

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PETRÓPOLIS – UCP
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA-UCP

AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA POR PROFESSORES E ALUNOS

RELATÓRIO

INTRODUÇÃO

A avaliação da Biblioteca pelos usuários, neste Ciclo Avaliativo, foi realizada nos meses de abril e maio. Aos professores foi concedido o prazo de uma semana (de 22 a 28). Para a avaliação realizada pelos alunos, optou-se pela escolha de um dia da semana – no caso, a terça-feira – e um determinado horário de aulas (8h no turno da manhã e 19h no turno da noite), considerando, então, os alunos presentes como a amostra da pesquisa. Aplicou-se, então, no dia 13 de maio, o instrumento aos usuários-alunos, com a colaboração dos professores que estavam com turmas no dia e horários referidos. Os professores receberam, encaminhando os instrumentos, uma carta da CPA (Anexo A) solicitando a colaboração dos mesmos na aplicação da avaliação.

Este relatório apresenta o resultado destes dois procedimentos avaliativos.

1. A avaliação realizada pelos professores

A participação do corpo docente foi muito baixa, especialmente no *campus* BA: dos 115 (cento e quinze) docentes apenas 23 (vinte e três) responderam o instrumento, o que corresponde a 17,04% dos professores ativos neste semestre. No *campus* BC a participação foi maior, ultrapassando os 50%, uma vez que, dos 101 (cento e um) docentes ativos no semestre, 54 (cinquenta e quatro) responderam, correspondendo a uma porcentagem de 53,47%. A participação por curso é a registrada no Quadro 1, abaixo.

Quadro 1

Número de professores participantes na avaliação da Biblioteca, por *campus* e curso

<i>Campus</i> BA		<i>Campus</i> BC	
Curso	Total de Professores participantes	Curso	Total de Professores participantes
Biomedicina	3	Administração	5
Engenharia	13	Ciências Contábeis	2
Psicologia	3	Ciências Contábeis/Administração	2
Tecnólogos	1	Ciências Contábeis / Administração / Ciências Econômicas	1
Sem identificar curso ou CA	3	Ciências Econômicas	2
		Direito	14
		Filosofia	3
		História	5
		Letras	3
		Marketing	1
		Relações Internacionais	2
		Relações Internacionais / Ciências Econômicas	2
		Pedagogia	3
		Pedagogia / Licenciaturas	2
		Psicologia (no CTH)	1
		CCSA (sem identificar curso)	3
		Sem identificar curso ou CA	3
TOTAL	23	TOTAL	54

OBS.: (a) *campus* BA – 1 prof. de Engenharia também leciona no curso de Biomedicina; 1 prof. de Biomedicina também leciona em mais 3 cursos da área de Saúde; (b) *campus* BC – 2 profs. se identificaram: um de Direito e um de Ciências Econômicas; 1 prof. de História também leciona nas Engenharias; 1 prof. de Ciências Contábeis / Ciências Econômicas e Administração deixou todas as questões em branco e informou “Estou retornando para a UCP e não me acho em condições de avaliar atualmente.”

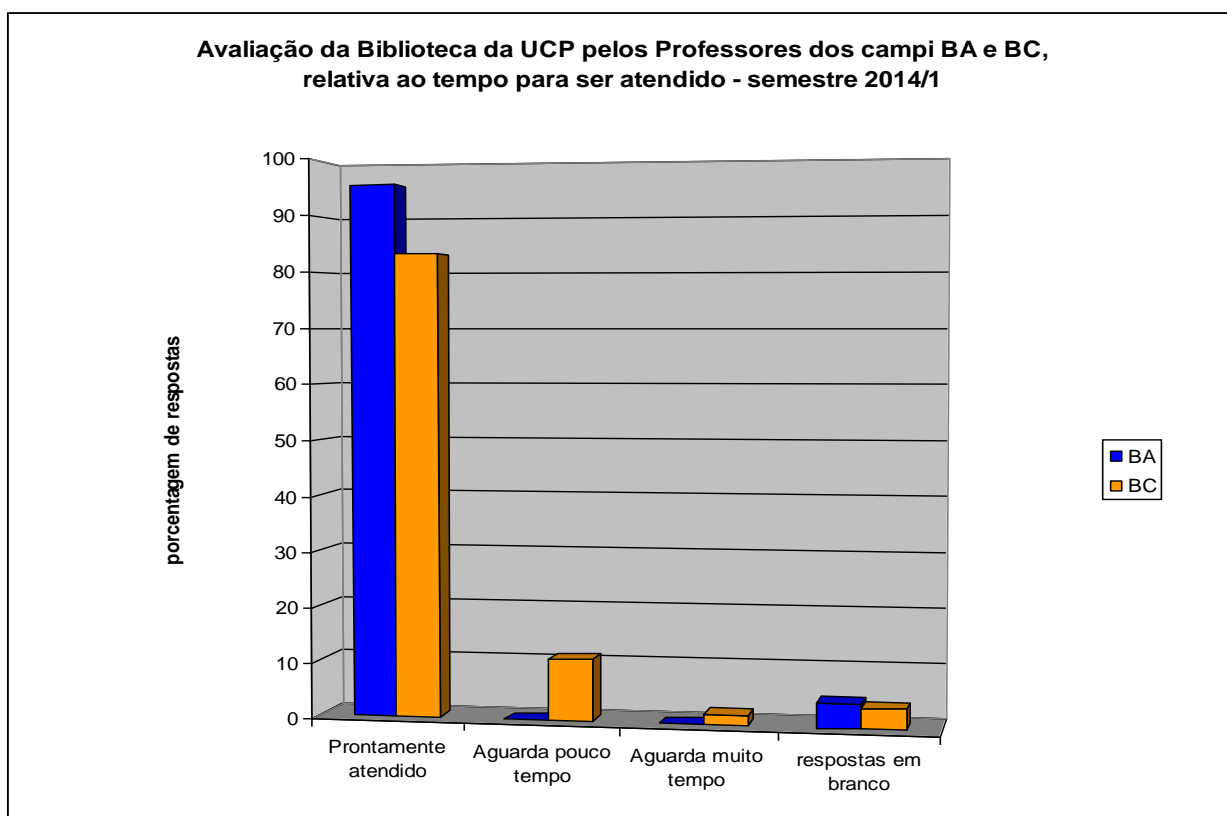
Avaliando a presteza no atendimento das Bibliotecas dos dois *campi*, consideramos que a avaliação pode ser classificada como excelente – no BA – e muito boa – no BC (Cf. Tabela 1 e Gráfico 1, abaixo). Todavia, não é possível desconsiderar o baixíssimo índice de participação do corpo docente do BA, o que insere, nesta análise, uma grande dúvida: corresponderá o índice de 95,65% à realidade plena para todos os professores do *Campus* BA?

Tabela 1

Resultados da avaliação das Bibliotecas dos *campi* BA e BC, segundo os professores, em relação à presteza no atendimento (sem. 2014/1)

Ao solicitar os serviços da biblioteca você:	BA		BC	
	f	%	f	%
a - é prontamente atendido	22	95,65	45	83,33
b - tem que aguardar pouco tempo	0	0	6	11,11
c - tem que aguardar muito tempo	0	0	1	1,85
Em branco	1	4,35	2	3,70

Gráfico 1



Em relação à disponibilidade do material no acervo a avaliação é bastante diferente nos dois *campi* (Cf. Tabela 2 e Gráfico 2, abaixo).

No *campus* BA, a maioria – 73,91% - afirma que o material solicitado se encontra sempre disponível. 73,91% representam 17 (dezessete) professores. É possível estender tal resultado aos demais docente – 92 (noventa e dois) – que não avaliaram os serviços da Biblioteca do *campus* BA? Concluimos por uma negativa ou, no mínimo, uma dúvida, especialmente se considerarmos que algumas respostas indicam que alguns materiais solicitados não fazem parte do acervo ou nem sempre estão disponíveis.

Já a avaliação dos professores do *campus* BC é bastante diferente em relação à disponibilidade de materiais no acervo da Biblioteca: 37,04% avaliam que o material de que necessitam, algumas vezes, não está disponível. Anexando-se, aqui, o índice de resposta da opção “e” – não faz parte do acervo – que é da ordem de 29,63%, teremos, então, um resultado tendente a negativo da ordem de 66,67%.

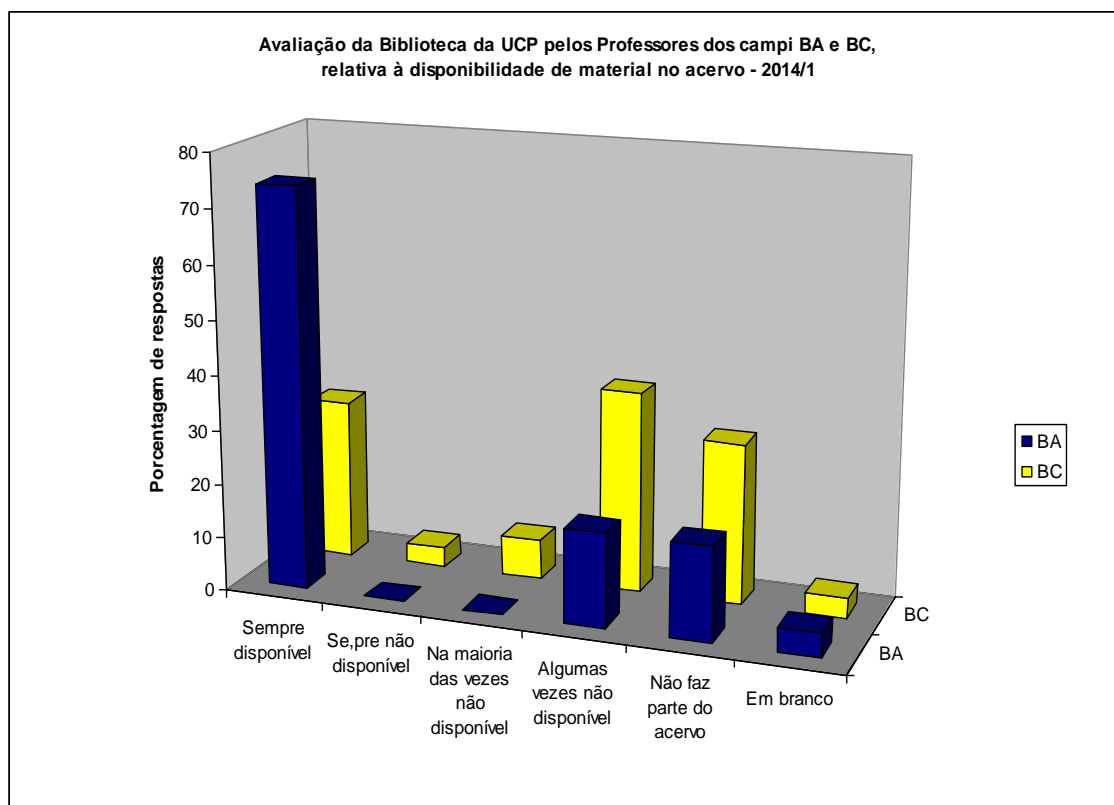
Registramos que, em decorrência de alguns sujeitos da pesquisa optarem por apresentar resposta dupla nesta questão, o índice geral de respostas, por *campi*, ficou em 103,04% no BA e 111,11% no BC.

Tabela 2
Resultados da avaliação das Bibliotecas dos *campi* BA e BC, segundo os professores, em relação à disponibilidade de materiais no acervo (sem. 2014/1)

Ao solicitar algum material da biblioteca você:	BA		BC	
	f	%	f	%
a - o encontra <u>sempre</u> disponível	17	73,91	16	29,63
b - é, <u>sempre</u> , informado de que o mesmo <u>não</u> está disponível	0	0	2	3,70
c - é, <u>na maioria das vezes</u> , informado de que o mesmo <u>não</u> está disponível	0	0	4	7,41
d - é, <u>algumas vezes</u> , informado de que o mesmo <u>não</u> está disponível	4	17,39	20	37,04
e - é informado de que o material <u>não faz parte</u> do acervo da biblioteca	4	17,39	16	29,63
Em branco	1	4,35	2	3,70

OBS.: "A" - 1 Prof. acrescentou OBS: "Pelo menos 1 exemplar."; 1 Prof. informou "A" e "E". 2 Profs. informaram "D" e "E". 6 Profs. informaram "D" e "E"

Gráfico 2



Os professores respondentes dos dois *campi* apresentam visão semelhante em relação à organização de materiais no acervo e a facilidade na procura dos mesmos (Conf. Tabela 3 e Gráfico 3, abaixo). 82,61% dos respondentes do *campus* BA e 72,22% dos respondentes do *campus* BC consideraram que a organização da Biblioteca facilita a procura pelos materiais de que necessitam, mas um professor do *campus* BA informou que pede a ajuda do atendente.

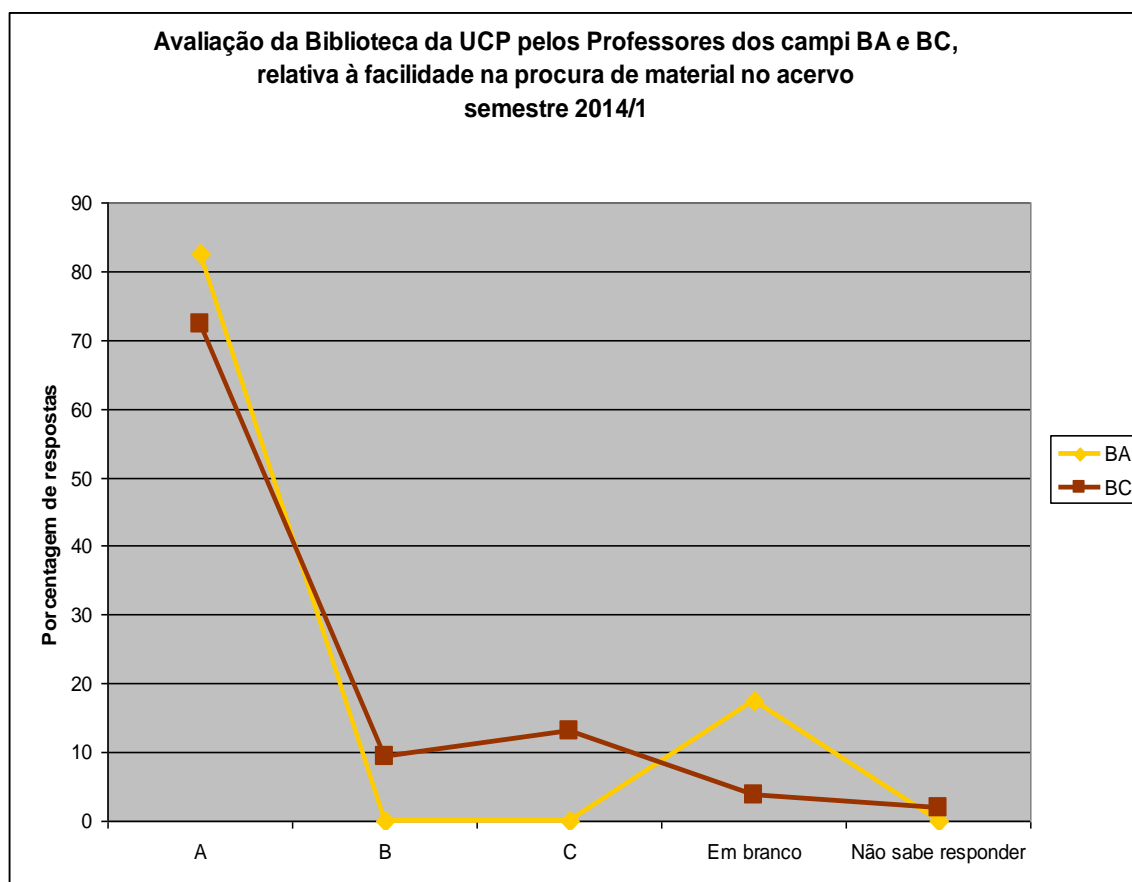
Sendo consideradas as respostas (*campus* BC) para as opções “b” e “c”, tem-se 22,22% de respondentes que apontam para restrições relativas à organização dos materiais da Biblioteca. Parece-nos, aqui, que há necessidade de serem revistos procedimentos de modo a agilizar e facilitar a localização do material necessário ao usuário.

Tabela 3
Resultados da avaliação das Bibliotecas dos *campi* BA e BC, segundo os professores, em relação à organização de materiais no acervo e a consequente facilidade na procura dos mesmos (sem. 2014/1)

A organização da Biblioteca:	BA		BC	
	f	%	f	%
a - facilita a procura pelos materiais de que necessita	19	82,61	39	72,22
b - <u>n</u> ão oferece facilidade na procura de materiais	0	0	5	9,26
c - oferece facilidade na procura de apenas alguns materiais	0	0	7	12,96
Em branco	4	17,39	2	3,70
"Não sabe responder"	0	0	1	1,85

OBS: 1 Prof. informou que "pede ao atendente".

Gráfico 3



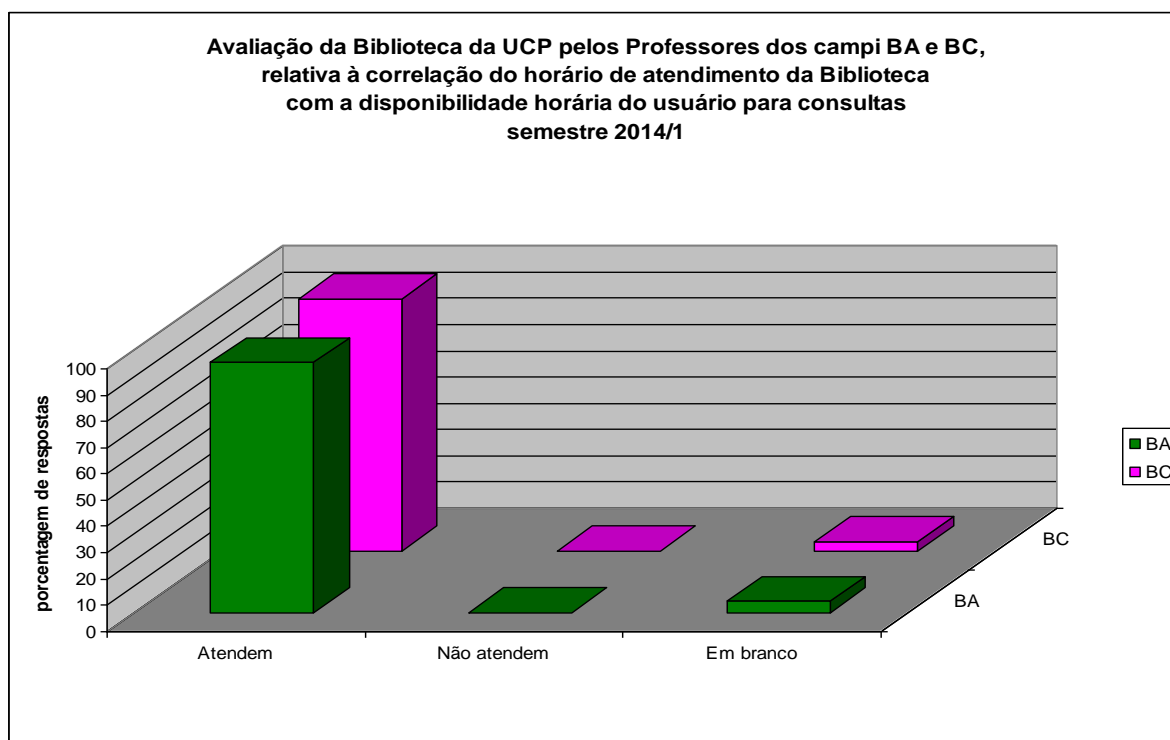
A: facilita a procura; **B:** Não oferece facilidade na procura; **C:** Oferece facilidade na procura de apenas alguns materiais.

Nos dois *campi* os professores avaliam como excelentes os horários de funcionamento da Biblioteca, sob o ponto de vista de atendimento às suas próprias disponibilidades horárias para consultas à Biblioteca: são 95,65% no *campus* BA e 96,30% no *campus* BC.

Tabela 4
Resultados da avaliação das Bibliotecas dos *campi* BA e BC, segundo os professores, em relação aos horários de funcionamento (sem. 2014/1)

5. Os horários de funcionamento da Biblioteca:	BA		BC	
	f	%	f	%
a - atendem à sua disponibilidade de horário de consulta/estudo	22	95,65	52	96,30
b - não atendem à sua disponibilidade de consulta/estudo	0	0	0	0
Em branco	1	4,35	2	3,70

Gráfico 4



Embora houvesse no instrumento utilizado para a avaliação da Biblioteca espaço para críticas e sugestões – Questão 6 (Cf. Anexo B) – os professores-respondentes do *campus* BC não apresentaram suas contribuições adicionais. Os poucos respondentes do *campus* BA, no entanto, fizeram uso do espaço para expressão livre e contribuíram com poucas críticas e

algumas sugestões interessantes e úteis (Cf. Quadro 2, abaixo). Um professor do *campus* BA, que deixou todas as respostas em branco, apresentou a seguinte justificativa: *No meu caso a grande dificuldade é o acesso. Tenho dificuldades com escadas. Fiquei muito feliz quando soube de um elevador para acesso a Biblioteca. Entretanto parece que não funciona. É uma pena!*

Apenas 1 (um) professor-respondente do *campus* BC, curso de Direito, apresentou uma sugestão: *informatização do catálogo*. Sugestão que consideramos relevante, assim como as sugestões apresentadas pelos professores-respondentes do *campus* BA, abaixo, no Quadro 2.

Quadro 2
Críticas e sugestões apresentadas pelos professores-respondentes do campus BA

<i>Campus</i> BA	
Críticas	Sugestões
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acesso aos deficientes ou com algum problema de locomoção (perna quebrada – gesso). ➤ Tempo de empréstimo é curto. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colocar em funcionamento o elevador. ➤ A meu ver, a Bibliotecária e seus Auxiliares poderiam auxiliar os consulentes, de maneira pronta e eficaz, a fazer uso do Portal Capes de Periódicos. ➤ Aumento do acervo de algumas obras, haja vista o grande interesse dos alunos por determinados assuntos como Patologia Humana, Fisiologia, etc. ➤ A Biblioteca deveria arquivar eletronicamente, TODOS os TCC defendidos na escola, para posterior consulta dos alunos para trabalhos e para elaboração de outros TCC. ➤ Acesso pela internet. ➤ Disponibilizar acesso aos livros. Sinto falta de percorrer pelas estantes. ➤ Consultar professores e construir lista de material (livros) mais atual. ➤ Aumentar o acervo; sempre: consultar os professores dos livros utilizados a cada ano.

2. A avaliação realizada pelos alunos dos cursos de graduação

A avaliação da Biblioteca a UCP, em suas duas Unidades – a Central e a Auxiliar – foi realizada no dia 13 de maio, tendo sido utilizada como amostra os alunos presentes às seguintes aulas desse dia, uma terça-feira: no turno da manhã as aulas com início às 8h e no turno da noite as aulas com início às 19h.

Como já referido, o instrumento foi aplicado com a colaboração dos professores dos horários citados acima (Cf. também Anexo A). Além dos professores, colaboraram todos os funcionários do setor de Atendimento aos Professores dos *campi* BA e BC.

Enquanto a tabulação da avaliação dos professores foi manual, feita pela presidente da CPA, a tabulação geral dos instrumentos respondidos pelos alunos foi por leitura ótica, com colaboração da Gerência de Informática (GEINF) e os prestadores desse serviço, já utilizados por essa Gerência, por sugestão da Pró-Reitora Acadêmica – Prof^a Regina Máximo, com liberação do procedimento feita pelo Pró-Reitor Administrativo – Pe. Luis Garcia Mello.

Foram lidos 1.380 (um mil trezentos e oitenta) instrumentos, que, para efeito desta pesquisa, é considerada a amostra dos alunos de graduação, amostra que corresponde a 32,90% do corpo discente de graduação da UCP, neste semestre letivo 2014/1, que é de 4.194 alunos, tendo, por *campus*, a seguinte proporção alunos matriculados/alunos participantes: no BA, 33,06% de participantes dos 2.565 matriculados; no BC, 32,66% de participantes dos 1.629 matriculados.

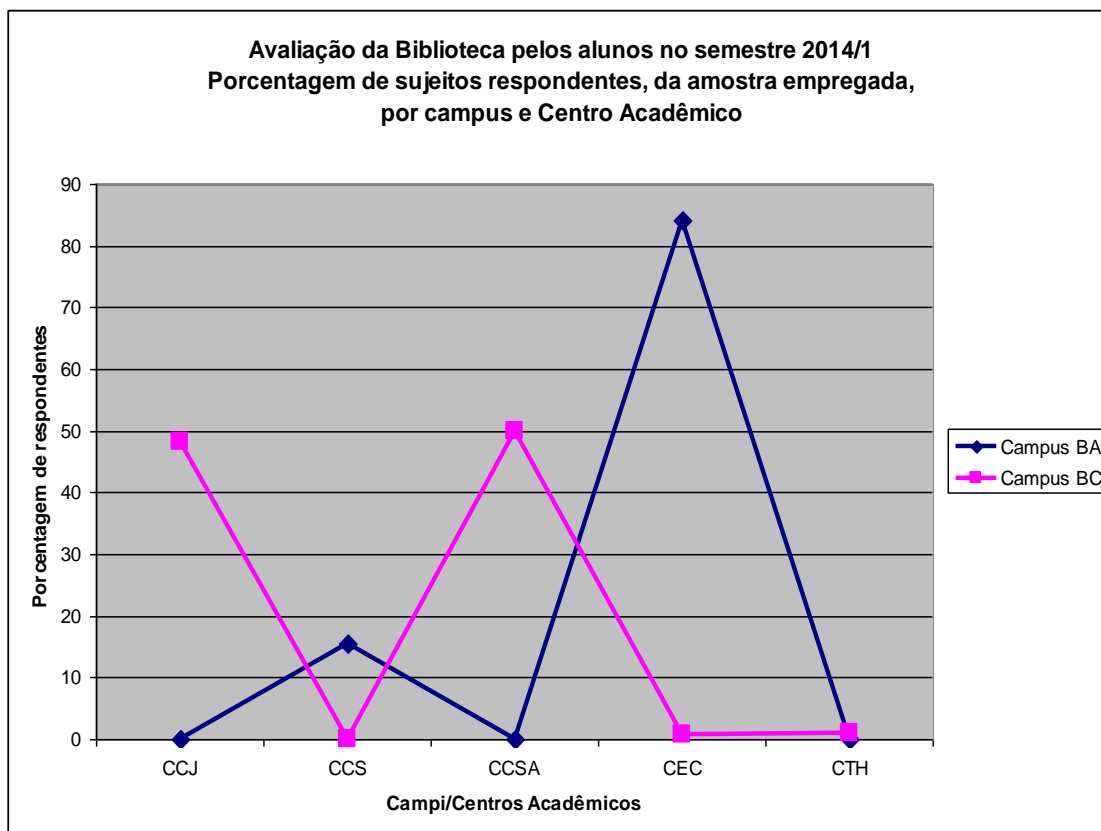
A menor participação, no *campus* BC, foi dos alunos do CTH: apenas 5 (cinco) de um total de 363 (trezentos e sessenta e três) matriculados, em razão de, no período de 12 a 16 de maio estar acontecendo a VII Semana Acadêmica do CTH. Percentualmente, o maior índice de participação foi dos alunos-respondentes do CEC – 84,20% + 0,75% (Cf. Tabela 5 e Gráfico 5, abaixo).

No instrumento do aluno (Cf. Anexo C), as questões Q2, Q3, Q4 e Q5 correspondem a questões de idêntica numeração e mesmo conteúdo do instrumento aplicado aos professores (Cf. Anexo B). A questão de Q1 era destinada à identificação do Centro Acadêmico (CA) do curso do aluno-respondente e a questão Q6, acrescida ao instrumento básico (o utilizado com os professores), foi dividida, para análise das respostas em Q6.1 (opções “a” e “b”) e Q6.2 (opções “c” e “d”).

Tabela 5
Distribuição dos alunos-respondentes da avaliação das Bibliotecas,
por *campus* e Centro Acadêmico (sem. 2014/1)

1 - Centro Acadêmico a que pertence o curso que você faz:	BA	BC	BA	BC
	F	f	%	%
a – CCJ	1	257	0,12	48,31
b – CCS	132	0	15,56	0
c – CCSA	1	266	0,12	50,00
d – CEC	714	4	84,20	0,75
e – CTH	0	5	0	0,94
	848	532	100	100

Gráfico 5

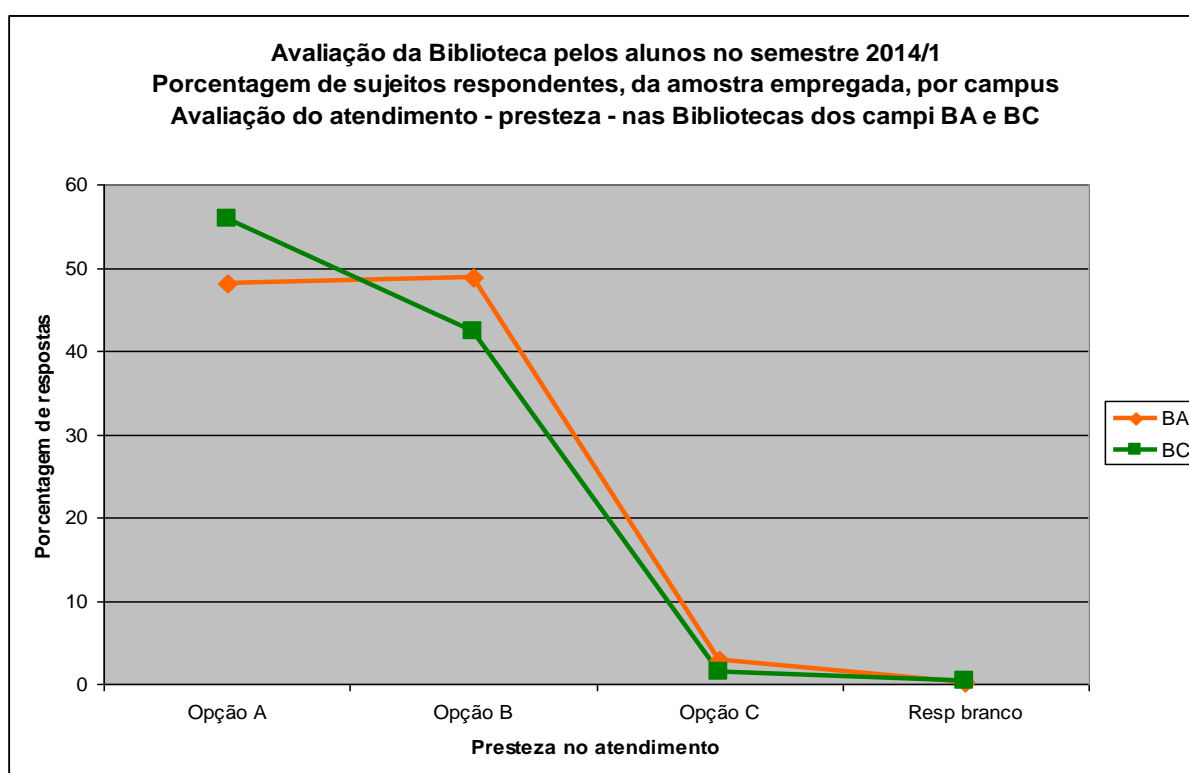


A presteza no atendimento das Bibliotecas, segundo os alunos dos dois *campi*, pode ser classificada como excelente, tanto no BA, quanto no BC (Cf. Tabela 6 e Gráfico 6, abaixo), uma vez que 48,11% (BA) e 55,83% (BC) dos respondentes avaliam que há presteza no atendimento e 48,82% (BA) e 42,29% (BC) registram suas respostas na opção “b”, declarando, assim, que têm aguardar pouco tempo para serem atendidos, em ambos os *campi*.

Tabela 6
Resultados da avaliação das Bibliotecas dos campi BA e BC, segundo os alunos, em relação à presteza no atendimento (sem. 2014/1)

2 - Ao solicitar os serviços da biblioteca você:	BA	BC	BA	BC
	f	f	%	%
a - é prontamente atendido	408	297	48,11	55,83
b - tem que aguardar pouco tempo	414	225	48,82	42,29
c - tem que aguardar muito tempo	25	8	2,95	1,5
Em branco	1	2	0,12	0,38
	848	532	100	100

Gráfico 6



Opção A: é prontamente atendido; **Opção B:** aguarda pouco tempo; **Opção c:** aguarda muito tempo.

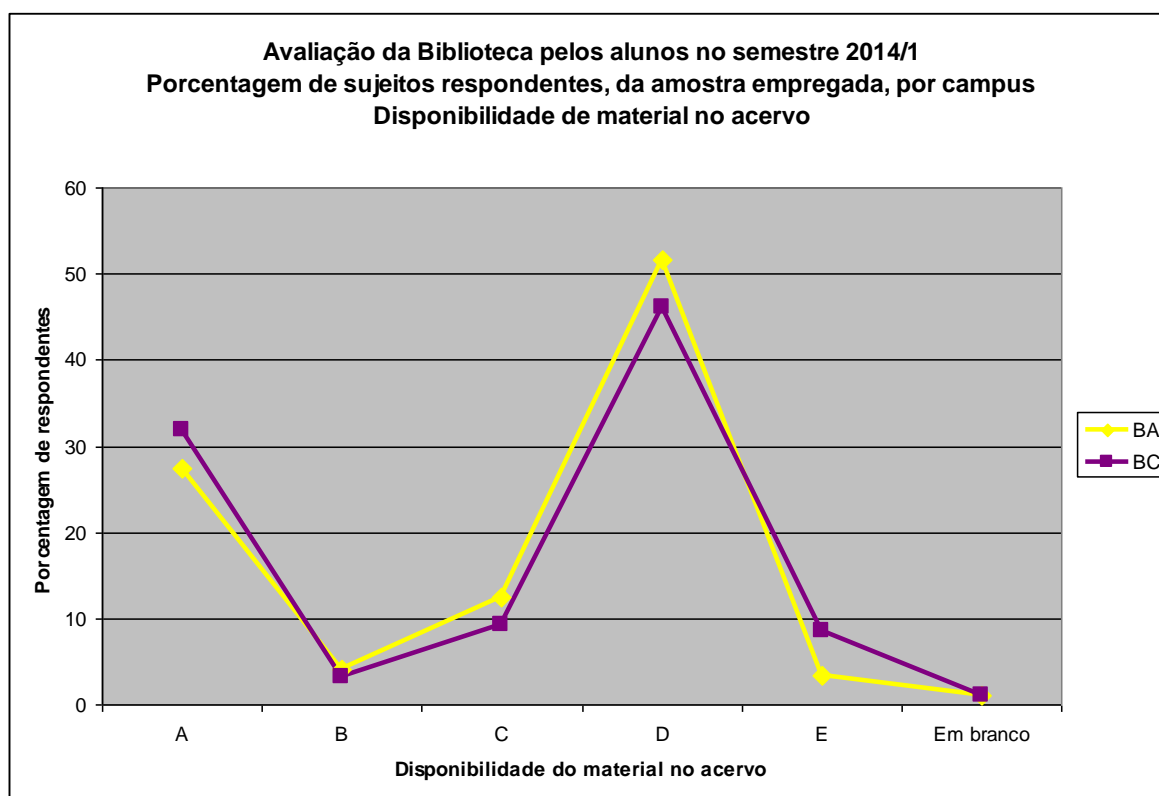
A disponibilidade do material no acervo indica que os alunos, em grande parte, não encontram o material de que necessitam disponível na Biblioteca: 51,65% dos respondentes do *campus* BA e 46,05% dos respondentes do *Campus* BC registram suas avaliações na opção “d”, enquanto que 27,36% dos respondentes do BA e 31,95% dos respondentes do BC avaliam a disponibilidade de materiais no acervo na opção “a”, ou seja, a tendência das respostas aponta para se concluir que há problemas na disponibilização de materiais pela Biblioteca, mas não em todas as áreas e/ou talvez em todas as disciplinas (Cf. Tabela 7 e Gráfico 7, abaixo). A resposta definitiva só poderá ser dada por pesquisa realizada pela

Biblioteca para levantar com os usuários a bibliografia de que se ressentem, na disponibilização.

Tabela 7
Resultados da avaliação das Bibliotecas dos campi BA e BC, segundo os alunos, em relação à disponibilidade de materiais no acervo (sem. 2014/1)

3 - Ao solicitar algum material da biblioteca você:	BA	BC	BA	BC
	f	f	%	%
a - o encontra <u>sempre</u> disponível	232	170	27,36	31,95
b - é, <u>sempre</u> , informado de que o mesmo <u>não</u> está disponível	35	17	4,13	3,20
c - é, <u>na maioria das vezes</u> , informado de que o mesmo <u>não</u> está disponível	105	49	12,38	9,21
d - é, <u>algumas vezes</u> , informado que o mesmo <u>não</u> está disponível	438	245	51,65	46,05
e - é informado de que o material <u>não faz parte</u> do acervo da biblioteca	29	45	3,42	8,46
Em branco	9	6	1,06	1,13
	848	532	100	100

Gráfico 7



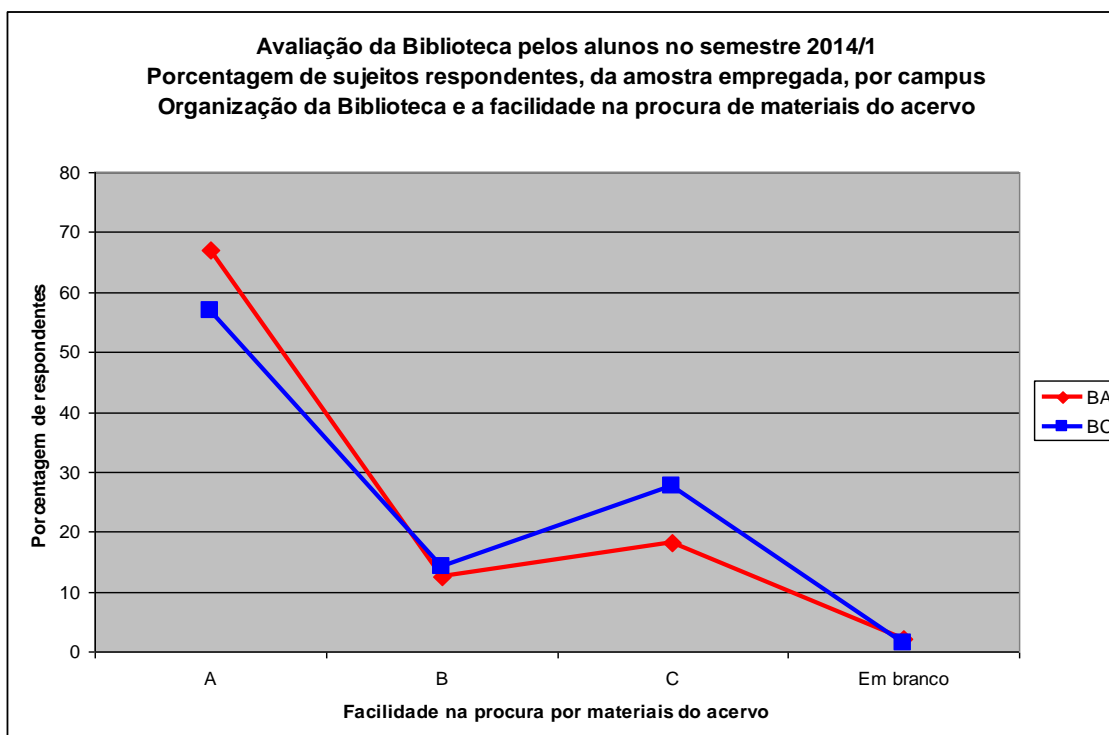
A: Sempre disponível; **B:** Sempre informado de que o material não está disponível; **C:** Na maioria das vezes é informado de que o material não está disponível; **D:** Algumas vezes é informado de que o material não está disponível; **E:** É informado de que o material não faz parte do acervo da biblioteca

Assim como os professores respondentes, os alunos respondentes dos dois *campi* apresentam visão semelhante em relação à organização de materiais no acervo e a facilidade na procura dos mesmos (Conf. Tabela 8 e Gráfico 8, abaixo), uma vez que 67,10% dos respondentes do *campus* BA e 56,77% dos respondentes do *campus* BC consideram que a organização da Biblioteca facilita a procura pelos materiais de que necessitam para consulta/estudo. Todavia, não se pode desconsiderar as respostas, de ambos os *campi* para as opções “c” e “b”: no BA somam 30,66% e no BC, 41,73%, com prevalência para a opção “c” – “oferece facilidade na procura de apenas alguns materiais”. Sinal que aponta também para uma investigação própria da Biblioteca.

Tabela 8
Resultados da avaliação das Bibliotecas dos *campi* BA e BC, segundo os alunos, em relação à organização de materiais no acervo e a consequente facilidade na procura dos mesmos (sem. 2014/1)

4 - A organização da Biblioteca	BA	BC	BA	BC
	f	f	%	%
a - facilita a procura pelos materiais de que necessita	569	302	67,10	56,77
b - <u>não</u> oferece facilidade na procura de materiais	106	75	12,50	14,10
c - oferece facilidade na procura de apenas alguns materiais	154	147	18,16	27,63
Em branco	19	8	2,24	1,50
	848	532	100	100

Gráfico 8



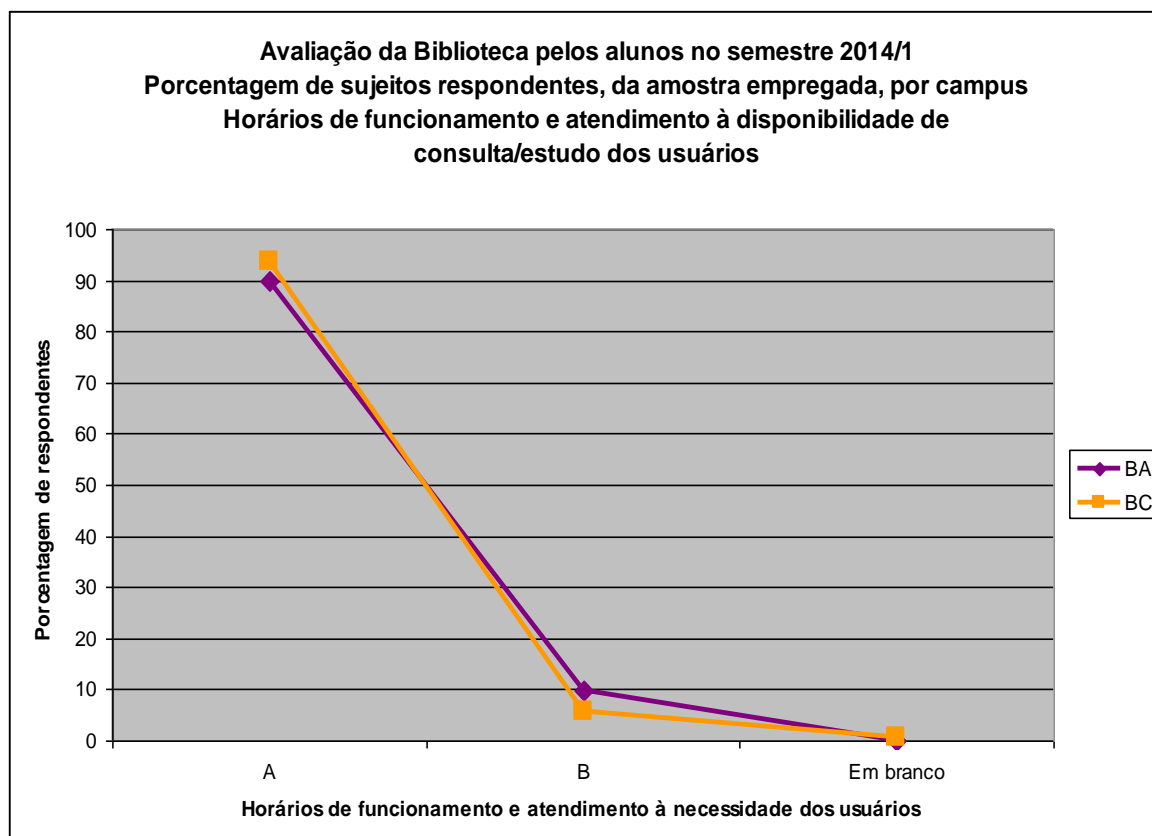
A: Facilita a procura pelos materiais; B: Não oferece facilidade na procura de materiais;
 C: Oferece facilidade na procura de apenas alguns materiais

Já em relação aos horários de funcionamento da Biblioteca, tanto os respondente que utilizam mais a Biblioteca Auxiliar (BA), quanto os que utilizam a Biblioteca Central (BC) são acordes em suas respostas, indicando que as duas unidades, em relação aos horários de funcionamento atendem à disponibilidade de horário dos próprios alunos, sendo 89,98% no BA e 93,61% no BC (Cf. Tabela 9 e Gráfico 9, abaixo).

Tabela 9
Resultados da avaliação das Bibliotecas dos campi BA e BC, segundo os alunos, em relação aos horários de funcionamento (sem. 2014/1)

5 - Os horários de funcionamento da Biblioteca	BA	BC	BA	BC
	f	f	%	%
a - atendem à sua disponibilidade de horário de consulta / estudo	763	498	89,98	93,61
b - <u>não</u> atendem à sua disponibilidade de consulta/estudo	84	31	9,91	5,83
Em branco	1	3	0,11	0,56
	848	532	100	100

Gráfico 9



A: Atendem à disponibilidade de horário para consulta/estudo do usuário; **B:** Não atendem à disponibilidade de horário para consulta/estudo do usuário.

Como já referido acima¹, aos alunos foi apresentada uma sexta questão, com quatro opções de respostas (a, b, c, d), aqui tratada como **Q6.1** (opções “a” e “b”) e **Q6.2** (opções “c” e “d”).

As questões relacionadas à Biblioteca Virtual foram as que apresentarem um grande índice de respostas em branco, tanto na Q6.1, quanto na Q6.2, nos dois *campi* da UCP (Cf. Tabelas 10 e 11 e Gráficos 10 e 11, abaixo).

A maioria dos alunos avaliou que a Biblioteca Virtual facilita a busca de material (Q6.1) – 68,04% dos alunos respondentes do *campus* BA e 70,30% dos respondentes do *campus* BC.

Já as respostas para a Q6.2, que inquiria sobre a reserva de material pela Biblioteca Virtual, os alunos tiveram respostas positivas e negativas bem próximas, percentualmente (Cf. Tabela 11 e Gráfico 11): no *campus* BA 48,7% e no *campus* BC 50,56% dos alunos respondentes afirmam que é possível, permitido fazer reserva de material pela Biblioteca Virtual, enquanto que 33,96% dos respondentes do *campus* BA e 34,96% dos respondentes do *campus* BC respondem que não é possível, não é permitido fazer reserva de material na Biblioteca Virtual.

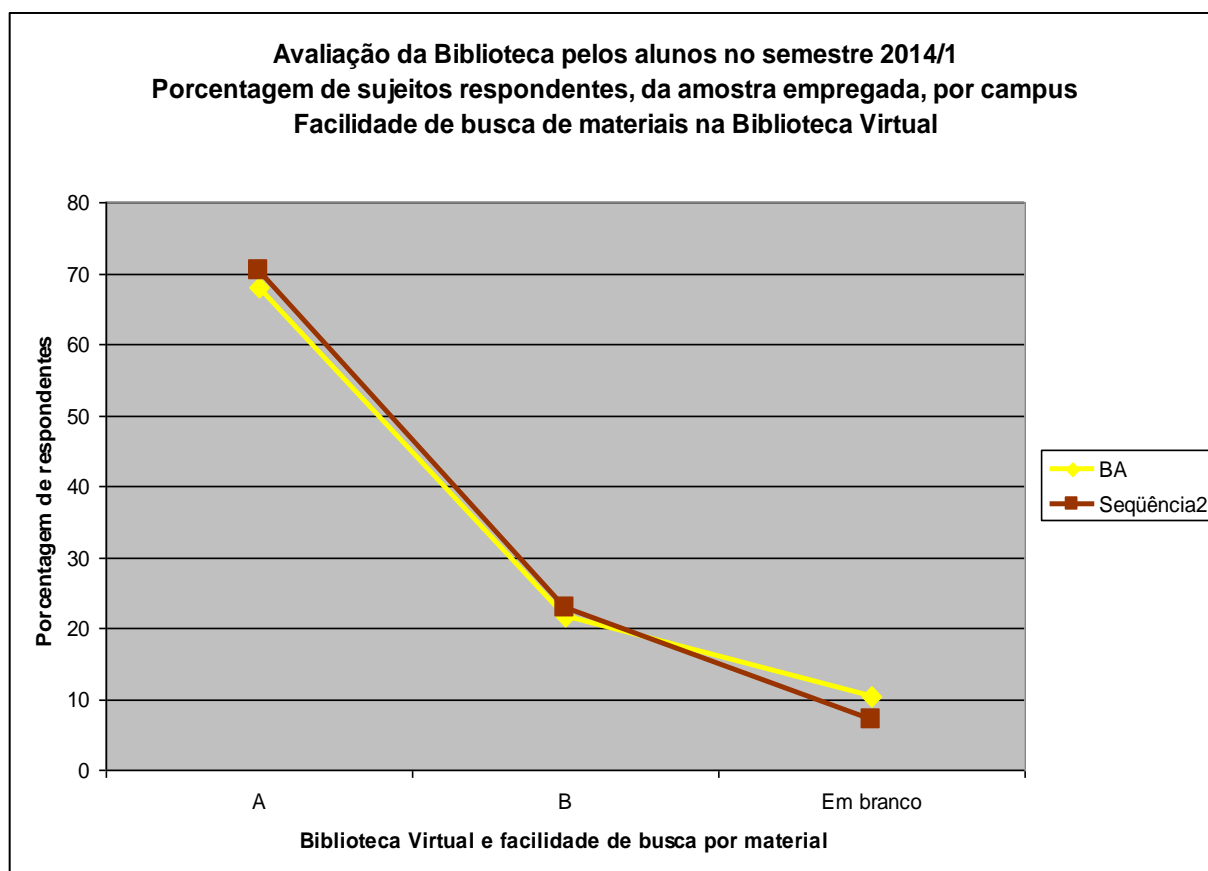
Parece-nos, pelos resultados, que parcela considerável dos alunos não deve ter qualquer orientação para operar a plataforma da Biblioteca Virtual, o que requer um atendimento especial à questão, através da oferta de treinamentos específicos. A simples “busca” parece ser problemática para muitos alunos – 21,58% no BA e 22,74% no BC. Falta treinamento. Parece ser possível afirmar.

Tabela 10
Resultados da avaliação das Bibliotecas, nos *campi* BA e BC, segundo os alunos, em relação à facilidade de busca na Biblioteca Virtual (sem. 2014/1)

6.1 - a Biblioteca Virtual	BA	BC	BA	BC
	f	f	%	%
a - facilita a busca de material de estudo/pesquisa	577	374	68,04	70,30
b - <u>não</u> facilita a busca de material de estudo/pesquisa	183	121	21,58	22,74
Em branco	88	37	10,38	6,96

¹ Página 8 deste Relatório.

Gráfico 10



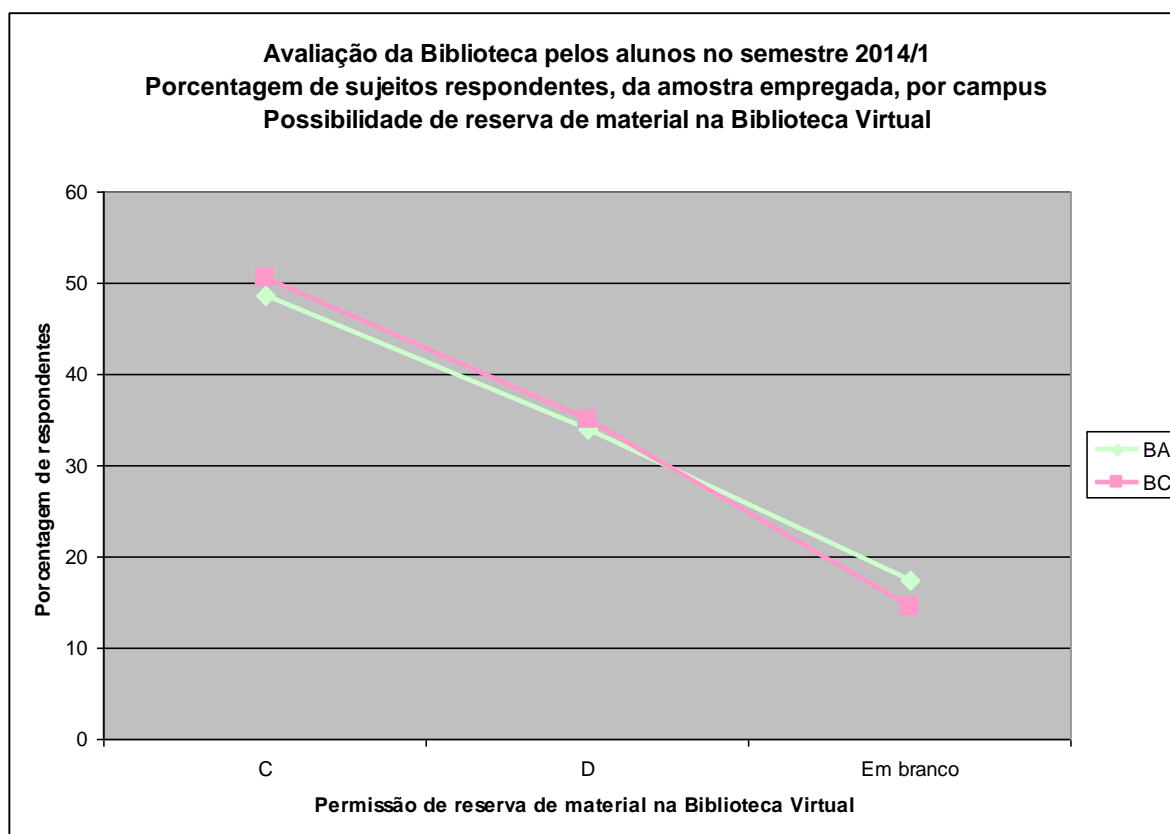
A: A Biblioteca Virtual facilita a busca de material de estudo/pesquisa; **B:** A Biblioteca Virtual não facilita a busca de material de estudo/pesquisa

Tabela 11

Resultados da avaliação das Bibliotecas, nos *campi* BA e BC, segundo os alunos, em relação à reserva de material na Biblioteca Virtual (sem. 2014/1)

6.2 - a Biblioteca Virtual	BA	BC	BA	BC
	f	f	%	%
c - permite a reserva de material de estudo/pesquisa	413	269	48,7	50,56
d - <u>não</u> permite a reserva de material de estudo/pesquisa	288	186	33,96	34,96
Em branco	147	77	17,34	14,48
	848	532	100	100

Gráfico 11



C: Permite a reserva de materiais de estudo/pesquisa; **D:** Não permite a reserva de materiais de estudo/pesquisa

3. Comparação dos resultados da avaliação realizada pelos professores com a avaliação realizada pelos alunos

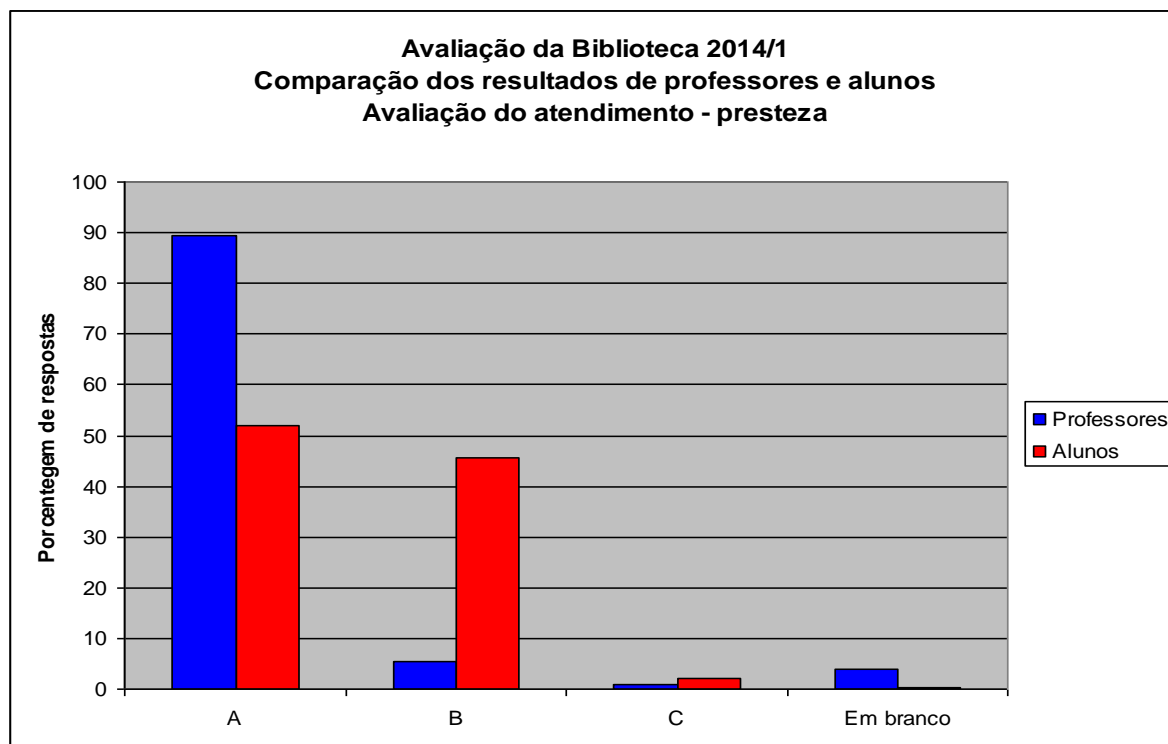
A Tabela 12 e os gráficos 12, 13, 14 e 15, abaixo, apresentam a comparação entre os resultados gerais (média dos resultados dos *campi* BA e BC), de professores e alunos, para os seguintes indicadores: (a) atendimento – presteza, (b) disponibilidade do material do acervo, (c) organização e facilidade na procura de material do acervo e (d) adequação dos horários de funcionamento.

Para o “atendimento – presteza” a constatação é que professores avaliam que são sempre prontamente atendidos, enquanto que os alunos avaliam distribuindo suas respostas pelas opções “a” e “b”, ou seja, são prontamente atendidos (51,97%) e têm que aguardar pouco tempo (45,56%).

Tabela 12
Resultados comparativos entre as médias gerais da avaliação das Bibliotecas,
por professores e alunos, nos campi BA e BC -(sem. 2014/1)

Atendimento – presteza	Profs.	Alunos
a - é prontamente atendido	89,49	51,97
b - tem que aguardar pouco tempo	5,56	45,56
c - tem que aguardar muito tempo	0,93	2,23
Em branco	4,03	0,25
Disponibilidade do material do acervo	Profs.	Alunos
a - o encontra sempre disponível	51,77	29,66
b - é, <u>sempre</u> , informado de que o mesmo <u>não</u> está disponível	1,85	3,67
c - é, <u>na maioria das vezes</u> , informado de que o mesmo <u>não</u> está disponível	3,70	10,80
d - é, <u>algumas vezes</u> , informado de que o mesmo <u>não</u> está disponível	27,22	48,85
e - é informado de que o material <u>não faz parte</u> do acervo da biblioteca	23,51	5,94
Em branco	4,03	1,10
Organização e facilidade na procura de materiais do acervo	Profs.	Alunos
a - facilita a procura pelos materiais de que necessita	77,42	61,94
b - <u>não</u> oferece facilidade na procura de materiais	4,63	13,30
c - oferece facilidade na procura de apenas alguns materiais	6,48	22,9
Em branco (+ 1 resposta "pede ao atendente")	10,55	1,87
"Não sabe responder"	0,93	0
Adequação dos horários de funcionamento	Profs.	Alunos
a - atendem à sua disponibilidade de horário de consulta/estudo	95,98	91,80
b - não atendem à sua disponibilidade de consulta/estudo	0	7,87
Em branco	4,03	0,34

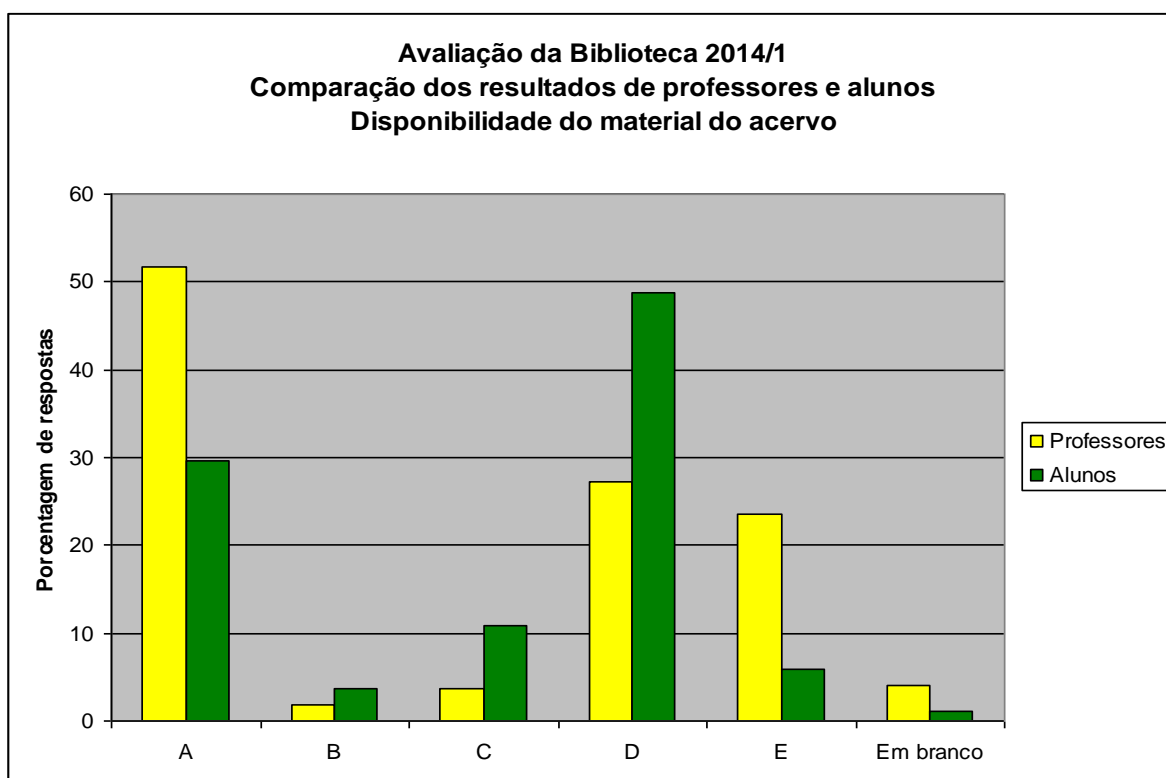
Gráfico 12



A: prontamente atendido; **B:** aguarda pouco tempo; **C:** aguarda muito tempo

Quando a questão avaliada é a “disponibilidade do material no acervo, os professores avaliam, principalmente, marcando a opção “a”, ou seja, os materiais estão sempre disponíveis para 51,77% dos professores, enquanto que para 48,85% dos alunos, são informados, algumas vezes, de que o material de que necessitam não está disponível.

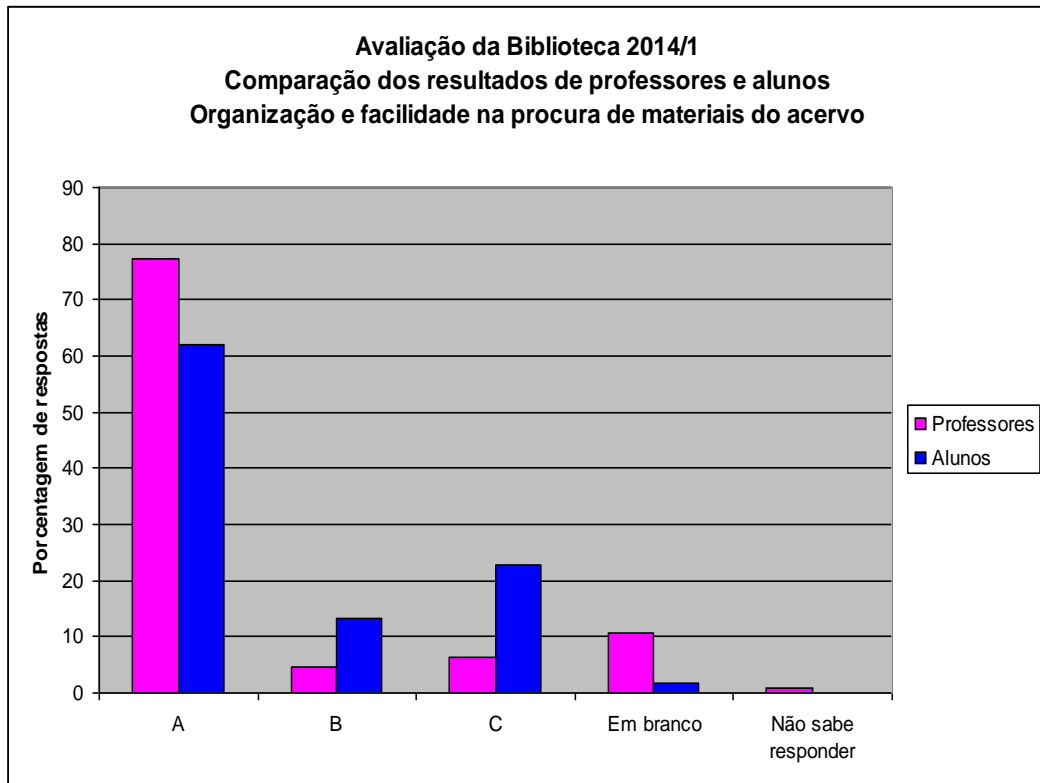
Gráfico 13



A: sempre disponível; **B:** sempre informado de que não está disponível; **C:** na maioria das vezes é informado de que não está disponível; **D:** algumas vezes á informado de que não está disponível; **E:** é informado de que não faz parte do acervo

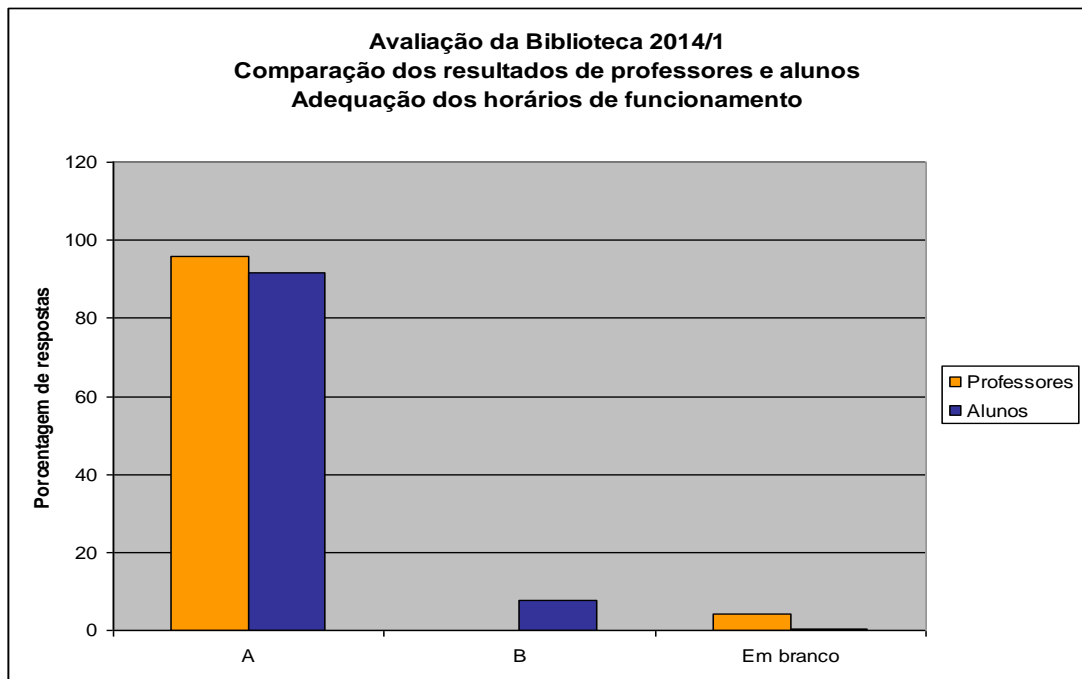
Já em relação aos dois indicadores seguintes – “organização e facilidade na procura de materiais do acervo” (Gráfico 14, abaixo) e “adequação dos horários de funcionamento” (Gráfico 15, abaixo), há, também correlação entre as avaliações feitas por professores e alunos: 77,42% dos professores e 61,94% dos alunos afirmam, pela escolha da opção “a”, que a forma de organização da Biblioteca facilita a procura de materiais do acervo; em relação ao horário de funcionamento e o atendimento deste horário às disponibilidades que professores e alunos têm para consulta e/ou estudo, a concordância é quase plena entre os dois grupos de sujeitos – 95,98% dos professores-respondentes e 91,80% dos respondentes-alunos afirmam que os horários atendem as disponibilidade que eles têm em seus próprios horários para consulta/estudo.

Gráfico 14



A: facilita; **B:** não oferece facilidade; **C:** oferece facilidade na procura de apenas alguns materiais

Gráfico 15



A: atendem à disponibilidade de horário de consulta/estudo; **B:** não atendem à disponibilidade de horário de consulta/estudo

Como pode ser observado no Anexo C – Ficha de Avaliação da Biblioteca pelos Usuários-Alunos, o instrumento não contém espaço para livre manifestação dos alunos-respondentes. Todavia, vários deles acrescentaram observações em suas fichas de avaliação.

Quadro 3
Críticas, sugestões e esclarecimentos acrescidos ao
instrumento pelos alunos-respondentes

<i>Campus BA</i>	
Curso	Críticas / Sugestões / Esclarecimentos
• Arquitetura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 aluno – “Não entrei na Biblioteca Virtual” ➤ Na Q3 – “Falta material de Arquitetura.” ➤ Na Q3 acrescenta – (e) Arquitetura ➤ 2 alunos acrescentam: “Precisa-se de mais livros de Arquitetura e Urbanismo.” ➤ 2 alunos, na Q6 – “Nunca usei.” ➤ 1 aluno, que se identificou, deixou todas as questões em branco e registrou “NÃO USEI”. ➤ 1 aluno registrou: “A biblioteca deveria oferecer um acervo melhor e mais vasto de livros de arquitetura, tendo esse acervo o mais atualizado possível. A demora para a multa ser gerada também atrapalha o aluno, pois fica indisponível durante esse tempo o serviço de 1 alugar livros1”.
• Básico de Engenharia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 aluno – “O aluno está limitado a um livro por vez e é muito pouco.” ➤ 1 aluno – “Não poder pegar mais de um livro dificulta muito, uma vez que o aluno cursa mais de uma matéria por período.” ➤ 4 alunos – afirmam que nunca utilizaram a Biblioteca Virtual. ➤ 1 aluno – “Desconheço a Biblioteca Virtual”.
• Biomedicina	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 alunos afirmam, sobre a Biblioteca Virtual – “Não sabia da existência.” ➤ 3 alunos informam, sobre a Biblioteca Virtual: - “Desconheço a Biblioteca Virtual”. ➤ 1 aluno, sobre a Q2 opção “b” – Depende da época, próximo de período de prova ou não. ➤ 1 aluno deixou a Q4 em branco e acrescentou – “Essa pergunta deveria ser feita para os funcionários.”
• Engenharia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 aluno, sobre a Biblioteca Virtual – “Não usei ainda.” ➤ 2 alunos informam que a Biblioteca Virtual não é divulgada. ➤ 1 aluno, sobre a Q5 – “Fecha muito cedo, para quem trabalha. Não é possível usar a Biblioteca.” ➤ 1 aluno, na Q6 marcou a opção “b” e acrescentou – “Devido a ter poucos computadores disponíveis para consulta.” ➤ 1 aluno acrescentou a seguinte Q7 ao instrumento: “Quando se quer beber água na Biblioteca: a <input type="checkbox"/> Sempre tem disponível – b <input type="checkbox"/> Nunca tem copo – c <input type="checkbox"/> Nunca tem água – d <input type="checkbox"/> Nunca tem nenhum dos dois” ➤ 1 aluno informa que não sabia que a Biblioteca Virtual existia.
• Psicologia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 aluno, na Q6 – deixa em branco e acrescenta “Não sei.” ➤ 1 aluno deixou todas as questões em branco e informou: “Nunca usei a Biblioteca.”

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 aluno deixou a Q4 em branco e acrescentou – “Não somos nós que procuramos os livros. Deveria!!! Se o próprio aluno procurasse os livros, poderia se interessar por outros títulos.” – Na Q6 marcou a opção “A” e acrescentou “Nunca reservei virtualmente!” ➤ 1 aluno, na Q6 – “Nunca utilizei esse recurso.” ➤ 1 aluno deixou a Q4 em branco e acrescenta: “Não procuramos o material.” – Na Q5 ele marca a opção “b” e acrescenta “22:30” – A Q6 deixa em branco e acrescenta: “Nunca usei, prefiro ‘folhas’”. ➤ 1 aluno deixa em branco Q3, Q4 e Q6 e acrescenta: na Q3 “Ainda não utilizei. Optei para compra de livros”; na Q4 “O aluno não pode procurar o xxx(ilegível)!; na Q6 “Ainda não utilizei.” ➤ 1 aluno deixou a Q4 em branco e acrescentou – “No campus BA a obtenção de materiais é feita por intermédio dos funcionários. Logo, não sei se a organização favorece ou não. – Na Q6, opções “c” ou “d” deixa em branco e acrescenta “Não sei.”
• Tecnólogos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 aluno registra: “Abaixo a multa por atraso!” ➤ 1 aluno – sobre a Biblioteca Virtual deixa em branco e registra “Nunca usei e tampouco sabia que existe.” ➤ 1 aluno informa que ninguém sabia que existia (a Biblioteca Virtual).
Campus BC	
Curso	Críticas / Sugestões / Esclarecimentos
• Administração	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 aluno registrou – “O valor cobrado por dia de atraso, R\$ 4,00, é muito, precisa ser revisto isto.”
• Ciências Econômicas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 alunos registram – “Absurdo alunos fazendo monografianão poderem pegar + de um livro.” ➤ 1 aluno sugere – “Funcionamento nos sábados à tarde ajudaria.” ➤ 1 aluno sugere – “Poderia funcionar até as 22h30.”
• Direito	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 aluno registra – “Os livros são em sua maioria antigos e desatualizados.” ➤ 1 aluno – “Nunca usei a Biblioteca Virtual.” ➤ 1 aluno, na Q6 opção “a” – “Desde que se habilite uma lista de espera (de conhecimento ostensivo). Desta forma todos saberão a ordem de recolhimento e devolução.” ➤ 1 aluno na Q6 – “É ruim nunca encontro nada.” ➤ 1 aluno registra – “As baixas referentes as multas são muito desorganizadas. Deveria ser informatizado. Tive de pagar duas vezes, pois a baixa não foi dada.” ➤ 1 aluno – “Não sei usar a Biblioteca Virtual.” ➤ 1 aluno – “Não tenho o hábito de usar a Biblioteca Virtual.” ➤ 1 aluno, na Q2 – “Enviei um e-mail ao Sr. ... (funcionário) e até o momento não tive retorno, muito menos solução.” E ainda: “Obs: Falta um espaço reservado para estudo em grupo. Tive que me retirar de uma mesa na biblioteca porque a funcionária disse que não poderia estudar ali. Afinal, não podemos utilizar as mesas redondas da biblioteca para estudo?” ➤ 1 aluno – na Q3 – “A problemática gira, às vezes, em torno do ano do livro, de sua edição às vezes, em torno do ano do livro, de sua edição.” – na Q6, opções “c” e “d”: “Desconheço tal opção.”
• Marketing	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 alunos informam não utilizar a Biblioteca.

4. Análise final, conclusão e recomendações

Em relação à avaliação realizada pelos professores, em seu resultado geral, é possível afirmar que não houve interesse do corpo docente dos cursos do *campus* BA em participar. Ao constatar que apenas 23 (vinte e três) docentes participaram da avaliação, a CPA, por intermédio de sua presidente, levantou informações junto ao setor do *campus* BA que ficou responsável pela distribuição do material aos professores. Foi informada, então, pelo funcionário do setor de Atendimento aos Professores, que os membros do corpo docente, que não participaram, se recusaram a receber o instrumento de avaliação, sob a alegação de que não frequentam a Biblioteca da Universidade. Embora não esteja “contabilizado” de acordo com padrões mínimos de coleta de dados para avaliações, a CPA “registrou” que 79,65% do corpo docente do *campus* BA não conhecem a Biblioteca da instituição em que trabalham. Por que? Porque não a frequentam. Como orientar devidamente os alunos? Como esclarecer dúvidas que os estudantes apresentem sobre a Biblioteca, seu funcionamento, seu acervo, sugestão de obras existentes que não se encontram listadas como Bibliografia Básica ou como Bibliografia Complementar...? A causa provável aqui estabelecida é uma inferência. A ausência de dados, na verdade, é um dado importante que, aqui, nos permite a inferência acima – os professores não frequentam a Biblioteca da Universidade. Todavia, se os professores tivessem participado do processo, aceitando o instrumento avaliativo e devolvendo-o com todas as questões apresentadas em branco, mas com uma observação esclarecedora, a avaliação poderia ser feita com dados concretos e não com o uso de inferência.

Já no *campus* BC a participação dos professores foi bem maior, relativamente significativa, uma vez que foi da ordem de 53,47%. Ainda assim, não a consideramos plenamente satisfatória. Neste *campus* ficamos sem informações sobre a motivação da “não participação” docente da ordem 46,43%. É uma recusa de participação muito preocupante também. Recusa que nos faz apresentar as mesmas questões enumeradas acima, em relação ao *campus* BA.

Não é possível considerar a tendência de resposta do *campus* BA como a resposta mais próxima da realidade para a questão da disponibilidade de material no acervo da Biblioteca Auxiliar, pela razão já acima declarada, especialmente se levarmos em conta que as respostas apresentadas pelos professores do *campus* BC apresentam uma situação oposta, pois que a maioria dos professores-respondentes (37,04%) optou por situação negativa registrada na opção “d” do item do questionário que inquiria sobre este indicador – “é, algumas vezes,

informado de que o mesmo não está disponível” – e percentual também relevante (29,63%) registra sua resposta na opção “e” – “é informado de que o material não faz parte do acervo da biblioteca”.

A organização dos materiais do acervo da Biblioteca foi aprovada pela maioria dos professores-respondentes, nos dois *campi*, 82,61% no BA e 72,22% no BC, o que indica também que há facilidade na procura dos materiais bibliográficos de que os usuários necessitam. O mesmo ocorre, ou seja, aprovação quase plena, em relação aos horários de funcionamento da Biblioteca: 95,65% dos professores-respondentes do *campus* BA e 96,30% dos professores-respondentes do *campus* BC aprovam os horários de funcionamento da Biblioteca, seja na unidade Central, seja na unidade Auxiliar.

A avaliação realizada pelos alunos, considerando o indicador “presteza no atendimento”, apresenta resultado diferente do levantado na avaliação feita pelos professores: os alunos dividem suas avaliações nas opções “a” e “b” – prontamente atendido (48,11% no *campus* BA e 55,83% no *campus* BC) e tem que aguardar pouco tempo (48,82% no *campus* BA e 42,29% no *campus* BC).

Em relação ao indicador “disponibilidade de material no acervo” os alunos não fazem uma avaliação muito positiva, pois que 51,65% dos alunos-respondentes do *campus* BA e 46,05% dos alunos-respondentes do *campus* BC avaliam que algumas vezes, ao procurar pelo material de que necessitam são informados de que o mesmo não se encontra disponível.

Outro resultado semelhante, ou seja, em que as respostas dos dois *campi* apresentam a mesma tendência, é a relativa ao indicador “organização e facilidade na procura de materiais”, em que a maioria dos respondentes se define pela opção “a” – a organização da Biblioteca facilita a procura pelos materiais que o usuário necessita: 67,10% dos alunos-respondentes do *campus* BA e 56,77% dos alunos-respondentes do *campus* BC.

Também apresenta avaliação positiva pelos dois grupos de sujeitos – professores e alunos – os “horários de funcionamento” das duas unidades da Biblioteca, 95,98% dos professores e 91,80% dos alunos os aprovam.

A questão que foi apresentada apenas à avaliação dos alunos, sobre a Biblioteca Virtual, dividida em dois itens – na 6.1 a “facilidade de busca de material”, na 6.2 a “permissão de reserva de material” – comprovou que uma grande parte dos corpo discente “desconhece” que a Universidade tem a plataforma Biblioteca Virtual: na Q6.1 tem-se 10,38% (BA) e 6,96% (BC) de respostas em branco; na Q6.2 tem-se 17,34% (BA) e 14,48% (BC) de respostas em branco.

Os índices de respostas à Q6.1 e Q6.2 também nos levam a questionar as opções escolhidas pelos alunos. No *campus* BA 68,04% e no *campus* BC 70,30% dos respondentes registram respostas afirmativas sobre a facilidade na Biblioteca Virtual para a busca de material (Q6.1). Há concordância de respostas dos alunos. Mas, na questão seguinte – a Q6.2 – a maioria dos respondentes dos dois *campi* se divide entre as respostas sobre permissão (Q6.2-a) e não permissão (Q6.2-b) para a reserva de material (Cf. Tabelas 10 e 11 e Gráficos 10 e 11, acima). Afinal, é possível reservar material ou não é possível reservar material pela Biblioteca Virtual

Não nos foi possível chegar a uma resposta conclusiva.

Analisando as informações acrescentadas pelos alunos ao instrumento de coleta de dados, verifica-se que 27 (vinte e sete) alunos-respondentes, dos dois *campi*, registraram que nunca acessaram a Biblioteca Virtual ou que não sabiam de sua existência. Por que? Não há divulgação no espaço físico das unidades da Biblioteca? No site institucional não está claro o bastante o acesso do usuário? Outros dois alunos dizem que a Biblioteca Virtual não é divulgada e um outro informa que “nunca encontra nada”. É necessário rever as questões relativas à Biblioteca Virtual e fazer ampla divulgação junto aos usuários.

Outra questão problemática registrada pelos alunos é sobre a quantidade de obras que eles têm permissão para retirar da Biblioteca, de cada vez: 1 (uma) única obra, inclusive para os alunos que estão em processo de produção de monografia.

Em decorrência do analisado neste Relatório, recomendamos que:

- a** – a Gerente da Biblioteca divulgue para todos os professores, através de material escrito, os serviços prestados pelas duas unidades sob sua gerência;
- b** a Gerente da Biblioteca faça divulgação da Biblioteca Virtual, através de cartazes nos espaços físicos das duas unidades – Central e Auxiliar – da Biblioteca;
- c** – A Coordenadoria de Comunicação Institucional, por seu setor responsável por postagens no site institucional, busque maiores informações com a Gerente da Biblioteca para melhor orientar àqueles que acessam a Biblioteca Virtual através do site;
- d** – a Gerente da Biblioteca reveja as regras atuais, com seus funcionários e com a Reitoria, relativas à organização e procura de materiais no acervo, em razão das críticas e reclamações apresentadas tanto por professores, quanto por alunos, impedidos que são de busca pelas estantes;
- e** – a Gerente da Biblioteca reveja a regra não permite que os usuários retirem mais de um livro de cada vez, considerando que a maioria dos alunos da UCP é constituída de

trabalhadores que têm apenas os finais de semana para pesquisa e estudos aprofundados e/ou complementares;

f – a Gerente da Biblioteca reveja a regra que não permite que alunos em processo de projeto e/ou produção de monografia possam retirar mais de um livro por vez, o que lhes dificulta, dentre outros aspectos, a análise comparativa de teorias, idéias, processos e produtos que poderão enriquecer os trabalhos finais dos alunos.

É o que nos competia relatar.

Petrópolis, 3 de junho de 2014.

Profa. Ma. Rosane de Oliveira Barbosa

Presidente da CPA-UCP

ANEXOS

ANEXO A
CARTA AOS PROFESSORES

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PETRÓPOLIS
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA-UCP

Petrópolis, 7 de maio de 2014.

Prezado(a) Professor(a),

Precisamos muito de sua colaboração e cinco minutinhos de sua aula.

Para quê? Para aplicar o instrumento de avaliação da Biblioteca, distribuindo-o, recolhendo-o e devolvendo o conjunto à Sala de Professores, no mesmo envelope em que os recebeu.

É de enorme importância, para a UCP, a avaliação de todos os seus setores e nós, CPA, consideramos fundamental levantar os dados básicos diretamente com usuários, tanto da Biblioteca Central, quanto da Biblioteca Auxiliar.

Na certeza de que contaremos com sua colaboração, agradecemos antecipadamente.

Cordialmente,

Cordialmente,

Profa. Rosane de Oliveira Barbosa

Presidente da CPA-UCP

ANEXO B

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA PELOS PROFESSORES

Data de preenchimento do instrumento: ____ / ____ / _____

MARQUE com um (X) as opções que correspondem às suas respostas.

Identificação da Biblioteca: () BA () BC

1. Usuário: Você é:

- () Professor/a Curso(s): _____
() Aluno/a Curso: _____
() Funcionário/a

2. Ao solicitar os serviços da biblioteca você:

- a () é prontamente atendido
b () tem que aguardar pouco tempo
c () tem que aguardar muito tempo

3. Ao solicitar algum material da biblioteca você:

- a () o encontra sempre disponível
b () é, sempre, informado de que o mesmo não está disponível
c () é, na maioria das vezes, informado de que o mesmo não está disponível
d () é, algumas vezes, informado de que o mesmo não está disponível
e () é informado de que o material não faz parte do acervo da biblioteca

4. A organização da Biblioteca:

- a () facilita a procura pelos materiais de que necessita
b () não oferece facilidade na procura de materiais
c () oferece facilidade na procura de apenas alguns materiais.
No caso da opção “c”, dê alguns exemplos: _____

5. Os horários de funcionamento da Biblioteca:

- a () atendem à sua disponibilidade de horário de consulta/estudo
b () não atendem à sua disponibilidade de consulta/estudo

6. No espaço abaixo, registre suas críticas e sugestões em relação à Biblioteca:

CRÍTICAS	SUGESTÕES

ANEXO C

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA PELOS ALUNOS

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA-UCP

FICHA DE AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA PELOS USUÁRIOS-ALUNOS

PREENCHA assim as opções que correspondam às suas respostas para cada questão.

1. Centro Acadêmico a que pertence o curso que você faz:

- a CCJ – Centro de Ciências Jurídicas
- b CCS – Centro de Ciências da Saúde
- c CCSA – Centro de Ciências Sociais Aplicadas
- d CEC – Centro de Engenharia e Computação
- e CTH – Centro de Teologia e Humanidades

2. Ao solicitar os serviços da biblioteca você:

- a é prontamente atendido
- b tem que aguardar pouco tempo
- c tem que aguardar muito tempo

3. Ao solicitar algum material da biblioteca você:

- a o encontra sempre disponível
- b é, sempre, informado de que o mesmo não está disponível
- c é, na maioria das vezes, informado de que o mesmo não está disponível
- d é, algumas vezes, informado de que o mesmo não está disponível
- e é informado de que o material não faz parte do acervo da biblioteca

4. A organização da Biblioteca:

- a facilita a procura pelos materiais de que necessita
- b não oferece facilidade na procura de materiais
- c oferece facilidade na procura de apenas alguns materiais

5. Os horários de funcionamento da Biblioteca:

- a atendem à sua disponibilidade de horário de consulta/estudo
- b não atendem à sua disponibilidade de consulta/estudo

6. (Nesta questão marque 2 opções: a ou b + c ou d) A Biblioteca Virtual:

- a facilita a busca de material de estudo/pesquisa
- b não facilita a busca de material de estudo/pesquisa
- c permite a reserva de material de estudo/pesquisa
- d não permite a reserva de material de estudo/pesquisa