



FUNDAÇÃO EDSON QUEIROZ
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA
Diretoria de Planejamento - DIPLAN
Núcleo de Avaliação Institucional - NAI
Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI
Programa de Avaliação Institucional Interna – PROAVI

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA
BIBLIOTECA CENTRAL
DA UNIVERSIDADE DE FORTALEZA - UNIFOR
2019



FUNDAÇÃO EDSON QUEIROZ
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA
Diretoria de Planejamento - DIPLAN
Núcleo de Avaliação Institucional - NAI
Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI
Programa de Avaliação Institucional Interna – PROAVI

INTRODUÇÃO:

Com o propósito de potencializar o desenvolvimento da instituição mediante processo permanente de avaliação do seu desempenho acadêmico-administrativo, intentando aperfeiçoar a atuação qualificada na educação superior, a Universidade de Fortaleza põe em execução o processo avaliativo interno.

A Diretoria de Planejamento – DIPLAN, o Núcleo de Avaliação Institucional - NAI, o Programa de Avaliação Institucional Interna - PROAVI e o Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI apresentam, neste Relatório, o resultado da pesquisa realizada com os alunos e funcionários da UNIFOR.

No presente documento os resultados da pesquisa de opinião são apresentados por meio de tabelas e gráficos, assim como os procedimentos metodológicos utilizados para coletar os dados.

Espera-se que as informações aqui apresentadas constituam-se como referência para tomada de decisões que favoreçam o desempenho institucional, notadamente no que tange à qualidade da universidade.

I- ASPECTOS METODOLÓGICOS:

A avaliação de Serviços foi censitária em sua concepção e realizou-se no período de 2019.1. A totalidade dos componentes do respectivo grupo avaliador, mediante a adesão voluntária, poderia participar do processo avaliativo.

I.1 - População

Alunos e funcionários (Docente e Técnico-administrativo) do período de 2019.1.

I.2 Grandeza da Amostra

Para fixar a precisão do tamanho da amostra, admitiu-se um nível de confiança de 95% e margem de erro de no máximo 5% para uma população constituída de 7.840 alunos da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, assim, o número mínimo de candidatos a serem entrevistados foi estipulado em 366, ou seja, com uma amostra de no mínimo 366 alunos da Universidade de Fortaleza - UNIFOR. Para uma amostra de 7.840 candidatos entrevistados, a margem de erro estabelecida foi de 5%.

Preferiu-se adotar o valor antecipado para p igual a 0,50 com o objetivo de maximizar a variância populacional, obtendo-se maior aproximação para o valor da característica na população. Em outras palavras, fixou-se um maior tamanho da amostra para a precisão fixada.

I.3 Seleção das Unidades Amostrais

Definido o tamanho mínimo da amostra em 366, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 7.840 instrumentos.

I.4 Instrumentos de Coleta e Pesquisa de Campo

A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário online previamente elaborado e testado, por pesquisadores do Programa de Avaliação Institucional Interna - PROAVI e do Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI.

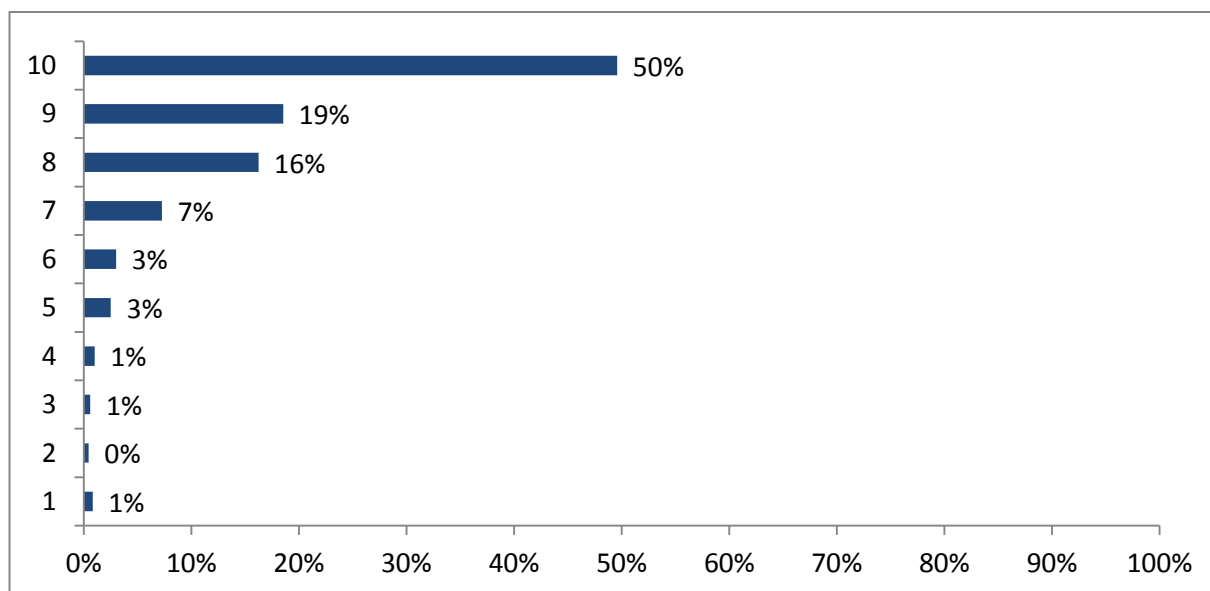
O instrumento foi estruturado com questões relativas ao grau de satisfação com os serviços oferecidos de Atendimento ao Aluno. O questionário fechado, seguiu a escala numérica de de 1 (um) a 10 (dez). A nota 10 corresponde ao maior conceito e 1 ao menor, além da opção Sem Condições de Avaliar (SC), cujo valor numérico é zero (nulo). Cabe registrar que cada um dos instrumentos avaliativos possuía um espaço disponível para manifestação da opinião dos avaliadores acerca da dimensão avaliada.

II – GRÁFICOS E TABELAS

1ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL

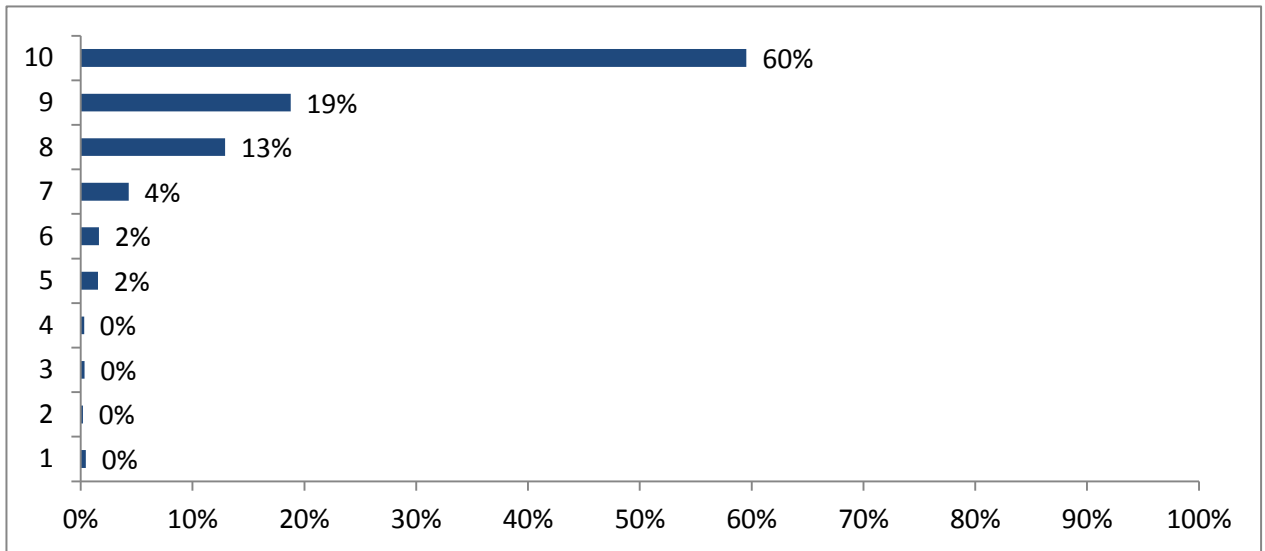
1. Com relação à Biblioteca, como você avalia:

10	3.915	50%
9	1.463	19%
8	1.283	16%
7	573	7%
6	236	3%
5	198	3%
4	79	1%
3	47	1%
2	36	0%
1	65	1%
Total	7.895	100%
Média	8,81	



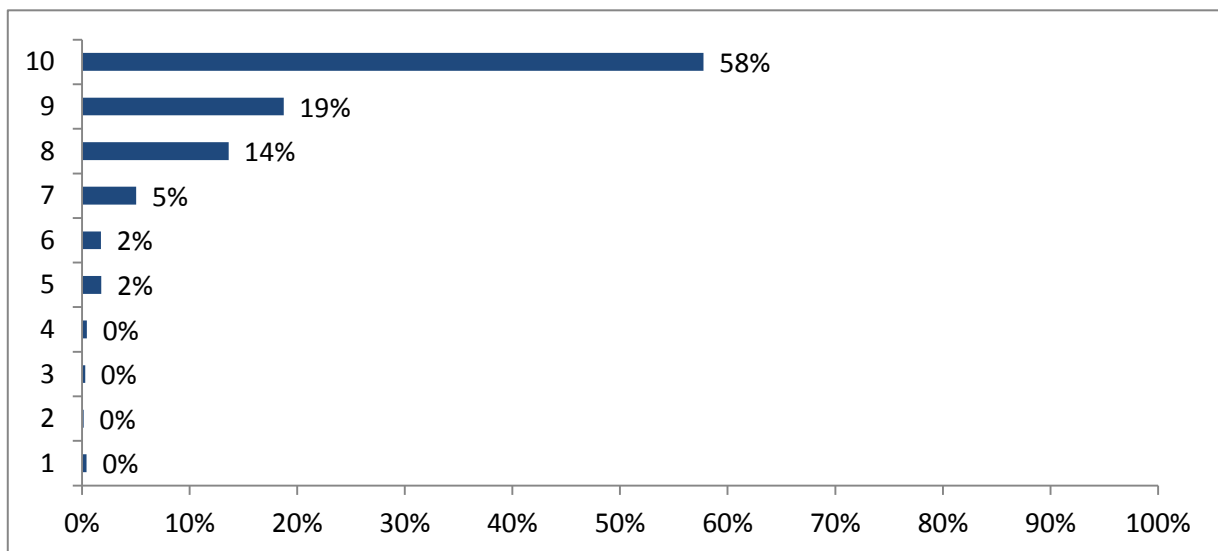
2. Como você avalia o funcionário no atendimento na Biblioteca?

10	4.670	60%
9	1.472	19%
8	1.013	13%
7	336	4%
6	128	2%
5	122	2%
4	24	0%
3	27	0%
2	16	0%
1	36	0%
Total	7.844	100%
Média	9,18	



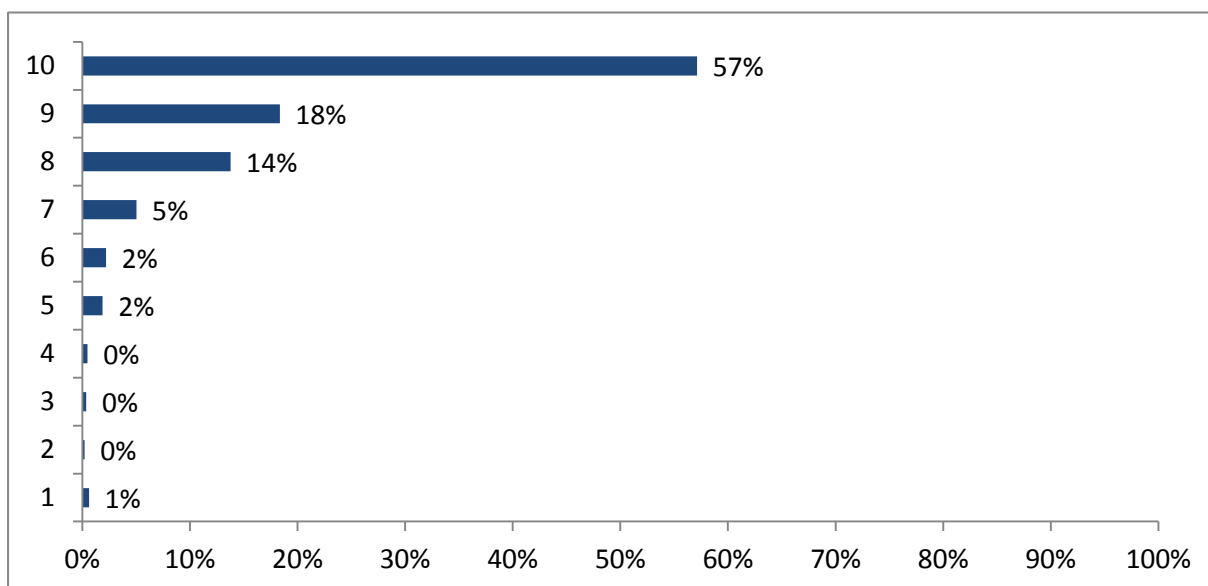
3. Como você avalia o funcionário no atendimento na Videoteca?

10	3.724	58%
9	1.209	19%
8	878	14%
7	324	5%
6	113	2%
5	115	2%
4	29	0%
3	18	0%
2	10	0%
1	27	0%
Total	6.447	100%
Média	9,13	



4. Com relação aos serviços da Biblioteca no Unifor Online, como você avalia:

10	4.253	57%
9	1.366	18%
8	1.026	14%
7	374	5%
6	164	2%
5	139	2%
4	36	0%
3	27	0%
2	15	0%
1	46	1%
Total	7.446	100%
Média	9,08	



5. Com relação aos serviços da Biblioteca no Unifor Mobile, como você avalia:

10	3.905	54%
9	1.320	18%
8	1.082	15%
7	450	6%
6	193	3%
5	162	2%
4	45	1%
3	36	0%
2	16	0%
1	66	1%
Total	7.275	100%
Média	8,95	

