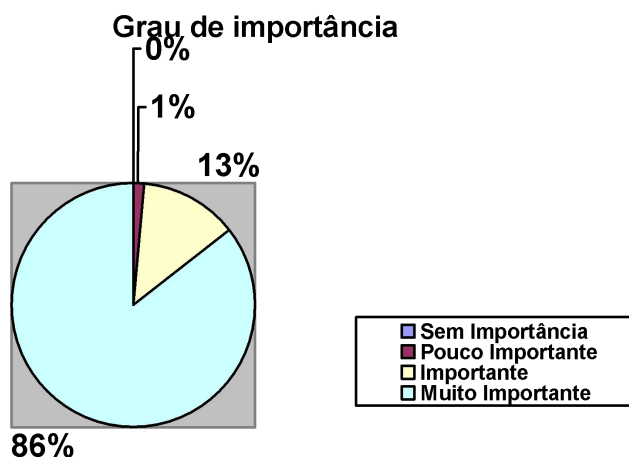
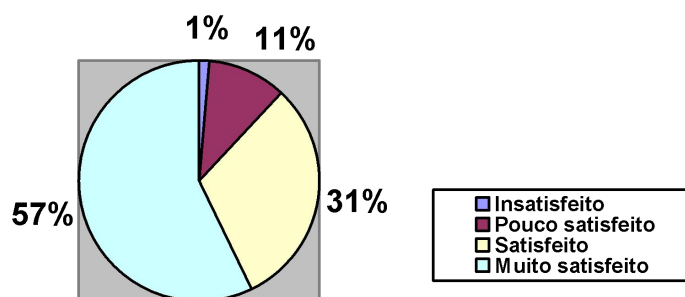


Gráfico 12 – Sistema de auto-atendimento – Grau de satisfação

### SISTEMA DE AUTO-ATENDIMENTO -

#### Grau de satisfação



Dos respondentes, 97% revelaram conhecer o serviço. Dentre eles, 86% consideram o Sistema de auto-atendimento muito importante e 88% estão satisfeitos e muito satisfeitos com o serviço. Observa-se a necessidade de intensificar os treinamentos aos usuários, através dos projetos oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas (“Projeto Recém-Ingresso” e “Descobrimo a Biblioteca”).

**5. Levantamentos bibliográficos automatizados** - Solicitação de pesquisa sobre um determinado assunto ou autor em fontes de referência da biblioteca e/ou bases de dados.

Tabela 5 – LEVANTAMENTOS BIBLIOGRÁFICOS AUTOMATIZADOS – Desconhece o serviço

Desconhece o serviço	Frequência	Percentual válido
Sim	64	11,1
Não	513	88,9
Total	577	100,0

Gráfico 13 – Levantamentos bibliográficos automatizados – Desconhece o serviço

**LEVANTAMENTOS BIBLIOGRÁFICOS  
AUTOMATIZADOS -  
Desconhece o serviço**

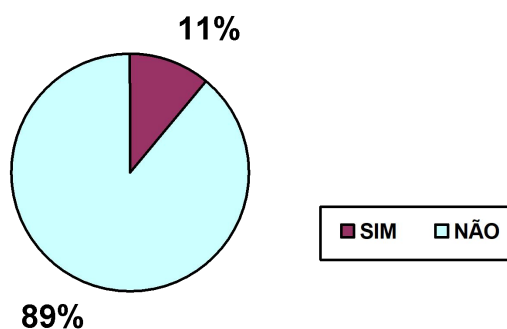


Gráfico 14 – Levantamentos bibliográficos automatizados – Grau de importância

**LEVANTAMENTOS BIBLIOGRÁFICOS  
AUTOMATIZADOS -  
Grau de importância**

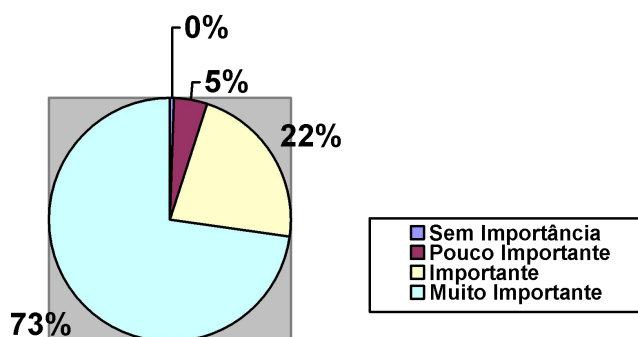
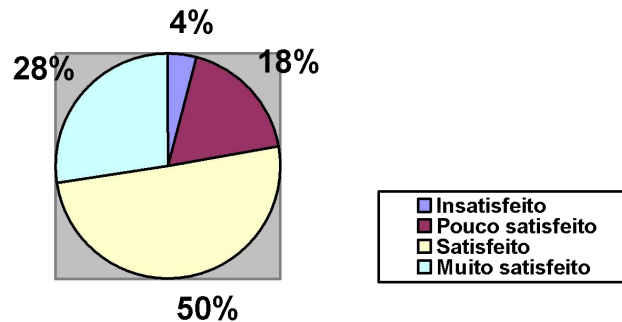


Gráfico 15 - Levantamentos bibliográficos automatizados – Grau de satisfação



## LEVANTAMENTOS BIBLIOGRÁFICOS AUTOMATIZADOS - Grau de satisfação



Das respostas válidas, 89% das pessoas indicaram conhecer o serviço. Os dados apresentados mostram que, em geral, os respondentes consideraram importante e muito importante o serviço, haja vista que, 73% e 22% foram os percentuais encontrados. 4% responderam estar insatisfeitos, devido à falta de divulgação e a indisponibilidade de pessoas para realizar o serviço. Apesar dos usuários de maneira geral possuírem habilidades com o uso da internet, as bases de dados têm ferramentas específicas para filtros e refinamento de busca, o que torna os treinamentos também imprescindíveis para esse serviço.

**6. Capacitação de usuários e orientação sobre o uso da biblioteca** – Visitas orientadas à biblioteca e/ou treinamento para uso das bases de dados, Portal CAPES, TEDE, COMUT e outras fontes de informação.

Tabela 6 – CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS E ORIENTAÇÃO SOBRE O USO DA BIBLIOTECA – Desconhece o serviço

Desconhece o serviço	Frequência	Percentual válido
Sim	118	20,5
Não	459	79,5
Total	577	100,0

Gráfico 16 – Capacitação de usuários e orientação sobre o uso da biblioteca  
– Desconhece o serviço

**CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS E ORIENTAÇÃO  
SOBRE O USO DA BIBLIOTECA -  
Desconhece o serviço**

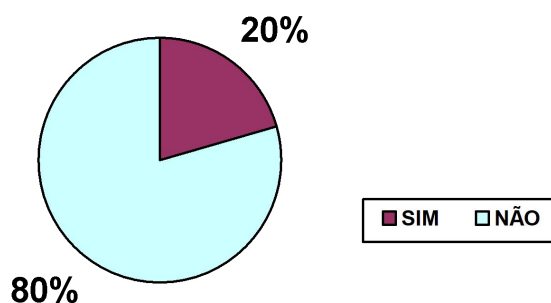


Gráfico 17– Capacitação de usuários e orientação sobre o uso da biblioteca  
– Grau de importância

**CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS E ORIENTAÇÃO  
SOBRE O USO DA BIBLIOTECA -  
Grau de importância**

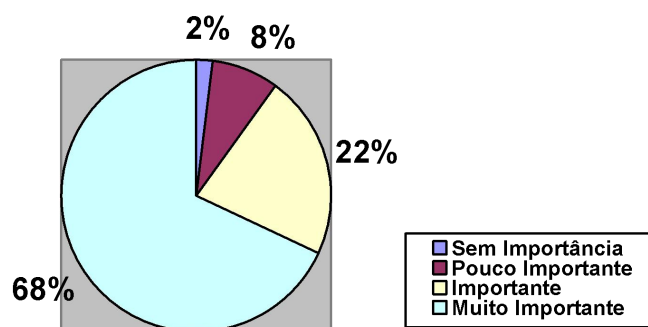
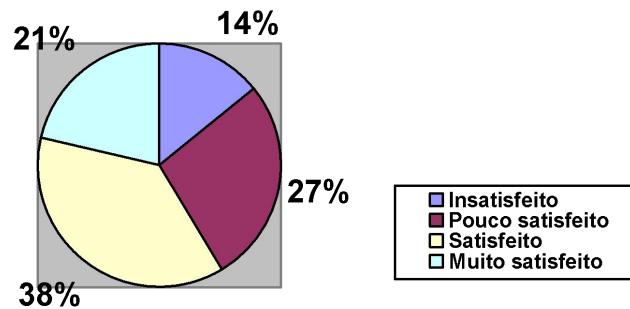


Gráfico 18 – Capacitação de usuários e orientação sobre o uso da biblioteca  
– Grau de satisfação

**CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS E ORIENTAÇÃO  
SOBRE O USO DA BIBLIOTECA -  
Grau de satisfação**



Observou-se que uma grande quantidade de pessoas, ou seja, 80% conhecem este serviço. 68% dos usuários consideraram o serviço muito importante, no entanto, somente 38% responderam que estão satisfeitos. Apesar de aproximadamente 80% da comunidade acadêmica conhecer o serviço, e ser considerado muito importante por 68% dos respondentes, o grau de satisfação informado mostra que 14% estão insatisfeitos e 27% estão pouco satisfeitos.

O principal motivo de insatisfação registrado pelos usuários foi a falta de divulgação. Além dessa necessidade de divulgação, já mencionada várias vezes neste trabalho se fazem necessária a sistematização de treinamentos. Nesse sentido, a BU vem incorporando em suas ações projetos de capacitação de usuários, como o curso “Biblioteca pra quê te quero?: iniciação á pesquisa e ao uso de recursos informacionais” ministrado aos estudantes dentro do Projeto Recém-Ingresso da Universidade; projeto "Descobrimdo a Biblioteca" para os calouros na semana inaugural de cada semestre; e treinamentos em bases de dados e de Normalização de Trabalhos Acadêmicos destinados a comunidade acadêmica de modo geral.

**7. Uso do COMUT-** Obtenção de fotocópias de documentos que não tenham nas bibliotecas da UFC. Operação que permite ao usuário obter uma cópia de documentos existentes em outras bibliotecas ou serviços de informação.

Tabela 7 – USO DO COMUT – Desconhece o serviço

Desconhece o serviço	Frequência	Percentual válido
----------------------	------------	-------------------

Sim	184	31,9
Não	393	68,1
Total	577	100,0

Gráfico 19 – Uso do Comut – Desconhece o serviço

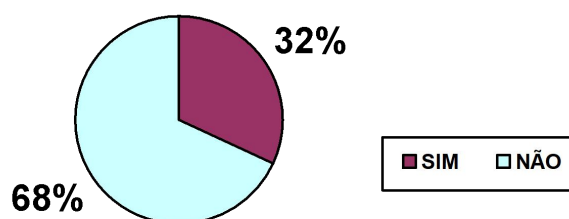
**USO DO COMUT - Desconhece o serviço**

Gráfico 20 – Uso do Comut – Grau de importância

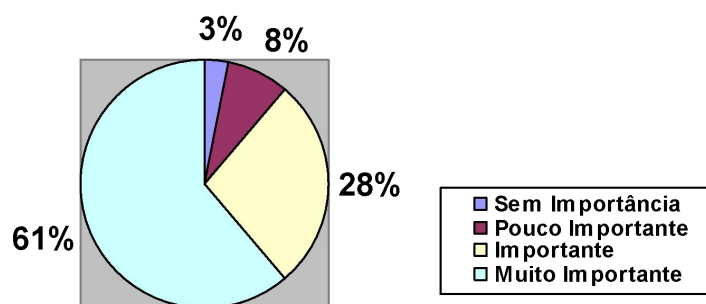
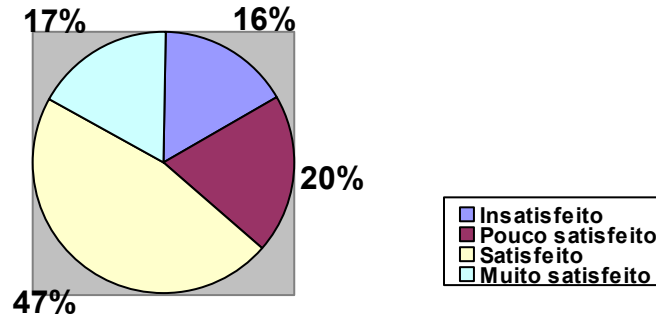
**USO DO COMUT - Grau de importância**

Gráfico 21 – Uso do Comut – Grau de satisfação

### USO DO COMUT - Grau de satisfação



Este serviço foi considerado muito importante por 61% dos respondentes, e atingiu um grau de satisfação considerável em que os percentuais satisfeito (47%) e muito satisfeito (17%) somam 64%. Entretanto apresentou um alto percentual de desconhecimento por parte da comunidade acadêmica, atingindo 32%. Foi significativo também o percentual de usuários insatisfeitos e pouco satisfeitos (36%), sendo 16% de insatisfeitos e 20% satisfeitos. Dentre os motivos de insatisfação destaca-se a falta de divulgação. Para sanar este problema o Sistema de Bibliotecas da UFC elaborou uma campanha de divulgação através de informes no Sistema Pergamum, exposição de banners e maratonas do conhecimento, difundindo todos os serviços do sistema, inclusive o uso do COMUT.

**8. SCAD (Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos)** - Acesso a documentos da área de Ciências da Saúde, da BIREME e das bibliotecas cooperantes do serviço. É atuante na América Latina e Caribe. Na UFC, a Biblioteca de Ciências da Saúde oferece esse serviço.

Tabela 8 – SCAD – Desconhece o serviço

Desconhece o serviço	Frequência	Percentual válido
Sim	200	34,7
Não	377	65,3
Total	577	100,0

Gráfico 22 – SCAD – Desconhece o serviço

### SCAD - Desconhece o serviço

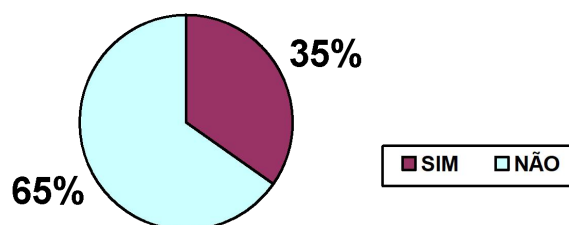


Gráfico 23 – SCAD – Grau de importância

### SCAD - Grau de importância

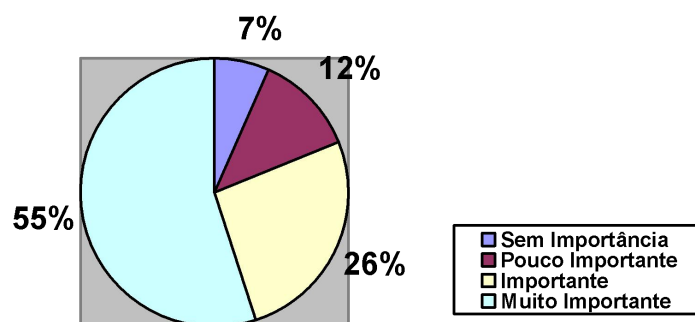
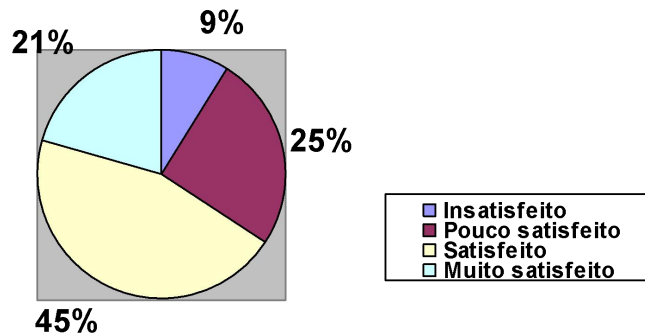


Gráfico 24 – SCAD – Grau de satisfação

### SCAD - Grau de satisfação



Este serviço foi considerado muito importante por 55% e importante por 26% dos respondentes. Quanto a satisfação do serviço, 66% consideraram o mesmo como satisfatório (45%) e muito satisfatório (21%). Entretanto foi o serviço que apresentou o maior percentual de desconhecimento pela comunidade acadêmica de 35%. O principal motivo de insatisfação apontado foi a falta de divulgação.

Identificou-se que o desconhecimento sobre o SCAD foi devido este ser um serviço oferecido apenas aos usuários das Bibliotecas de Ciências da Saúde.

**9. Elaboração de fichas catalográficas** - Obtenção de ficha catalográfica exigida em monografias, dissertações e teses. A ficha catalográfica sintetiza as informações bibliográficas necessárias para localizar uma obra.

Tabela 9 – ELABORAÇÃO DE FICHA CATALOGRÁFICA – Desconhece o serviço

Desconhece o serviço	Frequência	Percentual válido
Sim	139	24,1
Não	438	75,9
Total	577	100,0

Gráfico 25 – Elaboração de ficha catalográfica – Desconhece o serviço

**ELABORAÇÃO DE FICHA CATALOGRÁFICA -  
Desconhece o serviço**

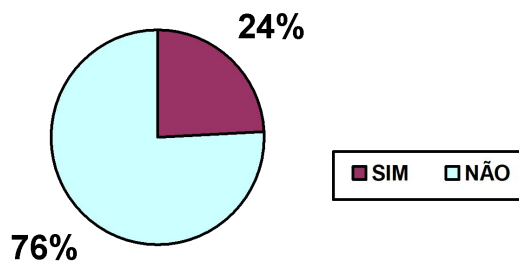


Gráfico 26 – Elaboração de ficha catalográfica – Grau de importância

**ELABORAÇÃO DE FICHA CATALOGRÁFICA -  
Grau de importância**

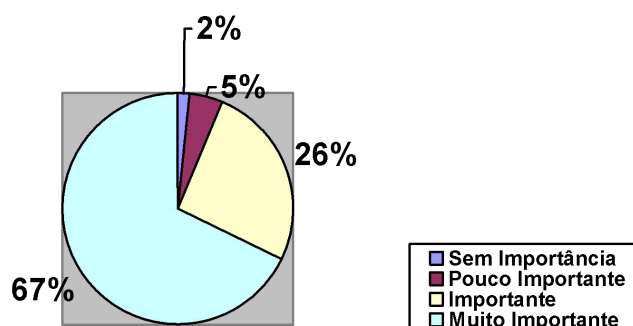
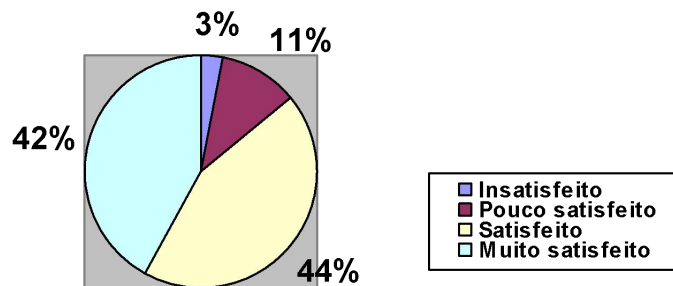


Gráfico 27 – Elaboração de ficha catalográfica – Grau de satisfação



## ELABORAÇÃO DE FICHA CATALOGRÁFICA - Grau de satisfação



De acordo com a pesquisa efetuada, 24% dos respondentes revelaram desconhecimento do serviço de Elaboração de ficha catalográfica, apesar de o mesmo ser considerado muito importante (67%) e importante (26%) somando 93% dos respondentes. Quanto ao grau de satisfação, 44% consideraram satisfatório e 42% consideram muito satisfatório, sendo a falta de divulgação apontada como o principal motivo de insatisfação.

O SIBUFC disponibiliza um formulário na versão impressa e *on-line*, disponível na *home page* da Biblioteca de Ciências e Tecnologias que encontra-se entre as várias páginas das outras bibliotecas, é preciso tornar seu acesso mais público e divulgá-lo.

**10. Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos** – Orientação na aplicação das normas da ABNT para a apresentação de trabalhos técnico-científicos. Atividade que consiste no processo de aplicar critérios, regras, modelos e medidas que devem ser seguidos na realização de uma atividade.

Tabela 10 – APOIO À ELABORAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS – Desconhece o serviço

Desconhece o serviço	Frequência	Percentual válido
Sim	139	24,1
Não	438	75,9
Total	577	100,0

Gráfico 28 – Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos – Desconhece o serviço

**APOIO À ELABORAÇÃO DE TRABALHOS  
ACADÊMICOS -  
Desconhece o serviço**

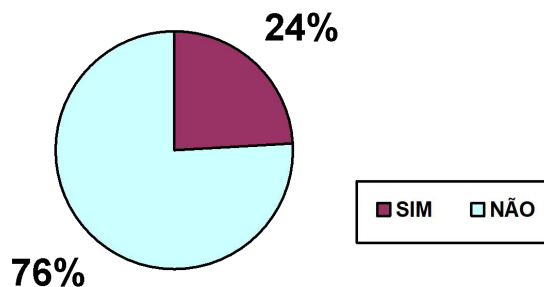


Gráfico 29 – Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos – Grau de importância

**APOIO À ELABORAÇÃO DE TRABALHOS  
ACADÊMICOS -  
Grau de importância**

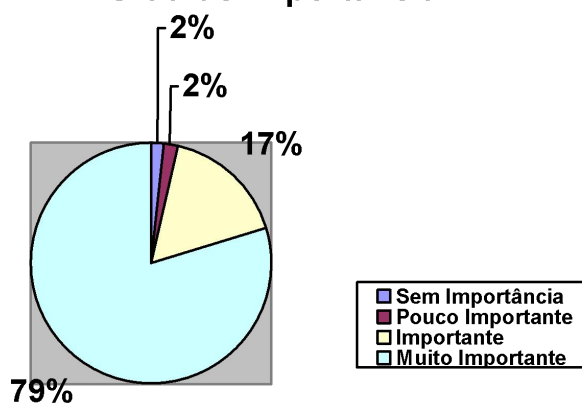
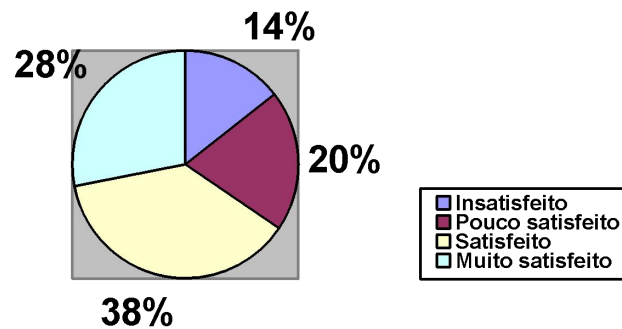


Gráfico 30 – Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos – Grau de satisfação

## APOIO À ELABORAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS - Grau de satisfação



O grau de desconhecimento deste serviço por parte dos usuários, atingiu um percentual de 24%. Conforme demonstram os dados, 79% consideraram o serviço muito importante, entretanto o grau de satisfação revelou entre insatisfeitos (14%) e pouco satisfeitos (20%), um total de 34%, sendo o motivo mais relevante da insatisfação a falta de divulgação.

O SIBUFC trabalhou a divulgação deste serviço através da Maratona do Conhecimento, dos treinamentos específicos nas diversas áreas do conhecimento e na elaboração de um guia de normalização disponível na *home page* das Bibliotecas ainda não sendo possível avaliá-lo depois dessas ações.

**11. Reprografia** - Fotocópia de material bibliográfico respeitando a Lei de Direitos Autorais. Esse serviço consiste na reprodução de páginas impressas ou manuscritas, obtida diretamente sobre papel, por processos fotográficos.

Tabela 11 – REPROGRAFIA – Desconhece o serviço

Desconhece o serviço	Frequência	Percentual válido
Sim	125	21,7
Não	452	78,3
Total	577	100,0

Gráfico 31 – Reprografia – Desconhece o serviço

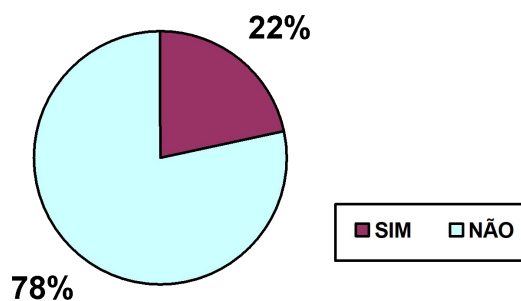
**REPROGRAFIA - Desconhece o serviço**

Gráfico 32 – Reprografia – Grau de importância

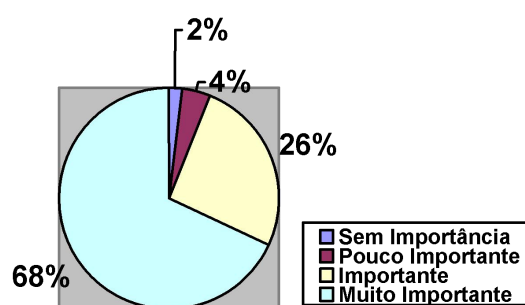
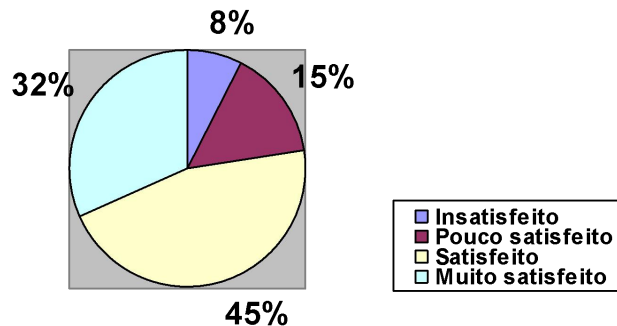
**Reprografia - Grau de Importância**

Gráfico 33 – Reprografia – Grau de satisfação

### REPROGRAFIA - Grau de satisfação



Constatou-se que 78% dos respondentes conhecem este serviço. Quanto ao grau de importância, 94% consideraram muito importante (68%) e importante (26%). No que se refere ao grau de satisfação, 32% estão muito satisfeitos e 45% satisfeitos, entretanto, os insatisfeitos e pouco satisfeitos somam um percentual de 23%. Como principal motivo de insatisfação, foi apontado a falta de orientação quanto aos direitos autorais.

Em relação aos direitos autorais o SIBUFC está desenvolvendo um trabalho de sensibilização junto à comunidade acadêmica quanto a proibição da reprografia total de materiais bibliográficos.

**12. Acervo digitalizado** - Entende-se por acervo digitalizado a conversão, na íntegra, de materiais bibliográficos impressos em materiais bibliográficos digitais, respeitando a lei de direitos autorais. Esse serviço refere-se ao acesso às dissertações e teses defendidas na UFC através da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (TEDE).

Tabela 12 – ACERVO DIGITALIZADO – Desconhece o serviço

Desconhece o serviço	Frequência	Percentual válido
Sim	87	15,1
Não	490	84,9
Total	577	100,0

Gráfico 34 – Acervo digitalizado – Desconhece o serviço

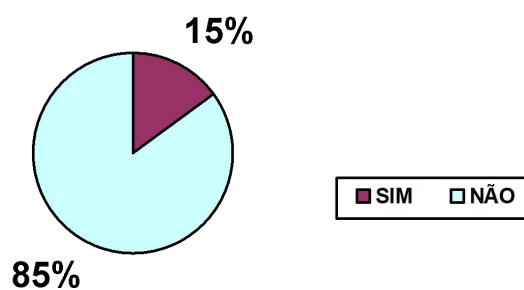
**ACERVO DIGITALIZADO - Desconhece o serviço**

Gráfico 35 – Acervo digitalizado – Grau de importância

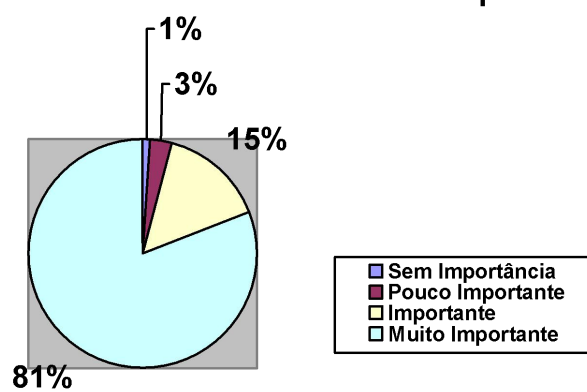
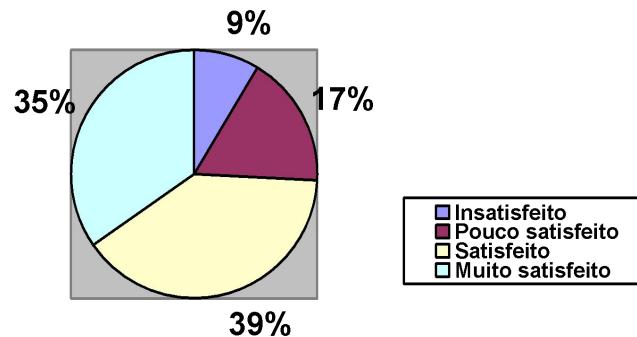
**ACERVO DIGITALIZADO - Grau de importância**

Gráfico 36 – Acervo digitalizado – Grau de satisfação

### ACERVO DIGITALIZADO - Grau de satisfação



O serviço de Acervo digitalizado é conhecido pela grande maioria dos respondentes, com um percentual de 85%, tendo a importância sido muito bem avaliada, atingindo um percentual de 81%. Em relação ao grau de satisfação, 39% estão satisfeitos, 35% muito satisfeitos e 17% pouco satisfeitos, apenas 9% mostrou insatisfação, esta motivada pela falta de divulgação e insuficiência de material em versão digital.

Este serviço é disponibilizado apenas na Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar (BICM) através da digitalização dos periódicos existentes no acervo.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio desse processo avaliativo, conduzido pela Comissão de Serviços, foi possível perceber que os usuários estão satisfeitos com a maioria dos serviços. Dentre os motivos que causaram insatisfação, destacamos os seguintes: quantidade insuficiente de equipamentos de informática, instabilidade da rede, falta de divulgação dos serviços e quantidade insuficiente de livros.

Atendo-se a finalidade da avaliação, que é servir ao aperfeiçoamento da qualidade do objeto avaliado, no caso os serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas da UFC, apresentamos a seguir os serviços que, após a análise qualitativa dos dados, precisam ser aprimorados para atingir o grau máximo de satisfação dos usuários:

1. Para o serviço de consulta livre, a desorganização do acervo, a falta de sinalização e a insuficiência de computadores foram apontados como fatores que

comprometem a qualidade do serviço. Nesse caso, é necessário reforçar o trabalho de guarda e arrumação dos livros nas estantes, providenciar sinalização adequada e aquisição de terminais de consulta em quantidade suficiente.

Convém lembrar que umas das ações já implementadas para solucionar os problemas mencionados foi a aquisição de computadores para as ilhas digitais.

2. A causa da insatisfação com o serviço de empréstimo domiciliar é referente a insuficiência de títulos e exemplares. Ressaltamos que já está sendo feita sistematicamente compra de novos títulos e exemplares para compor o acervo das bibliotecas do sistema.

3. A insatisfação com o serviço de consulta *on-line* deve-se a dificuldade com a interface da ferramenta de busca e a instabilidade da rede de acesso ao Sistema Pergamum. Sugere-se intensificar o treinamento na utilização do Catálogo *on-line* para os usuários recém ingressos na UFC. Salienta-se que a pesquisa foi realizada no primeiro semestre de 2010 e que em seguida, no segundo semestre do mesmo ano, as bibliotecas receberam novos equipamentos de informática, sanando a carência nesse item; e que a rede de acesso ao sistema Pergamum está funcionando e encontra-se estável.

4. O serviço de auto-atendimento também apresentou como motivo de insatisfação a instabilidade da rede.

5. A falta de divulgação e pessoal disponível para atendimento do serviço de levantamento bibliográfico foram apontados como fatores que comprometem a qualidade do serviço. A sugestão nesse caso é intensificar a divulgação e disponibilizar pessoal para a realização do serviço de levantamento bibliográfico.

6. A capacitação de usuários e orientação sobre o uso da Biblioteca tem como motivo de insatisfação a falta de divulgação. Nesse sentido, a BU vem incorporando em suas ações projetos de capacitação de usuários, como o curso “Biblioteca pra quê te quero?: iniciação à pesquisa e ao uso de recursos informacionais” ministrado aos estudantes dentro do Projeto Recém-Ingresso da UFC; Projeto "Descobrimo a Biblioteca", para os calouros, na semana inaugural de cada semestre; e treinamentos em bases de dados e de Normalização de Trabalhos Acadêmicos destinados à comunidade acadêmica de modo geral.

7. A falta de divulgação é também uma queixa dos entrevistados quanto aos seguintes serviços: COMUT, SCAD, elaboração de ficha catalográfica, apoio a elaboração de trabalhos acadêmicos e disponibilização de acervo digitalizado. A sugestão nesses casos é providenciar a divulgação e disponibilizar pessoal para atendê-los. Quanto à elaboração de ficha catalográfica, o Sistema de Bibliotecas da UFC disponibiliza um formulário para a



requisição deste serviço, em versão impressa e *on-line*, disponível na *homepage* das bibliotecas.

8. Em relação ao serviço de apoio a elaboração de trabalhos acadêmicos, o Sistema de Bibliotecas da UFC já vem trabalhando a divulgação deste serviço através de treinamentos específicos nas diversas áreas do conhecimento e na elaboração de um guia de normalização disponível na *home page* das bibliotecas. Este guia está sendo aprimorado e atualizado periodicamente.

9. Quanto ao serviço de disponibilização de acervos digitais, uma das estratégias do Sistema de Bibliotecas da UFC é a criação do Repositório Institucional que incluirá toda a produção intelectual de pesquisadores da UFC.

Percebe-se que algumas das ações necessárias para otimizar os serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas da UFC já estão em andamento. Espera-se que a presente avaliação seja de grande utilidade para nortear as ações do planejamento estratégico da Biblioteca Universitária, contribuindo para a qualidade institucional, bem como da educação superior.

## REFERÊNCIAS

AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras**. 2002. 227p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: <<http://periodicos.capes.org.br>>. Acesso em: 11 mar. 2011.

ANDRIOLA, W.B. Fatores Institucionais Associados aos Resultados do Exame Nacional de Desempenho Estudantil (ENADE): Estudo dos Cursos de Graduação da Universidade Federal do Ceará (UFC). **REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, v. 7, n. 1, p. 22-49, 2009. Disponível em: <<http://www.rinace.net/reice/>>. Acesso em: 9 abr. 2009.

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

CAVALCANTI NETO, Ana Lúcia Gomes; AQUINO, Josefa de Lima Fernandes. A avaliação da aprendizagem como um ato amoroso: o que o professor pratica? **Educ. Rev.**, Belo Horizonte, v. 25, n. 2, p. 223-240, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/>>. Acesso em: 25 mar. 2011.

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

FONSECA, Nadia Lobo da *et al.* Aplicação da metodologia de indicadores de qualidade para planejamento da gestão em bibliotecas universitárias da UERJ. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 13., 2004, Natal. **Anais do...** Natal: FEBAB, 2004. 1 CD-ROM.

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

PAULA, Alexandre Sturion de. O direito autoral de textos e a proteção jurídica de imagens diante das novas tecnologias. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 1, n. 895, dez. 2005. <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/27923-27933-1-PB.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2011.

ROSSINI, Alessandro Marco, PALMISANO, Ângelo. **Administração de sistemas de informação e a gestão do conhecimento**. Rio de Janeiro: Pioneira Thomson Learning, 2003. 219p.

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Documentos do Projeto REUNI-UFC: formulário de apresentação da proposta**. Fortaleza, 2007b. 294p. Disponível em: <<http://www.prograd.ufc.br/>>. Acesso em: 25 maio 2009.

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Relatório de gestão da UFC**. Fortaleza, 2009. 152p.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias Brasileiras: o ponto de vista dos clientes. In: CONGRESSO BRASILEIRO EM BIBLIOTECNOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais do...** Porto Alegre: FEBAB, 2000. 1 CD-ROM.

VALLS, Valéria Martins. **Gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: estabelecimento de um modelo de referência baseado nas diretrizes da NBR ISO 9001**. 247p. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicação e Artes/Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.