

## BENCHMARKING DE BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR PELOTENSE: Evidenciando aspectos positivos e negativos no sistema UFPel.

ROGÉRIO GREQUE HÄRTER<sup>1</sup>;  
ALEJANDRO MARTINS RODRIGUEZ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas – rogerioharte@gmail.com

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas – aljmartins@gmail.com

### 1. INTRODUÇÃO

Com o avanço das bibliotecas, toda a engenharia da informação necessária que se criou por trás teve que se aprimorar, pois segundo Oliveira (2002, p. 10) as bibliotecas têm passado por períodos marcantes de transição. Com o advento da imprensa, no início do século XV, foi concebida a ela uma nova função, além da de organizadora dos saberes, a de sistematizar o acesso à informação, passando a atuar como centros de educação, recreação e pesquisa. O segundo momento surgiu com os computadores, que conquistaram todos os campos de atividade. O terceiro período de transição tem se caracterizado pelas soluções qualitativas, que implicam em redução de tempo e de precisão dos serviços. Disponibilizar dados de forma rápida e eficaz, ou seja, quanto mais o homem gera documentos, mais as bibliotecas buscam instrumentos e técnicas que permitam a recuperação desses documentos, a informação tornou-se um bem acumulável e valorável (MILANESI, 1983, p.22).

Contudo estas mudanças, que nos dias de hoje acabam não sendo nenhum pouco pequeno, fazem com que as bibliotecas tenham que ir atrás de diferenciais capazes de atrair seus usuários pela qualidade de seus serviços, pois esta constante mudança é notável, na medida em que é atingida pelo desafio de inovar e transformar sua forma de administrar e se desenvolver. Segundo Andrade (1998) e Edwards e Browne (1995).

Sendo assim tende encontrar no estudo um mapeamento e análise de dados comparativos como: Comparações sistemáticas; Processos; Desempenho; e Análise para obtenção de boas práticas; e que possibilitarão o demonstrativo das melhores administrações destas bibliotecas para maior aproveitamento de seus usuários.

Nada melhor do que avaliar este sistema de informação dentro de universidades, do qual precisa estar atualizado já que estas instituições estão em constante propagação da informação. Pensando nisso e conhecendo um pouco o sistema de biblioteca da UFPel, proponho buscar soluções, ou então um aprimoramento deste sistema baseado em outros sistemas bibliotecários localizados no município de Pelotas.

Verificando estes aspectos, este estudo busca analisar quatro maiores universidades de ensino superior Pelotense, no que se refere a suas bibliotecas e seus respectivos métodos de administração. A busca por isso se dá principalmente pelo grande índice de perdas do acervo da Universidade Federal de Pelotas com o desgaste dos livros, além dos elevados índices de arrecadação de dinheiro derivados das multas geradas pelos mesmos livros, e também devido à questão do armazenamento de parte do acervo inutilizado nos últimos anos.

## 2. METODOLOGIA

Sabendo que em outras instituições Pelotense de ensino superior possuem um sistema bibliotecário diferenciado, me interessei em ir atrás e mapear tais sistemas, e observar assim se todos os outros possuem as mesmas falhas que o que se encontra na maior parte das bibliotecas da Universidade Federal de Pelotas, podendo assim aprimorar tanto o sistema da UFPel, quanto auxiliar as outras instituições em análise.

Sendo assim fui à busca de universidades que se enquadravam e se interessavam pela pesquisa, colaborando assim para toda a coleta de dados, da qual se obteve através de quatro instituições de ensino, sendo elas duas privadas e duas públicas, das quais serão daqui pra frente relacionada como Instituição A, Instituição B, Instituição C e por fim a UFPel, já que inicialmente ficou acertado com o setor de biblioteca o não relacionamento dos dados.

Primeiramente busquei elaborar e mapear a real situação da biblioteca UFPel, destaco em seguida pontos que vejo que seriam cruciais de aprimoramento e atenção, já que se busca possuir um sistema mais ágil e produtivo para seus usuários, pontos estes que se relacionam a:

Sistema de dados da Biblioteca/Notificação/Multas.

Acervo/Conservação/Restauração.

Comportamento do usuário/Informes/Divulgações.

Este estudo se detém fortemente na utilização da ferramenta de benchmarking para fazer toda a análise e pesquisa dos casos, e assim melhor conclusões e possíveis resultados de melhoramento, já que possibilita fáceis interpretações, lembrando que para um projeto mais complexo e futuro, poderá se aplicar outras ferramentas que fomentem uma complexidade ainda maior dos reais resultados.

### **Benchmarking**

"Processo contínuo e sistemático que permite a comparação das performances das organizações e respectivas funções ou processos face ao que é considerado 'o melhor nível', visando não apenas a equiparação dos níveis de performance, mas também a sua ultrapassagem." (*DG III – Indústria da Comissão Europeia, 1996*).

### **Pesquisa de Campo**

A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...]. Segundo Gonsalves (2001, p.67).

A coleta de dados se deu através do contato direto com o setor de bibliotecas das quatro instituições, onde foi possível através de um questionário aberto, o contato com os dados iniciais de cada biblioteca em estudo, através de um dialogo com cada responsável referente. Com estes dados iniciais em mãos, partimos para pesquisa de campo, da qual se refere diretamente aos usuários destas bibliotecas, da qual com um questionário misto, foi possível coletar a opinião destes usuários (Alunos, Professores e Funcionários).

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Aplicação do questionário aberto com cada biblioteca se obteve tais resultados:

**Instituição A:** Biblioteca de instituição privada, de porte pequeno, possui duas funcionárias, não possui setor de restauro, possui projetos para livros fora de utilização e projetos relacionados a multas geradas, o sistema pergamum é programado para notificações de possível geração de multas, possui um acervo de 8.913 exemplares e um a cada dez de seus usuários geram multas.

**Instituição B:** Biblioteca de instituição privada também, porém de porte grande, possui sete funcionários, não possui setor de restauro, o sistema de gestão de dados é próprio, porém não é programado para notificações de possível geração de multas, possui um acervo aproximado de 100.000 exemplares e, igual à anterior, um a cada dez de seus usuários geram multas.

**Instituição C:** Biblioteca de instituição pública, possui quatorze funcionários, possui setor de restauro, utiliza o sistema de gestão de dados pergamum, sistema esse programado para notificações de possível geração de multas, possibilita o acúmulo de multas, possui um acervo de 43.813 exemplares e um a cada cinco de seus usuários geram multas.

**UFPEL:** Pesquisas feitas referente as bibliotecas de Ciências Agrárias(BCA) e Anglo, onde ambas possuem quatro funcionários, não possuem nenhum setor responsável pelo restauro do acervo, utiliza o sistema pergamum do qual é programado para notificações de possível geração de multas, a BCA possui um acervo de 21.960 exemplares e um a cada quatro de seus usuários geram multas, já na biblioteca do Anglo, com um acervo de 28.859 exemplares e dois a cada cinco de seus usuários geram multas.

Com relação à pesquisa mista, diretamente com os usuários de cada biblioteca, dos quais teve alcance de 910 usuários, levando em consideração o porte de cada biblioteca, para que se pudesse fazer análise comparativa, tem se:

Instituição A: 41 Usuários;

Instituição B: 204 Usuários;

Instituição C: 236 Usuários;

UFPEL – Capão: 156 Usuários;

UFPEL – Anglo: 273 Usuários.

Dentre as quatro universidades analisadas, três possuem o mesmo sistema pergamum de administração do acervo, sendo a UFPEL uma delas. E porque a UFPEL é a única que não se faz utilizar de todas as funcionalidades que o sistema apresenta?

As estruturas físicas de cada biblioteca acarretam claramente numa administração mais aguçada frente aos serviços prestados, e estas instalações físicas não afetam somente aos usuários como é visível na pesquisa direta, contudo é notável encima do próprio acervo e sua conservação.

E por fim, um último ponto, é a questão: "Será que os usuários das referentes bibliotecas conhecem suas bibliotecas e seus respectivos serviços?". Isso é algo muito notável frente à pesquisa também.

#### 4. CONCLUSÕES

Com a aplicação do benchmarking, foi possível conhecer outras realidades bibliotecárias próximas das quais a UFPel possui e passamos assim a entender o que realmente se passa e quais são os pilares de cada serviço prestado.

Frente a todas as análises feitas, e o relatório comparativo que se criou com os dados obtidos, declaro que o objetivo com este trabalho, não foi ranquear a melhor ou então a pior biblioteca entre as analisadas, mas sim entender seus funcionamentos e serviços básicos, de maneira a propiciar a todos os usuários envolvidos melhorias que podem existir frente aos dados obtidos.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTRO, César Augusto, RIBEIRO, Maria Solange Pereira. As contradições da sociedade da informação e a formação do bibliotecário. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 41-52, jan./jun. 2004.

EDWARDS, Susan; BROWNE, Mairead. **Quality in information services: do users and librarians differ in their expectations?**. *LISR*, v.17, p.163-82, 1995.

CAMP, Robert C. **Benchmarkin: O caminho da qualidade total: identificando, analisando e adaptando as melhores práticas da administração que levam a maximização da performance empresarial**. São Paulo: Pioneira, 1998. 3. ed.

IFSUL. **Biblioteca**. Instituto Federal Sul Rio Grandense, Pelotas, 14 jan. 2015. Acessado em 22 mai. 2016. Online. Disponível em: [http://www.pelotas.ifsul.edu.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1179&Itemid=176](http://www.pelotas.ifsul.edu.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=1179&Itemid=176)

UCPEL. **Biblioteca**. Universidade Catolica de Pelotas, Pelotas. Acessado em 25 mai. 2016. Online. Disponível em: [http://www.pelotas.ifsul.edu.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1179&Itemid=176](http://www.pelotas.ifsul.edu.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=1179&Itemid=176)

FRANCO, M.L.A.; ESCOBAR, V.G.C.; GARIB, G.A.A. Estudio comparativo entre bibliotecas universitarias latinoamericanas y estadounidenses. **Revista española de Documentación Científica**, Vol 25, n.2, p.162-181 (2002)

SILVA, P.M., Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Vol. 5, n. 2, p. 1-24 (2008)

MELO, L.B.; BARBOSA, H.; CORREIA, C.; RODRIGUES, A.; TAVEIRA, A.; PIRES, C.; MARTINS, O.; PEREIRA, O. Reconhecer Boas Práticas em Bibliotecas do Ensino Superior: projecto de avaliação do desempenho de serviços de documentação das Universidade do Porto, Lusíada – Famalicão, Açores e Escola Superior de Enfermagem do Porto - S. João. **Revista Actas – Congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas**. Vol. 1, n. 9, p.1-9 (2007).