

A avaliação como ferramenta de gestão no contexto do sistema de bibliotecas/SIBI, da Universidade Federal de Goiás - UFG

Laura Vilela Rodrigues Rezende (UFG) - lauravil.rr@gmail.com

Arnaldo Alves Ferreira Júnior (UFG) - arnaldo@facomb.ufg.br

Eliany Alvarenga de Araújo (UFG) - y.alvarenga@gmail.com

Luciana Candida Silva (UFG) - candida.luciana@gmail.com

Resumo:

Trata-se de um relato de pesquisa de avaliação intitulada "SIBI 2015+Preparando o futuro: diagnóstico organizacional do Sistema de Bibliotecas-SIBI/UFG", realizada no período de 2010/2011, na Universidade Federal de Goiás, a partir do modelo de Lubisco (2009). A partir das análises geradas no âmbito desta pesquisa é feita uma reflexão sobre as características e possibilidades de uso da avaliação em bibliotecas universitárias como ferramenta de gestão. Nesta pesquisa foram coletados e analisados dados e informações relativos aos seguintes indicadores: Administração, Contexto Acadêmico, Formação, Processamento Técnico e Desenvolvimento das Coleções. A partir destas reflexões, conclui-se que a avaliação/diagnóstico organizacional, em conjunto com estudos de comportamento informacional e de cultura organizacional são ferramentas básicas para a gestão eficiente e eficaz de bibliotecas universitárias.

Palavras-chave: *Biblioteca universitária. Avaliação de bibliotecas universitárias. Diagnóstico organizacional - Universidade Federal de Goiás*

Área temática: *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

A avaliação como ferramenta de gestão no contexto do sistema de bibliotecas/SIBI, da Universidade Federal de Goiás – UFG

Resumo:

Trata-se de um relato de pesquisa de avaliação intitulada “SIBI 2015+Preparando o futuro: diagnóstico organizacional do Sistema de Bibliotecas-SIBI/UFG”, realizada no período de 2010/2011, na Universidade Federal de Goiás, a partir do modelo de Lubisco (2009). A partir das análises geradas no âmbito desta pesquisa é feita uma reflexão sobre as características e possibilidades de uso da avaliação em bibliotecas universitárias como ferramenta de gestão. Nesta pesquisa foram coletados e analisados dados e informações relativos aos seguintes indicadores: Administração, Contexto Acadêmico, Formação, Processamento Técnico e Desenvolvimento das Coleções. A partir destas reflexões, conclui-se que a avaliação/diagnóstico organizacional, em conjunto com estudos de comportamento informacional e de cultura organizacional são ferramentas básicas para a gestão eficiente e eficaz de bibliotecas universitárias.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Avaliação de bibliotecas universitárias. Diagnóstico organizacional – Universidade Federal de Goiás.

Área Temática: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade

1 INTRODUÇÃO

Mudanças nas formas de geração, distribuição, acesso e uso de informações científicas e tecnológicas estão requerendo mudanças nas formas de se organizar, disponibilizar e acessar tais informações por parte das bibliotecas universitárias, pois o universo da comunicação e produção científicas e da inovação tecnológica é um dos elementos de impacto no contexto organizacional destas bibliotecas.

Neste ambiente de constantes transformações o conhecimento do contexto organizacional, por meio de avaliações periódicas, constitui-se em ferramenta poderosa para a gestão eficiente e eficaz da biblioteca universitária, pois a mesma possibilita o conhecimento detalhado das origens dos problemas organizacionais e ainda possibilita a formulação de alternativas de solução para os problemas detectados. Pode-se compreender a avaliação, no contexto de gestão, como o processo planejado de levantamento de dados e informações e posterior reflexão e tomada de decisões relativas aos diversos aspectos e serviços das organizações. Caracteriza-se como uma intervenção na rotina da organização, usando conceitos e métodos previamente definidos, para avaliar o estado da organização num

determinado momento e encontrar formas de ampliar, de forma constante a eficácia de todos os elementos analisados.

A partir destas considerações iniciais, este texto objetiva apresentar uma reflexão sobre as características e possibilidades de uso da avaliação em bibliotecas universitárias como ferramenta de gestão. Estas reflexões baseiam-se nas análises geradas pela pesquisa intitulada “SIBI 2015+Preparando o futuro: diagnóstico organizacional do Sistema de Bibliotecas-SIBI/UFG, realizada no período de 2010/2011. Vale salientar que esta pesquisa utilizou o modelo de avaliação de bibliotecas universitárias, criado por Lubisco (2009).

2 REVISÃO DE LITERATURA

Em abril de 2007, a *Association of College and Research Libraries (ACRL)* citado por Araújo et al. (2011), com sede nos Estados Unidos da América, divulgou os resultados de uma pesquisa sobre o futuro da biblioteca universitária. Foram listadas as premissas mais importantes para a sobrevivência da biblioteca universitária num universo povoado por constantes mudanças culturais, tecnológicas e científicas. Assim, as premissas evidenciam que:

- 1) Haverá um incremento na digitalização das coleções, preservação de arquivos digitais e melhoria nos métodos de armazenamento e recuperação de dados;
- 2) Conjunto de habilidades dos bibliotecários deverá continuar a evoluir em resposta às necessidades e expectativas das mudanças demográficas (estudantes e docentes);
- 3) Os estudantes e docentes aumentarão suas demandas para uma mais amplo e rápido acesso aos serviços;
- 4) Discussões sobre a propriedade intelectual serão cada vez mais comum no ensino superior;
- 5) A demanda para serviços tecnológicos crescerá e irá requerer verbas adicionais;
- 6) A educação superior cada vez mais será vista como um negócio;
- 7) Os estudantes, cada vez mais, se considerarão como clientes e consumidores, esperando encontrar instalações e serviços de alta qualidade;
- 8) O ensino à distancia será vista como uma opção comum no ensino superior e irá coexistir sem ameaçar o modelo tradicional de ensino presencial;

9) Continuará a crescer o acesso livre e público à informação gerada por instituições de pesquisa que recebem apoio governamental;

10) A privacidade continuará a ser um importante assunto no mundo dos usuários de redes de comunicação eletrônica.

Este panorama traçado pelas 10 premissas da ACRL ressalta a presença constante e massiva das tecnologias de informação, os serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas universitárias deverão sofrer alterações, tais como digitalização das coleções, preservação de arquivos digitais, acesso mais rápido e mais amplo às informações, demandas por serviços tecnológicos, ensino a distância, discussões sobre propriedade intelectual.

A partir destas considerações, entende-se que, a biblioteca universitária deve buscar a constante avaliação de seus serviços e produtos. Neste sentido, a literatura pertinente apresenta vários modelos de avaliação. O modelo utilizado neste estudo foi o modelo proposto por Lubisco (2009). Este modelo constitui-se dos seguintes elementos:

Grupos de indicadores - são os elementos representativos das funções e atividades, serviços e produtos da biblioteca. Ex.: Grupo - Administração; Grupo - Contexto Acadêmico; Grupo - Formação, Processamento Técnico e Desenvolvimento das Coleções; Grupo - Serviços ao Usuário.

Indicador ou Indicador de Desempenho - é a expressão que descreve atividades, fatos, pessoas, objetos, serviços e produtos em termos quantitativos e qualitativos, e que possibilita obter evidências concretas da realidade, isto é, trata-se de uma medida de desempenho.

Critérios - são especificações dos elementos que servem de base para a avaliação, juízos, comparação ou apreciação e para atribuir uma nota a um indicador. Sempre que possível, vêm acompanhados de padrões mínimos. Ex.: missão do órgão coordenador está acordo com a missão da universidade.

Padrão - refere-se a medidas que orientam para o bom desempenho nas atividades, serviços e produtos, ou para boas condições de funcionamento, de maneira que a biblioteca possa cumprir não só suas funções básicas, mas os objetivos estabelecidos no seu planejamento. Ex.: 1 Bibliotecário/500 alunos).

Nota - representação numérica do resultado da avaliação de um indicador ou de um grupo de indicadores, numa escala de 1 a 5, sendo 1 o valor mais baixo e 5, o mais alto.

Baseados na consideração de que a avaliação é um dos componentes imprescindíveis ao planejamento e a gestão de qualquer organização, pois “reúne dados úteis para a solução de problemas e tomada de decisões.” (LANCASTER, 1996, p. 1), realizou-se este estudo que será apresentado no decorrer do texto.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

O panorama social e conceitual, apresentado anteriormente, trouxe a reflexão sobre as atuais condições de funcionamento do Sistema de Bibliotecas - SIBI, da Universidade Federal de Goiás. De forma específica tem-se que enquanto coordenador técnico, o SIBI/UFG tem as seguintes competências: propor e coordenar a implantação da Política de Informação Técnico-Científica da UFG, articulada às demais unidades gestoras de informação como arquivos e museus; estabelecer políticas, normas e procedimentos que visem a compatibilizar as atividades técnicas, a prestação de serviços aos usuários e o intercâmbio de informações entre as bibliotecas da UFG; planejar, acompanhar e avaliar os serviços de informação das Bibliotecas da UFG; promover e realizar programas de educação continuada para os recursos humanos do SIBI/UFG, com vistas à capacitação e aperfeiçoamento do pessoal técnico e auxiliar.

Assim, em relação ao Estudo de Diagnóstico Organizacional e a partir de uma reflexão sobre a competência institucional do SIBI/UFG, indagou-se: Qual o nível de eficiência das ações desenvolvidas pelo SIBI/UFG, enquanto coordenador técnico das bibliotecas da UFG?

Buscando orientar o processo de elaboração de resposta para tal indagação, redigiu-se o seguinte objetivo geral: Realizar Diagnóstico Organizacional (DO) sobre a eficiência do Sistema de Bibliotecas-SIBI, da Universidade Federal de Goiás. Seguem os objetivos específicos:

- Identificar a atual situação dos seguintes grupos de indicadores: administração, contexto acadêmico, formação, processamento técnico e desenvolvimento das coleções, serviços aos usuários e recursos humanos;
- Analisar, em termos do grupo de indicadores – administração, os seguintes indicadores: desenvolvimento organizacional, planejamento e avaliação, controle de pessoal, espaço físico, condições ambientais de funcionamento e de segurança;
- Analisar, em termos do grupo de indicadores – contexto acadêmico, o

seguinte indicador: integração do SIBI/UFG com os projetos pedagógicos dos cursos;

- Analisar, em termos do grupo de indicadores – formação, processamento técnico e desenvolvimento das coleções, os seguintes indicadores: seleção, aquisição, tratamento e condições dos acervos;

- Analisar, em termos do grupo de indicadores – serviços aos usuários, o seguinte indicador: relação entre a prestação de serviços e os níveis de satisfação dos usuários;

- Analisar, em termos do grupo de indicadores – recursos humanos, os seguintes indicadores: formação, qualificação, quantitativo-bibliotecários e auxiliares de biblioteca, níveis de satisfação.

A partir da definição dos objetivos da pesquisa, delimitou-se o campo da mesma. Inicialmente, tem-se que o Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG) é composto por sete unidades.

Em termos de recursos humanos, o SIBI/UFG conta atualmente com 31 bibliotecários, 72 técnicos administrativos e 18 bolsistas e estagiários.

Em termos da delimitação do universo de pesquisa visando à realização do Estudo de Diagnóstico Organizacional do SIBI/UFG tem-se que, a coleta de dados foi feita junto ao quantitativo total dos recursos humanos do SIBI/UFG. Assim, foram pesquisados 121 recursos humanos do citado contexto.

Em termos dos instrumentos de coleta dos dados, o questionário foi um dos instrumentos escolhidos para ser aplicado junto aos recursos humanos do SIBI/UFG pesquisados: técnicos administrativos da UFG e funcionários cedidos (atuam como executores de funções administrativas e ou bibliotecárias auxiliares); bolsistas e estagiários (atuam como executores de funções administrativas e ou bibliotecárias auxiliares); professora colaboradora (atua como educadora na Biblioteca do CEPAE (uma das bibliotecas do SIBI/UFG). O segundo instrumento de coleta de dados escolhido foi a entrevista semi-estruturada. Na etapa da organização dos dados foram utilizados percentuais gráficos e tabelas para os dados de natureza quantitativa e as técnicas de categorização temática e o discurso do sujeito coletivo (DSC). Conforme Minayo (1996, p.205), “as categorias temáticas são empregadas para se estabelecer classificações. Nesse sentido, trabalhar com elas significa agrupar elementos, ideias ou expressões em torno de um conceito capaz de abranger tudo isso”. O discurso do Sujeito Coletivo (DSC), por sua vez, é uma

técnica de pesquisa de opinião, onde por meio de depoimentos provenientes de questões abertas, agrupa os estratos dos depoimentos de sentido semelhante em discursos - síntese redigidos na primeira pessoa do singular e finalmente é gerado um discurso único como se uma coletividade estivesse falando.

4 RESULTADOS FINAIS

A apresentação dos resultados finais será feita seguindo a ordem do grupo de indicadores, conforme o modelo de Lubisco (2009). Assim, tem-se que inicialmente serão apresentadas as reflexões relativas ao **Grupo de indicadores: Administração**, que contempla os seguintes temas: desenvolvimento institucional, planejamento/avaliação, recursos humanos, espaço físico, funcionamento, infraestrutura, segurança e condições ambientais. Num segundo momento serão apresentadas reflexões relativas ao **Grupo de indicadores – Contexto Acadêmico**, que contempla os seguintes temas: Integração do Sistema de Gerenciamento das Funções das Bibliotecas do SIBI/UFG, integração do Sistema de Gerenciamento das Funções das Bibliotecas com os sistemas acadêmicos e utilização dos Projetos Políticos Pedagógicos de Curso e Planos de Ensino das Unidades Acadêmicas para aquisição e estudos do acervo. Num terceiro momento, as reflexões relativas ao **Grupo de Indicadores – Formação, Processamento Técnico e Desenvolvimento das Coleções** serão apresentadas. As mesmas contemplam os seguintes temas: seleção, aquisição, tratamento das coleções, condições de acesso às coleções. Finalizando, temos as reflexões relativas ao **Grupo de Indicadores – Serviços aos Usuários**, que contempla os seguintes temas: prestação de serviços e nível de satisfação dos usuários.

4.1 GRUPO DE INDICADORES: ADMINISTRAÇÃO

4.1.1 Grupo de Indicadores: Administração- Desenvolvimento Institucional

Em termos do desenvolvimento institucional foram analisados os seguintes aspectos: dependência organizacional, missão, planejamento institucional, estrutura organizacional e orçamento. Os dados coletados relativos à dependência organizacional, missão e planejamento institucional revelam que estes aspectos

estão adequados, de acordo com o modelo teórico adotado. Em termos dos aspectos relativos à estrutura organizacional, os dados analisados revelam a inadequação do mesmo, com uma situação considerada insuficiente. Assim, tem-se que, a estrutura organizacional do SIBI/UFG não representa a sua atual e real configuração e ainda, permite a ocorrência de uma sobreposição prejudicial ao citado sistema, uma vez que a direção do sistema é exercida concomitantemente pela direção de uma das bibliotecas (BC/Campus II). Esta sobreposição cria dificuldades no gerenciamento dos diferentes contextos administrativos (SIBI/UFG e BC/UFG).

Em relação ao item Orçamento, os dados analisados revelam a inadequação do mesmo, com situação considerada insuficiente. Conforme o modelo teórico adotado (Lubisco, 2009), a situação ideal relativa a este item seria aquela em que o SIBI/UFG fosse uma unidade orçamentária. A atual situação não se configura desta forma, pois, conforme os dados coletados, além de não ser considerada uma unidade orçamentária, os bibliotecários entrevistados não possuem uma posição unificada sobre qual a configuração mais adequada.

4.1.2 Grupo de Indicadores: Administração - Planejamento /Avaliação

Em termos do indicador Planejamento/Avaliação, o mesmo está estruturado a partir de cinco itens que serão apresentados a seguir.

O item denominado “Modelos de Gestão”, conforme o modelo teórico adotado, trata de práticas de gestão baseadas em um plano estratégico de trabalho, com objetivos e metas estabelecidas e devidamente orçadas. No contexto do SIBI/UFG este é um aspecto inadequado, com situação considerada precária, uma vez que o mesmo constitui-se de um modelo improvisado, que atua segundo as necessidades do momento.

Em relação ao Regimento do SIBI/UFG, tem-se que, o mesmo encontra-se desatualizado. Assim, faz-se necessário, uma revisão e atualização, buscando com isto uma adequação deste importante documento a atual realidade e necessidades do SIBI/UFG.

O Banco de Informações Gerenciais (BIG) constitui-se num instrumento gerencial fundamental, possibilitando o registro das decisões tomadas, o compartilhamento de experiências e a gestão do conhecimento criado pelos

recursos humanos que atuam no SIBI/UFG. Este item não existe no contexto estudado.

A existência de um Setor de Planejamento Bibliotecário, Avaliação e Controle no contexto do SIBI/UFG com recursos humanos com formação adequada para atuar no mesmo é uma necessidade urgente, uma vez que tal recurso inexistente neste contexto.

Em termos da existência de mecanismos formais de comunicação organizacional interna, tem-se que, o SIBI/UFG conta apenas com a atuação episódica de mecanismo baseado em email. Tal situação configura-se como precária.

4.1.3 Grupo de Indicadores – Administração- Recursos Humanos

O Diagnóstico Organizacional do SIBI/UFG contemplou quatro aspectos relativos aos recursos humanos que atuam junto a este sistema de bibliotecas. Assim, os recursos humanos- bibliotecários e os recursos humanos - técnicos administrativos que atuam junto ao SIBI/UFG foram pesquisados em termos quantitativos (1 auxiliar de biblioteca para cada 500 estudantes e 1 bibliotecário para cada 500 estudantes), atividades desenvolvidas, nível de satisfação e capacitação para a função. A quantidade de auxiliares de biblioteca é precária nas bibliotecas do Campi de Goiás, Jataí, Catalão, Campus I, Faculdade de Letras e CEPAE. Esta precariedade é suprimida por meio da forte presença de bolsistas. Por outro lado, a situação é considerada adequada na Biblioteca Central e na Biblioteca da Faculdade de Letras.

Apenas a Biblioteca Central encontra-se com bom número de auxiliares de biblioteca em relação às atividades desenvolvidas. Em relação a estas, observa-se uma concentração de recursos humanos nas atividades básicas desta biblioteca, na seguinte ordem: 1º) Colocação e reposição de material em estantes; 2º) Empréstimo e devolução de material.

Em termos da satisfação dos recursos humanos, os auxiliares de biblioteca demonstraram um alto nível de satisfação, sendo que apenas a questão salarial a reduz. O nível de satisfação dos técnicos administrativos que atuam no SIBI/UFG é baixo na Biblioteca Central, Catalão, Jataí e Goiás. Nas unidades do SIBI/UFG localizadas nos campi do interior, pode-se explicar a insatisfação relacionada à

questão salarial devido à vinculação dos recursos humanos – auxiliares de biblioteca, em sua maioria, se dar a órgãos municipais.

Em termos da capacitação dos recursos humanos, no contexto dos auxiliares de biblioteca, tem-se que tal ação não ocorre de forma satisfatória. Foi constatada a necessidade de contratação de bibliotecários para algumas bibliotecas do sistema. A Biblioteca Central e a Biblioteca da Faculdade de Letras possuem quantidade suficiente de bibliotecários.

Em termos das atividades desenvolvidas pelos bibliotecários, as mesmas são compatíveis com a formação recebida por estes recursos humanos e, conforme sugerido pelo modelo teórico adotado, todos os cargos de chefia, seja no nível de coordenação/direção de bibliotecas, seja no nível de coordenação de setores do SIBI/UFG, contam com a presença deste profissional. Esta configuração gerou um nível eficiente com situação considerada ideal.

Em relação aos processos de educação continuada dos recursos humanos (bibliotecários), o nível obtido foi insuficiente.

4.1.4 Administração – Espaço Físico

O Indicador – Espaço Físico foi analisado a partir dos seguintes aspectos: suficiência dos espaços físicos para usuários, administração/área técnica e acervos e padrões de acessibilidade. Em relação a este indicador, de uma forma geral, duas situações se configuraram a partir da análise dos dados. Constatou-se uma situação de inadequação ou saturação total dos espaços físicos de todas as bibliotecas do SIBI/UFG. Por outro lado, um processo inicial de saturação do espaço físico da Biblioteca Central.

Vale salientar em relação a este indicador a situação especial de espaço físico temporário, vivenciada pela Biblioteca do Campus I quando do momento de realização deste diagnóstico. Considerando esta situação, a referida biblioteca não foi avaliada neste quesito (espaço físico).

A acessibilidade é um aspecto que faz parte deste indicador. O espaço físico que alcançou um bom nível de eficiência foi apenas a Biblioteca Central, o que exige que as outras bibliotecas que compõem o SIBI/UFG sejam adaptadas para possibilitar a ampla acessibilidade.

4.1.5 Administração – Funcionamento

Em termos de funcionamento (dias e horários) tem-se que se faz necessário realizar um estudo sobre a necessidade/viabilidade de ampliação dos dias e horários de funcionamento (sete dias da semana com o oferecimento de todos os serviços aos usuários nos finais de semana).

4.1.6 Administração – Infraestrutura

Os dados relativos a este item tratam do número de computadores/uso interno e externo e o acesso livre a Internet. Em relação a este item a situação foi considerada crítica em Goiás, Jataí, Faculdade de Letras, CEPAE. A situação é precária em Catalão, e considerada adequada apenas na Biblioteca Central e no Campus I.

4.1.7 Administração – Segurança e Condições Ambientais

Neste Grupo de Indicadores foram analisados dados relativos a equipamentos de segurança (alarmes contra incêndio, extintores, sistema antifurto, câmeras), política de manutenção (prevenção e reparos), limpeza do ambiente e do acervo. Os dados analisados permitem a visualização de um cenário de total carência. Apenas a Biblioteca Central apresenta-se em situação adequada neste item.

4.2 GRUPO DE INDICADORES – CONTEXTO ACADÊMICO

Observa-se neste item que mesmo existindo no SIBI/UFG um sistema eletrônico integrado de bibliotecas (Software SOPHIA), três unidades deste sistema ainda não possuíam este software, sinalizando ainda uma desintegração e isolamento destas bibliotecas (Faculdade de Letras, CEPAE, Goiás) em relação ao contexto sistêmico proposto pelo SIBI/UFG. Outro aspecto tratado neste Grupo de Indicadores relaciona-se a não utilização dos Projetos Pedagógicos dos Cursos de Graduação como fonte de informação para a formação dos acervos do SIBI/UFG. A situação é considerada crítica.

4.3 GRUPO DE INDICADORES – FORMAÇÃO, PROCESSAMENTO TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DAS COLEÇÕES

4.3.1 Grupo de Indicadores – Seleção

Este indicador refere-se ao processo de escolha dos materiais informacionais que serão incorporados ou descartados, segundo as necessidades, tendo em vista os critérios que foram estabelecidos anteriormente em uma Política de Seleção e Aquisição. De acordo com os critérios analisados, bibliotecas do SIBI/UFG não possuem políticas de seleção de materiais informacionais, mas conforme os dados obtidos, as mesmas seguem alguns padrões nesse sentido. Entretanto, os padrões não foram especificados.

Nas bibliotecas que compõe o SIBI/UFG não há controle de sugestões de materiais informacionais a serem incorporados na coleção do sistema, nem tampouco controle de descarte de obras que não mais atendem as necessidades dos usuários das bibliotecas do sistema. Estas mesmas bibliotecas não aplicam critérios e não controlam padrões mínimos de perdas de materiais.

4.3.2 Grupo de Indicadores – Aquisição

Este indicador refere-se ao processo de obtenção dos recursos de informação por compra, doação e permuta, segundo os critérios estabelecidos em uma Política de Seleção e Aquisição.

Distintamente das outras unidades que compõe o SIBI/UFG, a Biblioteca Central dispõe de algumas orientações para aquisição, centradas a partir dos interesses dos programas de graduação. As outras unidades (Campus I, Goiás, Jataí, Catalão, Faculdade de Letras, CEPAE) não contam com políticas, nem diretrizes para aquisição. Estas unidades do SIBI/UFG limitam-se a enviar pedidos de compra para a Biblioteca Central.

Em todas as unidades constatou-se unicidade de fonte de recursos financeiros para aquisição de materiais informacionais.

O descarte de materiais informacionais é controlado precariamente na Biblioteca Central através de sistema de gerenciamento da coleção. Nas outras unidades não há controle de descarte. As unidades da Biblioteca Central, Campus I,

Goiás, Jataí, Catalão, Faculdade de Letras e CEPAE desconhecem políticas e índices de incremento de coleções e também não conhecem padrões recomendáveis / aceitáveis e não tem controle das perdas anuais de materiais informacionais em coleções abertas ou fechadas ao público.

4.3.3 Grupo de Indicadores – Tratamento da Informação

Centrado basicamente nas atividades de tratamento da informação, este indicador refere-se ao processo de registro e indexação dos documentos adquiridos, com base nas normas internacionais, de modo a assegurar a representação e a recuperação eficazes da coleção.

A Biblioteca Central adota Formato Internacional de Registros Bibliográficos (MARC 21), Regras Internacionais de Catalogação (código AACR2), Sistema de Classificação (Classificação Decimal Universal) e tem controle de autoridades por assunto, autor e editora (Vocabulários de Autoridades da Rede BIBLIODATA - FGV). Por utilizar um modelo centralizado de tratamento da informação (onde todos os procedimentos são concentrados na Biblioteca Central em Goiânia) as unidades de Goiás, Jataí, Catalão, Faculdade de Letras, Campus I e CEPAE não realizam as atividades de Processamento Técnico de materiais informacionais. No desempenho das atividades de tratamento da informação a Biblioteca Central controla as quantidades de material tratado, mas não foi possível obter dados relativos ao quantitativo de títulos catalogados na catalogação original e/ou cooperativa. Também não controlam o tempo que tarda uma obra para ser posta à disposição do usuário. Por outro lado, controlam a qualidade das bases de dados da coleção de materiais informacionais, bem como de materiais não catalogados mediante uso de ferramenta eletrônica.

4.3.4 Grupo de Indicadores – Condições de Acesso às Coleções

Este indicador analisa as condições de controle quantitativo, de armazenamento e de acesso a todo tipo de recursos informativos.

No conjunto dos itens trabalhados neste indicador, a Biblioteca Central e a biblioteca do Campus I possuem controle numérico de acessibilidade e de materiais através de ferramenta eletrônica, entretanto, não executam inventário para controle dessas duas situações.

As bibliotecas dos Campi de Goiás, Jataí, Catalão, Faculdade de Letras e CEPAE não controlam numericamente a acessibilidade a volumes de livre acesso, volumes de acesso fechado e materiais do tipo: monografias, revistas, materiais especiais. Estas unidades não executam inventário para controle dessas situações.

Em todas as unidades que compõe o SIBI/UFG foi constatado o armazenamento das coleções em estantes abertas e mal sinalizadas. Estas unidades não dispõem de espaço físico suficiente para o crescimento das coleções. Ressalta-se, ainda, que o espaço atual destinado ao armazenamento das coleções é precário.

O controle de uso da coleção em todas as bibliotecas do SIBI/UFG é precário, pois em nenhuma unidade foi identificada a realização de avaliação sistemática do uso das coleções de materiais informacionais. As bibliotecas dos Campi de Goiás, Jataí, Catalão e Faculdade de Letras e Campus I e CEPAE não participam do Catálogo Coletivo Nacional de periódicos, não disponibilizam dissertações e teses pela Biblioteca Digital de Teses e Dissertações e nem contam com políticas para repositórios institucionais.

A Biblioteca Central participa do Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Periódicas e disponibiliza a produção científica da IES por meio de repositório institucional (Biblioteca Digital de Teses e Dissertações e Portal de Periódicos).

4.4 GRUPO DE INDICADORES – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Em termos do Grupo de Indicadores – Serviços aos Usuários, observa-se considerável disparidade entre a Biblioteca Central e as demais bibliotecas do SIBI/UFG. Isto demonstra, por um lado a ausência de padronização na oferta e controle dos serviços e, por outro lado, a necessidade de se expandir para todas as bibliotecas do SIBI/UFG os padrões de serviços já alcançados pela Biblioteca Central. O grupo de indicadores Serviço aos Usuários obteve um bom nível de eficiência com situação considerada adequada. Este nível de eficiência foi obtido devido a algumas realizações importantes no contexto do SIBI/UFG:

- ✓ As bibliotecas do SIBI oferecem e controlam de 90% dos serviços listados;
- ✓ Controlam os itens não atendidos;

- ✓ Dispõem de regulamento de empréstimo e uso das bibliotecas (embora 3 unidades possuam também o seu próprio regulamento – Faculdade de Letras, Goiás e CEPAE);
- ✓ Os processos de empréstimo são automatizados se integrando ao sistema acadêmico (excetuando-se Faculdade de Letras, CEPAE e Goiás).
- ✓ Os serviços de atendimento ao usuário contam com linhas telefônicas, acesso restrito a fax e utilizam e-mail;
- ✓ Divulgação dos serviços e normas do sistema de bibliotecas por meio de diferentes canais;
- ✓ Realizam (precarientemente) estudos de satisfação do usuário;
- ✓ Contam com canal de recebimento de sugestões, críticas, etc.

Vale salientar que, conforme o Modelo Teórico adotado (Lubisco, 2009) e no contexto deste Grupo de Indicadores é avaliada apenas a existência ou inexistência de serviços considerados básicos para um sistema de bibliotecas universitárias. Assim, não foi possível avaliar a qualidade de tais serviços.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No momento de finalização deste diagnóstico, realizou-se uma reflexão sobre a atual configuração do Sistema de Bibliotecas- SIBI/UFG, a qual busca responder a questão que orientou este estudo: Qual o nível de eficiência das ações desenvolvidas pelo SIBI/UFG, enquanto coordenador técnico das bibliotecas da UFG?

Ao se buscar qual o nível de eficiência total (NET) para todos os grupos de Indicadores do SIBI/UFG, chegou-se ao valor de 2,7, que pode ser arredondado para o valor 3,0. Em termos do modelo teórico adotado, este valor nos permite responder a indagação inicial, afirmando que o nível de eficiência das ações desenvolvidas pelo SIBI/UFG, enquanto coordenador técnico das bibliotecas da UFG e no período estudado (2010/2011) pode ser classificado como **nível de eficiência precário**.

Diante destas avaliações foram apresentadas propostas de ações enquadradas em termos de urgência de execução como curto, médio e longo prazo, visando solucionar os problemas detectados.

Pôde-se ter a real dimensão da importância da atividade de avaliação ou de elaboração de diagnósticos organizacionais no contexto das bibliotecas universitárias brasileiras. Dois pontos que emergiram quando da realização deste estudo devem ser destacados nestas considerações finais. O primeiro ponto relaciona-se a importância da realização concomitante de estudo de comportamento informacional da comunidade universitária, objetivando com isto o conhecimento completo das necessidades de informação da mesma, bem como, dos níveis de satisfação do atendimento destas necessidades por parte da biblioteca universitária estudada.

O segundo ponto a ser destacado é que se faz necessário, anterior a implantação das ações/soluções sugeridas, o desenvolvimento de estudo sobre a cultura organizacional do contexto bibliotecário. Tal estudo é de fundamental importância, pois o conhecimento das visões e das práticas organizacionais improdutivas que estão enraizadas, permite que se gerencie, com maior eficiência e eficácia o processo de mudanças e implantação das ações/soluções elencadas quando da realização da avaliação.

A partir destes pontos, pode-se vislumbrar um futuro grandioso para as bibliotecas universitárias brasileiras, tendo o SIBI da UFG como amostra, onde as constantes transformações sociais, culturais, tecnológicas, econômicas e políticas terão respostas consistentes e constantes, sempre no sentido do atendimento de qualidade das necessidades de informação dos usuários e do apoio ao crescimento da ciência e da tecnologia em nosso país.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, E. A.; FERREIRA JÚNIOR, A. A.; REZENDE, L. V. R., SILVA, L. C. da. Análise de tendências no contexto do Sistema de Biblioteca/SIBI, da Universidade Federal de Goiás/UFG: preparando o futuro. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 1., 2011. **Anais eletrônicos...** Valparaíso, Chile. Disponível em: < <http://www.cibu.usm.cl/pt.html>>. Acesso em: 8 abr. 2012.
- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de biblioteca**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
- LUBISCO, Nídia M. L. **Biblioteca universitária brasileira: instrumento para seu planejamento e gestão**, Salvador: FAPESP/BA, ICI/UFBA, 2009.
- MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 4. ed. São Paulo. Rio de Janeiro: Hucitec/ABRASCO, 1996.