



Universidade de Brasília – UnB

**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO,
CONTABILIDADE E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E
DOCUMENTAÇÃO - FACE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO –
PPGA**

ANA MARIA SILVA DE SOUSA NERY

**A BIBLIOTECA-COLEMED DO HUB/UnB FACE À NECESSIDADE DO
ESTABELECIMENTO DE UMA POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO
DE COLEÇÕES**

Brasília - DF
2010

ANA MARIA SILVA DE SOUSA NERY

**A BIBLIOTECA-COLEMED DO HUB/UnB FACE À NECESSIDADE DO
ESTABELECIMENTO DE UMA POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO
DE COLEÇÕES**

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE), da UnB, como requisito à obtenção do grau de especialista em Gestão Universitária.

Orientadora: Prof^a Dr^a Marisa Cardoso
Trindade

Brasília - DF
2010

Esta monografia de especialização foi aprovada pela seguinte banca examinadora:

Profª Drª Marisa Cardoso Trindade

Presidente da banca
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e
Documentação – FACE - UnB

Prof Dr. César Augusto Tibúrcio Silva

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e
Documentação – FACE - UnB

Dedico este trabalho à minha mãe, ao meu esposo, e aos meus filhos Dawdson e Ananda, que são presentes de Deus em minha vida e estiveram ao meu lado, nos momentos de angústia dando-me força, compreensão e suporte, para concluir esta pesquisa. Aos meus queridos irmãos que, com paciência, souberam entender minha ausência, devido às horas de estudos.

E, finalmente, a todos que contribuíram para a conclusão desta pesquisa, direta ou indiretamente, em especial à Luciana, minha grande amiga que me ajudou incondicionalmente

Agradeço a Deus, fonte de inspiração, por dirigir meus passos atendendo ao meu chamado, pela benção de me permitir galgar mais um degrau. Agradeço à minha orientadora, professora Marisa Cardoso Trindade, pela paciência, humildade, disponibilidade e incentivo para que eu pudesse concretizar esta pesquisa. Aos professores da Administração, Economia, Contabilidade, enfim, a todos os professores, colegas de turma, que ao longo de todo o curso de especialização fizeram com que nosso ambiente fosse saudável e propício à aprendizagem.

Não basta ensinar ao homem uma especialidade, porque se tornará assim uma máquina inutilizável e não uma personalidade. É necessário que adquira um sentimento, um senso prático daquilo que vale a pena ser empreendido, daquilo que é belo, do que é moralmente correto.

Albert Einstein

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo mapear as necessidades de implantação de uma política de desenvolvimento de coleções para a Biblioteca Colemed, do Hospital Universitário, vinculada à Biblioteca Central da UnB e diagnosticar se essas necessidades atende o universo pesquisado, especificando-se conceituar política de desenvolvimento de coleções; conceituar biblioteca; identificar, junto aos usuários que frequentam a Biblioteca e servidores que nela atuam o grau de satisfação em relação à qualidade da Biblioteca-Colemed. Para tanto, foi realizado o exame da literatura pertinente ao tema objeto do estudo, implantação de Políticas de Desenvolvimento de Coleções. A amostra foi constituída pelos professores do curso de medicina, alunos residentes e graduandos que utilizam os serviços bibliotecários, além dos servidores lotados na biblioteca. Foram aplicados dois questionários, um para os professores, residentes e graduandos e outro para os servidores. No instrumento aplicado ao primeiro grupo, foram levantadas informações relacionadas à qualidade e usabilidade da biblioteca em atender o cliente externo, bem como mapear a necessidade de implantação de políticas capazes de melhorar a qualidade de serviços prestados pela biblioteca, de forma organizacional para exercer as atividades. No questionário dos servidores, foi solicitado que elencassem o grau de satisfação para atender esta clientela visando o melhor desempenho das atividades para o atendimento ao usuário e aferir também as necessidades de treinamento e capacitação. Os dados foram analisados e tabulados, gerando o diagnóstico da situação atual, e das ações necessárias em termos de implantação desta política ainda não regulamentada. Estas informações foram possíveis após a análise e cruzamento dos dados do universo pesquisado, observando-se que, apesar de na maioria dos assinalamentos serem satisfatórios com poucas diferenças entre o grau de satisfação e insatisfação, pôde-se concluir ser necessária a implantação de política de desenvolvimento de coleções com qualidade, devido as questões assinaladas se referirem ao acervo, onde gerou-se mais insatisfação. Este foi apenas o início de um longo trabalho de pesquisa que certamente virá trazer para a sociedade um serviço, ágil, eficaz, eficiente e competente, com servidores motivados e cômnicos de suas responsabilidades de bem servir à comunidade.

Palavras-Chave: Biblioteca Universitária. Políticas de Desenvolvimento de Coleções. Qualidade Total em Bibliotecas.

LISTA DE QUADROS E GRÁFICOS

Quadros

Quadro 1 – Grau de satisfação dos professores	38
Quadro 2 – Grau de satisfação dos residentes	43
Quadro 3 – Grau de satisfação dos graduandos	48
Quadro 4 – Análise geral do grau de satisfação dos professores/residentes/graduandos.....	51
Quadro 5 – Avaliação dos servidores.....	55

Gráficos

Gráfico 1 – Vínculo de professores	35
Gráfico 2 – Gênero de professores	36
Gráfico 3 – Faixa etária dos professores.....	36
Gráfico 4 – Tempo de serviço dos professores.....	37
Gráfico 5 – Gênero dos residentes.....	41
Gráfico 6 – Faixa etária dos residentes.....	42
Gráfico 7 – Gênero da graduação	46
Gráfico 8 – Faixa etária da graduação	47
Gráfico 9 – Gênero dos servidores.....	53
Gráfico 10 – Vínculo do servidor com a biblioteca	53
Gráfico 11 – Carga horária dos servidores	54
Gráfico 12 – Faixa etária dos servidores.....	54

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 O que é uma Biblioteca	16
2.2 Breve História da Biblioteca Central da UnB-BCE	17
2.2.1 Planejamento, construção e ocupação do prédio definitivo.....	18
2.2.2 Biblioteca Colemed- UnB	19
2.3 A Qualidade Total dentro de um Contexto Institucional	20
2.3.1 Gestão de Pessoas	21
2.4 Principais Conceitos sobre Qualidade Total.....	22
2.4.1 Utilização da tecnologia em um ambiente organizacional.....	24
2.5 Política de Desenvolvimento de Coleções	25
3. METODOLOGIA.....	32
3.1 Tipo de Pesquisa.....	32
3.2 Plano de Pesquisa	32
3.3 Amostra	33
3.3.1 Elaboração do instrumento de pesquisa	33
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	35
4.1 Resultados da Pesquisa - Questionário 1	35
4.1.1 Pesquisa dos professores	35
4.1.2 Perfil do professor - sexo.....	35
4.1.3 Faixa etária.....	36
4.1.4 Tempo de serviço como professor	36
4.1.5 Dados do questionário dos professores – 2ª parte – questões investigativas	37
4.2 Pesquisa dos Residentes.....	41
4.2.1 Perfil dos residentes – sexo	41
4.2.2 Faixa etária dos residentes	41
4.2.3 Dados do Questionário dos residentes - 2ª parte – questões investigativas ..	42
4.3 Pesquisa dos Graduandos	46
4.3.1 Perfil dos graduandos - sexo.....	46
4.3.2 Faixa etária dos graduandos.....	47

4.3.3 Dados do Questionário dos Graduandos - 2ª parte – questões investigativas	47
4.3.4 Análise geral do grau de satisfação dos professores/residentes/graduandos	51
4.4 Resultados da Pesquisa - Questionário 2	52
4.4.1 Perfil dos servidores – sexo	53
4.4.2 Vínculo dos servidores	53
4.4.3 Carga horária dos servidores	54
4.4.4 Faixa etária dos servidores	54
4.4.5 Dados do Questionário dos servidores - 2ª parte – questões investigativas ..	55
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
REFERÊNCIAS.....	61
APÊNDICES	63
ANEXOS	67

1 INTRODUÇÃO

No mundo atual, pode-se dizer que o desenvolvimento promove a criação de novos cenários e condutas, aos quais permeiam significados de organização nas instituições participantes deste processo caracterizado pela dinamicidade e contínua transformação. Desta feita, observa-se uma preocupação constante de ater-se a atenção ao cliente, numa dialética de organização, tanto o interno como o externo, e suas necessidades, a preocupação com a qualidade de produtos e serviços, o enfoque nas informações e a orientação para resultados que visem a melhora contínua, mas com visão estratégica.

Além de um elevado espírito de organização e planejamento, para não incorrer em fracassos de ações aleatórias e dispersas, que podem causar danos irreparáveis, faz-se mister adotar procedimentos eficazes que conduzam esta instituição, senão pelo meio, mas pelo fim de prestar um serviço de qualidade e que se mantenha útil.

Nesta visão contemporânea, busca-se então, estratégias, planejamento e condições favoráveis às transformações emergentes que a sociedade tanto almeja e anseia.

Partindo-se do pressuposto, far-se-á como objeto de estudo, as análises necessárias para propor uma política de desenvolvimento de coleções da Biblioteca-Colemed, do HUB/UnB, que é uma extensão da Biblioteca Central da UnB, localizada na Avenida L2/606 Norte, Prédio da Administração do Hospital Universitário de Brasília- HuB, sendo este o Hospital Escola da UnB.

A Biblioteca Central da UnB da qual a Biblioteca-Colemed faz parte, foi criada em 1962 e, nesses 48 anos de existência, tem atuado como um centro de integração do conhecimento e caminhado com o propósito de contribuir para qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão. Vem trabalhando para manter seu acervo diversificado e para a modernização de seus serviços, a fim de melhor atender aos diversos segmentos da comunidade acadêmica, pois a busca pela excelência no atendimento às necessidades de informação dos usuários é a razão primeira de sua existência.

Para tanto, houve a intenção de centralizar os acervos, porém, por necessidade específica do HUB em atender os alunos da área da saúde e a comunidade universitária, foi concedida a permissão para a criação da extensão da mesma.

Para tanto, houve a intenção de centralizar os acervos, porém, por necessidade específica do HUB em atender os alunos da área da saúde e a comunidade universitária, foi concedida a permissão para a criação da extensão da mesma.

Foi elaborado um relatório a pedido da Direção da BCE-UnB, para a atual coordenadora da Colemed e, com isso, constatou-se que esta possui atualmente um acervo de 3.692 títulos, dentre periódicos, dissertações, teses, livros, CD-ROM e folhetos. Este acervo é composto de livros da área de saúde. O acervo tem como objetivo atender as demandas informacionais dos professores, alunos de graduação, residentes e servidores do Hospital Universitário como também da UnB e usuários externos. Estas informações foram obtidas no endereço eletrônico da <http://www.bce.unb.br>

Para realização deste trabalho, foram consultados autores de grande relevância, dando embasamento ao tema proposto e também como fundamentos para a autora deste trabalho.

A pesquisa foi realizada na Biblioteca-Colemed/HuB/BCE/UnB, localizada no prédio da Administração do HuB. Com atendimento de professores, alunos de graduação e alunos de residência médica, servidores e usuários externos, buscando desempenhar o papel que a compete, ou seja, proporcionar informação aos que a buscam, procurando ajudar em suas necessidades de documentação e informação na área médica específica, tendo como propósito contribuir para qualidade da educação, pesquisa e extensão.

A autora visou identificar fatores que implicam quanto à satisfação do usuário na qualidade e disponibilidade de exemplares do acervo da BCE-COLEMED, os quais são vivenciados atualmente na biblioteca pelo motivo de que esta atua diretamente como servidora da biblioteca.

No desenvolvimento deste trabalho houve a preocupação de expor a opinião e a visão de vários autores quanto aos temas relevantes para a pesquisa, pretendendo-se analisar, discutir e dar sugestões sobre as possibilidades de melhorias do acervo quanto à qualidade e disponibilidade de exemplares, além dos serviços de atendimento.

Fez-se uma abordagem geral sobre alguns conceitos da área de administração organizacional, tendo como foco principal a satisfação e a necessidade do usuário quanto à qualidade e disponibilidade de exemplares do acervo e a forma dos serviços oferecidos pela biblioteca Colemed.

A supracitada biblioteca é voltada para área de saúde e atende usuários internos e externos do Hospital Universitário de Brasília HuB, Hospital Escola da UnB, evidenciando a necessidade quanto ao estabelecimento de uma política de desenvolvimento de coleções e também a satisfação dos usuários em relação aos aspectos organizacionais.

Entende-se que a biblioteca funciona mediante o fazer coletivo, para isso, busca-se em conjunto o resultado. Diante destas considerações, surge a questão fundamental desta pesquisa: existe a necessidade do estabelecimento de uma política de desenvolvimento de coleções para a Biblioteca-Colemed do HUB/UnB?

O objetivo geral deste trabalho é investigar se, na concepção dos usuários do curso de medicina/HuB/BCE/UnB (alunos, residentes, professores e servidores técnico-administrativos) existe a necessidade do estabelecimento desta política de desenvolvimento de coleções especificamente para esta biblioteca e quais os resultados que apontam para esta incursão.

Objetivos específicos do trabalho

- Conceituar política de desenvolvimento de coleções;
- Conceituar biblioteca;
- Identificar, junto aos usuários que frequentam a Biblioteca e servidores que nela atuam o grau de satisfação em relação à qualidade da Biblioteca-Colemed.
- Verificar, junto aos usuários que frequentam a Biblioteca e servidores que nela atuam a necessidade de uma política de desenvolvimento de coleções.

Para justificar a realização deste trabalho, observou-se que, hoje, as organizações têm a preocupação de melhor atender a sua clientela buscando se adequar às novas mudanças baseadas em modelos de gestão. As Universidades Federais Brasileiras, como toda administração pública nacional, passam por períodos de intensas transformações, resultados de avanços tecnológicos e de significativas mudanças sociais, econômicas e políticas. (Marcelino, 2004).

Visando acompanhar toda essa evolução, a BCE-Colemed/HUB preocupa-se, com a questão do conhecimento, pesquisa e atualização das informações, mas também com a questão do bem-estar dos que frequentam e trabalham no âmbito da BCE-Colemed.

A idéia de se elaborar o estabelecimento de uma Política de Desenvolvimento de Coleções para a BCE/COLEMED (Coleções Médicas) surgiu do resultado de questionários, em que constam as dificuldades e necessidades de melhoria do seu ambiente e do seu acervo.

Entende-se que a importância da Biblioteca-Colemed para comunidade acadêmica visa adquirir literatura especializada voltada para sua área, para que possa atender as novas expectativas dos usuários que estão cada vez mais exigentes, assim, partindo-se desta premissa, é que se objetivou propor este trabalho evidenciando fatos face à necessidade de se investigar ser necessária esta implantação da política de desenvolvimento de coleções.

O trabalho concerne definir com clareza elementos que estão presentes aos conhecimentos adquiridos durante o Curso de Especialização Universitária, escolhendo de forma consciente as opções e os métodos pelo qual se desenvolveu a pesquisa.

Para a sociedade será de fundamental importância, haja vista que fará análises da satisfação do usuário à qualidade e disponibilidade de exemplares do acervo, que são oferecidos pela Biblioteca do HuB/BCE/UnB, e a forma de políticas que regem dentro de uma instituição, respondendo as necessidades identificadas neste processo, de forma que beneficie a todos, não somente a sociedade acadêmica.

Esta monografia está distribuída da seguinte forma: no primeiro capítulo, é feita uma abordagem sobre as características organizacionais, na formulação da

situação problema tendo os objetivos e a justificativa para propor este trabalho. No segundo, trata-se da revisão da literatura, onde se apresentam os conceitos de diversos autores, os quais consolidaram a proposta da pesquisa. No capítulo terceiro, trata-se da metodologia proposta para a realização da pesquisa e seus elementos que nortearam o objeto de estudo. Ainda, no quarto capítulo são tratadas as análises e discussão sobre o universo pesquisado e, por fim, no quinto e último capítulo, são feitos os comentários conclusivos acerca do trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, apresenta-se uma revisão da literatura sobre o tema proposto de acordo com seus conceitos e evoluções, com esse estudo pode-se verificar como as organizações tendem a desenvolver consequências indesejáveis quando não estão de acordo com as necessidades individuais e as demandas organizacionais. Antes, porém, fez-se um breve relato sobre biblioteca e ver-se-á no decorrer deste capítulo.

2.1 O que é uma Biblioteca

Biblioteca significa grande quantidade ou coleção de livros para uso público ou particular, dispostos ordenadamente para estudo ou consulta. Ou ainda, um lugar onde se instalam esses livros e também móvel onde se guardam e ordenam livros (RIOS, 2007, p. 88).

De acordo com Maciel e Mendonça (2006), gestores de bibliotecas são pessoas muito ocupadas. Na maioria das vezes não têm tempo para refletir sobre o seu trabalho e, em específico, sobre a estrutura que o sustenta. Estão sempre absortos na urgência das tarefas – que são constantes – e na cobrança destas - que são sempre imediatistas.

Atualmente, enquanto muitas bibliotecas se movem no contexto virtual possibilitando o acesso às publicações eletrônicas e à internet, desvelando uma nova dimensão do tempo e espaço, outras, por uma série de fatores e um sem número de causas, permanecem estoques de documentos, cujo objetivo é sua localização para empréstimo e consulta (MACIEL, 2006, p. 7).

Prado (2000) discorre que a primeira edição de como se organiza uma biblioteca apareceu no início de 1951, quando a biblioteconomia entre o meio era ainda pouco divulgada e o interesse por realizar um trabalho eficiente, capaz de

tornar as bibliotecas organismos úteis e cumpridores de suas finalidades, começa a ser despertado.

Também Prado (2000 p. 13) cita que a biblioteca universitária nada mais é que uma universidade em si mesma. As universidades são centros transmissores do saber, mediados por ensino e de livros. Tem-se a palavra falada e a palavra escrita a serviço da cultura. Desde os mais remotos tempos, a universidade e a biblioteca, trabalhando na mais íntima reciprocidade, têm desempenhado a importantíssima função de preservar e disseminar o conhecimento. Desde os tijolos da Babilônia e os rolos de papiro da Biblioteca de Alexandria aos rolos de microfilme de nossos dias, vê-se uma longa estrada de trabalho, esforço e pesquisa.

Segundo Prado (2000), porém, o que hoje se exige da biblioteca é totalmente diferente do que dela antigamente era esperado. Estas eram depósitos dos melhores monumentos das mentes do passado, apenas na função de guardiãs desses monumentos acumulados pelo homem em seu trabalho de conquista do mundo físico e desenvolvimento de suas capacidades intelectuais e espirituais. Hoje isso não se satisfaz.

A seleção, a integração e a disseminação do material impresso tem tornado a biblioteca uma verdadeira oficina, com um ponto de vista inteiramente novo. Por meio do corpo docente, a universidade usa os conhecimentos e idéias conservados, revitalizando-os e pondo-os a serviço da educação da mocidade. Transmitir para as novas gerações as idéias contidas nos livros deve ser o objetivo básico da universidade, ponto culminante do sistema educacional.

2.2 Breve História da Biblioteca Central da UnB – BCE

Instituída sob o impulso de renovação do ensino superior no Brasil, a UnB apresenta-se desde seus primórdios como uma universidade integrada e, coerente com essa proposta, implantou no país o conceito de biblioteca universitária com centralização total. Sua estrutura organizacional, atualmente, pode ser verificada no anexo inserto nesta pesquisa (ANEXO 1).

A Biblioteca Central da UnB foi criada, em 1962. A UnB tem suas primeiras instalações no edifício do Ministério da Educação e Cultura. É neste local que, em março de 1962, a Universidade abriu seus primeiros cursos experimentais em Direito, Economia, Administração e Arquitetura e Urbanismo, tendo como reitor o professor Darcy Ribeiro com um acervo bibliográfico de emergência, composto por dicionários, enciclopédias e alguns periódicos, constituídos basicamente em uma coleção de referência. Em julho de 1962, foi transferida para um dos primeiros edifícios construídos no campus da UnB, atualmente ocupado pela Faculdade de Educação. GUALBERTO (2009).

Devido ao crescimento do acervo, a BCE ocupa, a partir de janeiro de 1964, o térreo e o subsolo do Edifício SG-12, onde dispôs de uma máquina de xerox, uma cantina e uma roleta de controle de entrada de usuários. O horário de funcionamento passou a ser de 24 horas.

Considerado um centro de subversão, em 09 de abril de 1964, o campus da UnB foi invadido pela Polícia Militar do Estado de Minas Gerais. Todo material passível de investigação foi coletado e armazenado na Biblioteca Central, a qual foi interditada e permaneceu fechada.

2.2.1 Planejamento, construção e ocupação do prédio definitivo

Em março de 1967, com os recursos da Fundação Ford, o Dr. Frazer G. Poole, especialista em arquitetura de bibliotecas, foi convidado a auxiliar no planejamento definitivo da BCE. Por meio do Programa para Desenvolvimento do Ensino Superior no Brasil, estabelecido entre o Ministério da Educação e Cultura e o BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento). Em junho de 1970 têm início as obras para a construção do prédio definitivo da BCE e foram concluídas em 1972. O edifício de 16.000 m², com capacidade para um milhão de volumes e dois mil usuários, localiza-se na Praça Maior da UnB, lugar que lhe fora destinado por Lúcio Costa e Oscar Niemeyer. A mudança definitiva da BCE para o seu prédio ocorreu em março de 1973, sem transtornos.

Nesses 48 anos, a Biblioteca Central da UnB tem atuado como um centro de integração do conhecimento e tem caminhado com o propósito de contribuir para a qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão. Vem trabalhando para manter seu acervo diversificado e para a modernização de seus serviços, a fim de melhor atender aos diversos segmentos da comunidade acadêmica, pois a busca pela excelência no atendimento às necessidades de informação dos usuários é a razão primeira de sua existência.

2.2.3 Biblioteca Colemed-HuB

A Biblioteca Colemed está instalada no prédio do HuB - UnB e esta é subordinada à BCE-UnB e a DAEP – Diretoria Adjunta de Ensino e Pesquisa do HUB e, como tal, atua conforme as instruções das coordenações referenciadas. Também poderá ser observada sua subordinação organizacional no anexo inserto neste trabalho (ANEXO 2).

Está localizada no andar térreo do prédio da Administração do HUB, dividida em dois ambientes: um espaço que abriga o material bibliográfico e outro destinado à leitura.

Algumas das dificuldades apresentadas compreendem o fato da existência de um acervo formado, na sua maioria, quase somente por edições ultrapassadas e das diversas mudanças de espaço físico para outros locais do Hospital, trazendo prejuízos na qualidade do acervo, causando assim, desgaste nas lombadas dos livros; perdas de capas e, até folhas, e também isso se dá em função da seqüência de empréstimos.

Sabe-se que a qualidade e disponibilidade desse acervo oferecido não se fazem presentes no contexto da realidade desta biblioteca, apresentando alguns desafios, precisando de transformações urgentes, pois pode-se perceber por meio da visibilidade e de muitas reclamações acerca do estado geral da biblioteca.

No caso da Biblioteca Colemed, os problemas existentes na qualidade e disponibilidade do acervo se fazem presentes por intermédio de diferentes

indicadores críticos, trazendo prejuízos ao usuário, servidor e a instituição. Isso faz com que se conduza à obtenção de resultados que dão evidências de que um ou mais pontos não estão funcionando de maneira satisfatória.

A Biblioteca necessita de mudanças em vários aspectos como espaço físico, material que se encontra obsoleto, duplicatas, serviços de informatização precária, fiscalização mais rígida, segurança nas portas e janelas, sala de leitura com acomodação adequada para estudo de usuário e na própria biblioteca, onde funcionam os empréstimos e devoluções (o acervo e a reserva). No período da tarde, torna-se quase impossível de se trabalhar, pois o local é muito quente, haja vista que a Biblioteca Colemed, por ser uma biblioteca voltada para a área de saúde, deveria visar na otimização dos recursos financeiros, humanos e materiais, acompanhando as mudanças e verificando as necessidades da comunidade e suas expectativas.

2.3 A Qualidade Total dentro de um Contexto Institucional

A aplicação dos Princípios da Qualidade Total permite o planejamento de ações importantes para a obtenção da excelência nesta atividade de preservação e proteção do acervo de coleções e implantação da Política de Desenvolvimento de Coleções nas bibliotecas universitárias, especificamente a Colemed, haja vista utilizar-se ferramentas que permitem o planejamento da Qualidade: alcance de metas no curto, médio e longo prazo.

Segundo Vanti (1999), a busca por um ambiente de qualidade é uma preocupação cada vez mais frequente na avaliação e contribuição do conhecimento quando se faz um Programa de Qualidade e discorre sobre os 5S. Os cinco sentidos que dão nome ao programa 5S, tendo como iniciais palavras japonesas: seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke. Em português são conhecidos como senso de utilização, organização, limpeza, saúde e autodisciplina. O 5S é um sistema organizador, mobilizador e transformador de pessoas e organizações.

Outra grande aplicabilidade dos princípios da Qualidade Total é a aproximação com a comunidade mediante o foco das ações na satisfação do cliente.

A integração com a comunidade permite entender os anseios e necessidade da população usuária desta instituição. Desta forma, buscou-se coletar informações que possibilitem diagnosticar deficiências, dentre outros assuntos relevantes que possam eliminar as barreiras para uma maior integração entre a comunidade e a biblioteca, no tocante à guarda, usabilidade e preservação do acervo.

A participação dos recursos humanos nas ações de planejamento é também de suma importância. O público interno pode fornecer *feedback* das diversas ações realizadas na biblioteca, além de possuírem informações relativas a correções de falhas que possam contribuir para a melhoria das atividades.

O controle permite que se avalie, corrija e implante soluções para o alcance da Qualidade. Permite que aja engajamento por parte de todos para a solução de problemas. Os ciclos de Controle permitem a contínua revisão das ações por parte da coordenação da biblioteca: a Qualidade Total é obtida a partir da detecção de falhas nos diversos níveis do planejamento das ações e, por meio de ferramentas adequadas, poder-se-á analisar o resultado de cada ação, propondo-se as mudanças e melhorias necessárias.

Um bom controle de qualidade passa, obrigatoriamente, por um banco de dados bem estruturado. As informações terão de ser armazenadas de forma sistemática, para que o seu uso possa ser viabilizado posteriormente. De nada adianta um amontoado de informações guardadas de qualquer forma e sem o devido tratamento.

2.3 1 Gestão de Pessoas

Conforme Gil (2001 pág. 17) define, gestão de pessoas é gerenciar, visando à cooperação das pessoas que fazem parte da organização para o alcance dos objetivos, tanto organizacionais quanto individuais. Gestão de Pessoas veio com

intuito de substituir Administração de Recursos Humanos que, no passado, também era designada como área de Administração de Pessoal.

A expressão Gestão de Pessoas, com a evolução, apareceu no final do século XX e também várias outras ficaram populares como: Gestão de Talentos, Gestão de Parceiros e Gestão de Capital Humano.

No meado da década de 80, as empresas sofreram muitas mudanças de natureza ambiental e organizacional, dentre elas, a globalização, que trouxe novidades na economia, na comunicação, na tecnologia e na competitividade. Com essas mudanças, muitas empresas não sobreviveram, aquelas que conseguiram sobreviver, passaram por momentos difíceis, aplicando a reengenharia, a terceirização e o downsizing, mas nem sempre isso é positivo e tem consequências graves para as pessoas.

Assim, percebe-se que o engajamento dos servidores técnico-administrativos, dentro da instituição como recurso humano oferecem a possibilidades de mudanças com vistas à melhoria desta e conseqüentemente atrelada à própria satisfação do servidor em prestar o serviço para a comunidade participante.

2.3.2 Principais Conceitos sobre Qualidade Total

Nem sempre as organizações tendem a serem iguais umas com as outras, algumas na questão da qualidade, produtos e serviços, muitas vezes, tendem a se adaptar com mais rapidez, outras mais lentamente e vai depender de como estão sendo implantadas e da realidade em que estão inseridas.

Sobre um conceito a respeito do significado da palavra qualidade, atualmente, esta palavra informa que o bem ou serviço que pretende-se adquirir pode ser considerado bom. Juran (1991), em sua obra, cita alguns significados que a palavra qualidade possui. Para este autor, o uso desta palavra está centrado em dois significados:

- 1- A qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma proporcionam a satisfação em relação ao produto.
- 2- A qualidade é a ausência de falhas. (JURAN, 1991, p. 12)

Percebe-se nestas afirmações que a elaboração de um produto ou prestação de um serviço tem de estar adequado às necessidades dos clientes e de acordo com sua vontade, não bastando apenas ser considerado bom e ausência de falhas. A satisfação do cliente é relevante no processo para que um determinado serviço ou produto seja considerado de qualidade. Fazendo um paralelo ao objeto de estudo, na atualidade, a implantação de uma política de desenvolvimento de coleções não pode prescindir da participação da comunidade envolvida na biblioteca nos processos de tomada de decisão, sob pena de perda de efetividade.

Outras definições de grande importância são as de produto e serviço conforme Juran (1991, p.12), que diz:

Produto é o resultado de qualquer processo. O produto é composto em diferentes graus por bens, softwares e serviços. Bens caracterizam-se pela tangibilidade: lápis, televisores, edifícios de escritórios [...]
Serviços são os trabalhos executados para atender a terceiros.

Nesta fala, nota-se que o autor faz menção à palavra processo como resultado de qualquer produto, nesse sentido, se a meta é oferecer um produto considerado como um acervo controlado, atualizado e adequado, além de possuir serviços oferecidos, é necessário aprimorar os processos visando o alcance de produtos e serviços de melhor qualidade.

Ishikawa (1991, p.38), outro autor inserido dentro deste contexto, tem como foco a educação para o controle da qualidade, quando afirma que “O controle de qualidade começa com a educação e termina com a educação”. Isso quer dizer que quanto mais treinamento e conhecimento, menores serão os custos para o controle. A educação é condição necessária para se alcançar a Qualidade.

Outra nota válida de ser referida no Controle da Qualidade é a qualidade como o resultado da integração de esforços, segundo Feigenbaum (1994, p.7), que diz:

Controle da Qualidade total é um sistema eficiente que visa integrar esforços para desenvolvimento, manutenção e aperfeiçoamento da qualidade de vários grupos numa organização, de forma a permitir marketing, engenharia, produção e assistência dentro dos níveis mais econômicos e que possibilitem satisfação integral do consumidor.

Pode-se inferir desta citação como o alcance da qualidade de serviço prestado passa necessariamente por um engajamento das pessoas e processos dentro de um sistema. Trazendo este conceito para dentro do planejamento de uma Política de Desenvolvimento de Coleções na biblioteca Colemed pode-se constatar que este planejamento terá mais êxito, na medida em que se consiga obter o melhor engajamento de cada integrante.

2.3.3 Utilização da tecnologia em um ambiente organizacional

O uso de tecnologias nos processos de obtenção da qualidade não deve ser feito ao acaso e torna-se necessário estes processos terem de ser feitos de forma adequada. Para que determinado processo atinja os objetivos desejados, há a necessidade de serem estabelecidos os meios adequados de controle. Nenhum processo, por mais simples que seja, poderá desprezar um controle eficiente.

Os elementos, quais sejam, informações, humanos, equipamentos, procedimentos e controle devem ser analisados nos processos de obtenção da qualidade. Hoje em dia, quem detém a informação obtém significativas vantagens. Da mesma forma, não se pode desprezar o potencial de cada sujeito envolvido nessa transformação, atualmente nas grandes empresas do país, o capital humano é o maior bem que estas possuem.

Deve-se, portanto, investir neste capital, promovendo sua capacitação intermediada por treinamentos adequados, com a frequência apropriada. Uma boa ferramenta de trabalho exige tecnologia de ponta, certamente não se pode separar a tecnologia de uma boa dose de conhecimento. De nada adianta a tecnologia se não dispuser de pessoas capazes de operar esta tecnologia. Certamente, os processos devem ser controlados para que sejam obtidos os resultados planejados e sejam adotados os procedimentos para corrigir eventuais distorções.

2.4 Política de Desenvolvimento de Coleções

A política de desenvolvimento de coleções tem por finalidade definir critérios para o desenvolvimento e atualização do acervo. Seus principais objetivos são: estabelecer normas para seleção e aquisição de material bibliográfico; disciplinar o processo de seleção, tanto em quantidade como em qualidade, de acordo com as características de cada curso oferecido pela instituição; atualizar permanentemente o acervo, permitindo o crescimento e o equilíbrio do mesmo nas áreas de atuação da instituição; direcionar o uso racional dos recursos financeiros; determinar critérios para duplicação de títulos; estabelecer prioridades de aquisição de material; estabelecer formas de intercâmbio de publicações; traçar diretrizes para o descarte do material; traçar diretrizes para a avaliação das coleções.

Foram encontradas algumas referências de grande relevância sobre política de desenvolvimento de coleções.

De acordo com Ministério da Saúde (BRASIL, 2009):

Uma política de desenvolvimento de coleções é quase tão importante quanto o próprio acervo; por maior que seja o recurso financeiro, é impossível que uma biblioteca possa adquirir toda a literatura editada sobre sua área e/ ou especialidade. Além disso, as necessidades de atender às novas expectativas e níveis de exigências dos usuários, a otimização de recursos humanos e de equipamentos, a explosão bibliográfica exponencial, a racionalização de espaço físico, entre outros fatores, tornam imprescindível a necessidade de uma política formal para nortear as bibliotecas na formação e no gerenciamento de suas coleções. Um acervo que não é planejado não é capaz de atender às necessidades dos usuários para o qual existe.

Para uma efetiva atuação da política de desenvolvimento é necessário haver interação entre os objetivos da instituição e a coleção que será construída (BRASIL, 2009, p. 5).

Segundo Botelho (2001, p. 11), em 1986, houve um primeiro indício da preocupação quanto à política de desenvolvimento de coleções em nível nacional manifestada pela Secretaria de Educação Superior – SESu.

Nesse período, foi elaborado o I Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias - PNBUSU, resultado de uma ampla consulta à comunidade universitária

brasileira, onde foi definida como um dos alicerces vitais da vida acadêmica. Para que seus objetivos básicos fossem alcançados, exigia-se a renovação contínua e adequada dos seus acervos, fundamental às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Carvalho e Klaes (1991 apud BOTELHO, 2001 p. 13), discorrem que no Brasil, uma pesquisa realizada na década de 90 investigou 35 bibliotecas universitárias federais e apenas 18 afirmaram possuir uma política escrita de desenvolvimento de coleções, índice considerado baixo.

Ainda os autores discorrem, em linhas gerais, que as políticas de desenvolvimentos de coleções visam:

“[...] aspectos relativos à função e objetivos da biblioteca e da universidade, usuários e suas necessidades, abrangência, níveis das coleções, tipos de materiais, critérios e responsabilidade pela seleção, modalidade de aquisição, critérios para alocação de recursos financeiros, descarte e programas cooperativos”.

De acordo com Botelho (2001 p. 13), o que se apresenta hoje no cenário nacional são iniciativas isoladas no estabelecimento de políticas de desenvolvimento de coleções em algumas bibliotecas universitárias. Não há documento único, a exemplo do sugerido pelo PNB – Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias com diretrizes para que sirvam de modelos às bibliotecas. Esforços de autores como Vergueiro (1997, apud BOTELHO, 2001) e Figueiredo (1982, apud BOTELHO, 2001) são casos isolados na literatura nacional, que demonstram ainda não haver conscientização da importância da política de desenvolvimento de coleções.

Maciel e Mendonça (2006 p. 16) discorrem sobre o processo de coleções citado por Evans (1995) de um modelo sistêmico sobre o tema definido como um:

Processo de identificação dos pontos fortes e fracos de uma coleção de materiais de biblioteca em termos de necessidades dos usuários e recursos da comunidade, tentando corrigir as fraquezas existentes, quando constatadas; o que vai requerer “constante exame e avaliação dos recursos da biblioteca e constante estudo das necessidades dos usuários, como de mudanças na comunidade a ser servida”.

Este modelo Cíclico é composto por diversas atividades (ou sub-processos), que não podem ser consideradas isoladamente, mas como parte

integrante de um todo. Esta característica é fundamental para que o processo seja eficiente em sua ação. (MACIEL; MENDONÇA, 2006 p. 17).

Também nesse contexto, há processo de formação e desenvolvimento de coleções onde os subsídios acima mencionados servem de estudos sobre a comunidade na qual a biblioteca está inserida. Maciel e Mendonça (2006) tomam por base o modelo de Evans (2000, p. 315) dentre outros modelos (COGSWELL; EDELMAN; RYLAND apud VERGUEIRO, 1993, p. 15, 17) diante dos estudos identificaram as seguintes funções:

a. Planejamento e elaboração de políticas;

Maciel e Mendonça (2006) discorrem que no planejamento e elaboração de políticas, deverá ser elaborado um diagnóstico por meio do estudo da comunidade de usuários, nesse diagnóstico deverá ser apresentado o perfil do usuário e suas características, seus desejos e necessidades informacionais, seus hábitos de leitura e de frequência à biblioteca ou mais que for conveniente aos sistemas conhecer.

b. Política de seleção;

Ainda, segundo Vergueiro (1995, apud WEITZEL, 2006, p. 22), este documento como documento de trabalho para dar suporte às decisões, deve conter a identificação dos responsáveis pela seleção de materiais que, segundo o autor, são estruturados sob a forma de colegiados e conselhos nesse processo decisório, sendo importante formar uma comissão de representantes de toda a comunidade, com divisão de responsabilidade compromisso e engajamento de todos com um propósito em comum.

Recomenda ainda, que o papel do bibliotecário é importante, haja vista ter condições de articular decisões com o que já existe e exercer os interesses coletivos e institucionais valendo-se dos critérios utilizados, os instrumentos auxiliares, as políticas específicas e os documentos correlatos.

c. seleção

Segundo a autora Weitzel (2006), referenciando Vergueiro (1995, p.49), trata sobre a seleção ser um processo de tomada de decisão de título a título e que, ainda, cada título deve ter seu lugar no acervo, o registro e controle das informações e que se deve elaborar uma lista para envio à comissão que, após aprovada pela comissão, recebe o nome de desiderata e é esta que seguirá para o processo de aquisição. Ainda vale destacar ser importante criar uma base de dados para registros bibliográficos, mas também os pareceres da comissão, tendo-se um controle de que, mesmos os títulos recusados facilitem em uma consulta futura, caso voltem a ser submetidos à comissão por alguma razão.

A autora sugere que seja elaborado pelo bibliotecário e profissionais envolvidos no processo de desenvolvimento de coleções, um formulário único que cumpra as funções de recolher as sugestões dos usuários e bibliotecários, que contenha também a análise dos membros da comissão e contemple ainda a execução da aquisição, sendo este modelo que apoiará todo o fluxo de trabalho no desenvolvimento de coleções, criando uma cultura de corresponsabilidade dos participantes do processo como um todo. (VERGUEIRO 1995, apud WEITZEL, 2006, p. 26)

d. aquisição;

Weitzel (2006, p. 29), diz que a “aquisição é o processo que implementa as decisões tomadas no processo de seleção.”, e que quando é feita esta aquisição, deve-se localizar os itens identificados no processo de seleção e juntá-los às coleções por meio de compras, permuta ou doação. Enfatiza ainda, que deve-se ter cautela na celeridade da aquisição, pois um processo rápido demais pode induzir ao erro, causando aumento dos custos operacionais e sinaliza afirmando que são palavras-chave do processo de aquisição a rapidez, a precisão e a economia nos gastos.

Para isso, Weitzel (2006, p.30) elenca que se deve aliar conhecimento dos trâmites burocráticos institucional, acompanhamento direto e constante do

processo, conhecimento das dotações orçamentárias e outras fontes de investimento, cumprimento dos prazos, supervisão e controle de gastos para prestação de contas, além do gerenciamento do serviço de permuta e doações. Cita ainda, de acordo com Andrade e Vergueiro (1996, p.31) que existem ainda 3 fases deste processo que contemplam:

- A complementação dos dados documentários recorrendo-se a fontes apropriadas;
- Verificação da existência na biblioteca do item pedido ou da efetivação de sua encomenda a fim de evitar duplicidades desnecessárias;
- Seleção dos fornecedores que apresentem melhores condições para atendimento dos pedidos.

Informa Weitzel (2006), que a aquisição deverá ter os mesmos moldes adotados para o processo de seleção, com uma política própria onde estejam definidas as prioridades e demais sugestões já referenciadas no parágrafo anterior. É importante detalhar os títulos das fontes, indicando os guias periódicos, bibliografias comerciais, catálogos de editores como fonte de apoio ao trabalho de complementação dos dados e indica como recurso, uma pesquisa no site da Acqweb que traz dicas e fontes importantes para ambos os processos.

De posse destas informações, este mecanismo de registro de itens em comum facilita o retorno e transparência das informações, aumentando assim, a confiabilidade das atividades exercidas pela biblioteca. Ainda é recomendável que o bibliotecário atue de forma constante, procurando atender aos pedidos urgentes, pendentes e os que não foram atendidos por falta de localização ou edição esgotada.

Para isso, deve manter contatos constantes com os fornecedores comerciais e não comerciais – os que permutam obras - também inclusos no cadastro, a fim de otimizar o processo conhecendo o cronograma das publicações que chegarão ao mercado ou serão reeditadas, favorecendo assim, as prioridades, especialmente as de compra de obras destinadas ao ensino, ou obras esgotadas, entre outros. (WEITZEL, 2006, p.32)

Cordeiro (1979, apud MORAES, 1980 p. 56) afirma que:

“[...] embora se reconheça a importância das bibliotecas universitárias no contexto da informação científica no Brasil, sabemos também que, em geral, as mesmas precisam ser melhor analisadas quanto à: dispersão e duplicação das coleções: falta de maior e melhor integração com as instituições congêneres e ou especializadas e o estabelecimento de uma política pública a nível nacional, objetivando melhor distribuir os recursos materiais e humanos.”

McGaw (1956, apud MORAES, 1980 p. 45) afirma que: o descarte de livros e a aquisição são partes do mesmo processo e que fixam uma determinada política do descarte da biblioteca.

e. avaliação de coleções;

A avaliação de coleções deverá ser uma avaliação qualitativa e, para que aconteça, é necessário o estabelecimento de critérios anteriormente mencionados que expressam realmente o que se pretende avaliar (MACIEL; MENDONÇA, 2006).

Já Lancaster (1996, p. 2 apud WEITZEL, 2006, p. 35) entende como princípio que a biblioteca é um elo entre os recursos informacionais e a comunidade a ser servida, ainda aduz que “[...] qualquer avaliação a que a biblioteca seja submetida deve se preocupar em determinar em que medida ela desempenha com êxito essa função de interface”. Esta interface representa os objetivos institucionais, que a autora considera como uma avaliação dos seus métodos de seleção, sendo necessária a adoção de uma visão crítica e analítica da equipe em relação à biblioteca, pessoal habilitado em estatística, mensuração e pesquisa e aceitação dos resultados independentes de a quem atinja.

f. desbastamento e descarte de coleções

De acordo com Mumford (1946, apud MORAES, 1980), os tipos de livros que podem ser retirados situam-se entre duas classes: aqueles devido a sua condição e aqueles que requerem a retirada devido ao conteúdo. O primeiro grupo inclui livros que estão gastos, infectados e de edições antigas. Para segunda classe de material a ser considerado para descarte – volumes, os quais devidos seu conteúdo ou efeitos de seu conteúdo para os usuários não devem permanecer na coleção principal.

Após o processo de avaliação, é necessária essa tomada de ação com o fito de renovar os espaços para armazenamento e melhorar o acesso dos usuários ao material. Em Maciel e Mendonça (2006, p. 25 apud WEITZEL, 2006, p. 37) encontra-se uma definição bastante esclarecedora que trata ser o desbastamento que consiste na retirada dos documentos pouco utilizados e remanejados para outros locais, no caso, depósitos especiais para abrigar materiais para consultas eventuais e o descarte é a retirada definitiva do acervo da biblioteca e que deve ter baixa nos arquivos de registro desta.

Há outros tipos correlacionados tais como armazenamento, conservação e preservação, compartilhamento de recursos informacionais, censura, direitos autorais, liberdade intelectual que poderão ser inseridos dentro da política de desenvolvimento de coleções e que, dependendo da necessidade da biblioteca, poderão ser direcionados no referido plano.

Segundo Moraes (1980), no Brasil não existe uma doutrina do descarte, mesmo se é sentimento comum dos profissionais que há necessidade de se fazer algo neste sentido, discorre ainda que a análise mais detalhada de situação sob todos os pontos de vista (físicos, legais, sentimentais, etc.) deveria facilitar uma melhor percepção da problemática que as bibliotecas brasileiras enfrentam.

Para Matthews (1961, apud MORAES, 1980 p. 45), é impossível apresentar uma fórmula para a política de descarte porque ela depende do tamanho da biblioteca, do tipo de comunidade a que serve e da ênfase dos assuntos da coleção de livros como indicado em sua política de seleção. Recomenda-se ainda que a missão, os objetivos e metas da biblioteca devem estar em consonância com a instituição mantenedora, pois este é um instrumento que viabiliza um olhar mais estratégico sobre as coleções, os serviços e os usuários da biblioteca.

Partindo-se destas premissas, no próximo capítulo será explicitada a metodologia que originou o processo de se conhecer como se dá atualmente este procedimento dentro da biblioteca Colemed e a quais resultados foram possíveis de serem analisados e conferidos.

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de Pesquisa

O presente trabalho envolveu um estudo de natureza explicativa descritiva, segundo Best (1972, p. 12, passim) “Delineia o que é” – aborda também quatro aspectos: descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente, e a exploratória, que segundo Selltitz et al (1965 p.61, passim), enfatiza a descoberta de idéias e discernimentos.

A partir desse contexto, a pesquisa visou investigar, na concepção dos usuários do curso de medicina/HuB/BCE/UnB (alunos, residentes, professores e servidores técnico-administrativos) se existe a necessidade do estabelecimento de uma política de desenvolvimento de coleções, tendo como objetivo propor ações especificamente para esta biblioteca e quais os resultados que apontam para esta incursão, uma vez que visa realizar uma proximidade com a situação problema para torná-la evidente com o fito de eliminá-la.

3.2 Plano de Pesquisa

No primeiro momento, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, onde os resultados constam no Referencial Teórico, para uma busca de fundamentos teóricos voltados para o trabalho realizado. E no segundo momento, aplicaram-se questionários para alunos de graduação/residentes/professores e servidores da biblioteca Colemed, para posterior interpretação e tabulação.

Na pesquisa, foram abordados métodos quantitativos e qualitativos, com o objetivo de obter informações sobre o problema estudado, utilizando fontes primárias e secundárias. Foi realizado também na Biblioteca-Colemed, um diagnóstico da mesma, de acordo com a situação problema, e também pesquisas bibliográficas,

para dar suporte no trabalho desenvolvido, sendo feita uma pesquisa de campo por meio da aplicação de questionários fechados, com perguntas diretas a um grupo significativo de usuários. Por conseguinte, destaca-se como o uso das técnicas das pesquisas devem estar associadas aos objetivos da pesquisa, é o que pode-se conferir em Oliveira (2007, p.58):

A utilização de métodos e técnicas em pesquisa está associada aos objetivos, hipóteses e aos fundamentos teóricos do objeto de estudo. Esse procedimento exige uma escolha criteriosa e sistemática para se fazer a descrição, explicação e análise de fenômenos. Esse procedimento se faz através da abordagem qualitativa e da abordagem quantitativa, ou ainda com aplicação simultânea desses dois tipos de abordagem para interpretação e análise do objeto de estudo.

A partir da presente citação, nota-se que quando se aplica simultaneamente os dois tipos de pesquisa, tem-se aí uma fusão, ao qual pode-se atribuir como uma pesquisa mista como comparativo dentro de questões as quais pudessem ser tratadas de maneira estatística e outra, que pudesse fornecer uma visão mais abrangente dos fatos em estudo, é o que preconiza Oliveira (2007, p.58),

3.3 Amostra

Em abril de 2010 foi realizada a pesquisa, o universo pesquisado foi composto por 150 questionários distribuídos pessoalmente e via e-mail aos participantes para devolvê-los após o preenchimento. Deste total, foram devolvidos 104 questionários, sendo respondidos por 14 professores, 47 alunos de graduação, 37 da residência médica do curso de medicina/UnB e 6 funcionários da BCE-Colemed/HuB. Destes apenas dois questionários foram devolvidos via e-mail.

3.3.1 Elaboração do instrumento de pesquisa

Elaboraram-se dois questionários, sendo que um contemplava o universo de usuários da Biblioteca Colemed como professores, alunos de graduação,

residência médica do curso de medicina/UnB, aqui designado como **Questionário 1**. Foi composto por 4 questões sócio-demográficas e na segunda parte do questionário composta por 9 questões investigativas com indicadores numéricos de 1 a 5, qualificados entre “muito insatisfeito” a “muito satisfeito”, os quais o entrevistado poderia assinalar apenas uma opção dentro de uma sequência de alíneas com os indicadores de respostas (grifo nosso). (Apêndice 1).

O outro instrumento, aqui também qualificado como **Questionário 2**, foi elaborado para os servidores da Colemed, haja vista a necessidade de se realizar esta pesquisa com base nas informações destes dois universos distintos para mensurar a realidade intrínseca entre ambos. Foi feita a aplicação de questionário com perguntas fechadas divididas também em duas partes sendo que na primeira parte contemplou-se 4 questões sócio-demográficas e na segunda parte investigativa do questionário constaram 10 questões fechadas, também com análise de indicadores sugeridos e com conceitos enumerados de 1 “péssimo” até o 5 considerado como “ótimo” (grifo nosso). (Apêndice 2)

Em ambos os questionários constaram uma parte introdutória e explicativa informando a finalidade da pesquisa e a forma de resposta às questões, garantindo ainda o sigilo das informações.

Portanto, foi por meio dos resultados obtidos mediante a aplicação dos questionários que se obteve os dados, sendo estes minuciosamente analisados e convertidos em informações, buscando uma descrição quanto à necessidade de se estabelecer o desenvolvimento de políticas de coleções na BCE-HuB, em relação à satisfação do usuário, da qualidade e disponibilidade de exemplares do acervo da BCE-COLEMED.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Resultados da Pesquisa – Questionário 1

4.1.1 Pesquisa dos professores

Os respondentes que participaram da pesquisa, representados pelo gráfico abaixo, 8 correspondem a professores do quadro da UnB e 6 professores correspondem aos substitutos perfazendo um total de 14 professores que atuam na área de saúde/HUB/UnB. (Gráfico 1)



Gráfico 1: Vínculo de Professores

Fonte: dados da pesquisa

4.1.2. Perfil do Professor – Sexo

Participaram do universo da pesquisa, conforme gráfico abaixo, 05 mulheres e 09 homens (Gráfico 2).

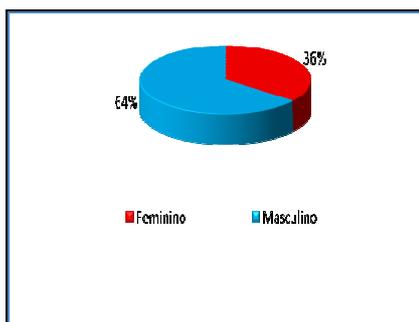


Gráfico 2 - Gênero professores

Fonte: Dados da pesquisa

4.1.3. Faixa etária

Como pode ser avaliado no gráfico abaixo, que houve a prevalência da faixa acima dos 40 anos. Pode ser observado que a maioria dos partícipes possui uma idade já madura ao qual se pode conferir certa experiência. Sendo representada por 13 participantes contra 01 de participantes nas faixas entre 36 a 40 anos, não houve assinalamentos nas outras faixas representadas por 18 a 24 anos, 25 a 30 anos e 31 a 35 anos. (Gráfico 3)

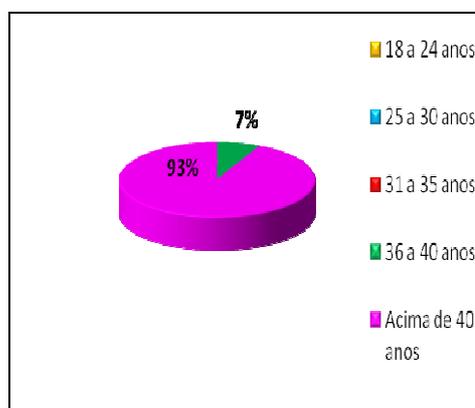


Gráfico 3 - Faixa etária

Fonte: dados da pesquisa

4.1.4 Tempo de serviço como professor

Quando perguntados sobre o tempo de serviço, prevaleceu a faixa acima de 10 anos, sendo esta respondida por 8 participantes, corroborando-se assim a análise quanto à idade, onde evidencia a experiência dos pesquisados. Já nas

demais faixas, houve pouca diferença com assinalamento de 6 participantes, conforme analisado no gráfico abaixo: (Gráfico 4)

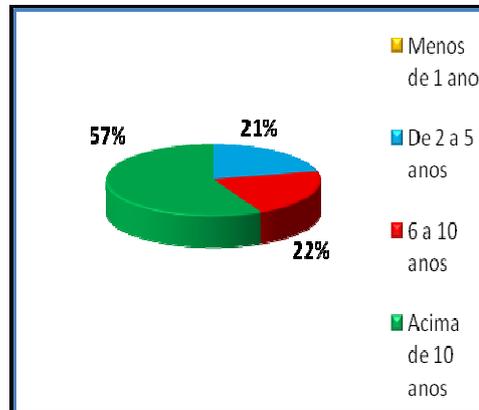


Gráfico 4 - Tempo de serviço professores

Fonte: dados da pesquisa

4.1.5 Dados do questionário dos professores – 2ª parte - questões investigativas

Conforme especificado na metodologia, foram analisados os dados referente às questões investigativas como segunda parte da pesquisa, os dados abaixo analisados refletem as estatísticas para chegar a um resultado coerente e de acordo com os questionamentos aplicados, sendo estes apresentados da seguinte forma: (Quadro 1)

INDICADORES	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito satisfeito	
1) Defina o seu grau de satisfação:										
a) Quanto à disponibilidade das informações obtidas;	0	0%	1	7%	2	14%	11	79%	0	0%
b) Quanto à informatização	0	0%	6	43%	0	0%	8	57%	0	0%
c) Quanto à disponibilidade de livros do acervo;	0	0%	13	93%	0	0%	1	7%	0	0%
d) Quanto à disponibilidade de livros da reserva;	0	0%	10	72%	1	7%	3	21%	0	0%
e) Quanto ao sistema de empréstimos;	0	0%	0	0%	2	14%	12	86%	0	0%
f) Quanto ao serviço de auxílio ao usuário;	0	0%	0	0%	0	0%	11	79%	3	21%
g) Quanto ao serviço de pesquisa/Medline/Bireme/Capes	0	0%	0	0%	0	0%	8	57%	6	43%
2) Defina sua posição em relação à infra-estrutura:										
a) Condições gerais do prédio	7	50%	5	36%	2	14%	0	0%	0	0%
b) Equipamentos de informática	0	0%	8	57%	1	7%	5	36%	0	0%
c) Limpeza	2	14%	11	79%	0	0%	1	7%	0	0%
d) Ambiente de leitura/individual	0	0%	0	0%	13	44%	8	28%	8	28%
e) Iluminação	1	7%	9	64%	0	0%	4	29%	0	0%
f) Mobiliário	0	0%	10	72%	2	14%	2	14%	0	0%
g) Instalação para portadores de necessidades especiais	9	64%	4	29%	1	7%	0	0%	0	0%
3) Como avalia a qualidade das informações prestadas?										
	0	0%	1	7%	1	7%	12	86%	0	0%
4) Como avalia a adequação/ utilização do acervo, face as necessidades do seu Curso?										
	7	50%	6	43%	0	0%	1	7%	0	0%
5) Como avalia o serviço de levantamento bibliográfico?										
	0	0%	0	0%	12	86%	2	14%	0	0%
6) Como avalia a distribuição organização do material (mesas, computadores, estantes, livros) no espaço físico?										
	1	7%	8	57%	1	7%	4	29%	0	0%
7) Como avalia o 'silêncio'?										
	0	0%	0	0%	7	30%	6	26%	10	44%
8) Como avalia o Sistema Pergamum no ambiente?										
	2	13%	2	13%	2	13%	9	61%	0	0%
9) Como avalia o relacionamento da bibliotecária com os usuários?										
	0	0%	0	0%	0	0%	11	79%	3	21%

Quadro 1 – Grau de Satisfação dos Professores

Fonte: dados da pesquisa

Na questão 1, refere-se ao descritor sobre qualidade e na alínea **a**, buscou-se saber deste professor pesquisado quanto à disponibilidade das informações obtidas e houve um resultado de 79% dos participantes indicarem estarem satisfeitos, 14% indiferente e 7% insatisfeito. Na alínea **b** buscou-se saber sobre a informatização e dentre estes, 57% dos participantes responderam estarem satisfeitos, contra 43% assinalarem estarem insatisfeitos, observando assim que há uma pequena diferença entre os assinalamentos, que neste caso, observa-se que o sistema não atende bem aos usuários beneficiados, mas também não se pesquisou o grau de conhecimento quanto à operacionalidade dos equipamentos tecnológicos e se isso interferiu nas respostas.

Na alínea **c**, quase unânime, 93% mostraram-se insatisfeitos quanto à disponibilidade de livros no acervo e um participante assinalou satisfeito, na alínea **d**, que trata da disponibilidade de livros da reserva, 72% estavam insatisfeitos, um indiferente e 21% satisfeitos, na alínea **e**, quando questionados sobre o sistema de empréstimos, 86% disseram estarem satisfeitos e 14% indiferentes. Na alínea **f**, que trata sobre auxílio ao usuário, 79% estavam satisfeitos e 21% muito satisfeitos, o que evidencia que este quesito atende bem ao grupo pesquisado. Na continuação, a alínea **g** trata sobre o serviço de pesquisa informatizado e com pouca margem de diferença, 57% estavam satisfeitos e 43% muito satisfeitos, dando entendimento que este recurso tecnológico atende bem ao grupo pesquisado.

Na questão 2, tratou-se da infraestrutura da biblioteca Colemed, onde na alínea **a**, tratou-se sobre as condições gerais do prédio e 50% assinalaram estarem muito insatisfeitos, 36% insatisfeitos e 14% eram indiferentes, e como observado, evidencia-se que há uma necessidade de se reverem onde estas condições não atendem aos usuários. Na alínea **b**, questionou-se sobre os equipamentos de informática e 57% posicionaram como insatisfeitos, um era indiferente, e 36% estavam satisfeitos, não se avaliou em que se consistia essa insatisfação, se se dava por equipamentos obsoletos, poucos ou sem recursos. Na alínea **c**, se quis saber sobre a limpeza e 79% se mostraram insatisfeitos, 14% muito insatisfeito e um indiferente, o que corrobora que a limpeza não prevalece no local, e por se tratar de um requisito fundamental, ainda dentro de um hospital, deverá ser dada uma atenção a mais sobre esse indicador. Na alínea **d**, 44% estavam insatisfeitos com o

ambiente de leitura individual, empatados com 28% os satisfeitos e muito satisfeitos. Na alínea **e**, sobre a iluminação, 64% estavam muito insatisfeitos, um muito insatisfeito e apenas 29% estavam satisfeitos, este dado é também preocupante, pois se não há luminosidade, dois aspectos podem ser aferidos: sobre a acuidade visual e sobre o ambiente em que há pouca incidência de luz, poderá produzir umidade e proliferação de ácaros, aspectos nocivos à saúde.

Na alínea **f**, que trata sobre o mobiliário, 72% estavam insatisfeitos, empate de 28% entre indiferentes e satisfeitos. Na alínea **g**, questionados sobre instalações para pessoas com necessidades especiais, 64% estavam muito insatisfeitos e 29% insatisfeitos, um indiferente, neste caso específico, num cômputo geral a biblioteca não atende nem em parte esta clientela de deficientes.

Na questão 3, buscou-se saber como avaliavam a qualidade das informações prestadas e 86% assinalaram estarem satisfeitos, um indiferente e um insatisfeito, então deduz-se que há qualidade nas informações, mas pode-se melhorá-las. Na questão 4, buscou-se avaliar a adequação ou utilização do acervo para atender este pesquisado em seu curso e 50% consideraram muito insatisfeitos, seguidos por 43% de estarem insatisfeitos e um indiferente, evidenciando-se aí realmente a necessidade de readequação e atualização do acervo presente na biblioteca por não atender às demandas de materiais consultivos para os cursos.

Na questão 5, investigou-se o serviço de levantamento bibliográfico e 86% mostraram-se indiferentes e 14% estavam satisfeitos. Percebe-se, portanto que os respondentes não estão familiarizados com este quesito, necessitando de uma forma de divulgação para informação e conhecimento, na questão 6 buscou-se avaliar a distribuição e organização do material no espaço físico e 57% estavam insatisfeitos, um muito insatisfeito, um indiferente e 29% satisfeito, devendo-se então propor mudanças neste remanejamento a fim de melhorar esta distribuição. Conclui-se que, numa média geral, este quesito necessita ser melhorado.

Na questão 7, buscou-se saber como o participante avaliava o silêncio, ou seja, se barulhos internos e/ou externos atrapalhavam o estudo e assim, 44% assinalaram como muito satisfeitos, seguidos de 26% satisfeitos e 30% indiferentes, portanto, este item atende bem o grupo pesquisado. Na questão 8, buscou-se saber do público alvo o que achava sobre o sistema Pergamum e 61% assinalaram como

satisfeitos, houve empate nos três descritores muito insatisfeito, insatisfeito e indiferente com 13% das opções, pode-se inferir que mais da metade está satisfeita.

Na questão 9, que trata sobre o relacionamento entre a bibliotecária e os usuários, a maioria dos respondentes, com 79%, assinalaram estarem satisfeitos, 21% apontaram estarem muito satisfeitos, demonstrando-se então, que no perfil humano, não foram encontradas divergências e insatisfação.

4.2 Pesquisa dos Residentes

4.2.1 Perfil dos residentes - sexo

Neste questionário, foram entrevistados os médicos residentes, composto por 37 participantes e no gráfico abaixo, buscou-se analisar o sexo dos participantes, sendo representados por 23 femininos e 14 masculinos (Gráfico 5).

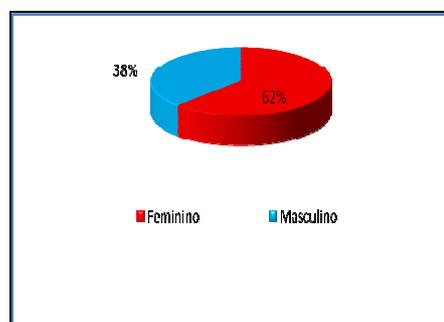


Gráfico 5: Gênero do Residente
Fonte: dados da pesquisa

4.2.2 Faixa etária dos residentes

Nesta parte do questionário aplicado aos médicos residentes, buscou-se aferir a faixa etária predominante no universo pesquisado e, com isso, o quadro abaixo mostra que com 97% dos 36 participantes representam a faixa entre 25 a 30 anos e 3% com 1 participante na faixa de 18 a 24 anos. As demais faixas não foram assinaladas. (Gráfico 6)

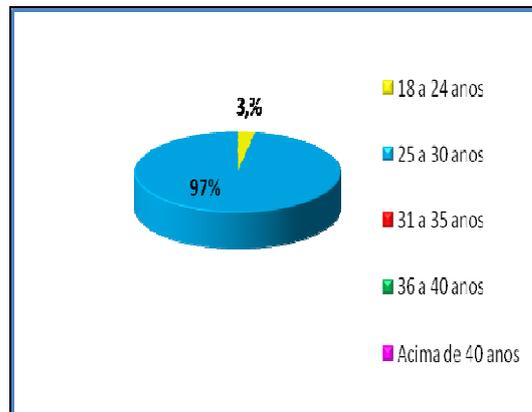


Gráfico 6: Faixa etária Residente

Fonte: dados da pesquisa

4.2.3 Dados do questionário dos residentes – 2ª parte - questões investigativas

Nesta parte da pesquisa, foram analisadas as questões investigativas e estão especificadas no quadro abaixo. (Quadro 2)

INDICADORES	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito satisfeito	
1) Defina o seu grau de satisfação:										
a) Quanto à disponibilidade das informações obtidas;	0	0%	7	19%	6	16%	24	65%	0	0%
b) Quanto à informatização	2	5%	7	19%	4	11%	24	65%	0	0%
c) Quanto à disponibilidade de livros do acervo;	5	14%	18	49%	9	24%	5	13%	0	0%
d) Quanto à disponibilidade de livros da reserva;	3	8%	11	30%	17	46%	6	16%	0	0%
e) Quanto ao sistema de empréstimos;	1	3%	4	11%	10	27%	17	46%	5	13%
f) Quanto ao serviço de auxílio ao usuário;	1	3%	5	13%	8	22%	20	54%	3	8%
g) Quanto ao serviço de pesquisa/Medline/Bireme/Capes	0	0%	3	8%	8	22%	15	40%	11	30%
2) Defina sua posição em relação à infra-estrutura:										
a) Condições gerais do prédio	7	19%	16	43%	10	27%	4	11%	0	0%
b) Equipamentos de informática	4	11%	13	35%	8	22%	12	32%	0	0%
c) Limpeza	5	13%	9	24%	8	22%	14	38%	1	3%
d) Ambiente de leitura/individual	11	30%	11	30%	6	16%	8	21%	1	3%
e) Iluminação	11	30%	8	22%	8	21%	10	27%	0	0%
f) Mobiliário	10	27%	7	19%	13	35%	7	19%	0	0%
g) Instalação para portadores de necessidades especiais	11	30%	9	24%	14	38%	3	8%	0	0%
3) Como avalia a qualidade das informações prestadas?										
	0	0%	5	13%	10	27%	22	60%	0	0%
4) Como avalia a adequação/ utilização do acervo, face as necessidades do seu Curso?										
	5	13%	23	63%	3	8%	6	16%	0	0%
5) Como avalia o serviço de levantamento bibliográfico?										
	2	5%	7	19%	18	49%	6	16%	4	11%
6) Como avalia a distribuição organização do material (mesas, computadores, estantes, livros) no espaço físico?										
	4	11%	11	30%	9	24%	13	35%	0	0%
7) Como avalia o 'silêncio'?										
	6	16%	6	16%	7	19%	17	46%	1	3%
8) Como avalia o Sistema Pergamum no ambiente?										
	1	3%	2	5%	18	49%	14	38%	2	5%
9) Como avalia o relacionamento da bibliotecária com os usuários?										
	0	0%	0	0%	4	11%	25	68%	8	21%

Quadro 2 – Grau de Satisfação dos Residentes

Fonte: dados da pesquisa

Na questão 1, referente ao descritor sobre qualidade, na alínea **a**, buscou-se saber se este residente estava satisfeito quanto à disponibilidade das informações obtidas e 65% dos participantes estão satisfeitos, 16% indiferente e 19% insatisfeito. Na alínea **b** sobre a informatização, 65% dos participantes responderam estarem satisfeitos, contra 19% insatisfeitos e 5% muito insatisfeitos, houve também 5% de muito insatisfeito e, neste caso, observa-se que o sistema não atende bem aos usuários beneficiados, mas, como no grupo anterior, não se pesquisou o grau de conhecimento quanto à operacionalidade dos equipamentos tecnológicos e se isso interferiu nas respostas.

Na alínea **c**, 49% mostraram-se insatisfeitos quanto à disponibilidade de livros no acervo, 24% indiferentes, empate de 14% entre muito insatisfeito e satisfeito, na alínea **d**, que trata da disponibilidade de livros da reserva, 46% marcaram indiferente, 30% estavam insatisfeitos, 16% satisfeitos e 8% muito insatisfeitos, na alínea **e**, quando questionados sobre o sistema de empréstimos, 46% disseram estarem satisfeitos e 27% indiferentes, 11% insatisfeitos. Na alínea **f**, que trata sobre auxílio ao usuário, 54% estavam satisfeitos, 22% indiferentes, 13 insatisfeitos, 8% muito satisfeito e 3% muito insatisfeito o que evidencia que este quesito houve muita divergência de opinião. Na alínea **g** trata sobre o serviço de pesquisa informatizado e 40% estavam satisfeitos, 30% muito satisfeitos, 22% indiferentes e 8% insatisfeitos dando entendimento que este recurso tecnológico atende bem ao grupo pesquisado, mas para a totalidade necessita de melhorias.

Na questão 2, tratou-se da infraestrutura da biblioteca Colemed, onde na alínea **a**, tratou-se sobre as condições gerais do prédio e 43% assinalaram estarem insatisfeitos, 19% muito insatisfeitos e 27% eram indiferentes, e também necessita ser observado, pois evidencia-se que há uma necessidade de se reverem onde estas condições não atendem aos usuários. Na alínea **b**, questionou-se sobre os equipamentos de informática e 35% posicionaram como insatisfeitos, 22% eram indiferentes, 32% estavam satisfeitos, e 11% muito insatisfeitos, não se avaliou em que consistia essa insatisfação se se dava por equipamentos obsoletos, poucos ou sem recursos. Na alínea **c**, se quis saber sobre a limpeza e 38% se mostraram satisfeitos, 24% insatisfeitos, 22% indiferentes, 13% muito insatisfeitos e um participante marcou muito satisfeito, o que mostra também que há necessidade de averiguar como é dada essa limpeza. Na alínea **d**, houve empate de 30% entre os

insatisfeitos e muito insatisfeitos com o ambiente de leitura individual, 16% foram indiferentes, 21% estavam satisfeitos e um participante estava muito satisfeito. Na alínea **e**, sobre a iluminação 30% estavam muito insatisfeitos, 22% insatisfeitos, 21% indiferentes e apenas 27% estavam satisfeitos, este dado é também preocupante, pois houve a mesma averiguação na pesquisa anterior, devendo ser tomadas medidas de precaução.

Na alínea **f**, que trata sobre o mobiliário, 35% eram indiferentes, 27% muito insatisfeitos, empate de 19% entre insatisfeitos e satisfeitos. Na alínea **g**, questionados sobre instalações para pessoas com necessidades especiais, 38% eram indiferentes, 30% estavam muito insatisfeitos, 24% insatisfeitos e 8% satisfeitos, também neste caso, a biblioteca não atende esta clientela de deficientes.

Na questão 3, buscou-se saber como avaliavam a qualidade das informações prestadas e 60% assinalaram estarem satisfeitos, 27% indiferente e 13% insatisfeitos, então deduz-se que há qualidade nas informações, mas pode-se melhorá-las. Na questão 4, buscou-se avaliar a adequação ou utilização do acervo para atender este pesquisado em seu curso e 63% consideraram insatisfeitos, seguidos por 16% de estarem satisfeitos, 13% muito insatisfeitos e 8% indiferentes, evidenciando-se aí, realmente, que há necessidade de readequação e atualização do acervo presente na biblioteca por não atender às demandas de materiais consultivos para os cursos.

Na questão 5, investigou-se o serviço de levantamento bibliográfico e 49% mostraram-se indiferentes, 19% estavam insatisfeitos, 16% satisfeitos, 11% satisfeitos e 5% muito satisfeitos. Percebe-se, portanto que os respondentes não estão familiarizados com este quesito, necessitando de uma forma de divulgação para informação e conhecimento, na questão 6 buscou-se avaliar a distribuição e organização do material no espaço físico e 35% estavam satisfeitos, 30% muito insatisfeitos, 24% indiferentes e 11% muito insatisfeito, devendo-se então propor mudanças neste remanejamento a fim de melhorar esta distribuição. Conclui-se que, numa média geral, este quesito é bem tolerado, mas é uma necessidade a ser melhorada.

Na questão 7, buscou-se saber como o participante avaliava o silêncio, assim, 46% assinalaram como satisfeitos, 19% indiferentes, houve empate de 16% nas categoriais insatisfeito e muito insatisfeito, um participante assinalou como muito

satisfeito, portanto, neste item também necessita atender melhor o grupo pesquisado. Na questão 8, buscou-se saber do público alvo o que achavam sobre o sistema Pergamum e 49% assinalaram como indiferentes, 38% estavam satisfeitos, houve empate nos descritores muito satisfeito e insatisfeito com 5% e um muito satisfeito.

Na questão 9, que trata sobre o relacionamento entre a bibliotecária e os usuários, a maioria dos respondentes, com 68%, assinalaram estarem satisfeitos, 21% apontaram estarem muito satisfeitos, 11% se mostraram indiferentes, demonstrando-se então, que a relação interpessoal é bem aceita.

4.3 Pesquisa dos Graduandos

4.3.1 Perfil dos graduandos - sexo

Neste questionário, foram entrevistados os alunos do curso de medicina, composto por 47 participantes e no gráfico abaixo, buscou-se analisar o sexo dos participantes, sendo representados por 26 femininos e 21 masculinos (Gráfico 7).

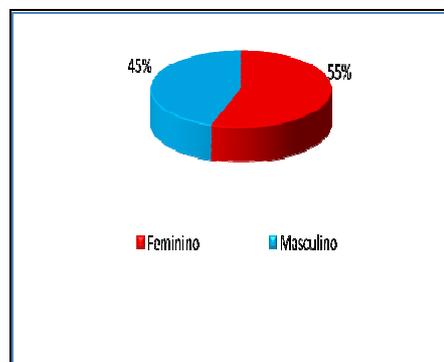


Gráfico 7: Gênero da Graduação

Fonte: Dados da pesquisa

4.3.2 Faixa etária dos graduandos

Os respondentes de 25 a 30 anos correspondem praticamente a maioria de graduandos com 70% com 33 de participantes no universo pesquisado, enquanto que de 18 a 24 correspondem a 30% com 14 de participantes e as outras faixas não houve respondentes. (Gráfico 8)

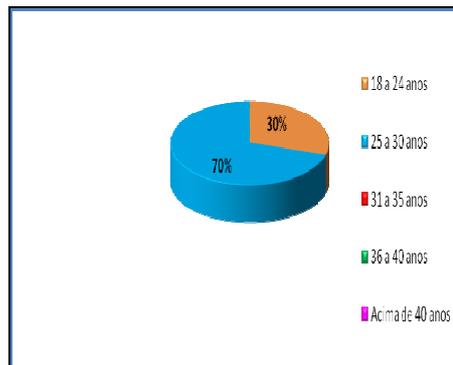


Gráfico 8: Faixa Etária da Graduação

Fonte: Dados da pesquisa

4.3.3 Dados do questionário dos graduandos – 2ª parte - questões investigativas

Nesta última parte da pesquisa, foram analisadas as questões investigativas aplicadas ao grupo de estudantes da graduação e estão especificadas no quadro abaixo. (Quadro 3)

INDICADORES	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito satisfeito	
1) Defina o seu grau de satisfação:										
a) Quanto à disponibilidade das informações obtidas;	0	0%	4	8%	6	13%	35	75%	2	4%
b) Quanto à informatização	0	0%	11	24%	9	19%	26	55%	1	2%
c) Quanto à disponibilidade de livros do acervo;	7	15%	12	25%	9	19%	16	35%	3	6%
d) Quanto à disponibilidade de livros da reserva;	4	8%	5	11%	14	30%	19	40%	5	11%
e) Quanto ao sistema de empréstimos;	0	0%	1	2%	16	35%	27	57%	3	6%
f) Quanto ao serviço de auxílio ao usuário;	0	0%	8	17%	6	13%	28	59%	5	11%
g) Quanto ao serviço de pesquisa/Medline/Bireme/Capes	0	0%	2	4%	8	17%	26	55%	11	24%
2) Defina sua posição em relação à infra-estrutura:										
a) Condições gerais do prédio	8	17%	13	28%	11	24%	12	25%	3	6%
b) Equipamentos de informática	2	4%	13	28%	14	30%	17	36%	1	2%
c) Limpeza	1	2%	5	11%	18	38%	20	43%	3	6%
d) Ambiente de leitura/individual	7	15%	14	29%	12	26%	12	26%	2	4%
e) Iluminação	7	15%	8	17%	15	32%	16	34%	1	2%
f) Mobiliário	8	17%	8	17%	16	35%	13	27%	2	4%
g) Instalação para portadores de necessidades especiais	11	23%	9	19%	21	45%	6	13%	0	0%
3) Como avalia a qualidade das informações prestadas?										
0	0%	4	9%	12	26%	27	56%	4	9%	
4) Como avalia a adequação/ utilização do acervo, face as necessidades do seu Curso?										
3	6%	19	40%	2	4%	21	46%	2	4%	
5) Como avalia o serviço de levantamento bibliográfico?										
2	4%	9	19%	13	28%	21	45%	2	4%	
6) Como avalia a distribuição organização do material (mesas, computadores, estantes, livros) no espaço físico?										
4	9%	8	17%	10	21%	22	47%	3	6%	
7) Como avalia o 'silêncio'?										
2	4%	14	30%	7	15%	22	47%	2	4%	
8) Como avalia o Sistema Pergamum no ambiente?										
0	0%	2	4%	14	30%	29	62%	2	4%	
9) Como avalia o relacionamento da bibliotecária com os usuários?										
0	0%	1	2%	5	11%	18	34%	25	53%	

Quadro 3 - Grau de Satisfação dos Graduandos

Fonte: dados da pesquisa

Na questão 1, referente ao descritor sobre qualidade, na alínea **a**, buscou-se saber se este graduando estava satisfeito quanto à disponibilidade das informações obtidas e 75% dos participantes estão satisfeitos, 13% assinalaram como indiferentes e 8% assinalaram como insatisfeitos, 4% se mostraram muito satisfeitos. Na alínea **b** sobre a informatização, 55% dos participantes responderam estarem satisfeitos, contra 24% insatisfeitos, 19% se mostraram indiferentes e 2% muito satisfeitos, neste caso, observa-se que o sistema atende a maioria, porém, é preocupante o percentual de insatisfeitos e como nos grupos anteriores e também já descrito, não se mensurou o grau de conhecimento quanto à operacionalidade dos equipamentos tecnológicos e se isso interferiu nas respostas.

Na alínea **c**, 35% mostraram-se satisfeitos quanto à disponibilidade de livros no acervo, seguido de 25% de insatisfeitos, 19% indiferentes, 15% se encontravam muito insatisfeitos e 6% muito satisfeitos, com diferença mínima entre os satisfeitos e não satisfeitos, evidencia-se que esta disponibilidade não atende satisfatoriamente o grupo, na alínea **d**, que trata da disponibilidade de livros da reserva, 40% marcaram satisfeitos, 30% indiferentes, empate entre 11% insatisfeitos e muito satisfeitos, 8% assinalaram muito insatisfeitos, na alínea **e**, quando questionados sobre o sistema de empréstimos, 57% disseram estarem satisfeitos e 35% indiferentes, 6% muito satisfeitos e 2% insatisfeitos, este item não apresentou problemas aparentes, atendendo bem o grupo. Na alínea **f**, que trata sobre auxílio ao usuário, 59% estavam satisfeitos, 17% insatisfeitos, 11% muito satisfeitos e 13% indiferentes, o que evidencia que este quesito houve muita divergência de opinião, mas no geral, este quesito atende bem aos usuários. Na alínea **g** trata sobre o serviço de pesquisa informatizado e 55% estavam satisfeitos, 24% muito satisfeitos, 17% indiferentes e 4% insatisfeitos dando entendimento que este recurso tecnológico atende bem ao grupo pesquisado, mas para a totalidade, necessita de melhorias.

Na questão 2, tratou-se da infraestrutura da biblioteca Colemed, onde na alínea **a**, tratou-se sobre as condições gerais do prédio, prevalecendo a insatisfação com 28% e 17% como muito insatisfeitos, 25% satisfeitos e 24% eram indiferentes, já 6% assinalaram estarem muito satisfeitos, como já anteriormente afirmado, também necessita ser observado. Na alínea **b**, questionou-se sobre os equipamentos de informática e 36% mostraram-se satisfeitos, 30 eram indiferentes,

28% estavam insatisfeitos, e 4% muito insatisfeitos, como relatado nos grupos anteriores, não se avaliou em que consistia essa insatisfação se se dava por equipamentos obsoletos, poucos ou sem recursos. Na alínea **c**, se quis saber sobre a limpeza e 43% se mostraram satisfeitos, 38% indiferentes, 11% insatisfeitos, 2% muito insatisfeitos e 6% marcaram como muito satisfeitos, neste quesito a maioria se manteve satisfeita, divergindo dos grupos anteriores que assinalaram grande insatisfação.

Na alínea **d**, houve empate de 26% entre os indiferentes e satisfeitos com o ambiente de leitura individual, 29% estavam insatisfeitos, 15% estavam muito insatisfeitos e 2% estavam muito satisfeitos, isto denota que a maioria não está satisfeita com este ambiente de leitura. Na alínea **e**, sobre a iluminação 34% estavam satisfeitos, 32% indiferentes, 17% estavam insatisfeitos e 15% muito insatisfeitos, somando-se os dados, estes são preocupantes, pois houve a mesma averiguação nos grupos anteriores, devendo ser tomadas medidas de precaução.

Na alínea **f**, que trata sobre o mobiliário, 35% eram indiferentes, mesmo dado averiguado no questionário anterior, 27% muito insatisfeitos, empate de 17% entre insatisfeitos e satisfeitos, sobressaindo-se mais o grupo de insatisfeitos. Na alínea **g**, questionados sobre instalações para pessoas com necessidades especiais, 45% eram indiferentes, 23% estavam muito insatisfeitos, 19% insatisfeitos e 13% satisfeitos, também neste caso, a biblioteca não atende esta clientela de deficientes.

Na questão 3, buscou-se saber como avaliavam a qualidade das informações prestadas e 56% assinalaram estarem satisfeitos, 26% indiferentes, empatados com 9% os insatisfeitos e os muito satisfeitos, então deduz-se que há qualidade nas informações, mas pode-se melhorá-las. Na questão 4, buscou-se avaliar a adequação ou utilização do acervo para atender este pesquisado em seu curso e 46% consideraram-se satisfeitos, seguidos por 40% de insatisfeitos, empate entre indiferentes e muito satisfeitos, os que se consideraram muito insatisfeitos foram representados por 6%, numa análise geral, há uma mínima diferença entre satisfeitos e insatisfeitos, portanto, há necessidade de readequação e atualização do acervo presente na biblioteca.

Na questão 5, investigou-se o serviço de levantamento bibliográfico e 45% mostraram-se satisfeitos, 28% eram indiferentes, 19% insatisfeitos, empate de 4% entre muito insatisfeitos e muito satisfeitos. Percebe-se, portanto que os

respondentes, na maioria, estão familiarizados com este quesito. Na questão 6 buscou-se avaliar a distribuição e organização do material no espaço físico e 47% estavam satisfeitos, 6% muito satisfeitos, 21% indiferentes, 17% insatisfeitos e 9% muito insatisfeito, devendo-se então propor mudanças neste remanejamento a fim de melhorar esta distribuição. Conclui-se que, numa média geral, este quesito é bem tolerado, mas é uma necessidade a ser melhorada.

Na questão 7, buscou-se saber como o participante avaliava o silêncio, assim, 47% assinalaram como satisfeitos, 15% indiferentes, 30% de insatisfeitos, houve empate de 4% entre muito satisfeito e muito insatisfeito, portanto, a maioria encontra-se satisfeita com o ambiente sonoro. Na questão 8, buscou-se saber do público alvo o que achava sobre o sistema Pergamum e 30% assinalaram como indiferentes, 62% estavam satisfeitos, houve empate nos descritores muito satisfeito e insatisfeito com 4%.

Na questão 9, que trata sobre o relacionamento entre a bibliotecária e os usuários, a maioria dos respondentes, com 53% assinalaram estarem muito satisfeitos, 34% apontaram estarem satisfeitos, 11% se mostraram indiferentes e um responde assinalou insatisfeito, em comparativo com os questionários anteriores, houve o entendimento que a relação interpessoal é bem favorável.

4.3.4 Análise geral do grau de satisfação dos professores, residentes e graduandos

Em uma análise geral, sobre os indicadores apresentados entre “muito insatisfeito” e “muito satisfeito”, representando o universo de 14 professores, destaca-se como maior índice o indicador “satisfeito” com 119 assinalamentos, logo em seguida, o indicador de “insatisfeito” representado por 94, sendo uma diferença muito pequena entre um e outro, podendo-se caracterizar quase a metade, o mesmo acontecendo com os indicadores “muito insatisfeito” e “muito satisfeito”. É recomendável atentar para as necessidades deste grupo, conforme se observa no quadro abaixo. (Quadro 4)

Já no universo dos residentes, com 37 participantes, observa-se que o grau de satisfação é bem superior ao grau de insatisfeitos, presumindo-se assim, que pelo menos nesse universo, a Biblioteca da forma como se apresenta hoje, atende às necessidades primordiais deste grupo, porém, em relação aos demais grupos, o índice de “muito insatisfeito” é bem maior. (Quadro 4)

Com relação ao universo dos graduandos, representado por 47 partícipes, portanto, o maior grupo, o grau de “satisfação” sobressai-se com 433 assinalamentos, sendo assim, em uma análise geral de que esse grupo também considera bom o estágio atual da biblioteca. (Quadro 4)

Mas, considerando-se todo o universo, quanto aos indicativos analisados separadamente, em cada grupo, o grau de insatisfação em algumas situações faz com que seja recomendável a implantação de uma política de coleções com o foco voltado para a qualidade total, que venha atender às necessidades tanto do público externo, bem como o interno.

ENTREVISTADOS	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
14 Professores	29	94	119	30
37 Residentes	89	182	272	36
47 Graduandos	66	170	433	82

Quadro 4 – Indicadores Gerais de Satisfação de Professores/ Residentes/Graduandos

Fonte: dados da pesquisa

4.4 Resultados da Pesquisa - Questionário 2

Neste segundo questionário, buscou-se pesquisar o universo dos servidores da biblioteca Colemed e como é feito o atendimento para os clientes internos e externos da biblioteca. Participaram do universo pesquisado 6 servidores.

4.4.1 Perfil dos servidores – sexo

Quanto ao gênero dos servidores apenas um é do sexo masculino e 5 do sexo feminino, conforme demonstrado abaixo. (Gráfico 9)

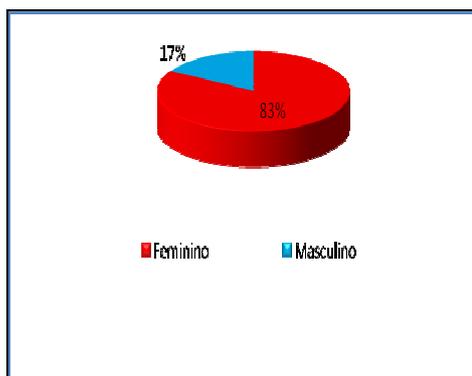


Gráfico 9: Gênero dos servidores

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.2 Vínculo dos servidores

Pode-se verificar que apenas um servidor faz parte do Ministério da Saúde, enquanto que o maior número de servidores são do quadro da UnB, totalizado por 6 servidores. (Gráfico 10)

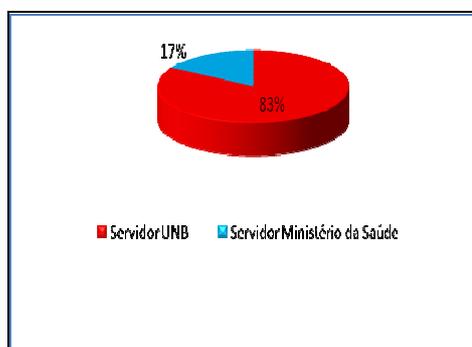


Gráfico 10: Vínculo do servidor com a Biblioteca:

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.3 Carga horária dos servidores

Conforme vê-se no quadro abaixo, percebe-se que os servidores, na sua maioria, correspondem à jornada de trabalho de 40 horas semanais, enquanto apenas um servidor faz a jornada de trabalho de 30 horas semanais. (Gráfico 11)

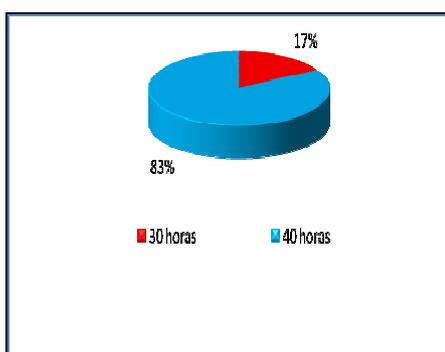


Gráfico 11: Carga horária dos servidores

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.4 Faixa etária dos servidores

A maioria dos servidores está acima de 40 anos, somente um servidor corresponde a faixa de 36 a 40 anos como pode-se observar no gráfico abaixo. (Gráfico 12)

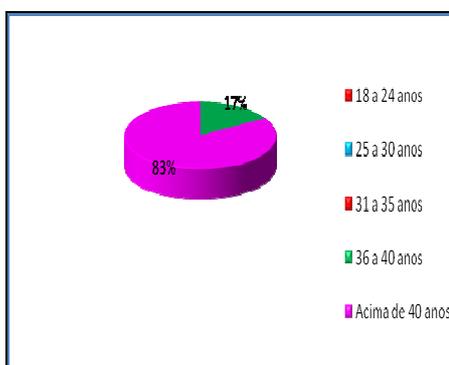


Gráfico 12: Faixa etária dos servidores

Fonte: Dados da pesquisa

4.4.5 Dados do questionário dos servidores – 2ª parte - questões investigativas

Nesta segunda parte do questionário dos servidores, foi adotada a mesma metodologia de análise dos quadros anteriores, para tanto, far-se-á abaixo o comparativo. (Quadro 5)

INDICADORES	Péssimo		Ruim		Regular		Bom		Ótimo	
1. As sugestões dos professores e alunos – como forma de aquisição de acervo – é...;	1	17%	0	0%	1	17%	2	33%	2	33%
2. A busca de doações – como forma de auxiliar no suprimento do acervo - atende às necessidades;	0	0%	1	17%	4	67%	0	0%	1	17%
3. O uso da permuta – como forma de ajuda ao suprimento do acervo - é...;	0	0%	2	33%	1	17%	3	50%	3	50%
4. A organização dos livros nas estantes é...;	0	0%	0	0%	0	0%	3	50%	3	50%
5. A classificação - que ajuda na localização dos livros por autor, título e assunto - é...;	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	5	83%
6. Adequação da iluminação da Biblioteca é...;	0	0%	1	17%	2	33%	3	50%	0	0%
7. A temperatura do ambiente físico da Biblioteca é...;	4	67%	1	17%	1	17%	0	0%	0	0%
8. A disponibilidade de computadores na Biblioteca para os usuários é...;	0	0%	2	33%	3	50%	1	17%	0	0%
9. As condições de higienização da Biblioteca (combate a fungos, ácaros, poeira etc.) são...;	2	33%	2	33%	2	33%	0	0%	0	0%
10. Adequação do espaço físico da Biblioteca é...;	2	33%	2	33%	2	33%	0	0%	0	0%

Quadro 5 – Avaliação dos Servidores

Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados no item 1 sobre sugestões para aquisição de acervo, estes servidores assinalaram os conceitos bom e ótimo, pois consideram importante a indicação do público em geral para títulos mais recentes e de acordo com as necessidades destes, e observou-se um empate, que em geral, representado por 66%, consideram benéfica essa participação.

No item 2, quando questionados sobre a busca de doações, o grupo pesquisado, representado pela maioria com 67%, considerou regular esta forma de aquisição, um respondente achou ótimo e um achou péssimo, evidenciando-se que deveria existir uma política para efetivar esse tipo de doação, pois os livros recebidos não atendem às necessidades da biblioteca e ou estão obsoletos, estragados ou fora das especificações, pois normalmente, por se tratar da área específica da saúde, estes não contemplam o tema.

No item 3, quando questionados sobre a permuta, em entendimento, se houvesse essa política implantada na Colemed, pois atualmente isso não é feito, no universo pesquisado houve empate de 50% nos conceitos bom e ótimo, 33% acharam ruim e um participante achou regular, evidenciando-se desta forma que esta prática seria benéfica para a instituição.

No item 4, quando questionados sobre a organização dos livros nas estantes, houve empate de 50% conceituarem como bom e ótimo, não descaracterizando-se a necessidade de implantação de um modelo e também de atualização acerca da organização.

No item 5, que trata sobre a classificação do livro por autor, título, etc., a maioria assinalou como bom e ótimo, e ainda, se recomenda, como no item anterior, um treinamento para atualização sobre o assunto.

No item 6, quando questionados sobre a iluminação do ambiente, a maioria achou adequada conceituando como boa, representando 50% dos assinalamentos.

Quando questionados no item 7 sobre a temperatura ambiente, a maioria, com 67%, classificou-a como péssima, dando indicativo de insalubridade a este ambiente, pois sabe-se que num ambiente onde se guardam ou manipulam papeis, principalmente os antigos, há o grande risco de absorção de poeira, ácaros, etc., além do desconforto de calor excessivo.

No item 8, que trata sobre a disponibilidade de computadores para atendimento aos usuários, a metade, ou seja, 50% dos entrevistados acharam que era satisfatória a quantidade, conceituando como bom, já os que consideraram ruim foram representados por 33%, devendo-se também avaliar o que de melhor se pode oferecer.

No item 9, sobre a conservação e limpeza da biblioteca, quando questionados, os entrevistados tiveram suas respostas empatadas em 33% nos descritores ruim, péssimo e regular, precisando-se então rever estas questões sobre limpeza do ambiente, pois também foi alvo de indicativos negativos nos questionários anteriores.

No décimo, e último item, buscou-se saber a opinião dos entrevistados sobre a adequação do espaço físico da biblioteca e como respostas, houve um empate representado por 33% nos descritores péssimo, ruim e regular, necessitando-se aferir a necessidade de alterações destes espaços ou mudanças para melhoria da biblioteca.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a presente pesquisa, objetivou-se investigar, na concepção dos usuários do curso de medicina/HuB/BCE/UnB (alunos, residentes, professores e dos servidores técnico-administrativos), se existe a necessidade do estabelecimento de uma política de desenvolvimento de coleções especificamente para a Biblioteca-COLEMED e quais os resultados que apontam para esta incursão.

Diante a análise dos resultados, foram apontadas evidências que poderão ser melhoradas face à necessidade de uma política de desenvolvimento de coleções que podem ser adotadas para uma melhor qualidade, tanto do acervo quanto dos serviços prestados na referida Biblioteca.

De acordo com a política de desenvolvimentos de coleções do Ministério da Saúde, o acervo das bibliotecas é sempre muito importante. Contudo, quanto aos recursos financeiros para tal, mesmo que estes existam, não se poderá adquirir toda literatura em cada área ou especialidade. Isso porque, hoje, o usuário está cada vez mais exigente e o volume de publicações com novas idéias ocorrem em grande número e de modo muito mais rápido e dinâmico.

Portanto, a BCE-Colemed poderá tomar como referência a forma de política de desenvolvimento de coleções do Ministério da Saúde, haja vista que se trata de literatura especializada, voltada para a área da saúde. Agindo dessa forma, passará a atender as reais necessidades dos usuários e, desta forma, poderá implantar a mesma política ora realizada por esse Ministério na BCE-Colemed.

Entende-se que as bibliotecas universitárias têm como características principais a dinamicidade e a flexibilidade de suas ações. Assim, a sua política de desenvolvimento de coleções, se existir, deve ser flexível e dinâmica. Da mesma forma, entende-se que tanto o crescimento quanto o desenvolvimento do acervo da BCE-Colemed devem ocorrer sempre em paralelo ao crescimento da Instituição. Diante desse posicionamento, o desenvolvimento das coleções deverá estar atrelado à criação ou ao desenvolvimento de cada área de concentração/cursos oferecidos pela UnB.

O estudo poderia ter trazido mais contribuições, mas por causa da greve ocorrida no primeiro semestre dificultou, sobremaneira, o acesso às informações acerca de dados para se conhecer os critérios adotados pela Biblioteca Central em

relação à forma de seleção, haja vista não se saber da existência deste e se a Biblioteca adotava-o.

Finalmente, para qualquer política abaixo descrita, podem ser elaborados regulamentos específicos, os quais terão por finalidade regimentar e pautar de forma minuciosa o desenvolvimento de coleções da Instituição.

Recomenda-se propor para a Biblioteca Colemed:

- normas para seleção e aquisição de material bibliográfico;
- o processo de seleção, tanto em quantidade como em qualidade, de acordo com as necessidades do curso oferecido pela Instituição;
- atualização permanentemente do acervo;
- prioridades de aquisição de material para o acervo;
- diretrizes para a avaliação das coleções;
- incentivo a doações sempre que possível para a Biblioteca;
- descarte contínuo e sistemático, para manter a qualidade da coleção a fim de ser feito de acordo com as necessidades da biblioteca;
- racionalização do espaço físico da Biblioteca;
- aplicação de novas tecnologias na biblioteca, no acervo à informação e desenvolvimento da rotina;
- a cada 2 anos, revisão da política de desenvolvimento de coleções com a finalidade de garantir sua adequação à comunidade acadêmica e corpo docente.

Conforme sugerido, buscou-se nesse trabalho, contribuir de forma significativa, por meio deste estudo e pesquisa, que, em se implantando uma Política de Desenvolvimento de Coleções para a Biblioteca Colemed-BCE-UnB, além de buscar melhorias em suas funcionalidades e atendimento, o preceito maior que esta instituição toma para si, a guarda e proteção de cultura. Sobretudo, uma guarda no sentido de critério, zelo e confiança e não a guarda investida de mais um lugar

reservado num canto qualquer, fortalecendo o seu sentido lato que é promover, divulgar e estabelecer a cultura de forma organizada e o qual toma, como guardião desse sentido, qual seja, o conhecimento.

REFERÊNCIAS

BOTELHO, Cristina Maria. **Avaliação da Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Ponta Grossa.** Campinas São Paulo, 2001.

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Subsecretaria de Assuntos Administrativos. **Política de Desenvolvimento de Coleções da Biblioteca do Ministério da Saúde.** 2ª ed, Brasília, 2009.

DIEZ, Carmen Lucia Fornari; HORN Geraldo Balduino. **Orientações para Elaboração de Projetos e Monografias.** Rio de Janeiro: Vozes, 2004.

FEIGENBAUM, Armand Vallin. **Controle da qualidade total**, V. 1. São Paulo: Makron Books, 1994

Gil, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** São Paulo: Atlas, 2001.

GUALBERTO, Paulliny. **Breve história da Biblioteca Central da UnB.** Disponível do site: <http://www.bce.unb.br>. Acesso em: 10 nov. 2009.

ISHIKAWA, Kaoru. **Controle de qualidade total: à maneira japonesa.** Trad. Iliana Torres. Rio de Janeiro: Campus. 1993.

JURAN, Joseph Moses; GRZYNA, Frank M. **Controle da qualidade *handbook*.** São Paulo: Makron, McGraw-Hill. 1991

MACIEL, Alba Costa. MENDONÇA, Marília Alvarenga. Bibliotecas como Organizações. **Revista Interciência.** 1ª ed. Rio de Janeiro, 2006.

MARCELINO, Gileno Fernandes (coord.) **Gestão estratégica de universidade: a construção da face/UnB.** Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração e análise e interpretação de dados.** 6ª ed. São Paulo, 2006.

MORAES, Suzana Binato de. **Análise do Problema da Retirada e do Descarte dos Acervos das Bibliotecas Brasileiras.** Dissertação de Mestrado - UnB. Brasília, 1980.

OLIVEIRA, Maria Marly. **Como fazer pesquisa qualitativa.** Petrópolis: Vozes, 2007

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: teoria e prática.** São Paulo, 2ª ed. 2007.

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e Administração de Bibliotecas.** 2ª ed. São Paulo 2000.

REIS, Linda G. **Produção de monografia: da teoria e prática.** 2ª ed. Brasília: Senac-DF, 2008.

RIOS, Dermival Ribeiro. **Novo dicionário global da língua portuguesa.** São Paulo: DCL, 2007.

VANTI, Nadia. **Ambiente de Qualidade em uma Biblioteca Universitária: Aplicação do 5S e de um Estilo Participativo de Administração.** Ciência da Informação Vol. 28. N. 3 Brasília Sept. /Dec. 1999.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração,** 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias.** Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

APÊNDICES

Apêndice 1 – Questionário dos Servidores

QUESTIONÁRIO

I. Quanto ao perfil do respondente

1). Qual o seu vínculo com a Biblioteca-Colemed-HUB/BCE/UnB?

Servidor da UnB

Servidor do MS

2) Qual o seu gênero?

Masculino

Feminino

3) Qual a sua faixa etária?

18 à 24

25 à 30

31 à 35

36 à 40

Acima de 40 anos

4) Qual a sua carga horária?

40 horas

30 horas

II. Quanto à Biblioteca-Colemed/HUB, responda conforme sugerido:

1 Péssimo (a)	2 Ruim	3 Regular	4 Bom/Boa			5 Ótimo	
ITEM			1	2	3	4	5
1. AS SUGESTÕES DOS PROFESSORES E ALUNOS – COMO FORMA DE AQUISIÇÃO DE ACERVO – É...;							
2. A BUSCA DE DOAÇÕES – COMO FORMA DE AUXILIAR NO SUPRIMENTO DO ACERVO - ATENDE ÀS NECESSIDADES;							
3. O USO DA PERMUTA – COMO FORMA DE AJUDA AO SUPRIMENTO DO ACERVO - É...;							
4. A ORGANIZAÇÃO DOS LIVROS NAS ESTANTES É...;							
5. A CLASSIFICAÇÃO - QUE AJUDA NA LOCALIZAÇÃO DOS LIVROS POR AUTOR, TÍTULO E ASSUNTO - É...;							
6. ADEQUAÇÃO DA ILUMINAÇÃO DA BIBLIOTECA É...;							
7. A TEMPERATURA DO AMBIENTE FÍSICO DA BIBLIOTECA É...;							
8. A DISPONIBILIDADE DE COMPUTADORES NA BIBLIOTECA PARA OS USUÁRIOS É...;							
9. AS CONDIÇÕES DE HIGIENIZAÇÃO DA BIBLIOTECA (COMBATE A FUNGOS, ÁCAROS, POEIRA ETC.) SÃO...;							
10. ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO DA BIBLIOTECA É,,,;							

Apêndice 2 – Questionário dos Professores, Alunos e Residentes

QUESTIONÁRIO

I – Quanto ao perfil do respondente:

1 – Qual o seu vínculo com a Biblioteca-Colemed/BCE/UnB?

- Professor da Área de Saúde/UnB
- Professor Substituto da Área de Saúde/UnB
- Aluno de Graduação da Área de Saúde da UnB
- Aluno da Residência Médica da UnB

2. Qual o seu gênero?

- Masculino
- Feminino

3. Qual a sua faixa etária?

- 18 à 24
- 25 à 30
- 31 à 35
- 36 à 40
- acima de 40 anos

Se Professor:

4. Qual o seu tempo de serviço?

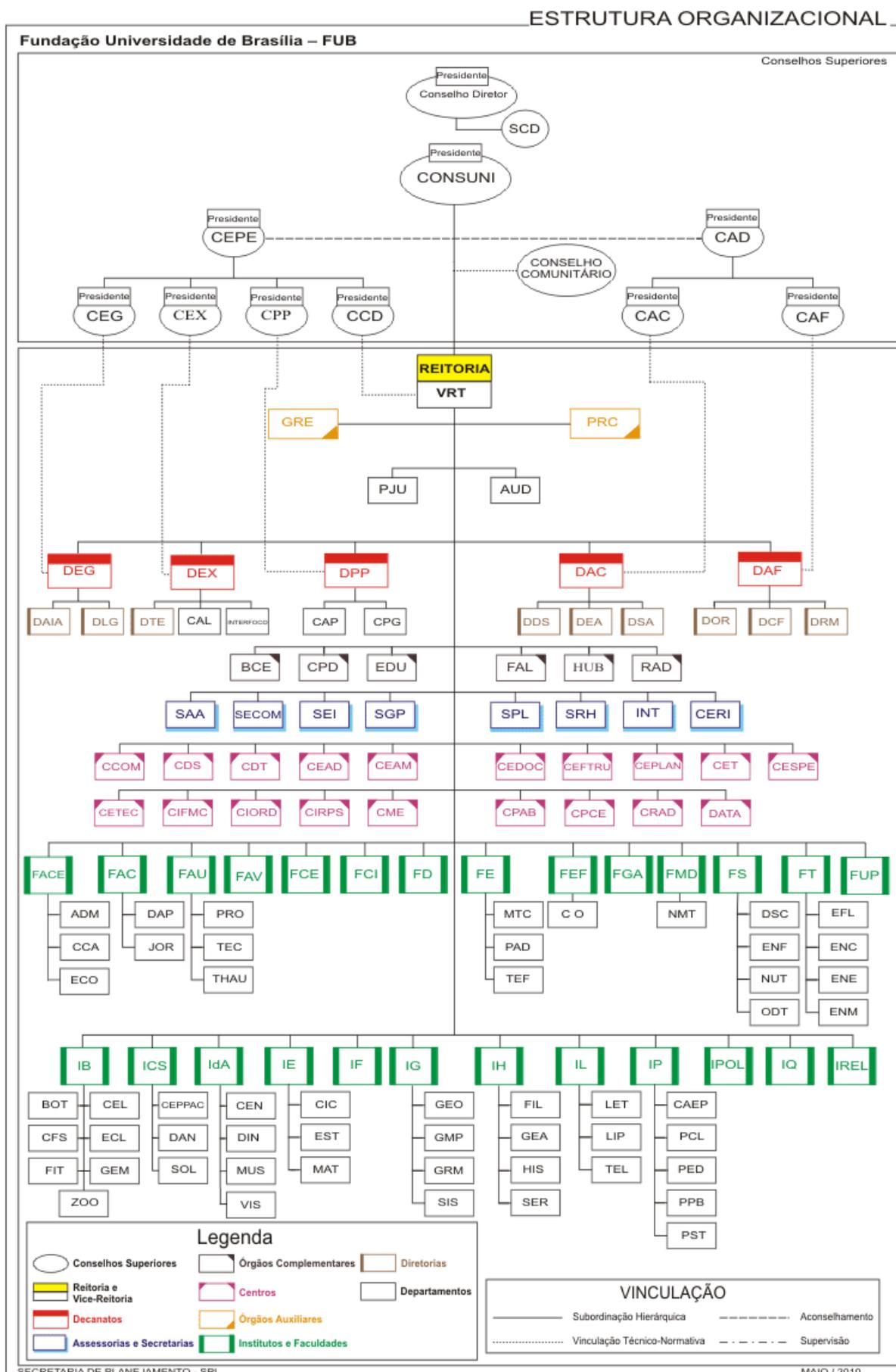
- Menos de 1 ano
- De 2 a 5 anos
- De 6 a 10 anos
- Acima de 10 anos

II. Quanto à Biblioteca-Coledmed/HUB, responda conforme sugerido:

1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Indiferente	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito
1) Defina o seu grau de satisfação:				
a) Quanto a disponibilidade das informações obtidas;	1	2	3	4 5
b) Quanto a informatização	1	2	3	4 5
c) Quanto a disponibilidade de livros do acervo;	1	2	3	4 5
d) Quanto a disponibilidade de livros da reserva;	1	2	3	4 5
e) Quanto ao sistema de empréstimos;	1	2	3	4 5
f) Quanto ao serviço de auxílio ao usuário;	1	2	3	4 5
g) Quanto ao serviço de pesquisa/Medline/Bireme/Capes	1	2	3	4 5
2) Defina sua posição em relação à infra-estrutura:				
a) Condições gerais do prédio	1	2	3	4 5
b) Equipamentos de informática	1	2	3	4 5
c) Limpeza	1	2	3	4 5
d) Ambiente de leitura/individual	1	2	3	4 5
e) Iluminação	1	2	3	4 5
f) Mobiliário	1	2	3	4 5
g) Instalação para portadores de necessidades especiais	1	2	3	4 5
3) Como avalia a qualidade das informações prestadas?	1	2	3	4 5
4) Como avalia a adequação/utilização do acervo, face as necessidades do seu Curso?	1	2	3	4 5
5) Como avalia o serviço de levantamento bibliográfico?	1	2	3	4 5
6) Como avalia a distribuição/organização do material (mesas, computadores, estantes, livros) no espaço físico?	1	2	3	4 5
7) Como avalia o 'silêncio'?	1	2	3	4 5
8) Como avalia o Sistema Pergamum no ambiente?	1	2	3	4 5
9) Como avalia o relacionamento da bibliotecária com os usuários?	1	2	3	4 5

ANEXOS

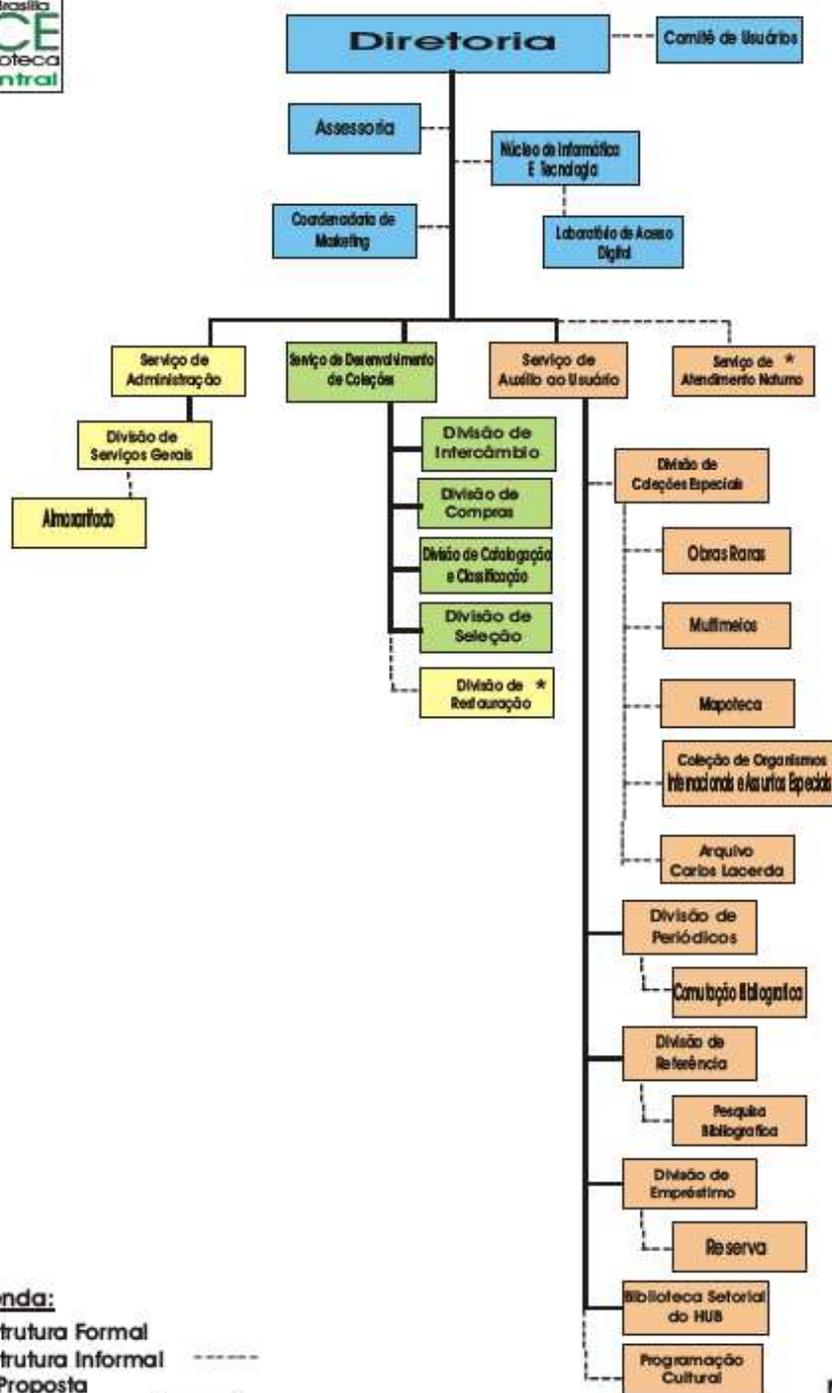
Anexo 1 – A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA UnB



Anexo 2 – Mapa da Estrutura Organizacional da BCE/Colemed



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



Maio/2005