

# PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

**Francisco Edvander Pires Santos** (UFC) - edvanderpires@gmail.com

**Francisco Jonatan Soares** (UFC) - fjonatan.soares@gmail.com

**Izabel Lima dos Santos** (UFC) - zbel.lima@gmail.com

**Juliana Soares Lima** (UFC) - juliana.lima@ufc.br

## **Resumo:**

*Aborda o processo de planejamento e elaboração da avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. Apresenta o referencial teórico que embasou o desenvolvimento das atividades. Metodologicamente, o trabalho faz uso de pesquisa bibliográfica, documental e observação participante. Expõe e discute as etapas do processo de construção do questionário de pesquisa a fim de frisar o uso dessa ferramenta simultaneamente enquanto instrumento de avaliação e de marketing dos produtos e serviços da biblioteca. Apresenta e descreve a estrutura de cada dimensão que compõe o questionário, bem como os motivos dessa estruturação. Destaca as inter-relações entre as dimensões adotadas no instrumento de pesquisa e os documentos normativos relacionados às bibliotecas universitárias. Indica possibilidades de cruzamento, análise e uso dos dados que serão coletados na aplicação da pesquisa de avaliação. Finaliza apresentando as impressões iniciais obtidas na coleta de dados e reforçando a importância desse tipo de processo avaliativo.*

**Palavras-chave:** *Bibliotecas universitárias. Avaliação - serviços de biblioteca. Marketing da informação. Estudos de usuários. Métodos de pesquisa e análise.*

**Área temática:** *Eixo 1 - Gestão sustentável*

**Subárea temática:** *Avaliação e Gestão Pública em Serviços de Informação*

## PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

### **Francisco Edvander Pires Santos**

Bibliotecário da Biblioteca do Curso de Física da Universidade Federal do Ceará  
Especialista em Gestão de Documentos e Informações  
edvanderpires@gmail.com

### **Francisco Jonatan Soares**

Diretor do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará  
Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior  
jonatan@ufc.br

### **Izabel Lima dos Santos**

Bibliotecária da Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará  
Graduação em Biblioteconomia  
zbel.lima@gmail.com

### **Juliana Soares Lima**

Bibliotecária da Biblioteca de Ciências Humanas da Universidade Federal do Ceará  
Graduação em Biblioteconomia  
juliana.lima@ufc.br

## RESUMO

Aborda o processo de planejamento e elaboração da avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. Apresenta o referencial teórico que embasou o desenvolvimento das atividades. Metodologicamente, o trabalho faz uso de pesquisa bibliográfica, documental e observação participante. Expõe e discute as etapas do processo de construção do questionário de pesquisa a fim de frisar o uso dessa ferramenta simultaneamente enquanto instrumento de avaliação e de marketing dos produtos e serviços da biblioteca. Apresenta e descreve a estrutura de cada dimensão que compõe o questionário, bem como os motivos dessa estruturação. Destaca as inter-relações entre as dimensões adotadas no instrumento de pesquisa e os documentos normativos relacionados às bibliotecas universitárias. Indica possibilidades de cruzamento, análise e uso dos dados que serão coletados na aplicação da pesquisa de avaliação. Finaliza apresentando as impressões iniciais obtidas na coleta de dados e reforçando a importância desse tipo de processo avaliativo.

**Palavras-chave:** Bibliotecas universitárias. Avaliação - serviços de biblioteca. Marketing da informação. Estudos de usuários. Métodos de pesquisa e análise.

## ABSTRACT

This paper approaches the planning and preparation process of the evaluation of products and services offered by the Academic Library at the Federal University of Ceará. It presents the theoretical concepts that based the development of those activities. As scientific methods, it was chosen documental and bibliographic research and also the participant observation. After that it presents and discusses the stages of planning and finishing the questionnaire, which was used to carry that evaluation out, focusing on its structure as a research, evaluation and marketing tool, simultaneously. In this respect, each division of that questionnaire was explained based on why each one of that was chosen, mainly through the analysis of institutional documents about evaluation in academic libraries. Finally, this study presents some possibilities to analyze, compare and use the data which will be collected from that evaluation, which has been considered so important to academic libraries.

**Keywords:** Academic libraries. Evaluation - library services. Marketing. User studies. Analysis and research methods.

## 1 Introdução

As bibliotecas universitárias têm demonstrado crescente preocupação com a qualidade dos produtos e serviços por elas ofertados. Essa preocupação se reflete na realização de avaliações, que têm os mais diferentes pontos de referência. Dentre os referenciais adotados, avaliar a visão que a comunidade de usuários tem dos produtos e serviços informacionais disponibilizados se mostra um dos mais férteis meios para obter dados que fomentem a autocrítica e a criatividade dos profissionais e das instituições. Nesse sentido, o trabalho na linha de frente do atendimento, em contato direto com o usuário, com suas necessidades e demandas, possibilitou pensar numa forma de avaliação que contemplasse as principais dificuldades e exigências do usuário no que se refere ao contato com os produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas/Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal do Ceará (UFC).

Segundo Almeida (1995, p. 45), “avaliar é uma forma de restabelecer compromissos com a sociedade”, então, ao realizarem avaliações pautadas na visão dos usuários, as bibliotecas universitárias, especialmente se estiverem inseridas em instituições públicas, ganham duplamente nesse processo, pois tanto obtêm dados para subsidiar seu desenvolvimento quanto sinalizam para a comunidade que estão interessadas em atender as suas demandas, reforçando, assim, o relacionamento biblioteca-usuário.

Nesse contexto, este trabalho foi desenvolvido tendo como base a etapa de planejamento da terceira pesquisa de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC. Essa avaliação tem sido uma das metas a serem alcançadas pela Comissão de Serviços e Comissão de Acessibilidade da BU. Há, ainda, a parceria firmada com o Laboratório de Estatística e Matemática Aplicada (LEMA) da UFC por meio das consultorias na etapa de estruturação e definição do leiaute do questionário, assim como irá ocorrer na etapa de análise dos dados e composição do relatório final de avaliação. Portanto, este trabalho tem como objetivo compartilhar algumas das experiências no planejamento dessa avaliação, bem como discutir cada uma das dimensões que foram levadas em consideração na estruturação do questionário.

## 2 Referencial teórico

O principal embasamento dessa avaliação foi o marketing de serviços (LAS CASAS,

2012), tendo em vista a necessidade de divulgação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC. Las Casas (2012, p. 24) destaca que “existem necessidades essenciais incluídas em cada serviço que devem ser identificadas pelos profissionais”. Voltando a atenção para o cenário das bibliotecas universitárias, entende-se que essa definição pode ser colocada em prática por meio da avaliação do nível de satisfação dos usuários e da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, bem como por meio da identificação das necessidades de informação da comunidade acadêmica e do que precisa ser mais divulgado.

Marques (2014) aborda os novos paradigmas da avaliação: da visão centrada no sistema à visão orientada para o mercado, ou seja, para as reais necessidades e opiniões dos usuários, agregando valor ao que a biblioteca universitária almeja definir como avaliação ou como instrumentos gerenciais que norteiam as tomadas de decisão, dentre relatórios, documentos normativos, metas etc. A autora considera que:

[...] o sucesso da gestão das organizações do novo milênio está imbricado na sua capacidade de partilha democrática do poder [na medida em que opinamos sobre um determinado produto ou serviço] com aqueles que são a grande razão da sua existência – os clientes [...] Introduce-se assim o conceito de qualidade total das organizações estabelecida em conformidade com as especificações dos utilizadores, a partir daqui entendidos como clientes [e/ou usuários], isto é, como únicos juizes da qualidade dos produtos e/ou serviços das organizações. Nesta perspectiva, a avaliação centrada no sistema traduzir-se-á num mero exercício teórico que, a médio ou longo prazo, se transformará num *balão de oxigênio para a organização*, a qual verá ameaçada a sua existência, devido à ausência efetiva de uma estratégia concertada, entre o valor da oferta e a procura do cliente. Esta nova visão do objeto da avaliação concebe a qualidade das organizações em função da sua capacidade para satisfazer as necessidades dos seus clientes [...] e o *Marketing* como a ferramenta que as vai ajudar nesta tarefa, ao permitir estudar essas necessidades e contribuir substancialmente para a sua medição através do conhecimento das suas atitudes e comportamentos. (MARQUES, 2014, p. 124-125, grifo da autora).

A referida autora também enfatiza a medição da qualidade e a medição da satisfação, no sentido de que a avaliação da qualidade e a avaliação da satisfação se complementam, ao mesmo tempo em que se alternam entre si, levando-se em consideração os seus respectivos percursos, visando avaliar o desempenho das organizações como um todo.

Além disso, os conceitos de “eficácia” e de “qualidade”, aplicados ao contexto das bibliotecas universitárias, embasaram o delineamento de cada uma das questões que compõem o questionário de avaliação da BU. De acordo com Maximiano (2009, p. 74-75),

Eficácia é o conceito de desempenho que envolve a comparação entre objetivos (desempenho esperado) e resultados (desempenho realizado). Eficácia significa o grau ou taxa de realização dos objetivos finais da organização [...] Quando a eficácia é considerada, a definição de qualidade se amplia. A inclusão do cliente [ou usuário] na definição da qualidade torna-se prioritária [...] Qualidade, quando se pensa no cliente [ou usuário], significa fornecer o produto ou serviço certo, que atende a necessidades específicas [sejam elas pontuais ou não] [...]

Nesse sentido, o autor destaca a satisfação dos clientes (entenda-se dos usuários) como um dos importantes indicadores de desempenho final da organização, trazendo para o centro da nossa discussão, desempenho final das bibliotecas universitárias, indo diretamente ao encontro da nossa proposta de mensurar o grau de satisfação dos usuários acerca de determinados produtos e serviços oferecidos pela BU.

No tocante à avaliação, atualmente, no âmbito das bibliotecas universitárias, dentre vários documentos normativos, existe o instrumento de avaliação de cursos de graduação

presencial e a distância do Ministério da Educação (MEC). O próprio documento que norteia as avaliações divide em dimensões cada um dos indicadores/requisitos/critérios de análise adotados pelo MEC, e a dimensão correspondente à avaliação na biblioteca é a de INFRAESTRUTURA, na qual constam como indicadores as bibliografias básica e complementar (BRASIL, 2015a, p. 30-32), cujos critérios de análise focam na quantidade de exemplares, portanto, dados relativos à composição do acervo.

Contudo, quanto à necessidade de avaliação em bibliotecas universitárias, Bezerra (2010, p. 9) reforça que a avaliação deve ir além das dimensões acervo e infraestrutura, contemplando também outras dimensões e indicadores que merecem a devida atenção da gestão da biblioteca. Há ainda o instrumento do MEC que norteia os atos de credenciamento, recredenciamento e transformação da organização acadêmica, no qual a biblioteca é avaliada mais amplamente, pois, além da infraestrutura física e da existência de um plano de atualização do acervo, são levados em consideração também os recursos e serviços online (BRASIL, 2014, p. 26-27).

### 3 Procedimentos metodológicos

Os procedimentos metodológicos adotados para este trabalho foram os mesmos que embasaram o planejamento da pesquisa de avaliação do Sistema de Bibliotecas da UFC: pesquisa bibliográfica e documental e observação participante.

No que se refere à pesquisa bibliográfica, a mesma teve por base, principalmente, os trabalhos de Accart (2012), Bezerra (2010), Góis (2009), Las Casas (2012), Lubisco (2011), Marques (2014) e Maximiano (2009), considerando que os trabalhos de Bezerra (2010) e Góis (2009) foram usados por apresentarem dados de avaliações realizadas anteriormente no âmbito da BU. Já a pesquisa documental teve por base a análise dos resultados da segunda aplicação da pesquisa, realizada no ano de 2012 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2014). Essa análise foi realizada com foco na estrutura do questionário, então utilizado, e na tabela de recomendações gerada a partir dos resultados obtidos. Além disso, também foram consultados os instrumentos de avaliação do MEC (BRASIL, 2002, 2014, 2015a, 2015b), com destaque para os aspectos referentes à biblioteca, presentes no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

O dia a dia na linha de frente do atendimento possibilitou recorrer à observação participante como mais um procedimento de pesquisa, na medida em que foram constatadas as principais dificuldades e exigências dos usuários acerca dos produtos e serviços oferecidos pela BU. Nesse sentido, Cunha (1982, p. 13) define a observação participante como sendo: “[...] aquela em que um participante vai captando os acontecimentos fazendo o papel de um repórter, sem, entretanto, participar ou influir no fluxo dos acontecimentos [...] Permite o registro dos acontecimentos simultaneamente com a sua ocorrência espontânea [...]”.

Foi a partir desse levantamento que se optou por dividir o questionário em dimensões. Após os ajustes, o instrumento de pesquisa ficou dividido em 65 questões, entre abertas e fechadas, que foram divididas em sete dimensões: Serviços e Recursos online, Atendimento, Normalização de Trabalhos Acadêmicos, Educação de Usuários, Acervo, Infraestrutura e Acessibilidade. Além dessas dimensões, o questionário contém espaço denominado Informações Iniciais, dedicado à coleta de dados básicos sobre os respondentes, e outro denominado Informações Finais, dedicado à coleta de dados sobre a experiência dos participantes ao responderem o questionário. Essas dimensões acabaram por refletir, na verdade, cada uma das comissões especializadas de estudo da BU, conforme a figura a seguir:

**Figura 1** – Comissões especializadas de estudo da Biblioteca Universitária da UFC.



Fonte: Comissão de Serviços BU (2015).

Dentre essas comissões, a Comissão de Serviços é a responsável pelo planejamento e execução da terceira pesquisa de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pela BU. Para tanto, fez-se necessário entrar em contato com a Comissão de Educação e Usuários, visando conhecer as estratégias de avaliação utilizadas por esta comissão para avaliar as ações de educação de usuários, e com a Comissão de Acessibilidade, com a qual a interação foi maior, pois esta comissão contribuiu para a elaboração e avaliação das questões que compõem a dimensão de Acessibilidade do questionário, principalmente quanto à avaliação dos níveis de acessibilidade (legibilidade do mesmo por leitores de tela usados por deficientes visuais) do questionário em si e à viabilização da tradução do conteúdo de cada uma das dimensões para a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), contando com o apoio da Secretaria de Acessibilidade UFC Inlui.

Outro setor da universidade consultado foi o LEMA, desde a etapa inicial de planejamento, onde foi discutida em conjunto a abrangência da avaliação na estruturação do questionário, com opiniões dadas pelos professores coordenadores do laboratório (que contribuíram na escolha do leiaute, das opções de resposta e da escala para análise), pelos bolsistas (que acabaram por representar os discentes da universidade) e pelos bibliotecários da Comissão de Serviços (que estiveram à frente do planejamento e da execução da pesquisa). Nessas consultorias, os professores do laboratório orientaram quanto à estruturação de um questionário voltado para a análise quantitativa, enquanto que os bolsistas opinaram na escolha da linguagem do questionário, mais especificamente sem termos técnicos, enxuta e direta. Por outro lado, coube à Comissão de Serviços estruturar as questões para a análise qualitativa, denotando o alinhamento com a divulgação dos produtos e serviços, por meio de uma questão que traz um rol do que a BU oferta, com a avaliação do nível de satisfação dos usuários e da qualidade dos produtos e serviços, bem como a identificação das necessidades de informação da comunidade acadêmica e do que precisa ser mais divulgado (objetivos da pesquisa).

Após o fechamento definitivo do questionário, passou-se para a primeira fase de pré-teste, realizada com a Comissão de Acessibilidade. A segunda etapa de pré-teste foi realizada em reuniões com a Direção da BU, e a terceira com discentes dos cursos de Estatística e Matemática Industrial da UFC. Por fim, houve a inclusão dos vídeos em LIBRAS para o fechamento definitivo do questionário e efetiva aplicação da pesquisa, com o link de acesso ao questionário disponibilizado pelo período de um mês para acesso da comunidade universitária. Além dos canais oficiais de comunicação da BU, tais como site da biblioteca,



página inicial do catálogo online e Facebook institucional, houve notificações enviadas estrategicamente por e-mail à comunidade acadêmica, além do apoio da Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional da UFC, que divulgou o questionário no portal da universidade e em seus canais de comunicação, a partir dos quais observamos um maior alcance na divulgação.

#### 4 Estruturação do questionário de avaliação

Desde a primeira etapa de planejamento da avaliação, foi preocupação da Comissão de Serviços a estruturação de um questionário voltado para o marketing de serviços, tendo em vista, principalmente, os resultados obtidos na pesquisa anterior, que apontaram uma certa “lacuna” na divulgação dos serviços, ao mesmo tempo em que fora recomendada a intensificação da divulgação. Além disso, foi de extrema importância estruturar o questionário com base na prática do serviço de referência, pois estar frente a frente com o usuário possibilitou identificar algumas de suas reais necessidades de informação, bem como dúvidas e principais dificuldades ao recorrer aos produtos e serviços oferecidos pela BU.

Partindo do pressuposto e do consenso de que todos os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca poderiam ser considerados como importantes para os usuários, descartamos a utilização da escala que mede o grau de importância das variáveis em avaliação. Recorremos, então, apenas à escala que mede o nível de satisfação do usuário, com notas atribuídas de 1 a 5 (Escala de Likert), que foram definidas com base nos seguintes conceitos: 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 – Bom; 4 – Ótimo; 5 – Excelente.

Optou-se também por fazer do questionário um instrumento de marketing, na medida em que foram formuladas questões sobre os canais de divulgação e o rol dos produtos e serviços. Objetivou-se avaliar o alcance dos produtos e serviços por meio de uma questão específica que versa sobre qual(is) dos canais de divulgação utilizados pela BU o usuário melhor identifica a divulgação, dentre o site da biblioteca, a página inicial do catálogo online, as mídias sociais existentes e as notificações enviadas por e-mail. Aliado a isso, foram listados, numa outra questão, os principais produtos e serviços oferecidos, visando saber do usuário qual(is) daqueles produtos e/ou serviços ele mais utiliza.

Ao mesmo tempo em que o usuário irá registrar a sua opinião acerca de cada questão, a intenção também é aguçar a sua curiosidade acerca do produto ou serviço em questão. Há, nesse sentido, a possibilidade de se gerarem novas demandas e/ou interpretações por parte do usuário, ao listar o rol de produtos e serviços, bem como de provavelmente o usuário desconhecer tal produto ou serviço e, portanto, não ser ou não se sentir capaz de opinar, assim, de uma forma ou de outra, o objetivo de divulgar um determinado produto ou serviço será alcançado. Contudo, algumas das dimensões são perfeitamente passíveis de avaliação por parte do usuário, tais como Atendimento, Educação de Usuários, Acervo etc.

As nove primeiras perguntas do questionário visam traçar um perfil básico dos respondentes. Elas permitirão identificar o vínculo institucional dos respondentes, quais deles se declararam pessoas com deficiência e quais bibliotecas, produtos e serviços eles utilizam. As demais questões foram divididas em sete dimensões: Serviços e Recursos online; Atendimento; Normalização de Trabalhos Acadêmicos; Educação de Usuários; Acervo; Infraestrutura e Acessibilidade. Ao fim do questionário, há três questões destinadas à avaliação do instrumento de pesquisa. As dimensões nas quais o questionário está dividido não possuem número fixo e/ou uniforme de perguntas, adequando-se, assim, às peculiaridades e necessidades avaliativas de cada aspecto do Sistema de Bibliotecas da UFC.

### 4.1 Serviços online e educação de usuários

Os serviços são constituídos por uma série de atividades e recursos cuja definição nem sempre é simples de traçar. Entretanto, eles tendem a possuir algumas características comuns. Todos os tipos de serviços – e não somente os oferecidos por unidades de informação – são intangíveis, inseparáveis, heterogêneos, simultâneos e perecíveis. Intangíveis porque neles não se pode tocar; inseparáveis porque sua produção e consumo ocorrem simultaneamente; heterogêneos porque o prestador do serviço e/ou as exigências dos usuários causam mudanças na prestação e percepção acerca do serviço utilizado; perecíveis, pois o processo de prestação e consumo de um serviço ocorre simultaneamente (LAS CASAS, 2012).

No contexto específico das bibliotecas universitárias, um importante documento que estabelece padrões mínimos referentes aos serviços prestados pela biblioteca é o Manual de verificação *in loco* das condições institucionais, elaborado pelo MEC (BRASIL, 2002). No indicador 4.2.3 do referido documento, são elencados os serviços presenciais e online que uma biblioteca universitária deve oferecer à sua comunidade, e, como será possível observar no quadro a seguir, esses serviços exigidos fazem referência a ações desempenhadas tanto no plano digital quanto no analógico:

**Quadro 1** – Serviços – definições.

(A) Existência de serviço de empréstimo domiciliar para itens do acervo, ainda que com distinções entre tipos de material e categorias de usuários, sendo obrigatória a possibilidade de empréstimo de livros, ainda que com restrições a certos títulos, de forma justificada.
(B) Acesso a serviço de cópia de documentos internamente na instituição (ainda que não no espaço físico da biblioteca).
(C) Existência de serviço de empréstimo entre bibliotecas.
(D) Oferta do serviço de comutação bibliográfica, no País e no exterior.
(E) Existência de serviço de consulta a bases de dados em forma impressa, em meio magnético ou em CD-ROM, seja por disponibilidade diretamente na instituição, seja por acesso remoto a recursos de outras instituições.
(F) Existência de profissionais graduados em Biblioteconomia.
(G) Existência de pessoal auxiliar na proporção adequada à manutenção do horário da biblioteca e ao perfil dos serviços.
(H) Previsão de programa de treinamento de usuários que ensine a normalizar os trabalhos monográficos dos mesmos.
(I) Conjunto de normas da ABNT para normalização de documentação.
(J) Manual da IES com as exigências específicas para a apresentação de trabalhos técnicos e científicos.

Fonte: (BRASIL, 2002, p. 60-61).

Tendo em vista a aplicação desta pesquisa, foram inseridas questões referentes à avaliação de recursos e ferramentas online disponibilizados pelo Sistema de Bibliotecas da UFC, primeira dimensão a ser avaliada pelos respondentes. Nem todos os itens avaliados são produzidos pela biblioteca, mas todos integram o rol de recursos informacionais, cuja oferta e disseminação estão na base de atuação da biblioteca enquanto instituição, que visa fornecer suporte às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais desenvolvidas na universidade.

As oito questões – sendo sete de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários – integrantes dessa dimensão no questionário de avaliação fazem referência ao



site da biblioteca, às notificações enviadas pelo sistema de gerenciamento adotado pela instituição, ao catálogo online, ao Portal de Periódicos da CAPES, à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações e ao Repositório Institucional da UFC. Objetivou-se, com a inserção dessas questões, primeiramente identificar o nível de conhecimento que a comunidade acadêmica possui acerca dos serviços oferecidos pela BU. Ademais, pretende-se identificar o nível de satisfação com cada um dos serviços online oferecidos, por isso optou-se pela definição de questões voltadas para cada um deles.

Ao comparar as questões do questionário com o manual elaborado pelo MEC (BRASIL, 2002, p. 60-61), é perceptível que essa dimensão focou principalmente na avaliação do que é exigido pelo item E, que aborda a necessidade da existência de serviços de consulta a bases de dados. Além disso, também foram considerados para avaliação o conteúdo da página institucional da BU na Internet e o recebimento das notificações automáticas (comprovantes de empréstimo e devolução, material em atraso e liberação de reserva) enviadas pelo sistema adotado pelo Sistema de Bibliotecas da UFC. É impossível dissociar os serviços oferecidos pela BU da educação de usuários, um dos “carros-chefe” do serviço de referência. Por isso, definiram-se questões para compor essa dimensão de avaliação.

A educação de usuários possui elevada abrangência, consistindo numa série de atividades e ferramentas “[...] que vão desde a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica.” (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000, p. 8). No Sistema de Bibliotecas da UFC essas atividades são coordenadas pela Comissão de Educação de Usuários e realizadas tanto periodicamente, a partir de calendário de treinamentos anual, quanto a partir de demandas específicas da comunidade acadêmica. Além dos treinamentos, a Comissão disponibiliza no [site da BU](#) tutoriais referentes aos principais recursos informacionais disponibilizados pela instituição. As cinco questões – quatro de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários – que foram definidas para o questionário visam identificar o nível de conhecimento e participação da comunidade acadêmica nas ações de educação de usuários, bem como a satisfação dos mesmos com as ações das quais haviam participado.

As ações voltadas para a educação de usuários desenvolvidas pela BU têm crescido em quantidade e em alcance nos últimos anos. Essas atividades são realizadas especificamente por bibliotecários, uma vez que é esse profissional o mais indicado para guiar o usuário da BU (discente, docente ou técnico-administrativo em educação) no desenvolvimento de habilidades de busca e recuperação da informação a curto prazo, bem como na construção de sua competência em informação a longo prazo. Ressalta-se aqui a atuação do bibliotecário nesse tocante porque o Manual de visitas *in loco* das condições institucionais deixa claro que um dos pontos a ser verificado no tocante à oferta de serviços pela biblioteca é se o pessoal técnico, dentre eles os bibliotecários, “[...] é suficiente e capacitado para o atendimento aos alunos do curso [...]” (BRASIL, 2002, p. 60).

Outros aspectos importantes e relevantes a serem destacados são a relação e a influência que as atividades de educação de usuários têm no processo de divulgação e adoção pela comunidade de usuários dos serviços oferecidos pela biblioteca. Isso ocorre porque muitas dessas atividades são voltadas para o treinamento visando à capacitação para o uso de bases de dados especializadas – e também para aspectos de normalização de trabalhos acadêmicos –, que são alguns dos serviços tidos como essenciais nas bibliotecas universitárias. Essa relação de proximidade e suporte demonstra como, mesmo dividido em dimensões, o questionário não excluiu os vínculos existentes entre os múltiplos aspectos que constituem a BU, assim como retrata, sobretudo, os processos de inter-relação existentes entre os produtos e serviços por ela oferecidos.

### 4.2 Atendimento e normalização de trabalhos acadêmicos

Se a educação de usuários pode ser considerada um dos “carros-chefe” do serviço de referência, o atendimento é a “alma do negócio”. De acordo com Accart (2012, p. 113, grifo do autor),

A noção de atendimento ao público é essencial em qualquer instituição, tendo sido introduzida pela abordagem do marketing adotada no setor privado e comercial, que coloca o cliente no centro de qualquer estratégia. Aos poucos, o setor público tem adotado esse caminho, e, por conseguinte, o mundo das bibliotecas e dos profissionais da informação. **O usuário é considerado, portanto, como um elemento fundamental da política global da instituição, sendo colocado no seu centro:** discussões, estudos [dentro pesquisas de avaliação] e consultorias permitem melhor focar suas necessidades.

Foi nessa perspectiva que foram definidas as 10 questões – sendo nove de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários – que compõem a dimensão Atendimento do questionário. Dentre os indicadores levados em consideração estão: o horário de funcionamento das bibliotecas, a cordialidade e empatia por parte dos servidores responsáveis pelo atendimento, a necessidade, ou não, de auxílio dos referidos servidores no momento da pesquisa, o atendimento, ou não, por parte de um bibliotecário, o atendimento de comutação bibliográfica (COMUT) e a emissão de declaração de nada consta.

Ao comparar as questões do questionário com o manual elaborado pelo MEC (BRASIL, 2002, p. 60-61), percebe-se que essa dimensão se adequa às exigências do item G, que aborda a existência de pessoal para cobrir o horário de funcionamento da biblioteca, bem como em atender de acordo com o perfil de cada serviço oferecido. Com base nos resultados a serem obtidos, acredita-se ser possível a elaboração de um manual de padronização de atendimento no Sistema de Bibliotecas da UFC e a educação continuada sobre as boas maneiras em atendimento ao público, bem como ratificar a importância de haver sempre um bibliotecário na linha de frente, intermediando o contato com o usuário, dando suporte ao servidor que não possui formação em Biblioteconomia, mas que precisa entender a forma como se dá a função de referência (ACCART, 2012, p. 113-129).

No que se refere à dimensão sobre a Normalização de Trabalhos Acadêmicos, a educação de usuários também foi fator determinante na composição das questões. São oito questões – sendo sete de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários –, que contemplam: o acesso a ferramentas de auxílio à normalização de trabalhos acadêmicos, disponíveis no site da biblioteca (tais como Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos da UFC, coleção ABNT e gerenciadores de referências), a indagação se o usuário já recorreu à orientação nesse sentido em alguma das bibliotecas do Sistema, quais os meios e/ou recursos que ele utiliza ao realizar o seu levantamento bibliográfico e se já solicitou, ou não, a elaboração de ficha catalográfica, bem como qual o seu nível de satisfação na eficiência desse serviço.

As questões elaboradas nessa dimensão vão diretamente ao encontro dos itens H e I do Manual de visitas *in loco* das condições institucionais (BRASIL, 2002, p. 60-61), portanto, a avaliação estará pautada com base em instrumentos normativos que norteiam os serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias.

### 4.3 Acervo, infraestrutura e acessibilidade

No contexto relacionado aos bibliotecários que atuam nas Instituições de Ensino Superior (IES), são conhecidos certos meios de trabalho observados com bastante frequência nas bibliotecas, inclusive é sabido o fato de que muitas vezes o profissional não está

preparado, ou sequer possui a devida vivência, a experiência para lidar com o processo de preparação para receber uma visita do MEC, por exemplo. Por muitas vezes, faz-se necessário que o bibliotecário conheça e consulte alguns dos principais documentos institucionais levados em consideração no momento da avaliação, tais como: os instrumentos de avaliação do MEC, o Projeto Pedagógico de Curso (PPC), as ementas de disciplinas, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o Projeto Pedagógico Institucional (PPI), a Comissão Própria de Avaliação (CPA), dentre outros. Ao desconhecer ou ignorar o fato de que essa documentação é importante para a formação do acervo das bibliotecas universitárias, o resultado poderá ser catastrófico, sendo necessário até reestruturar e/ou implantar novos acervos e serviços. Nesse sentido, há situações em que o bibliotecário recebe a tarefa de analisar o PPC e verificar o que existe ou não na biblioteca em nível de acervo, e, em seguida, preencher a documentação solicitada pelo MEC.

Uma das grandes novidades e inovação nas atualizações das últimas versões dos instrumentos de avaliação do MEC é o fato de que antes não se era possível considerar que livros eletrônicos fizessem parte das bibliografias. Com o novo incentivo, que também representa vantagens e economia em alguns aspectos, os *e-books* agora podem ser considerados como parte das bibliografias básica e complementar, transformando mais ainda a forma de calcular as quantidades de compras de exemplares, levando em consideração número de alunos matriculados, vagas ofertadas e cursos que efetivamente utilizam aquele acervo.

Foi tendo em vista essa realidade que, na dimensão Acervo, foram definidas seis questões – sendo cinco de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários – que levam em consideração a opinião do usuário no que se refere à bibliografia básica e/ou complementar do seu curso, bem como à quantidade máxima de exemplares emprestados, e de dias de empréstimo, ao conhecimento, ou não, dos canais de divulgação de novas aquisições (ferramenta inserida no marketing de serviços) e ao acervo de livros eletrônicos (*e-books*). Assim, será possível, após a análise dos dados da pesquisa, comparar os resultados obtidos (baseados na perspectiva do usuário) com os relatórios emitidos pelo sistema com o qual trabalhamos e com o estudo de bibliografias realizado pela Divisão de Desenvolvimento do Acervo (DDA) da BU, visando verificar se estão condizentes, ou não, com os critérios de avaliação do MEC.

No que está relacionado à infraestrutura e também à acessibilidade, pode-se levar em consideração as rampas de acesso, elevadores, banheiros para deficientes, balcões de informação e atendimento e rotas de fuga e saídas de emergência, pois também são pontos importantes que foram pensados no momento da composição do nosso questionário de avaliação. No quesito acessibilidade, a NBR 9050 (ASSOCIAÇÃO..., 2015) estabelece critérios técnicos voltados a mobiliários e espaços externos, ou seja, considerações como: área de manobra para cadeiras de rodas, inclinações de rampas, utilização de mapa tátil, entre outros. Trata-se de informações para o desenvolvimento de projetos arquitetônicos, e de infraestrutura, voltados à acessibilidade.

Com isso, na dimensão Infraestrutura, foram abordados no questionário, por meio de seis questões – sendo cinco de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários –, os seguintes indicadores: climatização, luminosidade, quantidade de mobília, quantidade de computadores para pesquisa e qualidade da internet sem fio (rede Wi-Fi). Por fim, na dimensão Acessibilidade, foram considerados: o acesso no entorno e no prédio da biblioteca; a qualificação, ou não, dos servidores responsáveis pelo atendimento; o conhecimento e a satisfação quanto ao serviço BU em LIBRAS (disponível no site da biblioteca); com questões exclusivas de preenchimento para quem se declarou pessoa com deficiência: serviço de levantamento bibliográfico, digitalização, módulo acessibilidade do catálogo online e a composição do acervo em formato acessível. Nessa dimensão, foram definidas 10 questões,

sendo uma aberta, destinada a comentários, quatro destinadas aos usuários que se declararam com deficiência e cinco destinadas ao público em geral.

Nas informações finais, foram inseridas três questões visando avaliar se, na opinião do usuário, o questionário contemplou todas as dimensões do Sistema de Bibliotecas da UFC, bem como avaliar o nível de compreensão do respondente acerca das perguntas e o tempo gasto nas respostas. Como última questão, há um espaço destinado a comentários, críticas e/ou sugestões sobre a estrutura do questionário.

### 5 Considerações finais

Como já esclarecido, a proposta deste trabalho se constituiu em compartilhar o planejamento da terceira etapa de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC, a qual tem por objetivo identificar os avanços alcançados nos planejamentos estratégicos realizados pela BU, bem como a implantação das recomendações advindas das avaliações anteriores.

A fase de planejamento agora avaliada constitui-se numa ferramenta agregadora de valor antecipado à elaboração do questionário, à sua aplicação e aos seus resultados. Por meio dela, foi possível identificar as estruturas dos dois questionários anteriores, constatando que as mesmas tinham que ser agregadas de novas dimensões e questões, tendo em vista o momento atual dos produtos e serviços ofertados pela BU, muitos deles acrescidos das sugestões advindas dos resultados encontrados nas avaliações anteriores. Outra decisão estratégica ocasionada pelo planejamento foi a decisão de usar as redes sociais para aplicação do questionário, fato este que apresenta uma confirmação da consolidação desse ambiente para o bom relacionamento da instituição com o usuário.

O fato de dividir o questionário em dimensões também foi agregador de valor oriundo do planejamento; ainda que tenha ficado um questionário extenso, o mesmo abrangeu todos os produtos e serviços oferecidos pela BU. Conclui-se, portanto, que o planejamento desta ação foi de fundamental importância e relevância para o bom êxito da elaboração e aplicação do questionário, que tem como finalidade a avaliação dos produtos e serviços da BU, consolidando as decisões e fortalecendo o trabalho colaborativo e prospectivo, com a possibilidade de aumentar os acertos trazidos por meio da gestão participativa no Sistema de Bibliotecas da UFC.

A meta inicial da Comissão de Serviços foi a de alcançar 300 respostas, porém, até o fechamento deste trabalho, que coincidiu com o último dia de aplicação da pesquisa, foi alcançada a marca de 440 respondentes, dentre alunos, professores e servidores técnico-administrativos em educação da UFC. No entanto, decidiu-se prorrogar por mais uma semana o período de aplicação da pesquisa, contabilizando, assim, 475 respostas para a etapa de análise e interpretação dos dados. De antemão, a Comissão considera como bem-sucedida a etapa da coleta das respostas, dada a extensão do questionário de pesquisa (65 questões), que, nesse primeiro momento, visa ao mapeamento em nível macro para passar, então, a trabalhar estrategicamente com os níveis de especificidade dos produtos e serviços nas próximas avaliações. A análise dos dados ficará a cargo do LEMA da UFC, priorizando, assim, a imparcialidade no cruzamento dos dados, nos resultados a serem obtidos e na composição do relatório final de avaliação.

### 6 Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Tradução: Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2012.

ALMEIDA, Custódio Luís S. de. A avaliação como aprendizagem da cidadania. **Revista de Educação AEC**, Brasília, n. 94, p. 49-57, jan./mar. 1995.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2015.

BEZERRA, Neiliane Alves. **Avaliação da qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias pelos usuários discentes**. 2010. 155 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010. Disponível em: <[http://www.tede.ufc.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=5429](http://www.tede.ufc.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5429)>. Acesso em: 11 abr. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília, DF, ago. 2015a. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_cursos\\_graduacao/instrumentos/2015/instrumento\\_cursos\\_graduacao\\_publicacao\\_agosto\\_2015.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2015/instrumento_cursos_graduacao_publicacao_agosto_2015.pdf)>. Acesso em: 09 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior SINAES**: avaliação *in loco*: referenciais no âmbito do SINAES. Brasília, DF: INEP, 2015b. v. 5.

\_\_\_\_\_. **Instrumento de avaliação institucional externa**: subsidia os atos de credenciamento, recredenciamento e transformação da organização acadêmica (presencial). Brasília, DF, ago. 2014. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_institucional/instrumentos/2014/instrumento\\_institucional.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2014/instrumento_institucional.pdf)>. Acesso em: 10 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. **Manual de verificação *in loco* das condições institucionais**. Brasília, DF, set. 2002. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/Manual1.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologia para estudo de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008580&dd1=3d0cb>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaió. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à Sociedade do Conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/3799/>> Acesso em: 11 abr. 2016.

GÓIS, Maria Josineide Silva. **Mensuração de desempenho nas organizações: a gestão de indicadores na Biblioteca de Ciências Humanas da UFC**. 2009. 135 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009. Disponível em: <[http://www.tede.ufc.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=3508](http://www.tede.ufc.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3508)>. Acesso em: 11 abr. 2016.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.



LUBISCO, Nídia Maria Lienert (Org.). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EdUFBA, 2011. Disponível em: <[http://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/5620/1/\\_Biblioteca.pdf](http://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/5620/1/_Biblioteca.pdf)>. Acesso em: 06 abr. 2016.

MARQUES, Maria Beatriz. Avaliação do desempenho dos serviços de informação: da qualidade dos sistemas à satisfação dos clientes. **Páginas a&b**: arquivos e bibliotecas, 3<sup>a</sup> série, n. 1, p. 120-137, 2014. Disponível em: <<http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/582>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Fundamentos de Administração**: manual compacto para as disciplinas TGA e introdução à Administração. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. Comissão de Serviços. **Relatório de avaliação sobre a percepção da comunidade acadêmica a respeito dos serviços, atividades e produtos do Sistema de Bibliotecas**: aplicação 2. Fortaleza, 2014.

\_\_\_\_\_. **Regimento Interno da Comissão Própria de Avaliação**. Disponível em: <[http://www.ufc.br/images/\\_files/a\\_universidade/avaliacao\\_institucional/regimento\\_interno\\_cpa.pdf](http://www.ufc.br/images/_files/a_universidade/avaliacao_institucional/regimento_interno_cpa.pdf)>. Acesso em: 10 abr. 2016.