



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO SOBRE A PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE
ACADÊMICA A RESPEITO DOS SERVIÇOS, ATIVIDADES E PRODUTOS DO
SISTEMA DE BIBLIOTECAS: APLICAÇÃO 2**

Comissão de Serviços

Nadsa Maria Araújo Cid
Dioneide do Nascimento Barros
Camila Morais de Freitas

Colaboração

Diana Flor de Lima Rifane
Fabíola Maria Pereira Bezerra
Francisco Jonatan Soares
Nirlange Pessoa de Queiroz

2014

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1	Consulta Livre	09
Gráfico 2	Empréstimo domiciliar	10
Gráfico 3	Catálogo <i>on line</i>	11
Gráfico 4	Serviço de auto-atendimento	12
Gráfico 5	Levantamentos Bibliográficos Automatizados	12
Gráfico 6	Educação de Usuários	13
Gráfico 7	Uso do COMUT	14
Gráfico 8	SCAD(Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos)	15
Gráfico 9	Elaboração de Ficha Catalográfica	15
Gráfico 10	Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos	16
Gráfico 11	Reprografia	17
Gráfico 12	Acervo das Bibliotecas	17
Gráfico 13	Acervo digitalizado	18
Gráfico 14	Livros eletrônicos (<i>e-books</i>)	19
Gráfico 15	Internet sem fio (<i>wireless</i>)	20
Gráfico 16	Atendimento presencial nas bibliotecas	20
Gráfico 17	Horário de atendimento	21
Gráfico 18	Computadores para pesquisa	22
Gráfico 19	Ambiente físico da biblioteca	22
Gráfico 20	Digitalização de Acervo para Pessoas com Deficiência Visual	23

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Bibliotecas setoriais e siglas	08
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
COMUT	Programa de Comutação Bibliográfica
CONSUNI	Conselho Universitário
LABOMAR	Instituto de Ciências do Mar
SB/UFC	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará
SCAD	Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação.
UFC	Universidade Federal do Ceará

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	07
2	MÉTODO	07
3	ANÁLISE DOS RESULTADOS	09
3.1	Consulta Livre	09
3.2	Empréstimo domiciliar	10
3.3	Catálogo <i>on line</i>	11
3.4	Serviço de auto-atendimento	12
3.5	Levantamentos Bibliográficos Automatizados	12
3.6	Educação de Usuários	13
3.7	Uso do COMUT	14
3.8	SCAD(Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos)	15
3.9	Elaboração de Ficha Catalográfica	15
3.10	Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos	16
3.11	Reprografia	17
3.12	Acervo das Bibliotecas	17
3.13	Acervo digitalizado	18
3.14	Livros eletrônicos (<i>e-books</i>)	19
3.15	Internet sem fio (<i>wireless</i>)	20
3.16	Atendimento presencial nas bibliotecas	20

3.17	Horário de atendimento	21
3.18	Computadores para pesquisa	22
3.19	Ambiente físico da biblioteca	22
3.20	Digitalização de Acervo para Pessoas com Deficiência Visual	23
4	CONCLUSÃO	23
	REFERÊNCIAS.....	26
	APÊNDICE	27

1 INTRODUÇÃO

Este Relatório é resultado da segunda avaliação realizada pela Comissão de Serviços do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SB/UFC), que, desde sua criação em 2008, objetiva aperfeiçoar a qualidade dos serviços ofertados à comunidade acadêmica.

Buscando obter o maior número possível de respostas, e em sintonia com as tecnologias de informação, resolveu-se realizar essa pesquisa fazendo uso do Google Docs/Drive, que é um “pacote de produtos que permite criar diferentes tipos de documentos, trabalhar neles em tempo real com outras pessoas e armazená-los juntamente com outros arquivos ...” (Google, 2013) para aplicação do questionário.

Faz-se importante dizer que, tendo sido essa, a primeira experiência de pesquisa *on line* do SB/UFC em todas as etapas; estruturação, divulgação e aplicação, observaram-se algumas dificuldades na formatação do questionário e na escolha dos gráficos e tabelas para a elaboração deste relatório.

2 MÉTODO

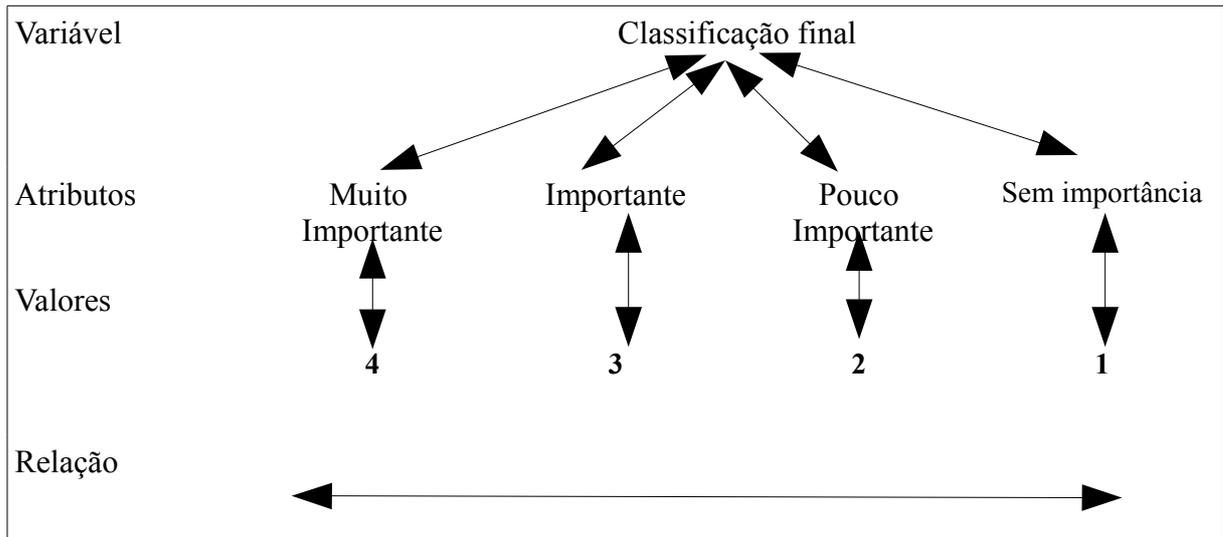
Esta pesquisa é do tipo exploratória e utilizou como procedimento técnico para coleta de dados um questionário com perguntas fechadas e perguntas fechadas dicotômicas combinadas com respostas abertas. A pesquisa foi aplicada com os usuários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, no período de 21/11/2012 a 21/12/2012, sendo disponibilizado o link do questionário no site da Biblioteca Universitária, no endereço <http://www.biblioteca.ufc.br>.

Para construção do questionário, utilizou-se uma escala de medida do tipo Likert, usando variáveis para medir o **grau de importância e satisfação** dos serviços prestados pelo Sistema de Bibliotecas.

Os atributos e os valores utilizados para medir o grau de importância dos serviços, foram definidos da seguinte forma: 4 – Muito Importante; 3 – Importante; 2 – Pouco Importante; 1 – Sem importância. Foi acrescentada ainda a opção “Desconheço”, como não faz parte da escala unipolar de avaliação adotada, dessa forma foi ponderado em “0” na análise dos resultados. Abaixo, a estrutura do processo de medição utilizada na pesquisa.

Os atributos e os valores utilizados para medir o **Grau de Importância** dos serviços, foram definidos da seguinte forma: 4 – Muito Importante; 3 – Importante; 2 – Pouco Importante; 1 – Sem Importância, conforme ilustrado na Figura 1.

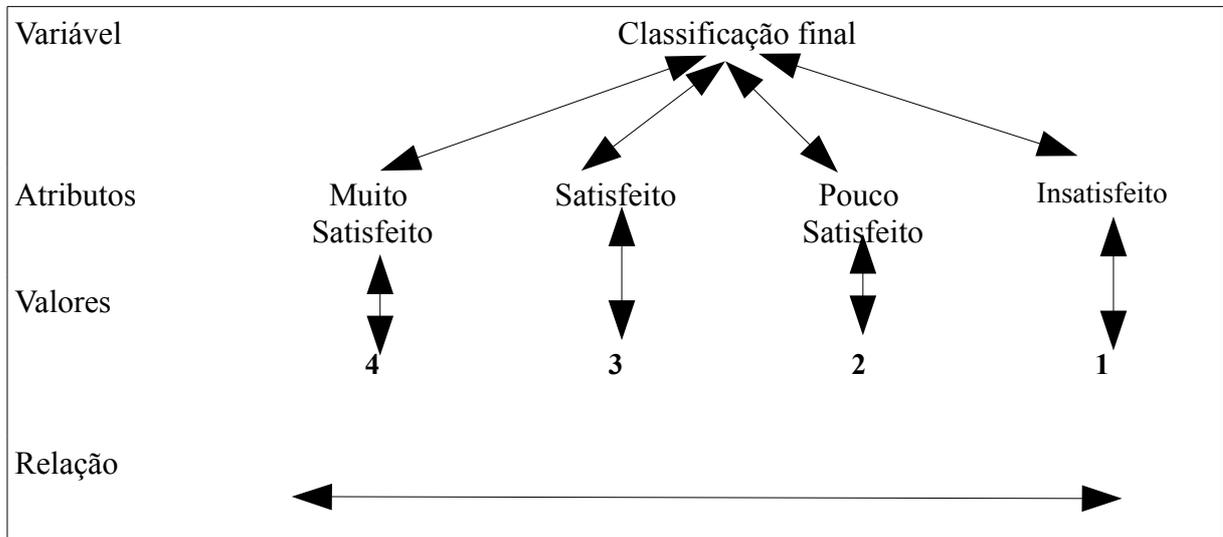
Figura 1 – Estrutura do Processo de Medição para avaliar o “Grau de Importância”



Fonte: Baseado de Moraes (2005)

Os atributos e os valores utilizados para medir o **Grau de Satisfação** dos serviços, foram definidos da seguinte forma: 4 – Muito Satisfeito; 3 – Satisfeito; 2 – Pouco Satisfeito; 1 – Insatisfeito, conforme ilustrado na Figura 2.

Figura 2 – Estrutura do Processo de Medição para avaliar o “Grau de Satisfação”



Fonte: Baseado de Moraes (2005)

Para análise das questões usamos a estrutura do processo de medição apresentados nas Figuras 1 e 2, onde o valor absoluto de cada média de avaliação é dado como uma distância entre dois pontos. Para valores maiores do que a metade da distância entre esses pontos, o atributo da média será o maior ponto, exemplo: 3,57 o valor do atributo será 4, pois 3,57 está mais perto do valor 4. Analogamente, se o valor da média for menor do que a metade da distância entre os dois pontos, o atributo da média será o valor menor entre os dois pontos inteiros, exemplo: 3,42 o atributo será 3, pois 3,42 fica mais perto do 3 do que de 4.

Uma pesquisa anterior com o mesmo propósito de avaliar os serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas foi realizada em 2010, foram avaliados os seguintes serviços: Consulta livre; Empréstimo Domiciliar; Catálogo on-line; Sistema de auto-atendimento; Levantamentos Bibliográficos Automatizados; Treinamento de Usuário aqui chamado de Educação de Usuários; Uso do Programa de Comutação Bibliográfica (Comut); SCAD (Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos); Elaboração de Ficha Catalográfica; Apoio à Elaboração de Trabalhos Acadêmicos; Reprografia; Acervo digitalizado), conforme Cid *et al* (2012, p. 6).

Levando-se em conta que novos produtos e serviços foram implantados nas bibliotecas do sistema, entendemos a necessidade de refazer esse estudo, dessa forma, foram inseridos na presente pesquisa: Acervo das Bibliotecas; Livros eletrônicos (*e-books*); Internet sem fio

(*wireless*); Atendimento presencial nas bibliotecas; Horário de atendimento; Computadores para pesquisa; Ambiente físico da biblioteca; Digitalização do Acervo para Pessoas com Deficiência Pessoal

Os questionários foram aplicados por meio eletrônico através do Google Docs/Drive como dito acima, sendo divulgado através de *e-mails*, cartazes, e redes sociais buscando atingir toda comunidade universitária (alunos, docentes e técnico-administrativos). Atendendo solicitação da direção do SB/UFC foi disponibilizado em cada biblioteca pelo menos um computador, ficando esse, preferencialmente disponível à resposta do questionário no espaço da biblioteca.

O Total de respondentes da pesquisa foram 555 (quinhentos, cinquenta e cinco) usuários das 17 (dezesete) bibliotecas que compõem o SB/UFC nos vários *campi* nos quais a universidade está instalada, sendo três em Fortaleza: Pici, Porangabuçu e Benfica e três *campi* no interior do Estado: Sobral, Quixadá e Cariri. Salientamos que o questionário foi construído com questões de natureza obrigatória para o critério “Importância”, e com questões opcionais para o critério “Satisfação”.

Em consulta realizada junto a Secretaria de Acessibilidade da Universidade Federal do Ceará (UFC), obtivemos o parecer que o questionário está apropriado para os portadores de deficiência auditiva, o que tornou possível a participação de três usuários surdos, além de quatro com deficiência física sem especificação e um com visão monocular.

O questionário foi dividido em 3 blocos temáticos: o primeiro indicou a frequência de utilização das bibliotecas pelos respondentes, a questão foi estruturada permitindo a múltipla escolha, o que resultou em um total superior ao número de respondentes da pesquisa, conforme ilustrado na Tabela 1.

Verificamos dessa forma que as Bibliotecas de Ciências Humanas e Bibliotecas de Ciências e Tecnologia são as mais utilizadas pelos respondentes.

Tabela 1 – Bibliotecas setoriais e siglas

Biblioteca Setorial	Sigla	No. Respondentes que utilizam as Bibliotecas
Biblioteca da Faculdade de Direito	(BFD)	38
Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade	(BFEAAC)	33
Biblioteca de Ciências da Saúde	(BCS)	33
Biblioteca de Ciências e Tecnologia	(BCT)	131
Biblioteca de Ciências Humanas	(BCH)	183
Biblioteca de Medicina de Barbalha	(BMB)	45
Biblioteca de Medicina de Sobral	(BMS)	2
Biblioteca de Pós-Graduação em Economia	(BPGEC)	6
Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Agrícola	(BPGEA)	30
Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia	(BPGE)	19
Biblioteca do Campus de Quixadá	(BCQ)	45
Biblioteca do Campus de Sobral	(BCSO)	5
Biblioteca do Campus do Cariri	(BCC)	20
Biblioteca do Curso de Arquitetura	(BCA)	7
Biblioteca do Curso de Física	(BCF)	37
Biblioteca do Curso de Matemática	(BCM)	38
Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar	(BICM)	49

Fonte: Universidade Federal do Ceará, 2013.

O segundo bloco identificou a condição física do respondente e a categoria como usuário dentro do Sistema de Bibliotecas. No terceiro bloco foram abordadas as questões do problema pesquisado, no sentido de medir o **grau de importância e satisfação** dos serviços prestados pelo Sistema de Bibliotecas.

A análise qualitativa detalhada dos dados será mostrada no tópico seguinte.

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Fizeram parte da pesquisa 555 respondentes, desse total, 17 (3%) se identificaram como com deficiências: física, audição e visão.

Observou-se que a maior representatividade na pesquisa foi de alunos da graduação, a Figura 3 apresenta todas as categorias de respondentes da pesquisa.

Figura 3 – Categoria dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

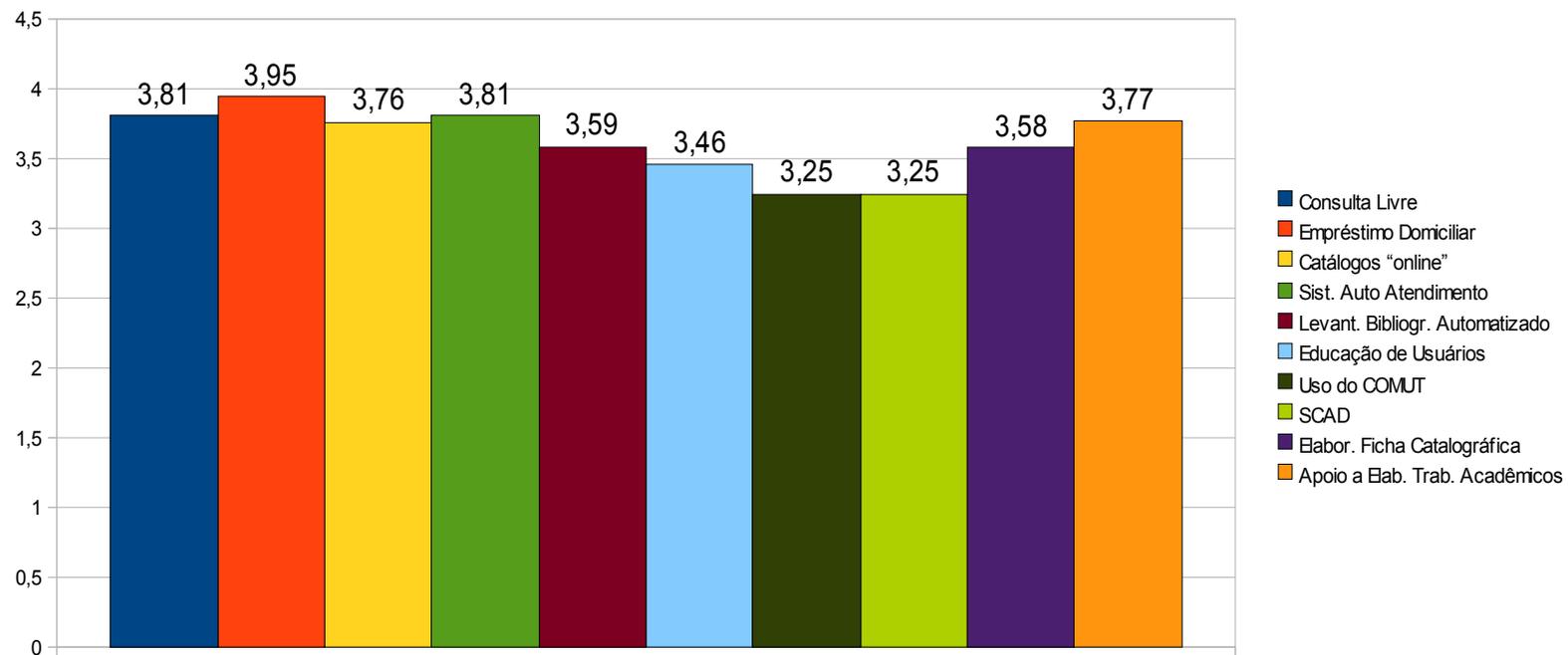
Segundo relato das diretoras das Bibliotecas Setoriais, algumas bibliotecas pequenas utilizaram o recurso de abordagem direta aos usuários, para incentivar a participação na pesquisa.

Para as análises quantitativas e qualitativas, foram considerados os atributos e os valores de cada questão. A fórmula utilizada para medir a média da avaliação de cada questão foi a seguinte: $Ma = [w*(4) + x * (3) + y * (2) + z* (1)] / (w+x+y+z)$. Onde “Ma” é a média de avaliação, w, x, y, z são os valores ponderados, ou números de respostas de cada opção, e 4, 3, 2, 1 são os valores estabelecidos a cada atributo. A soma dos produtos dos valores ponderados com os valores dos atributos dividido pela soma dos valores ponderados vai ser igual à média de avaliação.

Os serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas, e analisados na pesquisa nos aspectos “importância” “satisfação”, foram em número de 20, para uma melhor visualização dos resultados, serão apresentados em quatro gráficos, cada um deles com resultado de 10 serviços pesquisados.

Apresentamos na Figura 4 a média de avaliação para os serviços analisados, no aspecto “IMPORTÂNCIA”, para os 10 primeiros serviços analisados, com os respectivos comentários sobre os mesmos.

Figura 4 – Média de avaliação das questões que mediram o GRAU de IMPORTÂNCIA (1)



3.1 Análise dos resultados do “Grau de Importância”, dos 10 primeiros serviços analisados

A média de avaliação dos serviços analisados em relação ao “Grau de Importância” resultou em sua maioria pelos entrevistados, como “**Muito importante**”. Os serviços “**Educação de usuários**”, “**Uso do COMUT**”, “**SCAD**” e “**Reprografia**”, obtiveram a média de avaliação como “**Importantes**”. Para os demais serviços estão descritos abaixo:

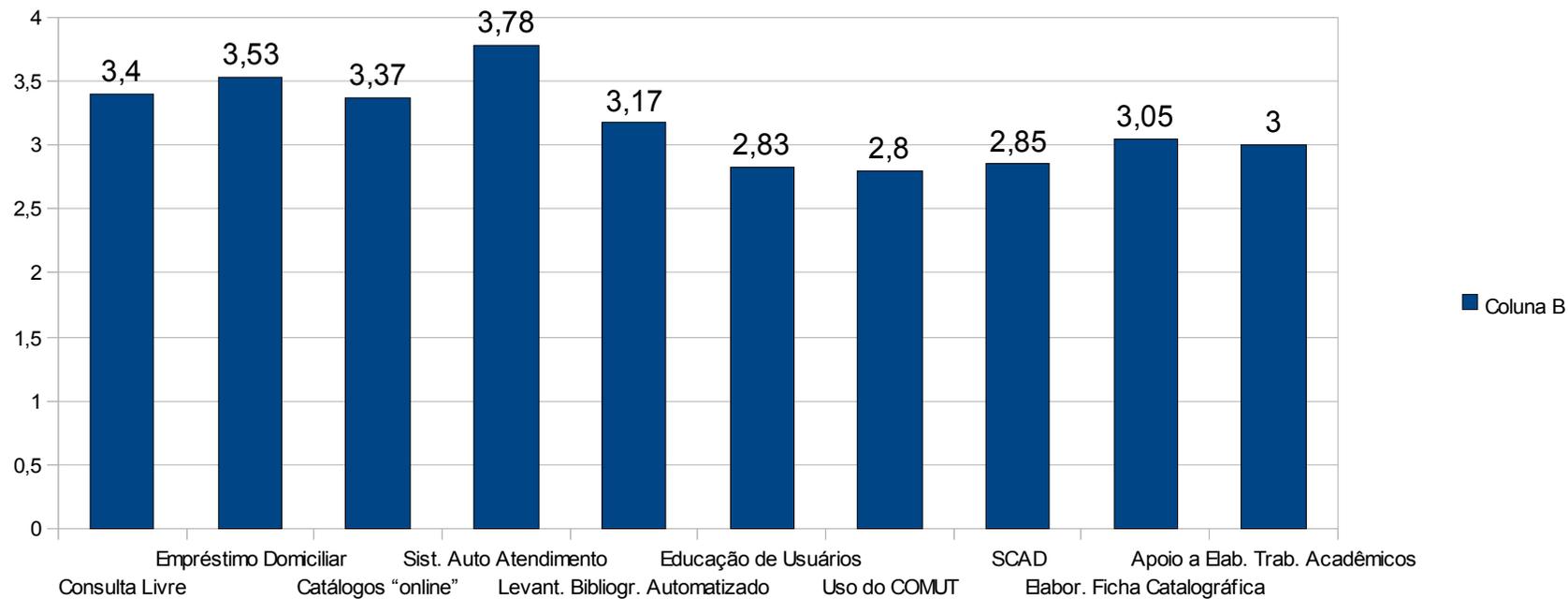
Observa-se o seguinte com as médias de avaliações do grau de importância e satisfação dos 10 serviços apresentados na Figura 4:

- O serviço de **Consulta Livre** foi considerado muito importante pelos usuários pesquisados;
- O **Empréstimo Domiciliar** alcançou o maior valor de média de avaliação (4). Atribuímos às ações que estão sendo implementadas no Sistema de Bibliotecas da UFC, em relação à sistematização anual do processo de compras baseado nas bibliografias básicas dos cursos;
- Os **Catálogos *on line*** foram analisados com a média máxima de avaliação (4);
- O **Serviço de auto-atendimento** obteve 4 na avaliação do serviço. Atribuímos a elevada avaliação desse serviço pela autonomia, comodidade e segurança que o mesmo oferece para a comunidade;
- Os **Levantamentos Bibliográficos Automatizados** receberam nota 4 na avaliação, atribuídos dessa forma como “muito importantes” pelos usuários pesquisados;
- A **Educação de Usuários**, obteve a média de avaliação de 3 valores correspondendo ao atributo de “**importante**”;
- **Uso do Comut** foi avaliado como “**importante**”. Observa-se na prática que o Comut tem uma tendência à diminuição de uso pela comunidade acadêmica, em decorrência da implantação e do crescimento do Portal da Capes. Como muitos usuários pesquisados entraram na UFC após a implantação do Portal da Capes, é compreensível também que alguns deles desconheçam o serviço;
- **SCAD (Serviço Comparativo de Acesso a Documentos)** foi avaliado como “**importante**”. É importante salientar que é um serviço ofertado apenas na Biblioteca de Ciências da Saúde, por esse motivo foi apontado como desconhecido por outros usuários que participaram da pesquisa;
- **Elaboração de Ficha Catalográfica** – esse serviço foi avaliado como muito importante, alcançando a média máxima na avaliação (4),

- **Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos**, o serviço é considerado como muito importante alcançando a média máxima na avaliação (4).

Apresentamos na Figura 5 a média de avaliação para os serviços analisados, no aspecto “SATISFAÇÃO”, para os 10 primeiros serviços analisados, com os respectivos comentários sobre os mesmos.

Figura 5 – Média de avaliação das questões que mediram o GRAU de SATISFAÇÃO (1)



3.2 Análise dos resultados do “Grau de Satisfação”, dos 10 primeiros serviços analisados

Em relação ao “Grau de Satisfação” apresentados na Figura 5, somente os serviços “**Empréstimo Domiciliar**”, e “**Serviços de auto-atendimento**”, foram avaliados pelos entrevistados a como “**Muito satisfeito**”, os demais serviços foram avaliados como satisfatórios.

Observa-se o seguinte com as médias de avaliações do “Grau de Satisfação” dos 10 serviços apresentados na Figura 5:

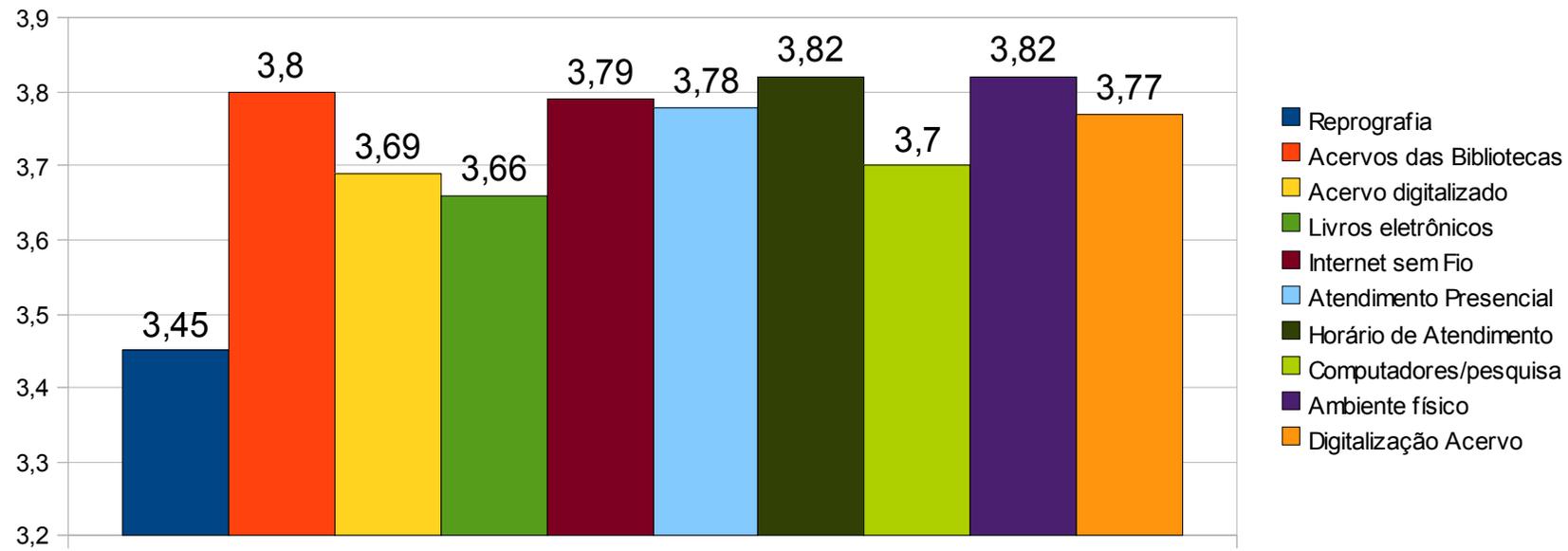
- O serviço de **consulta livre** foi considerado por todos como satisfeitos. Objetivando alcançar o grau máximo de satisfação dos usuários das bibliotecas do sistema, observa-se a necessidade de intensificar o trabalho de guarda e reposição dos livros nas estantes;
- O **empréstimo domiciliar** alcançou o maior valor de média de avaliação (4). A intensificação do processo de compras no Sistema de Bibliotecas resultou no aumento dos dias de empréstimo, assim como o aumento da quantidade de exemplares para empréstimo, acreditamos que o alto grau de satisfação desse serviço, foi resultado direto dessa ação;
- **Os Catálogos on line**, foram analisados com a média 3 (**satisfeitos**). A inconsistência de conexão e a dificuldade com a interface da ferramenta de busca é um problema que continua recorrente. Acreditamos que isso tenha influenciado no grau de satisfação desse serviço. Sugere-se trabalhar junto a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) para a constante melhoria da conexão, também considera-se imprescindível a continuação do treinamento na utilização do Catálogo *online* para os usuários recém-ingressos justificam-se inclusive porque houve mudança na interface;
- O **Serviço de auto-atendimento** obteve 4 na avaliação do serviço. Acreditamos que a comodidade proporcionada pelo serviço, contribuiu para elevada avaliação por parte dos entrevistados;
- Os **Levantamentos Bibliográficos Automatizados** foram considerados como “satisfatórios”. Alguns dos entrevistados que manifestaram suas insatisfações em relação ao serviço, atribuíram às especificidades e limitações das bases de dados, sendo provavelmente o motivo de esse serviço não obter a nota máxima na avaliação;
- A **Educação de Usuários**, obteve a média de avaliação de 3 valores. Em alguns questionários, os usuários fizeram algumas especificações em relação

ao serviço: referência à existência de pouco treinamento, falta de tempo disponível, que tempo de treinamento é curto, que são somente teóricos e falta de divulgação;

- **O Uso do Comut** foi avaliado como “**satisfatório**” pelos usuários entrevistados e que ainda utilizam esse serviço;
- **SCAD (Serviço Comparativo de Acesso a Documentos)** embora seja um **serviço** ofertado apenas na Biblioteca de Ciências da Saúde, foi avaliado como “**satisfatório**”;
- **Elaboração de Ficha Catalográfica** – o serviço foi avaliado como “satisfatório”. Vale ressaltar que alguns usuários pesquisados manifestaram insatisfação do serviço em relação à demora no atendimento. Existe grande demanda desse serviço concentrados nos finais de semestres, período também que ocorre a conclusão de cursos de graduação e pós, a confecção da ficha catalográfica é obrigatória, para ser inserida nas monografias, dissertações e teses;
- **Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos**, o serviço é considerado “satisfatório. Os usuários que na pesquisa manifestaram insatisfação citaram não conhecer o serviço, falta de divulgação e falta de bibliotecário. Entretanto, algumas ações já são desenvolvidas no Sistema de Bibliotecas da UFC objetivando intensificar esse serviço, tais como: divulgação através da Maratona do Conhecimento, dos treinamentos específicos nas diversas áreas do conhecimento e na elaboração de um guia de normalização disponível na página eletrônica do Sistema de Bibliotecas.

Na Figura 5, apresentamos a média de avaliação para os serviços analisados, nos aspectos “**IMPORTÂNCIA**” para os restantes dos 10 serviços analisados na pesquisa, com os respectivos comentários sobre os mesmos.

Figura 5 - Média de avaliação das questões que mediram o GRAU de IMPORTÂNCIA (2)



3.3 Análise dos resultados do “Grau de Importância”, dos 10 últimos serviços analisados

A média de avaliação dos serviços analisados em relação ao “Grau de Importância” para o restante dos dez serviços avaliados, com exceção do serviço “Reprografia” que atingiu a nota 3 (**Importante**), todos os outros nove serviços, alcançaram o valor máximo (4) “**Muito importante**” .

Observa-se o seguinte com as médias de avaliações do grau de IMPORTÂNCIA dos 10 serviços apresentados na Figura 5:

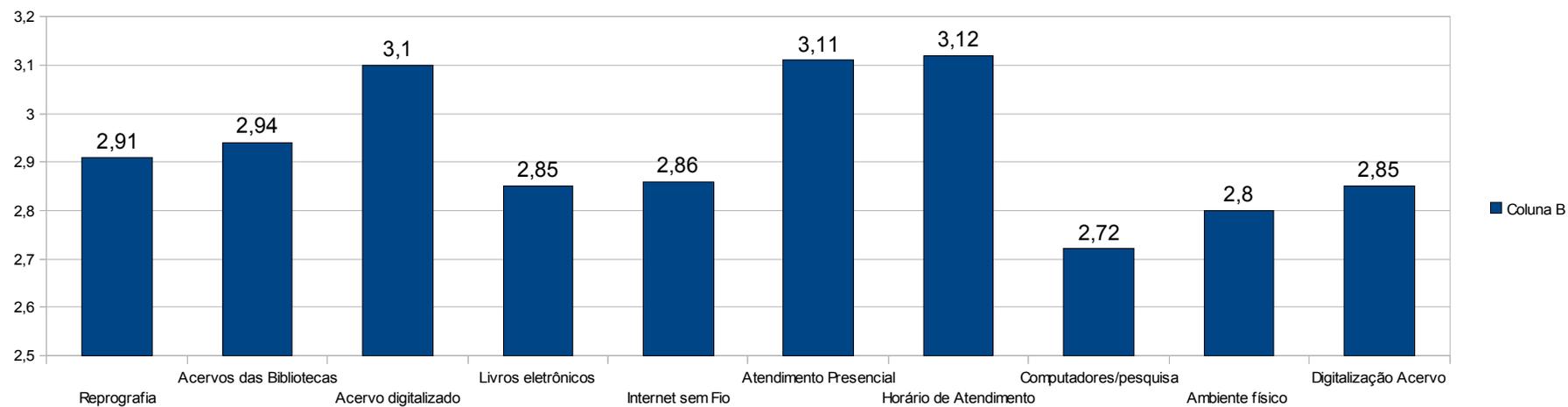
- O serviço de **Reprografia** foi avaliado como “**importante**” pelos entrevistados;
- **Acervo das Bibliotecas** foi avaliado como “**muito importante**” pelos entrevistados;
- **Acervo digitalizado**, esse serviço foi avaliado como “**muito importante**” pelos entrevistados. Vale ressaltar que somente é oferecido na Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar (Labomar);
- **Livros eletrônicos (e-books)** foram avaliados como “**muito importante**” pelos entrevistados;
- **Internet sem fio (wireless)** – a oferta desse serviço foi avaliada como “muito importante”. Observamos que a oferta desse serviço gerou uma maior demanda de usuários nos espaços das bibliotecas, pesquisando em seus próprios computadores;
- **Atendimento presencial nas bibliotecas** – os usuários pesquisados avaliaram esse serviço como “**muito importante**”. O resultado da avaliação desse serviço comprova a importância de a biblioteca direcionar mais ações no sentido de capacitar todo pessoal da biblioteca que trabalha diretamente com o público;
- **Horário de atendimento** – os usuários pesquisados avaliaram esse serviço como “**muito importante**”. Os horários das bibliotecas visam atender as necessidades da comunidade acadêmica, por esse motivo funcionam de forma ininterrupta, com exceção das bibliotecas de Pós-Graduação em Engenharia e no Campus de Quixadá;
- **Computadores para pesquisa** – os usuários pesquisados avaliaram esse serviço como “**muito importante**”. Vale salientar que a disponibilidade à rede *wireless* nas Bibliotecas do Sistema, possibilitou efetivamente uma maior

possibilidade de acesso à pesquisa, à medida que os usuários podem acessar a Internet em seus computadores pessoais;

- **Ambiente físico da biblioteca** – em relação ao **ambiente** físico, os usuários que participaram da pesquisa avaliaram como **“muito importantes”**.
- **Digitalização de acervo para pessoas com deficiência visual** – esse serviço foi avaliado como **“muito importante”**.

Na Figura 6, apresentamos a média de avaliação para os serviços analisados, no “Satisfação”, para os restantes dos 10 serviços analisados na pesquisa, com os respectivos comentários sobre os mesmos.

Figura 6 – Média de avaliação das questões que mediram o GRAU de SATISFAÇÃO (2)



3.4 Análise dos resultados do “Grau de Satisfação”, dos 10 últimos serviços analisados

Em relação ao “Grau de Satisfação” dos serviços apresentados na Figura 6, todos os serviços avaliados alcançaram o valor 3, equivalente ao atributo “**Satisfeito**”.

Observa-se o seguinte com as médias de avaliações dos graus de satisfação dos 10 serviços apresentados na Figura 6:

- **Reprografia**, segundo a avaliação dos usuários esse serviço foi avaliado como “**satisfatório**”. As reclamações manifestadas na pesquisa para esse serviço foram no sentido da não existência do mesmo em todas as bibliotecas;
- **Acervo das Bibliotecas, os usuários pesquisados avaliaram o serviço como Reprografia**, segundo a avaliação dos usuários esse serviço foi avaliado como “**satisfatório**”. Dentre os usuários que reclamaram do serviço, a insatisfação se refere: à insuficiência de livros em algumas áreas; falta de títulos; falta de livros da bibliografia básica; acervo desatualizado e quantidade insuficiente. Salientamos que o Sistema de Biblioteca nos últimos três anos, tem direcionado ações no sentido de compras livros apenas da Bibliografia Básica;
- **Acervo digitalizado**, o serviço foi avaliado como “**satisfatório**”. Vale salientar que esse serviço somente é oferecido na Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar (Labomar) sendo o motivo pelo qual é desconhecida da maioria dos usuários pesquisados, a insatisfação manifestada em relação ao serviço, se deve a pequena quantidade do acervo digitalizado;
- **Livros eletrônicos (e-books)** o serviço foi avaliado como “**satisfatório**”. As queixas mais frequentes em relação a esse serviço, são por mais títulos nas áreas de humanas, saúde e ciências do mar, poucos títulos em português e dificuldade de acesso;
- **Internet sem fio (wireless)** – A oferta desse serviço foi avaliada como “**satisfatório**”. As insatisfações manifestadas por alguns usuários entrevistados na pesquisa se deu pela inexistência do acesso livre à internet em algumas bibliotecas e baixa velocidade de conexão. A atual realidade das Bibliotecas do Sistema, em relação à rede de Internet sem fio, não corresponde com a mesma na altura da realização da pesquisa, hoje, somente a Biblioteca de Economia Agrícola não possui *wireless*.
- **Atendimento presencial nas bibliotecas** – A media de avaliação desse serviço foi “**satisfatório**”. É importante salientar que o atendimento em bibliotecas é uma atividade fim da biblioteca, logo é um assunto que merece atenção, pois é por meio dele que é possível fidelizar os usuários. Entretanto, alguns usuários

pesquisados manifestaram reclamações do serviço em relação: a má vontade, mau humor, falta de educação, sem informação, e ausência de pessoas para auxílio na localização dos livros são as maiores reclamações;

- **Horário de atendimento** - A media de avaliação desse serviço foi “**satisfatório**”. As bibliotecas do sistema já funcionam em horário ininterrupto, visando atender um maior número de usuários, com exceção da Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia. Existem duas grandes reclamações: não cobre o horário de aulas dos cursos que atende e estarem fechadas nos finais de semana;
- **Computadores para pesquisa** – A oferta desse serviço foi avaliada como “**satisfatório**”. Os que reclamam, alegam número insuficientes de computadores, equipamentos danificados, restrição quanto ao uso, uso inadequado nas redes em detrimento do uso no catálogo. Vale salientar que a disponibilidade à rede *wireless* nas Bibliotecas do Sistema, possibilitou efetivamente uma maior possibilidade de acesso à pesquisa, à medida que os usuários podem acessar a Internet em seus computadores pessoais;
- **Ambiente físico da biblioteca** - A media de avaliação desse serviço foi “**satisfatório**”. **Os usuários que manifestaram insatisfação do serviço, as reclamações são em relação à acessibilidade, ausência de sala de leitura, móveis insuficientes e quebrados, iluminação inadequada, climatização ruim, má distribuição dos espaços, acervo empoeirado, estantes dispostas próximas umas das outras, número de tomadas insuficientes, carrinhos barulhentos, barulho provocado por usuários e servidores;**
- **Digitalização de acervo para pessoas com deficiência visual** - A media de avaliação desse serviço foi “**satisfatório**”. Vale ressaltar que esse serviço somente está disponível na Biblioteca de Humanidades, por meio da Secretária de Acessibilidade da UFC. As reclamações são referentes à ausência de acervos em algumas bibliotecas e pouca quantidade de títulos.

4 CONCLUSÃO

Avaliar possibilita apropriação dos dados sobre a realidade e o favorecimento das necessárias tomadas de decisão, com conseqüente garantia da aprendizagem como diz Cavalcanti Neto e Aquino (2009, p. 226). Proporciona também o diálogo entre as partes envolvidas mostrando a percepção dos usuários a respeito do atendimento nos vários níveis.

Foi com contentamento que vimos o valor de importância que os usuários atribuem às atividades realizadas pelo SB/UFC, assim como os altos índices de satisfação com suas práticas, reveladas também, nas palavras elogiosas pelo cuidado em realizar a avaliação.

Quanto à aplicação da pesquisa e seus resultados, ficaram ainda duas dúvidas: i) o baixo nível de reclamação para algumas bibliotecas é consequência do número menor de usuários que as avaliaram?; ii) os serviços que são listados como desconheço, é desconhecido mesmo ou o usuário não identifica o nome? Ex.: Levantamento bibliográfico automatizado.

Alguns procedimentos necessários para tornar excelentes os serviços, atividades e produtos ofertados pelo SB/UFC já estão em andamento, no entanto, sugerem-se ainda outras ações corretivas e preventivas mostradas em agrupamento baseado no modelo de avaliação de Bibliotecas Universitárias sugerido por Lubisco (2008):

1. Pessoal da biblioteca: reforçar a atuação do bibliotecário no serviço de referência; e fazer avaliação do perfil das pessoas que atendem ao público.
2. Acervo: contemplar as bibliografias básicas; ampliar títulos e áreas de cobertura dos *e-books*; disponibilizar acervos que atendam às várias deficiências existentes na comunidade universitária; intensificar a divulgação da coleção; implementar sinalização adequada; e realizar arrumação permanente.
3. Tipos, quantidade e qualidade dos serviços: serviço de referência; tutoriais disponíveis na página eletrônica da biblioteca; reestruturação dos treinamentos; continuação da divulgação dos serviços das bibliotecas; divulgação da forma de solicitação de Catalogação na publicação (ficha catalográfica) junto às coordenações dos cursos; estimular o uso do Guia de Normalização; instalação de *wireless* em todas as bibliotecas; fazer avaliações constantes e auto-avaliação; intensificar campanhas educativas; e fixação em local visível aos usuários, das Resoluções 01 e 02 de abril de 2011 do CONSUNI.
4. Segurança e condições ambientais: reforma das bibliotecas e aquisição de móveis seguindo recomendações do Sinaes; solicitar à STI ampliação da capacidade de transmissão de dados; horário de funcionamento das bibliotecas correspondente ao horário das aulas; e adquirir mais máquinas para uso da comunidade.

Sugeri-se ainda, a leitura da dissertação de Viana, E. B. (2013) que avalia serviços automatizados no SB/UFC.

5 TABELA DE RECOMENDAÇÕES

Tabela 2 - Comparativo de Recomendações Cenário apontado pelas pesquisa 2011 e 2013

	Serviço	Recomendações 2011	Recomendações 2013
1	Consulta Livre	Arrumação dos livros nas estantes e sinalização adequada	Arrumação permanente e efetiva, implementar sinalização adequada e maior assistência do serviço de referência.
2	Empréstimo Domiciliar	Sistematização na compra de livros como propõe a Política de Desenvolvimento do Acervo	Renovação dos acervos implementando a compra baseada nas bibliografias básicas e fixação das Resoluções 01 e 02 de abril de 2011 do Conselho Universitário (CONSUNI) referentes à circulação de material bibliográfico e cobranças de taxas em local visível em todas as bibliotecas.
3	Catálogos <i>on line</i>	Intensificação de treinamentos para utilização do Catálogo on-line para os usuários recém ingressos na universidade.	Continuação do treinamento na utilização do Catálogo <i>online</i> para os usuários recém ingressos e trabalhar junto a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) para a constante melhoria da conexão.
4	Serviço de auto-atendimento	Intensificação dos treinamentos aos usuários, através dos projetos oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas (“Projeto Recém-Ingresso” e “Descobrimo a Biblioteca”).	Continuar investindo nos treinamentos de usuários e adquirir mais máquinas para uso da comunidade.
5	Levantamentos Bibliográficos automatizados	Oferecer treinamentos específicos para cada base.	Continuar com a divulgação dos serviços das bibliotecas, informando a utilidade de cada um, como e a quem a solicitação deverá ser feita, além de continuar oferecendo os treinamentos específicos.
6	Capacitação de usuários e orientação sobre o uso da biblioteca /Educação de Usuários	Divulgação e sistematização dos treinamentos.	Reestruturação dos treinamentos usando a modalidade de educação à distância com uma nova abordagem de divulgação, ficando cada biblioteca responsável por suas demandas.

7	Uso do COMUT	Divulgação do serviço através de uma campanha para este fim com informes no Sistema Pergamum, exposição de banners e maratonas do conhecimento.	Continuidade na divulgação e inserção dos processos de solicitação do serviço nos projetos de educação de usuários destinados aos estudantes veteranos nos cursos de graduação e pós-graduação.
8	SCAD (Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos)	Identificou-se que o desconhecimento sobre o SCAD foi devido este ser um serviço oferecido apenas aos usuários das Bibliotecas de Ciências da Saúde.	Por ser um serviço essencialmente ligado à área da saúde deve ser intensificada divulgação direcionada a estes usuários.
9	Elaboração de Ficha Catalográfica	Tornar o acesso do formulário de solicitação de ficha catalográfica mais público e divulgar o serviço.	Divulgação junto às coordenações dos cursos como procedimento de rotina para entrega das monografias.
10	Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos	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 <i>home page</i> das Bibliotecas.	Estimular o uso do Guia de Normalização e reforçar a atuação do bibliotecário no serviço de referência.
11	Reprografia	Desenvolvimento de um trabalho de sensibilização junto à comunidade acadêmica quanto a proibição da reprografia total de materiais bibliográficos.	Propõe-se a instalação de serviços de reprografia terceirizados, anexos às bibliotecas que ainda não possuam.
12	Acervo das Bibliotecas	Não pesquisado	Continuar com a renovação do acervo contemplando integralmente as bibliografias básicas com quantidades suficientes aos critérios de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes).
13	Acervo digitalizado	Intensificar divulgação e inserção de documentos na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações e o Repositório Institucional.	Aumento do acervo e da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações e do Repositório Institucional assim como maior divulgação dos mesmos.
14	Livros eletrônicos (e-books)	Não pesquisado	Compra de novos títulos ampliando as áreas de cobertura, contemplando também títulos em português e divulgação da coleção e acesso ao servidor <i>proxy</i> .

15	Internet sem fio (wireless)	Não pesquisado	Instalação de <i>wireless</i> em todas as bibliotecas e solicitação a STI para ampliação da capacidade de transmissão de dados.
16	Atendimento presencial nas bibliotecas	Não pesquisado	Avaliação do perfil das pessoas que atendem direto ao público e manter continuamente serviço de referência.
17	Horário de atendimento	Não pesquisado	Considerando a comunidade que atende, as bibliotecas abram ao público cobrindo o horário de aulas.
18	Computadores para pesquisa	Não pesquisado	Aquisição de máquinas novas e campanha de esclarecimento do uso.
19	Ambiente físico da biblioteca	Não pesquisado	Necessária a efetivação de medidas urgentes como reforma das bibliotecas e aquisição de móveis, seguindo recomendações do Sinaes.
20	Digitalização do Acervo para Pessoas com Deficiência Pessoal	Não pesquisado	Disponibilizar acervos bibliográficos que atendam satisfatoriamente às várias deficiências existentes na comunidade universitária.

REFERÊNCIAS

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.

CID *et al.* A percepção da comunidade acadêmica a respeito dos serviços da biblioteca: subsídio informacional para aprimorar sua qualidade. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2012, Gramado, **Anais....** Gramado: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/index.php>. Acesso em: 19 ago 2013.

GOOGLE. **Visão geral do Google Docs.** Disponível em <https://support.google.com/drive/answer/49008?hl=pt-BR>. Acesso em: 04 jul. de 2013.

LUBISCO, Nídia M. L. A Biblioteca Universitária Brasileira: um modelo para avaliar seu desempenho. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.2, n.1, p. 153-199, jun. 2008.

MORAIS, Carlos Mesquita. Escala de Medida, Estatística Descritiva e Inferência Estatística. Bragança, Portugal: Escola Superior de Educação/Instituto Politécnico de Bragança, 2005. 30p. Disponível em: <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/7325/1/estdescr.pdf> Acesso em: 06 dez. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Bibliotecas da UFC.** Disponível em: http://www.biblioteca.ufc.br/index.php?option=com_content&task=section&id=29&Itemid=55. Acesso em: 19 ago 2013.

APÊNDICE – Avaliação dos serviços e produtos das Bibliotecas da UFC