



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ**

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO UNIVERSITÁRIA

RAIMUNDO NONATO RIBEIRO DOS SANTOS

**A QUALIDADE NO ATENDIMENTO PRESTADO PELO SISTEMA
DE BIBLIOTECAS DA UFC: foco no serviço de circulação de
materiais**

**FORTALEZA
2011**

RAIMUNDO NONATO RIBEIRO DOS SANTOS

**A QUALIDADE NO ATENDIMENTO PRESTADO PELO SISTEMA DE
BIBLIOTECAS DA UFC: foco no serviço de circulação de materiais**

Monografia de conclusão de curso apresentada à Coordenação do Curso de Especialização em Gestão Universitária da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista em Gestão Universitária.

Orientadora: Profa. Me. Miriam Gondim
Matos

**FORTALEZA
2011**

RAIMUNDO NONATO RIBEIRO DOS SANTOS

**A QUALIDADE NO ATENDIMENTO PRESTADO PELO SISTEMA DE
BIBLIOTECAS DA UFC: foco no serviço de circulação de materiais**

Monografia de conclusão de curso apresentada à Coordenação do Curso de Especialização em Gestão Universitária da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista em Gestão Universitária.

Aprovada em _____ de _____ de 2011.

Profa. Me. Miriam Gondim (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará

Profa. Teresinha Maria Cavalcanti Cochrane (Coordenadora)
Universidade Federal do Ceará

À Regilanne, companheira do amor nesta
vida e nas outras.

AGRADECIMENTOS

A Jeová Deus, força origem da vida e de toda inspiração, sem o qual nada seria possível.

Aos meus Pais, Raimundo e Marlene, meus avós, Vicente (in memorian) e Francisca e minha irmã, Maria, por serem a base de tudo em que acredito e sou.

À Profa. Miriam Gondim, pela valiosa orientação que compartilhou comigo nestes momentos de estudo e aquisição de conhecimentos.

Aos colegas colaboradores do Sistema de Bibliotecas da UFC, com quem compartilho minha vida profissional na Universidade Federal do Ceará. Especialmente a Islânia, diretora da Biblioteca de Ciências e Tecnologia, colegas da Comissão de Educação de Usuários (Marina, Mônica, Eliene, Josineide, Vanessa), e aos amigos da Biblioteca de Ciências da Saúde: Gracilda, Manuela, Leny, Adeli, Neto e Edivaldo.

À Direção do Sistema de Bibliotecas, pelo constante incentivo na capacitação profissional e formação humana.

Aos participantes da pesquisa, pela prestimosa colaboração na resposta do questionário aplicado.

Aos colegas e professores da IV Turma do GUNI, especialmente Renata, Cleide, Vanilda, Gina e Kildare. Também a Tereza, professora e coordenadora do Curso, pela ajuda sempre disponível!

“Exerça a alta qualidade, porque quando o serviço é apenas bom, [...] ninguém percebe”. (Dirk Wolter)

RESUMO

Avalia a qualidade do serviço de circulação de materiais do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, relacionando-os conceitualmente com os estudos sobre qualidade em serviços e bibliotecas universitárias. Apresenta como objetivo geral investigar a opinião da comunidade acadêmica da UFC sobre a qualidade do atendimento prestado no serviço de circulação de materiais do Sistema de Bibliotecas. A metodologia adotada para a realização deste trabalho tem por base as pesquisas exploratórias, para assim compreender o objeto de estudo aqui tratado. O estudo empírico, através de um questionário, foi realizado nas bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas da UFC e também por correio eletrônico. Os resultados mostram que o serviço de circulação de materiais é bem avaliado por seus usuários, porém ainda necessita melhorar, principalmente quanto a atualização de seu acervo.

Palavras-chave: Qualidade em Serviços. Bibliotecas Universitárias. Sistema de Bibliotecas da UFC.

ABSTRACT

Evaluates the quality of the service movement of materials from the Libraries System of the Universidade Federal do Ceará, relating them conceptually with the studies on service quality and university libraries. The general objective is to investigate the opinion of the academic community in the UFC on the quality of care provided in the service of movement of materials from the Libraries System. The methodology adopted for this work is based on exploratory research, in order to understand the subject matter treated here. The empirical study by means of a questionnaire, was conducted in the libraries that make up the Libraries System of the UFC. The results show that the service movement of materials is well rated by its users, but still needs improvement, especially regarding the update of its collection.

Key-words: Service quality. University libraries. Libraries System of the UFC.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1	Aspectos característicos de serviços e produtos	16
Quadro 2	Acervo do Sistema de Bibliotecas da UFC - 2010	31
Figura 1	Organograma do Sistema de Bibliotecas da UFC	30

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Identificação dos participantes da pesquisa	37
Gráfico 2	Formação acadêmica dos participantes da pesquisa	38
Gráfico 3	Frequência á biblioteca ou utilização dos serviços online	38
Gráfico 4	Quantidade de livros que podem ser emprestados	40
Gráfico 5	Rapidez no atendimento	40
Gráfico 6	Cortesia do servidor	41
Gráfico 7	Postura e facilidade de comunicação do servidor	42
Gráfico 8	Atenção e personalização do atendimento	42
Gráfico 9	Habilidades do servidor com equipamentos	43
Gráfico 10	Horário de atendimento	44
Gráfico 11	Serviços online (Renovação, Reserva, Consulta ao Catálogo) – interface e facilidade no uso	45
Gráfico 12	Equipamentos da biblioteca	46
Gráfico 13	Comunicação visual na biblioteca	47
Gráfico 14	Número de exemplares existentes na biblioteca	48
Gráfico 15	Atualização do acervo	49
Gráfico 16	Organização do acervo na biblioteca	50
Gráfico 17	Renovação (até 8 vezes por obra, caso não exista reserva)	51

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	QUALIDADE EM SERVIÇOS	14
2.1	Considerações gerais sobre qualidade em serviços	14
2.2	Qualidade em serviços de bibliotecas universitárias	19
3	O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ	25
3.1	Conhecendo a Universidade Federal do Ceará	25
3.2	Caracterizando o Sistema de Bibliotecas da UFC	28
3.2.1	<i>Os Serviços do Sistema de Bibliotecas da UFC</i>	31
4	PERCURSO METODOLÓGICO	34
5	EXPOSIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	37
5.1	Caracterização dos participantes da pesquisa	37
5.2	Avaliação dos indicadores do serviço de circulação de materiais .	39
6	REFLEXÕES CONCLUSIVAS	52
	REFERÊNCIAS	54
	APÊNDICES	58

1 INTRODUÇÃO

As transformações oriundas do desenvolvimento científico e tecnológico contribuíram para profundas mudanças em todas as esferas da sociedade contemporânea, notadamente no que diz respeito aos aspectos econômicos, políticos, culturais, tecnológicos, educacionais e ainda referentes a área de gestão e planejamento.

Hoje, as Instituições de Ensino Superior (IES) e suas bibliotecas estão acompanhando as transformações que estão ocorrendo no mundo, alinhando seus produtos e serviços e voltando seus objetivos para a satisfação de seus usuários. Cada vez mais buscam ouvir a comunidade com relação as suas expectativas quanto ao leque de serviços oferecidos. Portanto, avaliar regularmente a qualidade dos produtos e serviços vem ganhando importância para as universidades e suas bibliotecas.

Atualmente os modelos atuais de qualidade de serviços estão focados totalmente em descobrir quais são as expectativas dos usuários, pois quanto mais se aproximam dessa expectativa, maior qualidade esses serviços contém.

São poucas as organizações que medem a satisfação de seus usuários através da inclusão de perguntas que avaliem os produtos ou serviços oferecidos. Além disso, não se indaga aos usuários sobre os reais motivos de sua satisfação/insatisfação com o que é oferecido. Sendo assim, conhecer o que os usuários esperam em relação ao produto/serviço oferecido é a etapa mais crítica na prestação de serviço com alta qualidade.

A biblioteca tem o papel de contribuir com a formação, satisfação das necessidades informacionais e interesses da comunidade na qual está inserida, devendo proporcionar a utilização da informação em benefício do desenvolvimento pessoal e social, oferecendo oportunidades para que os cidadãos melhorem suas condições de vida em todos os níveis. Deve trabalhar em conjunto com as demais instituições sociais, sejam educativas, religiosas, governamentais, de saúde, dentre outras.

A partir desse entendimento surge o interesse em realizar uma pesquisa monográfica de conclusão do Curso de Especialização em Gestão Universitária da Universidade Federal do Ceará (UFC) tendo por base o seguinte questionamento:

será que os usuários do serviço de circulação de materiais do Sistema de Bibliotecas da UFC estão satisfeitos com a qualidade do atendimento prestado?

As Instituições de Ensino Superior, segundo Raposo e Espírito Santo (2006), estão mundialmente avaliando suas formas de pensar a informação para o ensino, pesquisa, extensão e para sua própria administração. A qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca universitária pode ser um dos fatores de determinação da qualidade dos serviços oferecidos na Universidade, devendo atentar para responder qualitativamente às demandas de seus usuários, adiantando-se no suporte a esta demanda.

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, tanto no âmbito público quanto no privado, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. Sendo assim, a oferta de serviços bibliotecários de qualidade deve não somente se basear na avaliação dos meios de atendimento dessa necessidade, mas também na percepção por parte do usuário dos mesmos, contextualizando todos os aspectos envolvidos durante o surgimento da necessidade, comportamento de busca e conseqüente uso da informação pelo usuário.

Na literatura pesquisada, a temática do serviço de atendimento tem sido objeto de estudos e pesquisas, sobretudo, nos campos da administração (marketing), da psicologia do consumidor e da sociologia. A título de exemplo, na administração, os estudos abordam diferentes aspectos: a prática do "marketing societal" de algumas empresas e a percepção dos consumidores (FISCHER, 1995); a inter-relação entre ambiente físico, atmosfera, estados emocionais e a satisfação do consumidor (COELHO, 1994).

Não existe estudos acerca da temática de avaliação da qualidade do serviço de empréstimo domiciliar do Sistema de Bibliotecas da UFC. Justifica-se então a necessidade de verificar a qualidade desse vital serviço prestado a comunidade acadêmica da UFC. Desta forma, a pesquisa será de grande contribuição para o desenvolvimento das temáticas, e para as áreas de Biblioteconomia e Gestão Universitária, já que estudos sobre o conceito de qualidade seus critérios de aferição constitui um dos grandes desafios da Ciência da Informação.

Outra motivação para estudar o tema proposto é a relevância do serviço de circulação de materiais no Sistema de Bibliotecas da UFC. Em 2010 foram

realizados de 586.941 empréstimos domiciliares de livros e outros itens bibliográficos (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2011). Percebemos, portanto, que a circulação de materiais é o carro-chefe dos serviços que o Sistema de Bibliotecas presta a comunidade acadêmica da UFC.

Visando responder a problemática da pesquisa estabeleceu-se como objetivo geral investigar a opinião da comunidade acadêmica da UFC sobre a qualidade do atendimento prestado no serviço de circulação de materiais do Sistema de Bibliotecas. Desse objetivo decorrem os seguintes objetivos específicos: pesquisar sobre biblioteca universitária e qualidade de atendimento; e analisar a biblioteca universitária, seus serviços, seus usuários, e o fluxo informacional existente na organização em que está inserida, a universidade.

A metodologia adotada para a realização deste trabalho tem por base as pesquisas exploratórias e estudos de caso, para assim compreender o objeto de estudo aqui tratado. O estudo empírico foi realizado nas bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas da UFC. Para a coleta de dados utilizou-se do questionário com questões abertas e fechadas.

Este trabalho está organizado em seis capítulos: no primeiro capítulo encontra-se a introdução da monografia, iniciando com o cenário do tema da pesquisa, a problemática, a justificativa, os objetivos, a metodologia e a estrutura física do documento. O segundo e terceiro capítulos contempla os aspectos de sustentação teórica da pesquisa. No capítulo 4 explicamos a metodologia utilizada na realização da pesquisa. O quinto capítulo traz algumas reflexões conclusivas sobre o estudo, as dificuldades encontradas para a sua concretização e sugestões acerca do tema pesquisado.

2 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Neste capítulo serão abordados conceitos gerais relacionados a qualidade de serviços, mostrando seu desenvolvimento teórico/científico e analisando sua importância para a gestão de bibliotecas universitárias.

2.1 Considerações gerais sobre qualidade em serviços

A difusão da qualidade nas organizações surge a fim de adequar os seus produtos e serviços às “necessidades essenciais dos usuários” e, conseqüentemente, tornar a organização “competitiva no mercado internacional.” (NASCIMENTO; TROMPIERI FILHO; BARROS, 2005).

Desde os primórdios da humanidade, o homem vem aperfeiçoando técnicas a fim de melhorar seus instrumentos de trabalho.

Apesar de muito abordado em pesquisas científicas, o tema “qualidade em serviços” ainda é objeto de muita discussão e questionamento entre pesquisadores, gerentes e administradores (FREITAS, 2005). Em sua essência, este questionamento é decorrente do envolvimento de dois objetos conceituais: qualidade e serviços.

Bentes Pinto (1993, p. 133) informa que a origem da palavra qualidade é “do latim *qualitate* e significa a propriedade, atributo, ou condição das coisas, ou das pessoas, capaz de distingui-las das outras e lhes determinar a natureza; permitir avaliar e conseqüentemente aprovar, aceitar ou recusar qualquer coisa.” Portanto, qualidade significa a satisfação dos usuários, os quais possuem necessidades distintas e uma avaliação própria do que é ofertado. Nesta perspectiva, não basta satisfazer a necessidade do usuário. É necessário superar suas expectativas, oferecendo serviços de tal forma eficientes que os encante.

Shewhart (1930) criou programas de qualidade, como o Controle Estatístico de Qualidade (CEQ) e o famoso *Plan* (planejar), *Do* (fazer), *Check* (cheçar) e *Action* (agir) (PDCA), que serviram de base para o aprofundamento do estudo, levando à visão moderna da qualidade voltada para a satisfação do usuário. Hoje a qualidade passou a significar produzir produtos ou serviços que atendam plenamente aos requerimentos dos clientes. (NASCIMENTO; TROMPIERI FILHO; BARROS, 2005)

No Brasil, somente mais tarde, surgiram programas que visavam a qualidade das organizações. De acordo com Bentes Pinto (1993, p. 135), “no Brasil, a busca da qualidade ganhou maior destaque somente a partir de novembro de 1990, quando do lançamento do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP)” ligadas às políticas industriais.

O Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa define serviços como “ação ou efeito de servir, de dar de si algo em forma de trabalho.” (HOUAISS, 2009, [s. p.]). Las Casas (1999, p. 14) conceitua serviço como “atos, ações, desempenho.”

Grönroos (2006, p. 89) afirma que

o serviço é basicamente algo imaterial e pode ser caracterizado como uma atividade em que a produção e o consumo se dão simultaneamente, em grande medida. Nas interações entre comprador e vendedor, o serviço é prestado ao consumidor. Evidentemente, o que se passa nessas interações terá impacto sobre o serviço percebido.

Verifica-se na afirmação de Parasuraman, Zeitham e Berry (2006, p. 97), que

serviços não são objetos, mas são prestados envolvendo o desempenho dos prestadores de serviço. Por isso raramente é possível estabelecer especificações de fabricação precisas quanto a uma qualidade uniforme. A maioria dos serviços não pode ser contada, medida, inventariada, testada e verificada antes da venda para garantir a qualidade (...).

Assim, notamos que a característica principal de um serviço é a interface, isto é, a interação simples e objetiva entre usuário e um sistema de produção.

Parasuraman, Zeitham e Berry (1988), apresentam três características dos serviços:

a) simultaneidade: serviços são consumidos quase que simultaneamente ao momento em que são produzidos, tornando difícil ou quase impossível detectar e corrigir as falhas antes que elas ocorram e afetem o cliente (no contexto de serviços bibliotecários: o cadastramento errado de uma obra possivelmente apenas será detectada no momento em que esta for solicitada por um usuário);

b) intangibilidade: os serviços representam um produto não físico, ou seja, não podendo ser transportados e/ou armazenados, (por exemplo, um livro reservado pelo usuário pode ser útil somente em um período específico, não podendo ser adiado para uma outra ocasião);

c) heterogeneidade: a grande variedade de serviços existentes e o forte relacionamento com o fator humano dificultam a atividade de padronização e

estimação de preços (em geral, bibliotecas possuem diferentes regras para os serviços de consulta, empréstimo e utilização de suas dependências).

No Quadro 1 (BUFFA; SARIN, 1987), a seguir, percebemos as diferenças entre serviços e produtos (usado neste trabalho, referindo-se a bens de consumo).

PRODUTOS	SERVIÇOS
<ul style="list-style-type: none"> • Tangíveis 	<ul style="list-style-type: none"> • Intangíveis e perecíveis; consumidos no processo de sua produção
<ul style="list-style-type: none"> • Podem ser produzidos para estoque, tendo disponibilidade na prateleira 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade alcançada mantendo-se o sistema produtivo aberto para prestar o serviço
<ul style="list-style-type: none"> • Contato mínimo com o consumidor final 	<ul style="list-style-type: none"> • Grande contato com os clientes ou consumidores
<ul style="list-style-type: none"> • Processamento complexo e interrelacionado 	<ul style="list-style-type: none"> • Processamento simples
<ul style="list-style-type: none"> • Demanda variável numa base semanal, mensal ou sazonal 	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda normalmente variável em base horária, diária ou semanal
<ul style="list-style-type: none"> • Mercados atendidos pelo sistema produtivo são regionais, nacionais ou internacionais 	<ul style="list-style-type: none"> • Mercados atendidos pelo sistema produtivo são normalmente locais
<ul style="list-style-type: none"> • Grandes unidades que se beneficiam de economias de escala 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades relativamente pequenas para servir a mercados locais.
<ul style="list-style-type: none"> • Localização do sistema está relacionada aos mercados regional, nacional e internacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Localização depende na localização dos usuários, clientes ou consumidores locais

Quadro 1 – Aspectos característicos de serviços e produtos.

Fonte: BUFFA; SARIN, 1987

Segundo Cronin Junior e Taylor (1992), a busca pela excelência em serviços e a mensuração da qualidade dos serviços têm sido uma estratégia efetivamente utilizada por organizações para a obtenção da “vantagem competitiva”.

Qualidade de serviços está diretamente ligada à satisfação do usuário. Conforme Las Casas (1999, p. 160), “qualidade em serviços é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”. Portanto, se um serviço prestado agrada e atende às necessidades do usuário, então, para este, ele possui qualidade, mas se o serviço for inferior ao esperado, não atingindo as expectativas, ocorrerá a insatisfação, e o usuário o classificará como negativo o que lhe for oferecido.

A qualidade de um serviço está fortemente associada a confiabilidade que o cliente sente em relação ao prestador do serviço. Fazer bem o serviço da primeira vez é a melhor receita para conquistar esta confiabilidade. Sendo assim, um serviço com qualidade deve ser muito bem planejado e implantado, de maneira a conquistar os clientes, bem como a fatia de mercado desejada.

A avaliação da qualidade dos serviços vem preocupando os profissionais e estudiosos de várias áreas, principalmente aqueles que trabalham diretamente com os usuários, como é o caso dos profissionais de marketing, além de outros, responsáveis pela implementação de estratégias para medir as expectativas dos usuários e, também, os que diretamente prestam serviços de natureza diversas. Os primeiros estudos sobre qualidade de serviços enfatizaram a necessidade de se estabelecer estratégias para avaliação nos setores de serviços e de decisões baseadas na satisfação dos usuários. (OLIVER, 1980; GRONROOS, 1983).

A avaliação da qualidade de serviços é uma técnica que auxilia o bibliotecário a alcançar eficácia e eficiência organizacionais e a desenvolver estratégias para melhorar a eficácia e a eficiência do acervo, dos produtos e dos serviços.

O primeiro modelo específico para avaliação de serviços pode ser atribuído ao trabalho dos pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeitham e Barry (1985), que desenvolveram o modelo visando captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os critérios de avaliação, ou dimensões foram aplicados considerando-se as lacunas (*gaps*), que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Ele definiu cinco lacunas, identificadas entre as expectativas e percepções dos usuários:

Gap 1: discrepância entre expectativas dos usuários e percepções dos gerentes sobre essas expectativas; *Gap 2*: discrepância entre percepção dos gerentes das expectativas dos usuários e especificação de qualidade nos serviços; *Gap 3*: discrepância entre especificação de qualidade nos serviços e serviços realmente oferecidos; *Gap 4*: discrepância entre serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário; *Gap 5*: discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos. (PARASURAMAN; ZEITHAM; BERRY, 1985.)

No entanto, o modelo *gap* de Parasuraman, Zeitham e Berry (1985), não disponibilizava uma ferramenta para medição da qualidade dos serviços. Assim, os mesmos pesquisadores criaram em 1988 uma escala intitulada SERVQUAL. A escala é baseada em um conjunto de dimensões apontadas como fundamentais da

qualidade dos serviços: confiabilidade/credibilidade, receptividade, segurança, empatia e tangibilidade. Confiabilidade/credibilidade refere-se a habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão. Receptividade é a disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e presteza. Segurança diz respeito ao conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança. Empatia é o cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários. Tangibilidade refere-se a facilidade e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.

Hoje, mesmo o poder público, muitas vezes conhecido em alguns setores por sua falta de percepção para com as necessidades de seus usuários, vem adotando novas políticas de atendimento. A legislação assegura o direito à informação, à qualidade na prestação do serviço e o controle adequado deste serviço aos usuários. O Governo Federal, através do Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000 tem voltado sua atenção sobre o assunto. Segundo sua ementa o Decreto “Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências.”. (BRASIL, 2000, [s. p.]).

Atender bem deve ser uma preocupação prioritária de todo órgão público, ou seja, as instituições públicas devem prestar serviços com qualidade para garantir a eficácia na gestão pública. Para isso o Decreto nº 3.507 diz que os órgãos públicos devem estabelecer padrões de qualidade do atendimento e divulgar amplamente esses padrões junto aos seus usuários. Com isso ele está estimulando a participação dos cidadãos na avaliação dos serviços prestados. O Decreto nº 3.507 coloca que a atenção, o respeito e a cortesia são peças fundamentais como padrões que podem ser usados.

Sendo assim, a partir de agora veremos como a qualidade em serviços pode ser aplicados nas bibliotecas universitárias.

2.2 Qualidade em serviços de bibliotecas universitárias

As tendências ocorridas na sociedade moderna têm procurado valorizar o papel do usuário como o elemento principal na avaliação e escolha de produtos ou serviços. Esta realidade tem sido adotada pelos gestores que trabalham com gestão da qualidade em unidades de informação. É a satisfação do usuário o ponto mais destacado nos programas de qualidade em serviços.

A informação é apresentada aos usuários sob a forma de serviços ou produtos. Pensar o produto de informação significa pensar simultaneamente nos serviços. O estudo e a avaliação de serviços tornam-se difíceis de serem analisados em virtude da intangibilidade encontrada no próprio conceito de serviço.

A avaliação é um instrumento de vital importância para a gestão da qualidade dos serviços oferecidos. Este instrumento pode ser desenvolvido através do estabelecimento de padrões, medidas e indicadores os quais servirão de guias para os gestores das bibliotecas no que se refere a qualidade dos serviços. A avaliação da qualidade de serviços objetiva estabelecer uma espécie de escala para mostrar o nível de funcionamento do serviço no momento, comparar o desempenho de vários serviços, justificar a existência da unidade de informação e identificar as possíveis causas da ineficiência dos serviços.

A qualidade em serviços está diretamente ligada à satisfação do usuário e à excelência na administração de serviços, com a adoção de medidas voltadas a melhor qualificar a oferta destes serviços, possibilitará o sucesso, a competitividade e o crescimento de uma organização.

Em um mundo cada vez mais globalizado e competitivo, a capacidade de extrair informações relevantes a partir de uma base de dados é um dos principais elementos que contribuem para o sucesso na gestão das organizações (FREITAS *et al.*, 2006). Este cenário também se encontra caracterizado na gestão de bibliotecas universitárias.

Em especial, com a evolução da área de conhecimento denominada tecnologia da informação, novos serviços têm sido disponibilizados aos usuários das bibliotecas, dentre os quais o serviço de reserva de livros pela Internet, o serviço de empréstimo domiciliar, o serviço de consulta à base de dados das bibliotecas (consulta ao acervo realizada *in loco* ou pela internet, utilizando recursos de busca por título, por autor, por palavras-chave etc.), consulta ao Portal de Periódicos da

Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior (CAPES) e também o acesso à internet para fins de pesquisa. Vale ressaltar também que nos últimos anos as dissertações de mestrado e teses de doutorado têm sido disponibilizadas em formato digital (muito em breve os trabalhos de conclusão de cursos de graduação e especialização também deverão estar disponíveis nesse formato)

Os profissionais da biblioteca devem fornecer informação com qualidade e segurança, sendo acessível, confiável, atual, entender a necessidade do usuário, com estruturas físicas adequadas. Outro fator importante para a qualidade é a postura profissional de seus funcionários, principalmente aqueles responsáveis pelo atendimento aos usuários. Desde o momento em que o usuário chega às instalações físicas da biblioteca até o momento de sua saída, em vários pontos do percurso, ele mantém contato com os funcionários atuantes na biblioteca, desde o porteiro até o bibliotecário responsável pelo atendimento. Somente o usuário do serviço é quem pode dizer se foi bem atendido ou não. Vários destes fatores, destacados na grande maioria das fontes pesquisadas, foram incluídos neste trabalho e no questionário utilizado na coleta de dados.

A avaliação de uma unidade de informação pode ser fundamentada em opiniões, cuja utilidade reside na importância em saber como os usuários se sentem em relação ao serviço. É necessário também que a avaliação possibilite descobrir como o serviço poderia atender melhor o público a que se destina.

As bibliotecas têm procurado oferecer seus serviços guiados de acordo com uma política de qualidade, visando melhorar o desempenho do trabalho prestado ao usuário, justificar o investimento dos recursos financeiros e habilitar-se para enfrentar a competitividade da atual sociedade globalizada da informação

O bom funcionamento e o sucesso de uma unidade de informação dependerão da correta organização do gestor. Isto significa um acompanhamento de todos os setores da unidade e a busca constante de melhores níveis de produtividade e qualidade nos serviços de informação, beneficiando não só os prestadores do serviço, mas também os usuários que os solicitam.

A biblioteca universitária no Brasil, de acordo com pesquisa sobre padrões de qualidade exigidos pelo Ministério da Educação (MEC), “é apenas uma exigência legal nas Instituições de Ensino Superior (IES), posto que a mesma é avaliada enquanto infra-estrutura para os cursos, sem a vinculação com a proposta pedagógica dos mesmos [...]”. (OLIVEIRA, 2002, p. 219).

Vinculada a uma IES, a biblioteca universitária tem como missão proporcionar apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão. É um organismo vivo, com cultura própria, gerenciadora de recursos bibliográficos, tecnológicos e humanos. Novas realidades se apresentam a cada dia, novas tecnologias, ambientes virtuais, educação à distância, repositórios informacionais, arquivos abertos, direitos autorais entre outros.

A biblioteca universitária integra o processo de ensino/aprendizagem de alunos, professores e pesquisadores, fazendo parte da rotina diária dos mesmos, devendo ser reconhecida como um porto seguro para os que buscam o conhecimento na sua essência. Sendo assim, cabe à biblioteca criar mecanismos e/ou desenvolver ações que possibilitem uma maior interação com os seus usuários, facilitando o acesso e uso da informação por parte destes.

Existe, como observado na literatura consultada, padrões nacionais e internacionais estabelecidos para as diferentes atividades das bibliotecas. São convenções técnicas visando a racionalização, a uniformização e a simplificação de serviços e processos nas várias áreas abrangidas pelos serviços de informação. (ALMEIDA, 2005, p. 19).

Neste contexto, nos tempos atuais, a qualidade dos serviços prestados em bibliotecas não está atrelada somente ao desempenho dos funcionários e da estrutura física existente nestas, mas também aos recursos computacionais (hardware e software) que compõem o sistema de informação.

O *Department of Information and Library Management* da *University of Northumbria*, em Newcastle, no Reino Unido, organiza, desde 1995, uma conferência internacional sobre a avaliação de desempenho em bibliotecas e serviços de informação. Na segunda conferência, realizada em 1997, concluiu-se que a biblioteca é livre para escolher o sistema de avaliação que mais lhe convém, porém é imprescindível que um processo de avaliação seja incorporado à rotina das bibliotecas. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2003).

Chang e Hsieh (1997) buscaram identificar o perfil dos usuários das bibliotecas em Taiwan para determinar o grau de envolvimento destes com os serviços prestados pelas bibliotecas. Propuseram uma abordagem para facilitar a divulgação do uso das bibliotecas no país, assegurando que a qualidade dos serviços prestados atende às necessidades dos usuários.

Andaleeb e Simmonds (1998) propuseram e testaram um modelo de cinco fatores para explicar a satisfação dos usuários com bibliotecas universitárias. Os autores identificaram que uma nova dimensão denominada “*demeanor*” (comportamento, postura etc.) era um importante aspecto dos serviços em bibliotecas e que é uma combinação de duas dimensões do SERVQUAL (empatia e segurança) e vários outros itens. A nova dimensão está associada à sensibilidade dos funcionários para necessidades do usuário, disposição para ouvir seus problemas, sendo educado, cortês, simpático e calmo.

Chivers e Thebridge (2000) destacaram que os métodos de pesquisa estão sendo cada vez mais solicitados pelos administradores de bibliotecas públicas para direcionar os serviços em termos estratégicos e operacionais. Identificaram áreas nas quais a pesquisa deve ser mais bem compartilhada e incorporada, sugerindo uso de recursos públicos a serem usados pelos administradores para a melhoria de desempenho.

No campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação têm-se vários exemplos de pesquisas na área da avaliação da qualidade de serviços que utilizaram o modelo SERVQUAL. Cook e Thompson (2000) avaliaram a confiabilidade e a validade do SERVQUAL a partir de uma pesquisa de três anos, realizada com os usuários de uma biblioteca universitária. Os resultados indicaram que os *scores* obtidos são altamente confiáveis, mas as cinco dimensões do SERVQUAL não foram totalmente atendidas – como conseqüência, a validade do modelo tradicional pode ser questionada quando aplicada à pesquisas em bibliotecas. Acreditam que pode haver três dimensões em bibliotecas (aspectos tangíveis, confiabilidade ou eficiência do serviço, e influência do serviço), mas pesquisas mais profundas precisam ser conduzidas para confirmar esta suposição. Recomendaram cautela aos administradores no uso do Servqual (com as cinco dimensões) em bibliotecas e a verificação periódica da confiabilidade dos *scores* obtidos em pesquisas.

Contudo Nitecki e Hernon (2000) desenvolveram um instrumento para identificar os critérios mais importantes segundo a opinião dos usuários e as percepções destes em relação aos serviços prestados. Afirmam que o SERVQUAL não é adequado para avaliar a satisfação dos usuários, mas é relevante para avaliar o desempenho das bibliotecas segundo a opinião destes.

Observa-se que a avaliação da qualidade de serviços em bibliotecas é um tema que também têm sido de interesse de pesquisa por parte de administradores e pesquisadores no Brasil, principalmente a partir do início da década de 1990 (sob este aspecto, destacam-se os trabalhos de Valls e Vergueiro (1998; 2006), que apresentam uma síntese dos artigos científicos nacionais publicados, respectivamente, nos períodos de 1991 a 1996 e 1997 a 2006, buscando agrupá-los segundo os enfoques desenvolvidos).

Especificamente para a biblioteca universitária, tem-se no Brasil uma aplicação do modelo, feita por Vergueiro e Carvalho (2001) em sete bibliotecas da Universidade de São Paulo, Universidade de Campinas e Universidade Estadual Paulista. “A pesquisa procurou identificar indicadores de qualidade aplicáveis às bibliotecas universitárias brasileiras”. (VERGUEIRO; CARVALHO, 2001). Foram listados 16 indicadores, elaborados a partir da literatura levantada: comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, qualidade, resposta, tangibilidade, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do usuário, custo/benefício e tempo de resposta

No Brasil, destacam-se os esforços direcionados à avaliação de bibliotecas universitárias no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). O SINAES foi criado por meio da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu a avaliação das instituições de educação superior (IES), de cursos de graduação e do desempenho dos estudantes de forma integrada (BRASIL, 2004).

No âmbito do SINAES, os cursos de graduação devem ser avaliados à luz de três grandes categorias: “organização didático-pedagógica”, “corpo docente, corpo discente e corpo técnico-administrativo” e “instalações físicas”.

Em especial, a avaliação de bibliotecas é formalizada por meio de um indicador que detém 50% dos pontos referentes à categoria “instalações físicas” (INEP, 2004). Neste sentido, observa-se que a avaliação de bibliotecas é de suma relevância na constituição do conceito final das avaliações de cursos de graduação, devendo ser objeto de pesquisa de instituições de educação superior e das coordenações dos cursos de graduação.

Os estudos que têm sido desenvolvidos visando a avaliar a qualidade dos serviços em bibliotecas, tem tido como foco principal a opinião dos usuários (estudantes de cursos de graduação/pós-graduação, funcionários e docentes).

Em geral, estes estudos objetivam:

a) identificar o perfil dos usuários que utilizam as bibliotecas, captando seus atributos, hábitos e serviços que mais utilizam;

b) mensurar a qualidade dos serviços à luz de diversos itens/critérios relevantes, buscando captar dos usuários as suas expectativas acerca do serviço a ser prestado e as percepções em relação ao desempenho do serviço executado em bibliotecas específicas;

c) identificar as dimensões e critérios/indicadores que melhor se ajustam à avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas, segundo a opinião dos usuários;

d) propor abordagens e metodologias para avaliar a qualidade de serviços em bibliotecas;

e) propor ações (corretivas e preventivas) com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados em bibliotecas, visando a atender às necessidades e expectativas dos usuários.

Portanto, prestar serviços de qualidade é essencial para as IES e suas bibliotecas. A seguir apresentaremos o caso de uma dessas organizações: o Sistema de Bibliotecas da UFC.

3 O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Antes de iniciar a descrição das etapas metodológicas de desenvolvimento da pesquisa, torna-se necessária a descrição da Universidade Federal do Ceará e do Sistema de Bibliotecas da UFC bem como a definição e caracterização das atividades prestadas, possibilitando um melhor entendimento acerca do objeto tema desta pesquisa.

3.1 Conhecendo a Universidade Federal do Ceará

A UFC é uma autarquia vinculada ao Ministério da Educação. Foi criada pela Lei 2.373, de dezembro de 1954, e instalada numa sessão no dia 25 de junho de 1955, como resultado de um amplo movimento de opinião pública liderada pelo então professor da Faculdade de Direito do Ceará, Antônio Martins Filho. Sua implantação deveu-se da união de várias instituições de ensino superior então existentes na cidade de Fortaleza: Escola de Agronomia do Ceará, Faculdade de Direito do Ceará, Faculdade de Medicina do Ceará e Faculdade de Farmácia e Odontologia do Ceará. (MARTINS FILHO, 1996)

A UFC tem como Missão formar profissionais da mais alta qualificação, produzir e difundir conhecimentos, preservar e divulgar os valores artísticos e culturais, constituindo-se em instituição estratégica para o desenvolvimento do Ceará e do Nordeste. Seu Lema é "O universal pelo regional", buscando centrar seu compromisso na solução dos problemas locais, sem esquecer o caráter universal de sua produção.

A Visão da UFC é consolidar-se como instituição de referência no ensino de graduação e pós-graduação (*stricto e lato sensu*), de preservação, geração e produção de ciência e tecnologia, e de integração com o meio, como forma de contribuir para a superação das desigualdades sociais e econômicas, por meio da promoção do desenvolvimento sustentável do Ceará, do Nordeste e do Brasil.

Segundo Anuário Estatístico 2010 (UNIVERSIDADE, 2010) a UFC orienta sua atuação permanentemente no sentido de alcançar os seguintes objetivos:

a) Promover a formação humana e profissional de seus estudantes, preparando-os para uma atuação responsável e construtiva na sociedade;

b) fomentar a geração de conhecimentos voltados para o desenvolvimento sustentável do Ceará e do Nordeste;

c) impulsionar o desenvolvimento, a produção e a preservação da cultura e das artes, com ênfase para as manifestações regionais;

d) promover a interação com a sociedade, através da difusão científica, tecnológica, artística e cultural e do desenvolvimento comunitário, sintonizados com as demandas sociais;

e) incentivar a capacitação permanente dos quadros docente e técnico-administrativo;

f) intensificar e ampliar as relações de parceria e intercâmbio com instituições nacionais e estrangeiras, governamentais e não governamentais;

g) buscar a profissionalização da gestão administrativa, apoiada em processos de planejamento e avaliação, executada com base em modelo organizacional flexível, eficiente e eficaz;

h) exercitar permanentemente o instituto da autonomia universitária superando restrições e estabelecendo novos parâmetros na gestão e nas relações institucionais;

i) assegurar a qualidade no desenvolvimento de todas as ações administrativas e acadêmicas; e

j) distinguir-se como referência regional pela excelência acadêmica de suas ações nas áreas do ensino, geração do conhecimento e prestação de serviços à população, bem como na produção de arte e cultura.

Os três *campi* sediados em Fortaleza estão divididos assim:

a) Benfica: Reitoria, Pró-Reitoria de Planejamento, Pró-Reitoria de Administração, Pró-Reitoria de Extensão, Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, Superintendência de Recursos Humanos; Centro de Humanidades; Faculdade de Direito, Faculdade de Educação, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade; Curso de Arquitetura, Museu de Arte (MAUC), Casa Amarela Eusélio Oliveira (centro de ensino e criação nas áreas de cinema e vídeo), Teatro Universitário Paschoal Carlos Magno, Seara da Ciência (museu interativo com exposições sobre física, química e biologia), Rádio Universitária FM 107,9, Concha Acústica, Imprensa Universitária, Editora da UFC e Residências Universitárias.

b) Pici: Centro de Ciências, Centro de Ciências Agrárias, Centro de Tecnologia, Instituto de Educação Física e Esportes, Instituto de Cultura e Arte, Pró-

Reitoria de Graduação, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Instituto UFC Virtual, Biblioteca Universitária, núcleos e laboratórios diversos, além de área para a prática de esportes.

c) Porangabussu: Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem; Faculdade de Medicina; Complexo Hospitalar (Hospital Universitário Walter Cantídio, Maternidade-Escola Assis Chateaubriand, Farmácia-Escola, laboratórios e clínicas).

Existem ainda, fora dos três *campi*, o Instituto de Ciências do Mar (Meireles), a Casa de José de Alencar (Messejana) e as fazendas experimentais nos municípios de Quixadá, Pentecoste e Maracanaú.

No ano de 2006, seguindo o Programa de Expansão das Universidades Federais, a UFC ampliou sua atuação no interior do Estado do Ceará, implantando os *campi* de Sobral com seis cursos, e do Cariri atualmente com 10 (dez) cursos. Em 2007, implantou-se o campus de Quixadá hoje com 03 (três) cursos. Esse processo de expansão tem como objetivo a ampliação do acesso para a população interiorana ao ensino superior de qualidade. Além disso, a Universidade oferece 06 (seis) curso na modalidade semi-presencial através do Instituto UFC Virtual.

A UFC é regida administrativa e juridicamente de acordo com seu Estatuto, Regimento Geral e regimentos de suas diversas unidades. A administração superior é composta do Conselho Universitário (CONSUNI), Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE), Conselho de Curadores e a Reitoria, que é o órgão superior executivo cuja finalidade é planejar, organizar, coordenar, dirigir e controlar as atividades de administração em geral, de planejamento, de assuntos estudantis, de graduação, de pós-graduação, de pesquisa e de extensão no âmbito da Universidade.

A UFC atualmente disponibiliza 105 opções de cursos de graduação presencial e semi-presencial, em seus campi. Segundo informações do Anuário Estatístico, nos cursos de graduação em 2009 estavam matriculados 23.300 alunos.

Na pós-graduação em 2009, 89 cursos de pós-graduação *stricto sensu* reconhecidos pela CAPES encontravam-se em pleno funcionamento na UFC. Desses cursos, 48 eram de mestrados acadêmicos, 06 de mestrados profissionais e 35 cursos de doutorado.

A seguir apresentaremos o Sistema de Bibliotecas da UFC, com ênfase nos serviços por ele oferecidos.

3.2 Caracterizando o Sistema de Bibliotecas da UFC

As bibliotecas universitárias surgiram a partir do século XV com o surgimento das Universidades na Idade Média, pouco antes do Renascimento, como a Sorbonne na França, Universidade de Oxford na Inglaterra, Universidade de Roma na Itália, Universidade de Viena na Áustria, Universidade de Heidelberg na Alemanha, entre outras. No princípio elas estavam ligadas às ordens religiosas e com o passar do tempo começaram a ampliar seus conteúdos temáticos além da religiosidade. As primeiras universidades são um prolongamento das ordens eclesiásticas franciscanas e dominicanas.

As Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará foram surgindo à medida que novas unidades de ensino foram sendo incorporadas ou criadas. Em 1957 foi instalada a Biblioteca Central (BC), subordinada à Reitoria. Semelhante às demais bibliotecas universitárias brasileiras, 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 1969, a BC foi extinta, com a criação do Serviço de Bibliografia e Documentação (SBD), quando todo o seu acervo bibliográfico foi disperso e distribuído nas bibliotecas das diversas áreas. Nesse período foram instaladas 17 bibliotecas setoriais na UFC, pertencentes às unidades de ensino surgidas após a criação da Universidade.

Com a implantação da Reforma Universitária, em 1972, e a instituição dos Centros, teve início a fusão de bibliotecas de áreas correlatas, em decorrência da extinção de alguns institutos de pesquisa, como os de Antropologia, Medicina Preventiva, Meteorologia, Tecnologia Rural e o de Zootecnia.

À mesma época, ocorria o desmembramento da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras nas Faculdades de Educação, Ciências e Letras, nos Institutos de Matemática, Física, Química, Biologia e Geociências, favorecendo a criação de novas bibliotecas.

Em 1973 ocorreu a incorporação da Biblioteca de Farmácia e, em 1975, com a criação do Curso de Enfermagem, teve início a formação de mais uma biblioteca, ambas reunidas ao acervo da Biblioteca de Saúde. Em 1977 a Biblioteca de Ciências Sociais reincorporou-se à Biblioteca de Humanidades.

Com a volta da Biblioteca Central em 1975, pretendeu-se adotar um sistema de bibliotecas com centralização monolítica, tendência em voga à época. No entanto, apenas alguns acervos foram reunidos, como os da Química, Biologia, Geociências e Engenharia (1976 e 1978) e, posteriormente, (1981), o de Ciências Agrárias, os quais iriam construir a atual Biblioteca de Ciências e Tecnologia. A tendência para agrupar bibliotecas de áreas afins perdurou até 1985

Em 1996, os acervos das Bibliotecas de Ciências Humanas, Educação e Casas de Cultura foram reunidos formando uma única biblioteca denominada Biblioteca de Ciências Humanas.

A missão do Sistema de Bibliotecas envolve “dar suporte informacional às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da instituição, contribuindo para elevar o nível socioeconômico e cultural da sociedade em geral.” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2010)

Atualmente, o Sistema de Bibliotecas da UFC é coordenado pela Biblioteca Universitária, que congrega também quatro divisões (Coordenação de Bibliotecas, Apoio Administrativo, Processos Técnicos e Desenvolvimento do Acervo) (FIG. 1). O Sistema é formado por 13 bibliotecas em Fortaleza e 5 no interior do Estado, quais sejam:

1) - Biblioteca de Ciências e Tecnologia: atende aos cursos do Centro de Ciências Agrárias, Centro de Ciências, Centro de Tecnologia, Instituto de Educação Física e Esportes, Instituto de Cultura e Arte.

2) - Biblioteca de Ciências da Saúde: responsável pelos cursos da Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem, Faculdade de Medicina e o Curso de Fisioterapia.

3) - Biblioteca de Ciências Humanas: atende aos cursos do Centro de Humanidades e da Faculdade de Educação.

4) - Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade.

5) - Biblioteca da Faculdade de Direito;

6) - Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar;

7) - Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeiras;

8) - Biblioteca do Curso de Arquitetura;

9) - Biblioteca do Curso de Física;

10) - Biblioteca do Curso de Matemática;

- 11) - Biblioteca de Pós-Graduação em Economia;
- 12) - Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Agrícola;
- 13) - Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia;
- 14) - Biblioteca do Campus do Cariri;
- 15) - Biblioteca do Curso de Medicina de Barbalha;
- 16) - Biblioteca do Campus de Sobral;
- 17) - Biblioteca do Curso de Medicina de Sobral;
- 18) - Biblioteca do Campus de Quixadá.

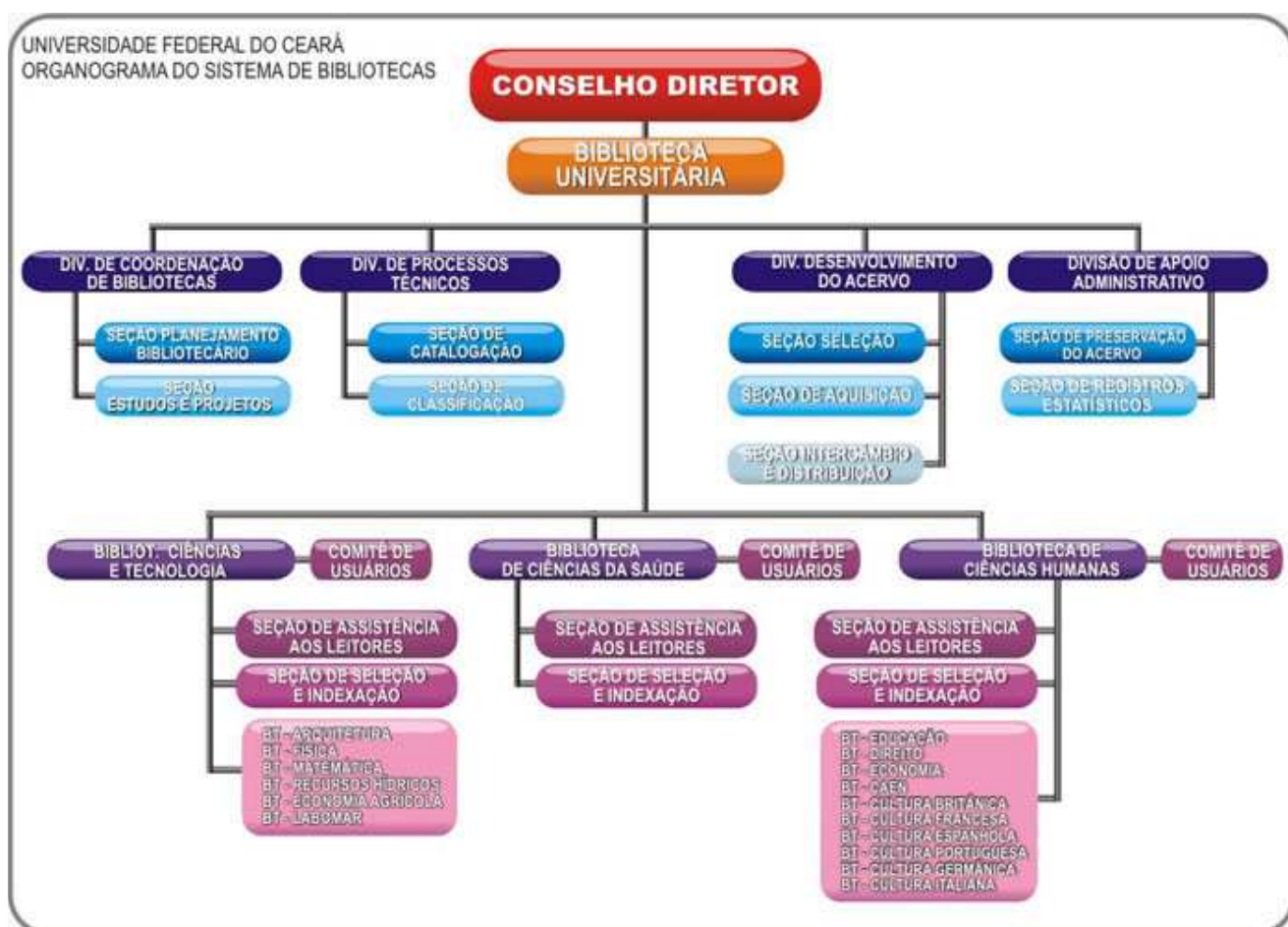


Figura 1 – Organograma do Sistema de Bibliotecas da UFC
Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2010.

Além disso, o Sistema engloba ainda os chamados Acervos agregados. São coleções pertencentes a órgãos administrativos e departamentos da UFC que utilizam o Sistema Integrado de Bibliotecas Pergamum para gerenciar seus acervos. São os seguintes:

- a) - Departamento de Economia Agrícola
- b) - Biblioteca do Museu de Arte da UFC;
- c) - Departamento de Ciência da Informação;

- d) - Laboratório de Estudos da Oralidade (LEO);
- e) - Núcleo de Estudos e Pesquisas Sociais (NEPS);
- f) - Procuradoria Geral da UFC;
- g) - Biblioteca da Casa de José de Alencar
- h) - Coordenação do Curso de Biblioteconomia

Na Quadro 2 têm-se a descrição quantitativa do Acervo do Sistema de Bibliotecas, tendo como ano base 2010.

Tipo de Material	Títulos	Exemplares
Livros	98.304	217.883
Folhetos	4.302	4.904
Teses	5.306	7.772
Dissertações	6.881	10.501
Periódicos	5.309	146.373
Fitas de Vídeo	274	320
CD-ROMs	123	195

Quadro 2 – Acervo do Sistema de Bibliotecas da UFC – 2010
 Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2010

3.2.1 Os serviços do Sistema de Bibliotecas da UFC

O Sistema de Bibliotecas da UFC oferece os seguintes serviços a sua comunidade:

- a) Consulta livre: Consulta ao acervo de livros, teses, periódicos, guias, "abstracts", filmes, vídeos, diapositivos etc. Podem ser feitas por qualquer pessoa interessada, comunidade interna e externa.
- b) Catálogo on-line: consulta ao catálogo de todas as bibliotecas, simultaneamente disponível via WEB;
- c) Levantamentos Bibliográficos Automatizados: pesquisa em fontes de referência do acervo e em base de dados disponíveis nas respectivas áreas;
- d) Educação de Usuários: visitas orientadas, com treinamento para melhor utilização da biblioteca e de seus recursos. Envolve também palestras sobre Normalização de Trabalhos Acadêmicos, Portal de Periodicos da CAPES, bases de dados específicas etc.
- e) Comutação Bibliográfica: Obtenção de fotocópias de artigos de revistas e/ou teses e dissertações que não constam em nosso acervo;

f) Elaboração de Ficha Catalográfica para os trabalhos acadêmicos defendidos na UFC;

g) Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos: Orientação aos usuários na aplicação das normas da ABNT para a apresentação de trabalhos técnico-científicos, revisão e correção de referências bibliográficas.

h) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações: Sistema desenvolvido pelo IBICT, como objetivo de proporcionar a implantação de bibliotecas digitais de teses e dissertações nas instituições de ensino e pesquisa e sua integração à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações nacional.

Além destes, o Sistema de Bibliotecas disponibiliza para seus usuários salas de estudo em grupo e individual, computadores para acesso à internet, rede *wireless* (internet sem fio), terminais de consulta ao catálogo eletrônico, espaços para exposições, auditório para eventos, salas de vídeos, reprografia (fotocópia)

Com relação ao tema desta pesquisa, apresentaremos agora o serviço de Circulação de Materiais, que compreende quatro processos principais: empréstimo, renovação, reserva e devolução.

No Sistema da Bibliotecas da UFC, quantidade e prazos de empréstimo de material dependem da categoria de usuário. Alunos de graduação, pós-graduação e extensão, pesquisadores e servidores técnico-administrativos podem tomar por empréstimo até 08 (oito) itens por um prazo de 14 (quatorze) dias. Servidores docentes podem levar até 09 (nove) itens por um prazo de 30 (trinta dias).

O usuário poderá ter o seu empréstimo renovado ao término do prazo para devolução, desde que não esteja em atraso ou a obra reservada para outro usuário. É possível renovar cada obra até o limite de oito vezes. Pode ser efetuada em qualquer biblioteca ou pela internet, através de uma funcionalidade do Pergamum denominada Acesso Usuário. Basta que o usuário faça *login* com sua matrícula e senha da biblioteca e poderá utilizar o recurso de qualquer terminal conectado a internet.

O usuário poderá reservar obras que se encontrem emprestadas até o limite de oito exemplares. A reserva pode ser efetuada em qualquer biblioteca ou pela internet (Acesso Usuário). O tempo de disponibilidade da reserva é de 24 horas, a partir da devolução da obra na biblioteca.

A devolução deve ser efetuada na biblioteca em que o material foi retirado. O não cumprimento do prazo de devolução implicará em multa de R\$ 0,31 por cada livro e dia em atraso.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

Para o desenrolar desse estudo optou-se pela pesquisa exploratória, cuja finalidade é, entre outras coisas, estudar um fenômeno ainda pouco explorado a fim de que o pesquisador se familiarize com o fenômeno, analisando as características e peculiaridades do tema a ser explorado, para assim aprofundar ou se aproximar do objeto de estudo.

Conforme Antonio Carlos Gil (1999, p. 43) a pesquisa exploratória tem como principal finalidade “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos. [...] Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, [...] e estudos de caso”.

As pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Gil salienta que “este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado”. (GIL, 1999, p. 43). Encaixa-se, pois nos objetivos da pesquisa, que relaciona dois conceitos ainda pouco abordados na literatura científica brasileira em Biblioteconomia e Ciência da Informação, quais sejam: qualidade de serviços e bibliotecárias universitárias.

A pesquisa caracteriza-se ainda como um estudo de caso, onde o autor faz uma imersão no universo pesquisado (o Sistema de Bibliotecas da UFC), com o objetivo de colher informações sobre o objeto de estudo. Ludke e Andre (1986, p. 12) consideram o estudo de caso como “a justificativa para que o pesquisador mantenha contato estreito e direto com a situação onde os fenômenos ocorrem naturalmente.”.

Além disso, a pesquisa tem caráter quantitativa/qualitativa. Segundo Laville e Dionne (1999) até a década de setenta,

a análise do discurso manifesto, colhidos através de documentos, de questionários, entrevistas etc., realizada pela pesquisa quantitativa, privilegiava os cálculos de freqüência dos termos e das expressões utilizadas no discurso. Uma vez que essa abordagem não costumava render os frutos esperados, o domínio e as modalidades se ampliaram, absorvendo abordagens qualitativas, quer dizer, interpretativas, das unidades de sentido, das relações entre elas e do que delas emana. Não obstante esse sentido estrito, a pesquisa qualitativa acabou por desenvolver autonomia própria, podendo se referir a todas as pesquisas que privilegiam a interpretação dos dados, em lugar de sua mensuração. (LAVILLE e DIONNE, 1999, p. 225)

No que tange a coleta dos dados, utilizou-se das seguintes técnicas científicas: a observação e o questionário. Conforme Lakatos e Marconi (1995, p. 190-191) a observação é uma técnica de coleta de dados cuja finalidade é obter, por meio dos órgãos dos sentidos, informações concernentes a certos aspectos da realidade investigada. Porém, ela

[...] não consiste apenas em ver e ouvir, mas também examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar. [...] A observação ajuda o pesquisador a identificar e obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não tem consciência”.

A observação adotada nessa pesquisa foi do tipo sistemática e não-participante e foi realizada durante a experiências profissional do autor do trabalho. Esse tipo de observação leva em conta aspectos pré-definidos a serem observados durante a coleta dos dados. Seu objetivo foi o de identificar e determinar os parâmetros a serem avaliados no serviço de circulação de matérias do Sistema de Bibliotecas da UFC. Ela foi planejada sistematicamente e registrada no caderno de campo, de forma a comprovar sua validade e segurança.

Em relação ao questionário, Lakatos e Marconi (1995, p. 201-202) dizem que ele é constituído por um conjunto ordenado de perguntas “que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. (Com o questionário é possível) atingir um maior número de pessoas, abranger uma área geograficamente ampla, e obter respostas mais rápidas e precisas”.

A utilização do questionário permite ao pesquisador “obter conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas e situações vivenciadas”, possibilitando ainda “atingir grande número de pessoas” (GIL, 1999, p. 129).

O questionário foi composto por 06 questões, sendo 05 de questões fechadas e 01 questão para considerações adicionais que o participante poderia escrever. A 5ª questão enumera 14 indicadores que deveriam ser avaliados de acordo com a seguinte escala, adaptada do modelo de Likert: (1) Ótimo; (2) Bom; (3) Regular; (4) Insuficiente e; (5) Péssimo. Os dados quantitativos obtidos foram submetidos ao software Microsoft Excel, visando sua tabulação e exposição em gráficos.

Devido a dificuldade em se determinar uma amostra ideal de usuários participantes, optou-se pela amostra do tipo acidental. Foram aplicados 337

questionários, sendo 100 questionários presencialmente nas três maiores bibliotecas do Sistema: Biblioteca de Ciências e Tecnologia (50 questionários), na Biblioteca de Ciências da Saúde (25 questionários) e na Biblioteca de Ciências Humanas (25 questionários). Além disso, o questionário foi enviado por correio eletrônico para as listas UFCListas, que englobam alunos, docentes e técnicos administrativos que têm e-mail cadastrado no software Pergamum. Do número total de enviados, retornaram 237 questionários, totalizando assim 337 questionários aplicados.

A seguir expomos os dados obtidos, caracterizando os participantes da pesquisa e suas opiniões sobre o serviço de circulação de materiais.

5 EXPOSIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, apresentaremos os dados obtidos com a pesquisa, bem como análises feitas a partir deles. I

5.1 Caracterização dos participantes da pesquisa

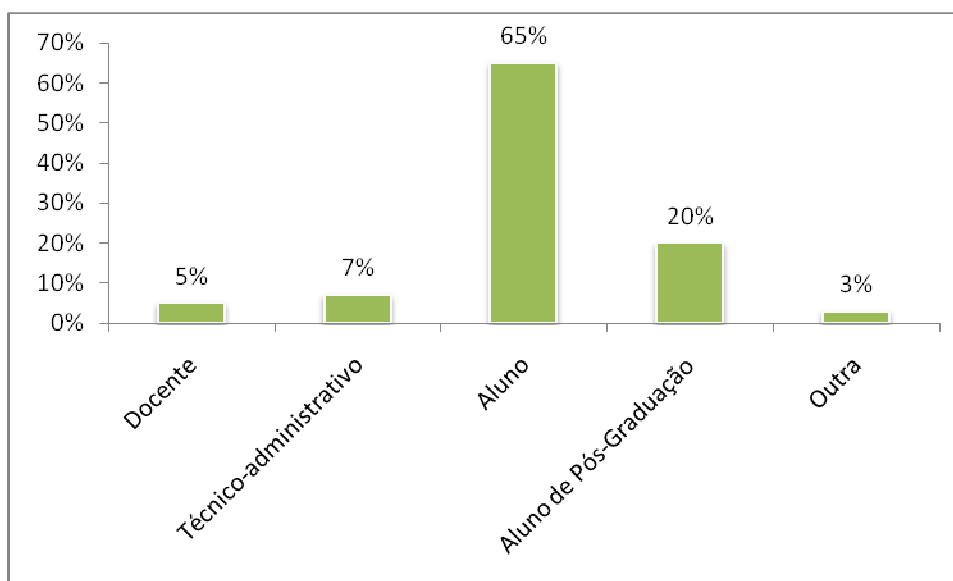


Gráfico 1 – Identificação dos participantes da pesquisa
Fonte: Pesquisa in loco

No Gráfico 1, verifica-se que dos 337 participantes, 220 são alunos de graduação (65%) e 68 são alunos de pós-graduação (20%).

Conforme esperado, os alunos são os maiores usuários dos serviços prestados pelo Sistema de Bibliotecas da UFC. Verificou-se baixo índice de participação por parte das outras categorias, que são: Técnicos-administrativo (7%) e Docente (5%). Do total, 3% dos participantes se identificaram como “Outra”, ou seja, ex-alunos ou usuários externos.

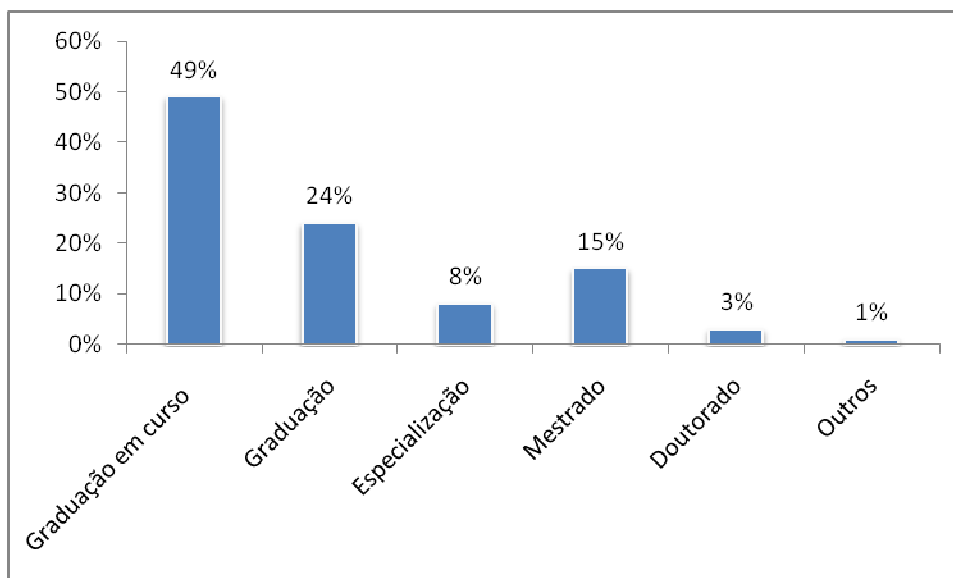


Gráfico 2 – Formação acadêmica dos participantes da pesquisa
Fonte: Pesquisa in loco

No Gráfico 2, foi solicitado que identificassem seu maior nível de formação acadêmica. Dos pesquisados, 49% estão cursando a graduação, 24% já tem graduação, 15% tem mestrado, 8% são especialistas, 3% tem doutorado e 1% identificaram-se como sendo de outra categoria não relacionada.

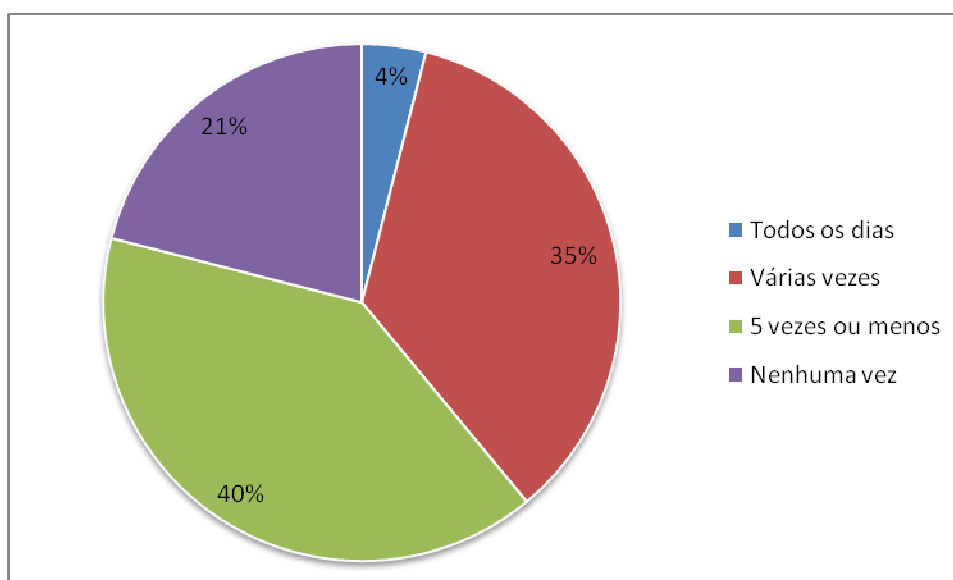


Gráfico 3 – Frequência à biblioteca ou utilização dos serviços online
Fonte: Pesquisa in loco

Conforme o Gráfico 3 pedimos que os respondentes indicassem sua frequência à alguma biblioteca do Sistema ou se utilizaram seus serviços on-line nos últimos 15 dias. Esta questão é um importante indicador de qualidade para as

organizações. A frequência constante indica que o usuário foi bem atendido e está satisfeito com a qualidade do serviço ofertado. Apenas 4% dos participantes indicaram que frequentaram a biblioteca ou utilizaram seus serviços online todos os dias nos últimos 15 dias anteriores a pesquisa, e 35% indicaram várias vezes. É interessante notar que a quantia significativa de 21% indicaram o item Nenhuma vez.

5.2 Avaliação dos indicadores do serviço de circulação de materiais

Na literatura pesquisada identificou-se vários indicadores a serem utilizados na avaliação do serviço de circulação de materiais do Sistema de Bibliotecas da UFC. Outros foram acrescentados refletindo a experiência do autor enquanto bibliotecário de referência na Biblioteca de Ciências e Tecnologia, lidando diariamente com o atendimento ao usuário.

Assim, foi solicitado aos participantes que avaliassem 14 (quatorze) indicadores, de acordo com a seguinte escala, adaptada do modelo de Likert: 1 - Ótimo, 2 - Bom, 3 - Regular, 4 – Insuficiente e 5 – Péssimo.

Os indicadores avaliados foram os seguintes: 1 - quantidade de livros que podem ser emprestados, 2 - rapidez no atendimento, 3 – cortesia do servidor, 4 – postura e facilidade de comunicação do servidor, 5 - atenção e personalização do atendimento, 6 - habilidades do funcionário com equipamentos, 7 - horário de atendimento, 8 - serviços online (renovação, reserva, consulta ao catálogo) – interface e facilidade no uso, 9 – equipamentos da biblioteca, 10 – comunicação visual da biblioteca, 11 - número de exemplares existentes na biblioteca, 12 - atualização do acervo, 13 - organização do acervo na biblioteca, 14 - renovação (até 8 vezes por obra, caso não exista reserva).

Atualmente, alunos de graduação, pós-graduação e extensão, pesquisadores e técnicos-administrativos podem levar 08 livros, folhetos, monografias, dissertações e teses emprestados, por um período de 14 dias. Docentes podem pegar 09 itens por 30 dias.

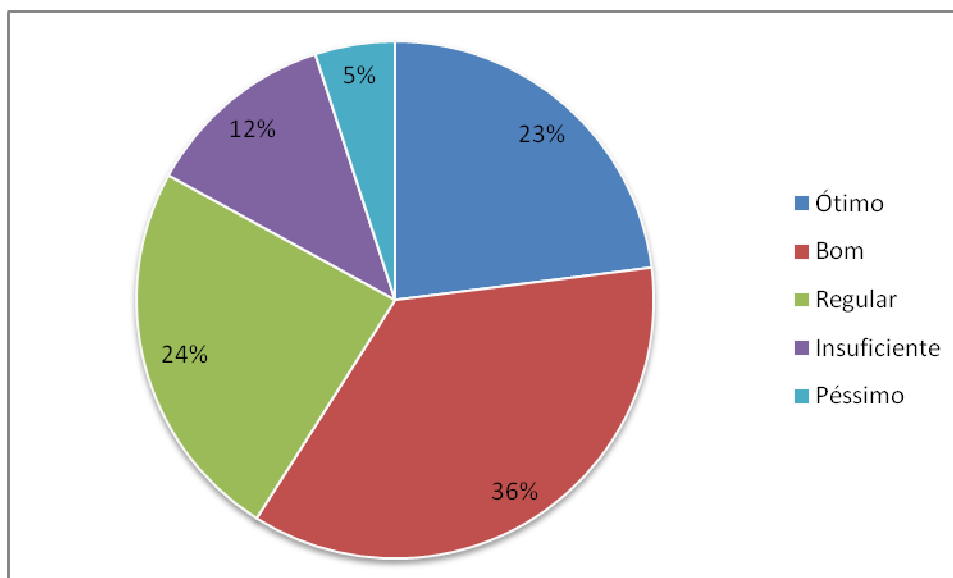


Gráfico 4 – Quantidade de livros que podem ser emprestados
Fonte: Pesquisa in loco

Como mostrado no Gráfico 4, para 23% dos respondentes está Ótimo a quantidade de livros que podem ser emprestado e 36% consideram Bom. Contudo 41% indicam que não estão satisfeitos com a quantidade.

Somente 1 usuário comentou sobre este indicador: “quanto a quantidade de livros seria bom se pudesse ser 10 exemplares.”

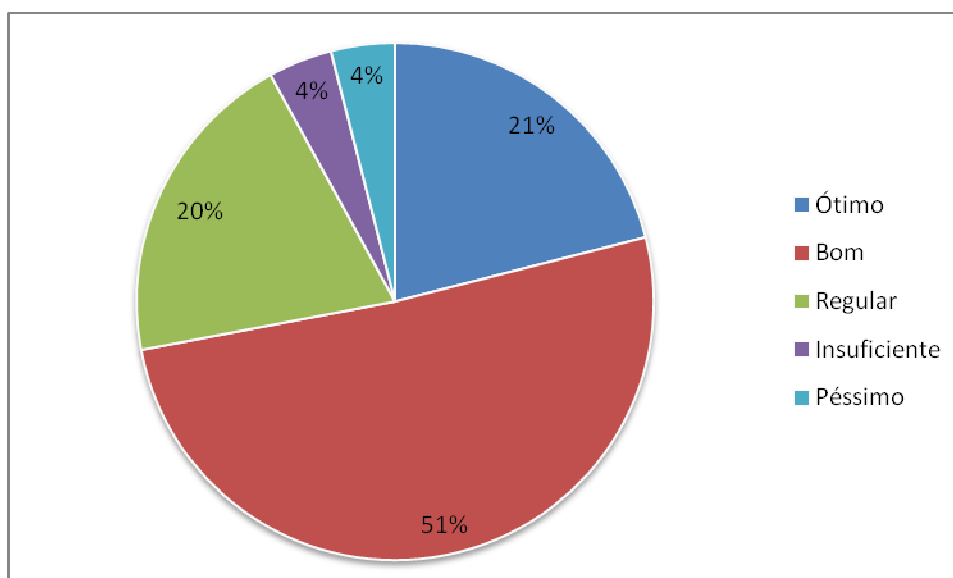


Gráfico 5 – Rapidez no atendimento
Fonte: Pesquisa in loco

O Gráfico 5 refere-se a velocidade com que o serviço é executado, sem levar em conta a eficiência e a flexibilidade da entrega do serviço. Dos pesquisados,

21% consideram Ótimo quanto a rapidez no atendimento das bibliotecas e 51% consideram Bom. Esta é uma boa avaliação e indica a satisfação de nossos usuários.

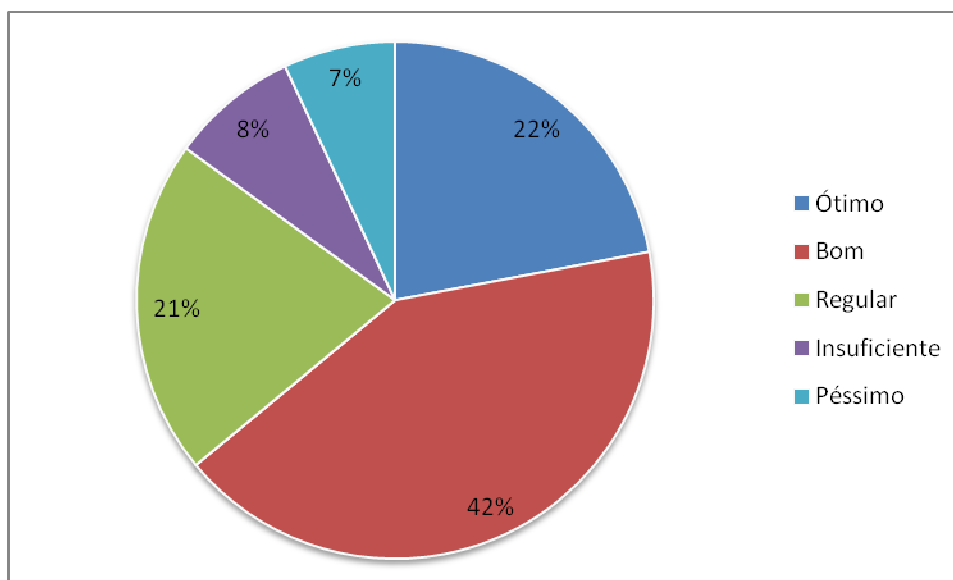


Gráfico 6 – Cortesia do servidor
Fonte: Pesquisa in loco

O Gráfico 6 refere-se a maneira cuidadosa com que os servidores lidam com os usuários para que estes se sintam satisfeitos. Aqui, 66% dos participantes responderam Ótimo/Bom, 21% indicaram Regular e 15% responderam Insuficiente/Péssimo. Assim, 36% (Regular+Insuficiente+Péssimo) indicaram que carece de melhorias no quesito Cortesia do servidor.

Referente a este indicador, surgiram ainda os seguintes comentários:

“Acho que os funcionários responsáveis pelo atendimento na biblioteca universitária não são muito corteses no atendimento.”

“Dependendo da biblioteca que você freqüente, nem sempre o servidor é amigável ou te atende bem. Há um que é extremamente chato e mal educado”.

“Outro ponto é o mau atendimento por parte de alguns funcionários, que são grosseiros e quase nunca tiram algum tipo de dúvida.”

“Destaco também a maneira profissional e cortês com que os servidores tratam os alunos.”

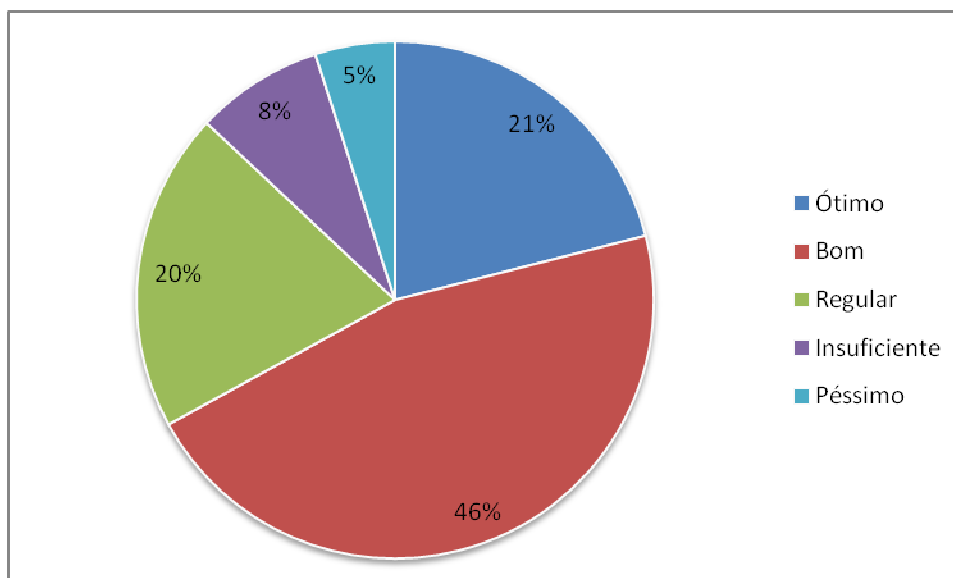


Gráfico 7 – Postura e facilidade de comunicação do servidor
Fonte: Pesquisa in loco

Seguindo a literatura pesquisada, os servidores que trabalham com atendimento devem adotar uma postura respeitosa no atendimento e dominar habilidade de comunicação. Portanto, 67% dos participantes indicaram como Ótimo/Bom, 20% como Regular, 8% como Insuficiente e 5 %, Péssimo. Destacamos o seguinte comentário: “Aproveito o espaço para elogiar o senhor servidor público que nos atende na biblioteca. Ele, além de ser competente, é simpático e tem um ótimo atendimento.”

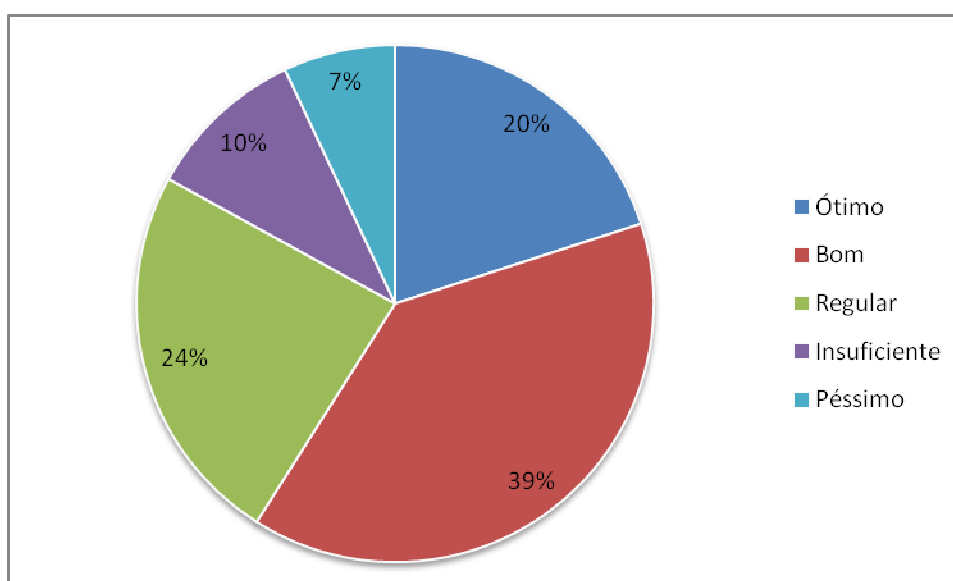


Gráfico 8 – Atenção e personalização do atendimento
Fonte: Pesquisa in loco

No Gráfico 8, perguntou-se aos usuários sobre sua percepção em relação à natureza do contato do servidor, ou seja, sua atitude, atenção e habilidade. Do total de respondentes, 20% indicaram como Ótimo, 39% como Bom, 24% como Regular, 10% Insuficiente e 7% como Péssimo.

Como notado no referencial teórico, a biblioteca é uma organização prestadora de serviços de informação. Os serviços são frutos da mediação ente usuários e a equipe da biblioteca. O sucesso dos resultados da biblioteca está diretamente relacionado ao desenvolvimento da capacidade da equipe em saber ouvir com atenção e saber cultivar um bom relacionamento com os usuários. Assim, chama a atenção o comentário a seguir sobre a importância do atendimento personalizado:

“(Quando vou a biblioteca) me sinto muito bem, pois os funcionários são extremamente simpáticos, competentes e gosto quando eles me chamam pelo meu nome. Acho importante essa interação e espero que nunca mude. Sou ex-aluna de graduação da UFC, ex-professora temporária, ex-aluna de mestrado e agora estou terminando meu doutorado e percebo uma melhora substancial no crescimento da nossa Biblioteca, em todos os aspectos.”

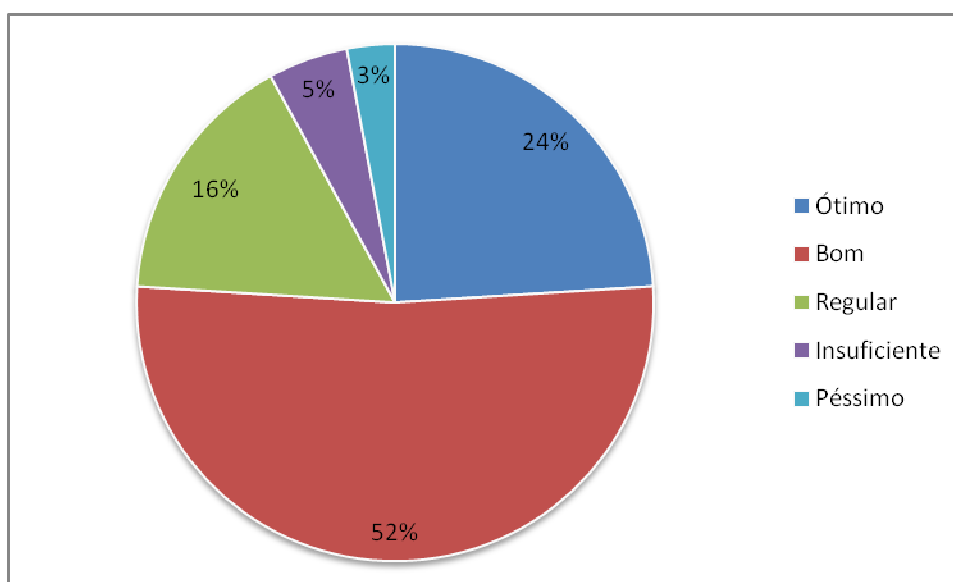


Gráfico 9 – Habilidades do funcionário com equipamentos
Fonte: Pesquisa in loco

O Gráfico 9 diz respeito a competência do funcionário no uso de equipamentos relacionados ao serviço de empréstimo (computador, leitor ótico etc.).

Este foi o indicador melhor avaliado pelos usuários, junto com o indicador Renovação. Aqui, 76% dos participantes avaliaram como Ótimo ou Bom.

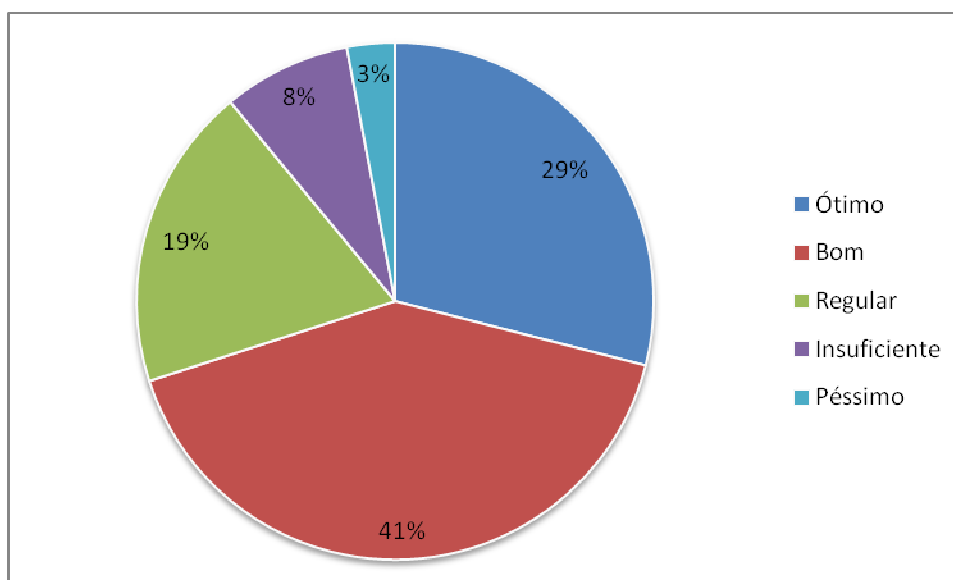


Gráfico 10 – Horário de atendimento
Fonte: Pesquisa in loco

As bibliotecas que formam o Sistema de Bibliotecas da UFC tem horários diferenciados, de acordo com os cursos que atendem. Por exemplo, a Biblioteca de Pós-Graduação em Economia, ligada ao Programa de Pós Graduação em Economia (CAEN) funciona de segunda a sexta-feira, das 08:00 as 20:00, visando atender aos alunos.

Nota-se assim que de acordo com o Gráfico 10, 30% dos participantes indicam que o Sistema de Bibliotecas da UFC necessita de ajustes no seu horário de atendimento, ao marcarem Regular, Insuficiente e Péssimo. Isto se dá devido ao desejo de muitos usuário que as bibliotecas abrissem também aos sábados. Os comentários a seguir reforçam essa sentença:

“A abertura da biblioteca aos finais de semana, pelo menos no sábado, ajudaria muito a vida dos acadêmicos.”

“(…) minha maior reivindicação seria no horário de funcionamento da biblioteca, pois creio que a abertura da mesma aos fins de semana facilitaria o encontro com outros colegas para o debate e o estudo de questões.”

“Gosto muito dos serviços da Biblioteca, mas o que sinto falta é de usar seus serviços aos sábados. Porque muitos alunos que trabalham, como eu, não têm

tempo na semana. Seria muito bom se tivesse o acesso a estudar, ler e pegar livros no final de semana.”

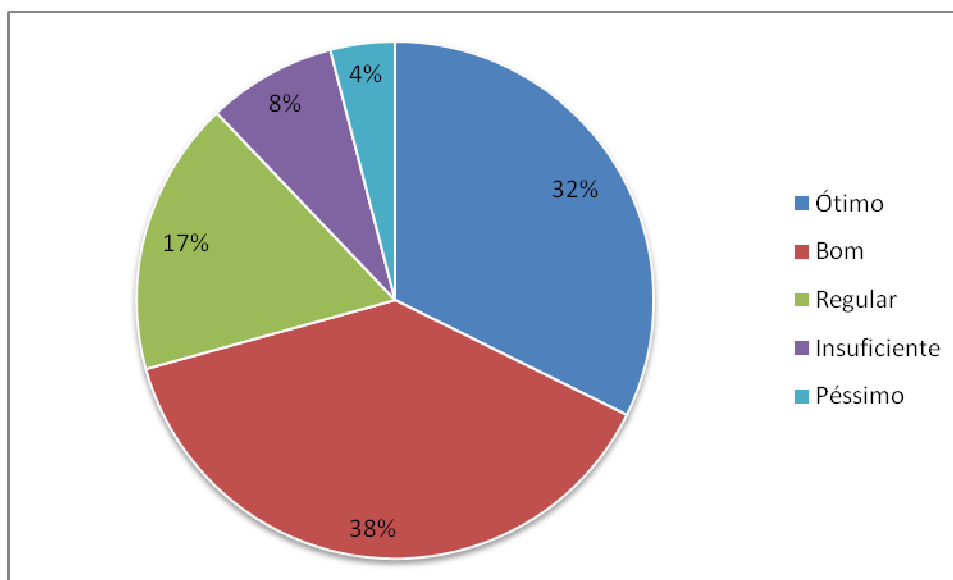


Gráfico 11 – Serviços online (Renovação, Reserva, Consulta ao Catálogo) – interface e facilidade no uso

Fonte: Pesquisa in loco

Em 2003, o Sistema de Bibliotecas adquiriu o software Pergamum desenvolvido pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR), com o objetivo de informatizar e agilizar seus serviços. O software oferece o módulo Acesso usuário, que permite a comunidade acadêmica efetuar consulta ao catálogo, reserva de material que esteja emprestado e renovação de itens de qualquer terminal com acesso a internet, como por exemplo de casa, sem precisar dirigir-se a biblioteca.

O Gráfico 11 indica os seguintes valores: Ótimo (32%), Bom (38%), Regular (17%), Insuficiente (8%) e Péssimo (4%).

Têm-se o seguinte comentário sobre a eficiência dos serviços online: “Acho de grande valor o serviço de renovação on line já que dispomos de pouco tempo para irmos à Biblioteca.”

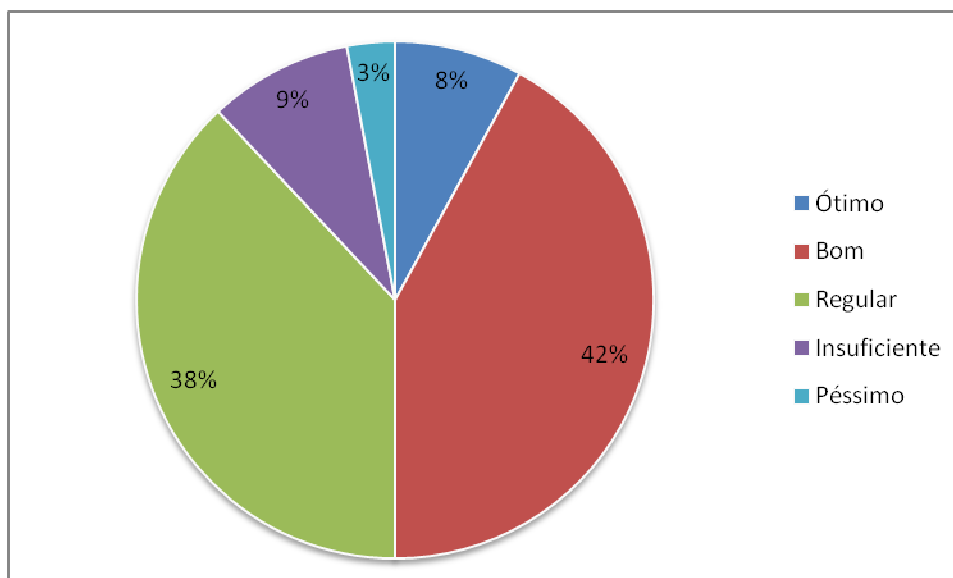


Gráfico 12 – Equipamentos da biblioteca
Fonte: Pesquisa in loco

O Gráfico 12 refere-se aos equipamentos existentes nas Bibliotecas relacionados ao atendimento e circulação de materiais, por exemplo, os terminais de consulta ao catálogo do acervo das bibliotecas. Percebemos que 50% dos respondentes avaliaram positivamente os equipamentos das bibliotecas como Ótimo/Bom e 50% indicaram Regular/Insuficiente e Péssimo.

Foram feitos os seguintes comentários sobre o indicador:

“[A biblioteca] deixa a desejar com equipamentos que são “pré-históricos”, pelo menos os disponíveis para pesquisa e quanto ao atendimento de alguns funcionários. As minhas respostas da 5ª questão já dizem tudo.”

“Há poucos computadores para consulta.”

“Existe apenas um terminal de consulta (computador antigo que nunca funciona) na biblioteca. Teria que ter, num mínimo, 03 equipamentos modernos, potentes e rápidos.”

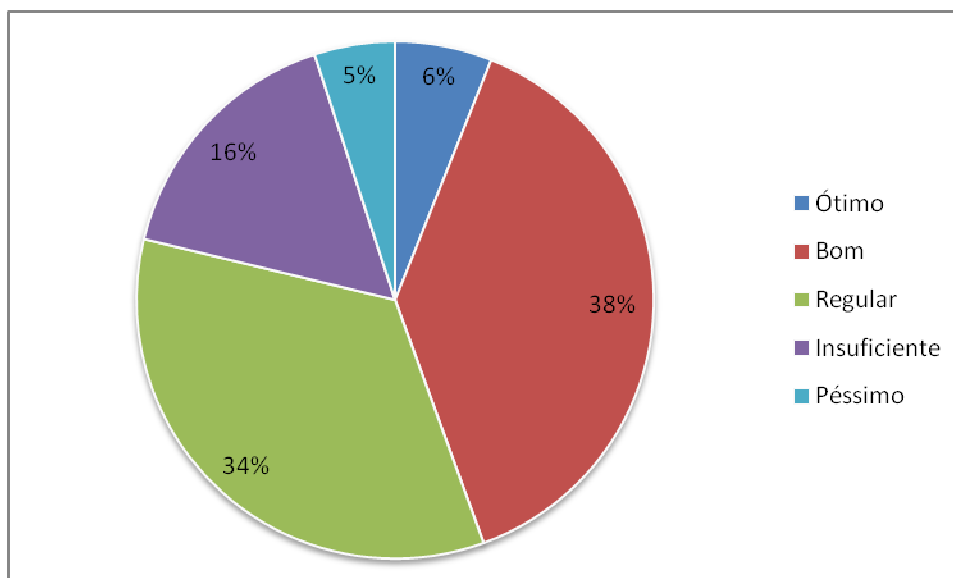


Gráfico 13 – Comunicação visual na biblioteca
Fonte: Pesquisa in loco

No Gráfico 13, do total de questionários respondidos, apenas 6% classificaram a Comunicação visual na biblioteca como Ótimo e 38% como Bom. Um número significativo de 34% dos respondentes a consideram como Regular, 16% como Insuficiente e 5 % como Péssimo. Esses resultados denotam falhas na comunicação visual das bibliotecas que formam o Sistema de Bibliotecas.

A sinalização tem por objetivo a orientação dos usuários quanto aos serviços que a biblioteca oferece, facilitando seu acesso, seu uso e dinamizando seu funcionamento. Portanto, com uma sinalização bem feita, pode-se: identificar e localizar a biblioteca; orientar os usuários para acesso e uso dos recursos humanos; melhorar a acessibilidade pelo direcionamento dos usuários para estes recursos tão eficientemente quanto possível; identificar recursos, áreas de serviços, acomodações, de tal maneira que sejam imediatamente reconhecidos; informar regulamentos, horários, fatos especiais; prover informação instrucional, quando necessária; notificar mudanças ou condições temporárias.

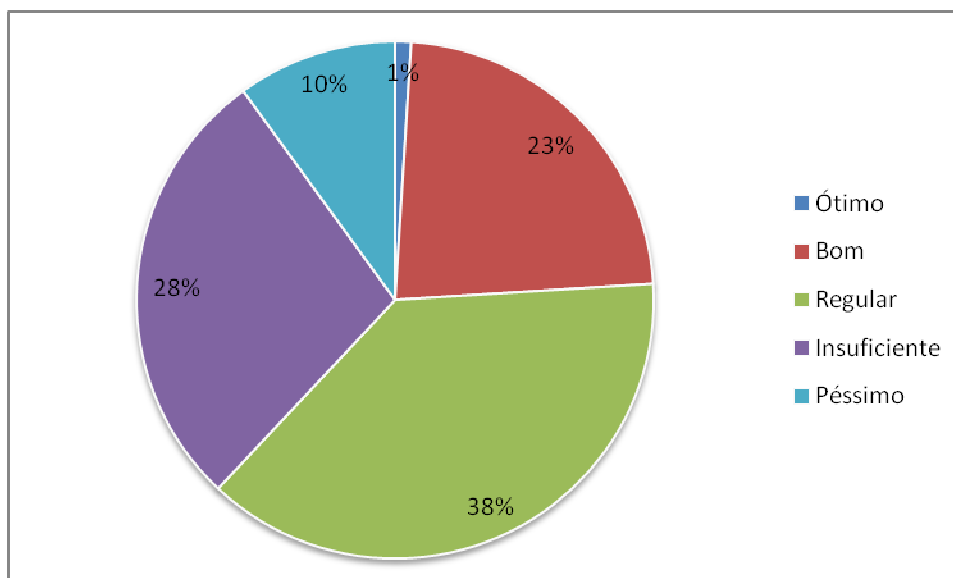


Gráfico 14 – Número de exemplares existentes na biblioteca
Fonte: Pesquisa in loco

Conforme o Gráfico 14, este indicador não foi bem avaliado. Apenas 1% indicou como Ótimo e 23% como Bom o número de exemplares existentes na biblioteca. A grande maioria, 38% classificou como Regular. Outros 38% indicaram como Insuficiente ou Péssimo.

O documento de avaliação do SINAES “Cursos de graduação: bacharelado e licenciatura”, na categoria de análise da biblioteca, os indicadores de acervo correspondem a: conceito 3 (nota mais alta), quando o acervo atende aos programas das disciplinas dos dois primeiros anos do curso, em quantidade suficiente, na proporção de um exemplar para até dez alunos na bibliografia básica; conceito 2, quando existe um exemplar para mais de dez alunos; conceito 1 (nota mais baixa), quando a proporção é de um exemplar para mais de 15 alunos previstos para cada turma e estão atualizados e tombados junto ao patrimônio da IES. (BRASIL, 2008).

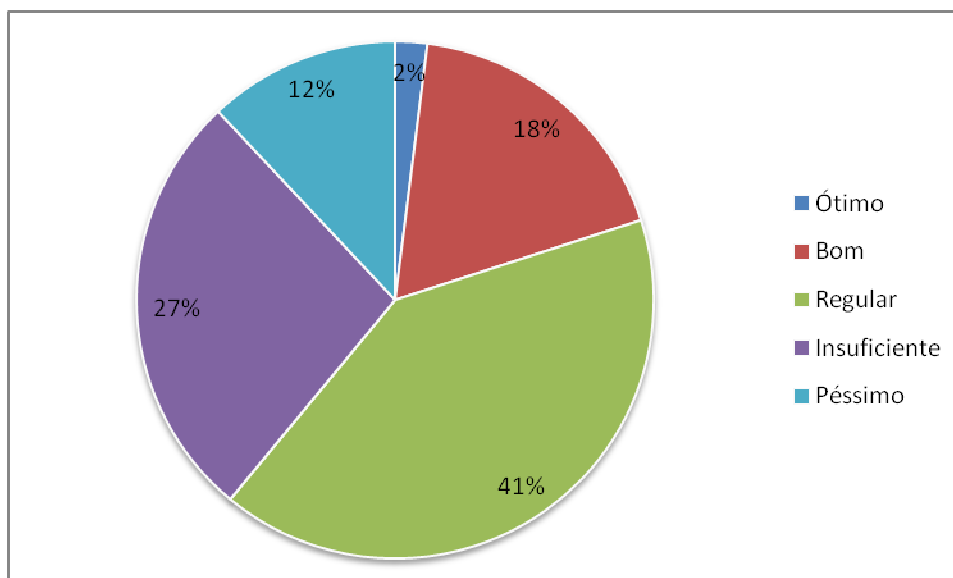


Gráfico 15 – Atualização do acervo
Fonte: Pesquisa in loco

O Gráfico 15 expõe o indicador pior avaliado pelos usuários: 41% o considera Regular, 27% Insuficiente e 12% Péssimo.

O acervo bibliográfico de uma biblioteca corresponde a todos os materiais existentes na biblioteca para serem consultados, sendo constituído de livros, periódicos, folhetos, teses, monografias de graduação e pós-graduação, fitas de vídeo, cd's e outros suportes informacionais.

Após vários anos sem investimentos voltados para atualização do acervo, desde 2008 o Sistema de Bibliotecas da UFC regularmente vem efetuando grandes compras de itens bibliográficos, voltados para a atualização e ampliação de seu acervo. Contudo os anos de recesso econômico ainda refletem na desatualização do acervo que é considerado Ótimo somente para 2% dos participantes e 18%, Bom.

Os comentários a seguir confirmam os dados apresentados:

“O único item a comentar é a atualização do acervo. É certo que já houve melhoras, mas ainda é insuficiente o número de exemplares para a demanda e quanto ao ano das edições, deveria buscar renovar com mais frequência o acervo.”

“Os livros não são atualizados e quando se encontram, são de edições antigas e muito deteriorados.”

“Com relação ao número de exemplares existentes na biblioteca e à atualização do acervo penso que necessite de muitas melhorias. Não chega a ser péssima, mas pode melhorar, visto que o acervo não é muito atualizado e que é muito raro encontrar uma obra razoavelmente atual”.

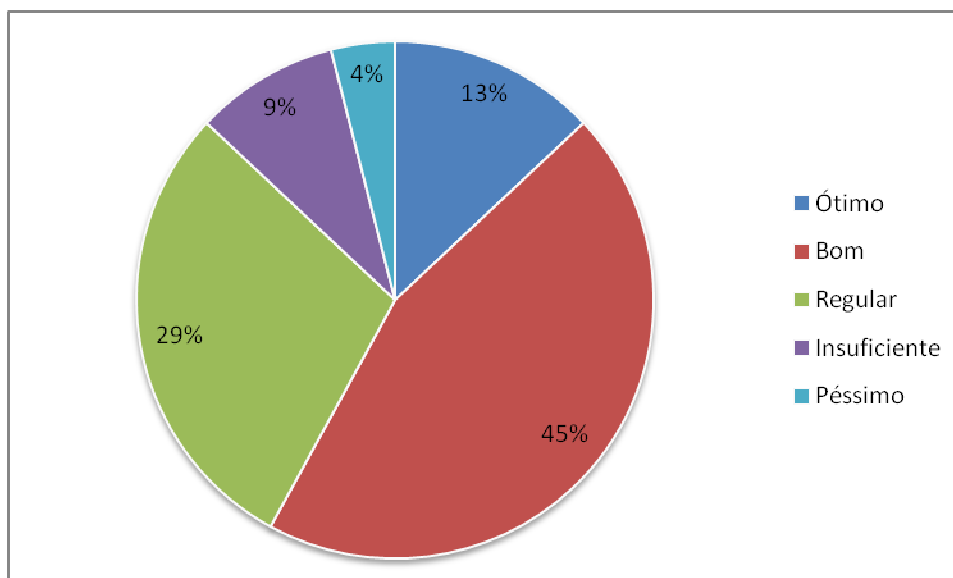


Gráfico 16 – Organização do acervo na biblioteca
Fonte: Pesquisa in loco

O acervo das bibliotecas é ordenado por assunto de acordo com a Classificação Decimal Dewey (CDD) que divide o conhecimento humano em 10 grandes classes. Geralmente o usuário, ao chegar a biblioteca, dirige-se aos terminais de consulta para efetuar a pesquisa no catálogo on-line. Ao localizar a obra que deseja, ele anota o número de classificação e dirige-se as estantes. É necessário que o acervo mantenha-se organizado, para que o usuário possa encontrar rapidamente o material que está procurando. Conforme o Gráfico 16, 13% dos participantes consideram Ótimo e 45% consideram Bom a organização do acervo das bibliotecas. Temos ainda 29% que consideram Regular, 9% Insuficiente e 4% Péssimo.

Esse resultado pode denotar estantes desorganizadas, demora na reposição dos livros que são devolvidos ou outros fatores que podem dificultar a localização dos livros. Isso é refletido nos seguintes comentários:

“Alguns exemplares aparecem disponíveis no acervo online, mas no entanto não estão presentes nas prateleiras.”

“Gostaria de apontar as dificuldades de encontrar alguns livros que estão no catálogo, porém não estão nas prateleiras. Quando procuro informações sobre eles, ninguém sabe responder.”

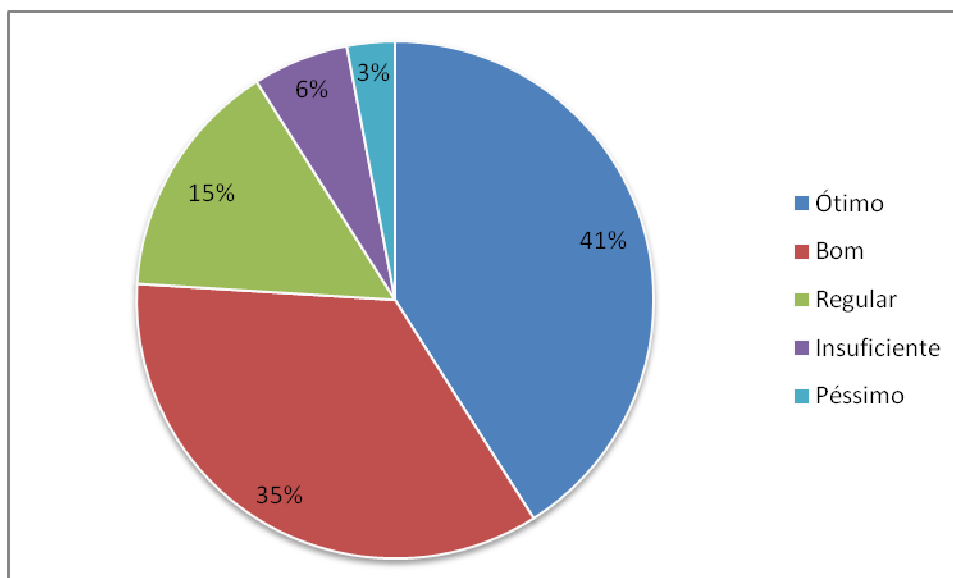


Gráfico 17 – Renovação (até 8 vezes por obra, caso não exista reserva)
Fonte: Pesquisa in loco

Caso o usuário deseje continuar com um livro ou outra obra, após o término do prazo, ele pode efetuar a renovação do mesmo até oito vezes, desde que outro usuário não o reserve. O Gráfico 18, juntamente com indicador Habilidade do funcionário com equipamentos foram os quesitos mais bem avaliados pelos usuários. Do total de respondentes, 76% dos respondente indicaram satisfação com o serviço de renovação, marcando Ótimo ou Bom.

6 REFLEXÕES CONCLUSIVAS

Nesta pesquisa analisamos a qualidade do serviço de circulação de materiais do Sistema de Bibliotecas da UFC sob a ótica de seus usuários. Os resultados alcançados no decorrer das análises demonstram que os objetivos da pesquisa foram alcançados: investigar a opinião da comunidade acadêmica da UFC sobre a qualidade do atendimento prestado no serviço de circulação de materiais do Sistema de Bibliotecas, pesquisar sobre biblioteca universitária e qualidade de atendimento e analisar a biblioteca universitária, seus serviços, seus usuários, e o fluxo informacional existente na organização em que está inserida, a universidade.

Mesmo que implique em se expor, mostrando seus pontos frágeis e insatisfatórios, as bibliotecas necessitam implementar sistemas de avaliação da qualidade como ferramenta de gestão, direcionando, definitivamente, sua atenção para o serviço-fim de toda a biblioteca e serviços de informação: o atendimento ao usuário.

Entendemos que esse estudo trouxe grandes contribuições para o pesquisador, servidor do Sistema de Bibliotecas da UFC que poderão ser utilizadas em trabalhos futuros. Além também de contribuição para a Instituição: a Direção do Sistema de Biblioteca já solicitou os resultados obtidos para tomada de decisões importantes, com relação as normas do serviço de circulação de materiais, como também voltadas para a gestão de pessoas.

As bibliotecas universitárias devem possuir um serviço de qualidade que seja rápido, eficaz e com o menor risco de erros, de forma a causar ao usuário perdas desnecessárias de tempo.

Assim, o serviço de atendimento, em particular, deve ser capacitado para contribuir com a qualidade da informação, de modo que esta satisfaça a necessidade do usuário, isto é, faça com que ele sinta confiabilidade na informação obtida. Além disso, a informação com qualidade deve ser acessível, confiável e atual, conforme a necessidade do usuário. Outros aspectos devem ser complementados: segurança da informação, entendimento da necessidade do usuário, estrutura física do ambiente e até mesmo a linguagem e a postura corporal do profissional responsável por atender o usuário.

A busca pela qualidade não se caracteriza como um novo desafio para as bibliotecas: ao contrário, é um conceito que, na atualidade, deve ser reelaborado, enriquecido, ampliado em seus sentidos

Portanto, é necessária uma avaliação contínua dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, a fim de que os gestores, a partir da perspectiva do usuário, possam identificar quais são os aspectos que precisam ser considerados e valorizados no momento de elaborar o planejamento estratégico.

Esta monografia constituiu também um importante momento para engrandecimento profissional e pessoal, aumentando nossos conhecimentos nas áreas de Gestão Universitária, Biblioteca Universitária e Qualidade em Serviços.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, Karl; BRADFORD, Lawrence J. **Serviços com qualidade**: a vantagem competitiva. São Paulo: Makron Books, 1992.
- ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.
- ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005. 144 p.
- ALMEIDA, Sérgio. **Cliente, eu não vivo sem você**: o que você não pode deixar de saber sobre qualidade em serviços e clientes para lucrar mais. Salvador: Casa da Qualidade, 1995.
- ANDALEEB, S. S.; SIMMONDS, P. L. Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications. **College & Research Libraries**, n. 59, p. 156-167, 1998.
- BARBEDO S. A. D.; TURRIONI J. B. **Sistema de Gestão de Qualidade e um modelo de integração estrutural em bibliotecas**: análise comparativa em dois estudos de caso. Disponível em: <www.simpep.feb.unesp.br/anais10/gestaoqualidprodutividade/arq01.PDF>. Acesso em: 23 fev. 2008.
- BENTES PINTO, Virgínia. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 133-137, 1993.
- BRASIL. Decreto n. 3.507, de 13 de junho de 2000. Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 14 jun. 2000.
- BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Superior. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior**: cursos de graduação, bacharelado e licenciatura, autorização. Brasília, 2008.
- BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação**. 2. ed. Brasília: INEP, 2004.
- BRASIL. **Lei n. 10.861**, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Brasília, 2004.
- BUFFA, E. S.; SARIN, R. K. **Modern production/operations management**. 8. ed. New York: John Wiley & Sons, 1987.
- CERQUEIRA NETO, Edgard Pedreira de. **Gestão da qualidade**: princípios e métodos. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

CHANG, P. L.; HSIEH, P. N. Customer involvement with services in public libraries. **Asian Libraries**, v. 6, n. 3/4, p. 242-249, 1997.

CHIVERS, B.; THEBRIDGE, S. Best value in public libraries: the role of research. **Library Management**, v. 21, n. 9, p. 456-465, 2000.

COELHO, A. R. R. **Ambiente físico, atmosfera, estados emocionais e satisfação do consumidor: uma abordagem ecopsicológica ao atendimento em agências bancárias**. 1994. 224 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, USP, 1994.

COOK, C.; THOMPSON, B. Reliability and validity of Servqual scores used to evaluate perceptions of library service quality. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 26, n. 4, p. 248-258, 2000.

CRONIN JUNIOR, J. J.; TAYLOR, A. S. Measuring service quality: a reexamination and an extension. **Journal of Marketing**, New York, v. 56, p. 55-68, July 1992.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FISCHER, C. H. **O marketing de relacionamento em um banco de atacado**. 1995. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1995.

FREITAS, M. M. M. **O Balanced Scorecard em entidades em fins lucrativos: um estudo de caso no Centro de Treinamento e Desenvolvimento – CETREDE**. 2005. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2005.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRONROOS, C. **Strategic management and marketing in the service sector**. Cambridge: Marketing Science Institute, 1983.

_____. Um modelo de qualidade de serviço e suas implicações para o marketing. **RAE**, v. 46, n. 4, 2006.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro, RJ: Objetiva, 2009.

LAKATOS, E.; MARCONI, M. A. Metodologia científica. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços: conceitos e exercícios, casos práticos**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999. 204 p.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia de pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Editora UFMG: Artmed, 1999.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MARTINS FILHO, Antonio. **História abreviada da UFC: 1944 a 1967**. Fortaleza: UFC; Casa de José de Alencar, 1996. 219 p.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do; TROMPIERI FILHO, Nicolino; BARROS, Francisca Giovania Freire. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 3, p. 235-251, set./dez. 2005.

NITECKI, D. A.; HERNON, P. Measuring service quality at Yale's University's Libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 26, n. 4, p. 259-273, 2000.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 207-221, jul./dez. 2002.

OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, Chicago, v. 17, n. 4, p. 460-469, nov. 1980.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAM, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-40, spring 1988.

_____. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 49, n. 3, p. 41-50, 1985.

_____. Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para a pesquisa no futuro. **RAE**, Fundação Getúlio Vargas, v. 46, n. 4, 2006.

_____. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **Journal of Marketing**, v. 58, p. 111-24, Jan. 1994.

Shewhart, W. A. **Economic control of quality of the manufactured product**. New York: Van Nostrand, 1930.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. Relatório final da primeira etapa do Programa de Avaliação da Qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBI/USP. São Paulo: [s. n.], 2003.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Sistema de Bibliotecas. BU em números: ano 2010. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/index.php?option=com_content&task=view&id=330&Itemid=26>. Acesso em: 30 jan. 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Anuário Estatístico 2010**: base 2009. Fortaleza: UFC, 2010.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. A Gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 47-59, jan./jun. 1998.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. A Gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 118-137, jan./jun. 2006.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27-40, jan./jun. 2001.

APÊNDICE

Apêndice 1 – Questionário utilizado para coleta de dados

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO UNIVERSITÁRIA

Fortaleza, 22 de novembro de 2010

Prezado(a) Sr. (a)

Estou realizando uma pesquisa visando à coleta de dados para a concretização da monografia de conclusão do Curso de Especialização em Gestão Universitária, da Universidade Federal do Ceará, do qual sou aluno. O objetivo principal desse trabalho é avaliar a qualidade do serviço de circulação de materiais, prestado pelo Sistema de Bibliotecas da UFC.

Neste sentido, gostaria de contar com a sua valiosa colaboração, respondendo a este questionário, garantindo que as informações aqui fornecidas serão de uso exclusivo para o desenvolvimento desta pesquisa.

Desde já agradeço sua atenção em participar deste estudo.

Atenciosamente,

Raimundo Nonato Ribeiro dos Santos

QUESTIONÁRIO

1) Identificação:

Categoria:

1.1 () Docente 1.3 () Aluno 1.4 () Aluno de Pós-Graduação
1.2 () Técnico-administrativo 1.5 () Outra. Qual? _____

2) Indique seu maior nível de formação acadêmica:

2.1 () Graduação em curso 2.2 () Graduação 2.3 () Especialização
2.4 () Mestrado 2.5 () Doutorado 2.6 () Outra. Qual? _____

3) Com que frequência você foi a Biblioteca ou utilizou seus serviços online nos últimos 15 dias?

3.1 () Todos os dias
3.2 () Várias vezes
3.3 () 5 vezes ou menos
3.4 () Nenhuma vez

4) Avalie os aspectos abaixo do serviço de circulação de materiais do Sistema de Bibliotecas da UFC, conforme os indicadores:

1- Ótimo 2- Bom 3- Regular 4- Insuficiente 5-
Péssimo

ASPECTO	1	2	3	4	5
4.1 Quantidade de Livros que podem ser emprestados					

4.2 Rapidez no atendimento					
4.3 Cortesia do servidor					
4.4 Postura e facilidade de comunicação do servidor					
4.5 Atenção e personalização do atendimento					
4.6 Habilidades do funcionário com equipamentos					
ASPECTO	1	2	3	4	5
4.7 Horário de atendimento					
4.8 Serviços online (Renovação, Reserva, Consulta ao Catálogo) – Interface e facilidade no uso					
4.9 Equipamentos da Biblioteca					
4.10 Comunicação visual na Biblioteca					
4.11 Número de exemplares existentes na Biblioteca					
4.12 Atualização do acervo					
4.13 Organização do acervo na Biblioteca					
4.14 Renovação (até 8 vezes por obra, caso não exista reserva)					

5) Caso julgue necessário, utilize este espaço para comentários sobre os itens acima,
