

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**NADIA MARIA ALCÂNTARA PONTES**

**A BIBLIOTECA CLÓVIS VERGARA MARQUES, DO INSTITUTO  
FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (IFRS) – CÂMPUS PORTO  
ALEGRE E OS SERVIÇOS NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS: um  
estudo de caso**

**Porto Alegre**

**2012**

**NADIA MARIA ALCÂNTARA PONTES**

**A BIBLIOTECA CLÓVIS VERGARA MARQUES, DO INSTITUTO  
FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (IFRS) – CÂMPUS PORTO  
ALEGRE E OS SERVIÇOS NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS: um  
estudo de caso**

Trabalho de Conclusão do Curso Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia (FABICO), da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Eliane Lourdes da Silva Moro

**Porto Alegre**

**2012**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

**Reitor:** Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

**Vice-Reitor:** Rui Vicente Oppermann

**FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretora: Profª Drª Regina van der Lann

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Chefe: Profª Drª Ana Maria Mielniczuk Moura

Chefe Substituta: Profª Drª Sônia Elisa Caregnato

**COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenadora: Profª Me. Glória Isabel Sattamini Ferreira

Coordenadora Substituta: Profª Drª Samile Andréa da Souza Van

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação - (CIP)**

**P792a** Pontes, Nadia Maria Alcântara

A Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul – IFRS – Câmpus Porto Alegre e os Serviços no Atendimento aos Usuários: um estudo de caso / Nadia Maria Alcântara Pontes; Eliane Lourdes da Silva Moro [orientadora] – 2012. - 83 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre – RS, 2012. Orientadora: Profª Drª Eliane Lourdes da Silva Moro.

1. Avaliação de Serviços 2. Biblioteca Escolar 3. Instituto Federal do Rio Grande do Sul I. Moro, Eliane Lourdes da Silva II. Título

CDU 024

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705,

Bairro Santana, Porto alegre/ RS

Cep: 90035-007

Fone: (55)3308-5146

Fax: (51) 3308-5435

Email: fabico@ufrgs.br

**NADIA MARIA ALCÂNTARA PONTES**

**A Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul – IFRS – Câmpus Porto Alegre e os Serviços no Atendimento aos Usuários: um estudo de caso**

Trabalho de Conclusão do Curso de Biblioteconomia apresentado à Faculdade de Biblioteconomia e comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito para obtenção do Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado em ----- de ----- de 2012.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup> Dra Eliane Lourdes da Silva Moro  
Orientadora  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

Prof<sup>a</sup> Ms. Bruna Nascimento  
Examinadora  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

Prof<sup>a</sup> Dra Lizandra Brasil Estabel  
Examinadora  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia-Câmpus Porto Alegre

---

Bibliotecário Filipe Xerxeneski da Silveira  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul-Câmpus  
Porto Alegre

*Dedico este trabalho aos meus queridos pai e mãe, Adroaldo e Wera, onde quer que estejam, “com certeza em um lugar melhor”, pois sei que estarão repletos de orgulho da filha que jamais os esquecerá.*

*Aos meus queridos avós maternos Plínio e Maria Francisca, que mesmo não habitando mais o mundo terreno, ainda vivem em meu coração, sempre irei ama-los como se fosse uma filha.*

*A todos os amores que deram sentido a minha vida!*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus e meus anjos protetores por me darem força para superar barreiras e manter a perseverança na busca por minha formação acadêmica mesmo em momentos difíceis.

Agradeço de coração ao meu marido, amigo, companheiro e grande incentivador por estar comigo nos bons e maus momentos durante a realização de mais um sonho.

Agradeço aos meus filhos queridos pelo amor, carinho e colaboração.

Agradeço o carinho do meu anjinho amado Flufh, que me fez companhia enquanto eu estudava e realizava minhas pesquisas.

Agradeço aos demais integrantes de minha família por compartilharem desta etapa de minha vida, incentivando e apoiando mesmo que a distância mais esta conquista.

Agradeço a minha professora e orientadora Dra. Eliane Lourdes da Silva Moro, por sua amizade, dedicação e disposição, mas principalmente pela força, incentivo e carinho.

Agradeço a Professora Dra. Lizandra Estabel e ao Bibliotecário Filipe Xerxeneski pelo apoio, carinho e presteza que ambos me dispensaram, durante o processo de realização de meu estudo.

Agradeço a Professora Ms. Bruna Nascimento por seu carinho e consideração.

Agradeço aos demais mestres e amigos que me ensinaram, incentivaram e guiaram no rumo de mais esta formação profissional.

Agradeço ainda a todos os colegas de curso com os quais convivi durante o período acadêmico pela oportunidade em trocar conhecimento e adquirir novos e maravilhosos amigos e amigas.

*“Sê humilde para evitar o orgulho,  
mas voa alto para alcançar a sabedoria.”*

*Santo Agostinho*

## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso apresenta um estudo de caso sobre a satisfação dos usuários e os serviços prestados pela Biblioteca Clovis Vergara Marques (BCVM), do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS), Câmpus Porto Alegre. Verifica através de uma pesquisa de satisfação de usuários se os produtos e serviços executados pela Biblioteca Escolar atendem de forma satisfatória à comunidade usuária, comparando com resultados de pesquisa anteriormente realizada. Apresenta como objetivos identificar as necessidades atuais da Biblioteca Clóvis Vergara Marques e comparar com dados anteriores sobre a satisfação dos usuários atendidos pela referida biblioteca; identificar o grau de percepção que os usuários da Biblioteca possuem a respeito dos produtos e serviços prestados pela mesma e avaliar a satisfação e o atendimento das necessidades evidenciadas pelos usuários. O referencial teórico desse estudo contempla as necessidades dos usuários e a avaliação da satisfação de usuários, o estudo de usuários e a Biblioteca Escolar, o bibliotecário como gestor da unidade de informação e serviços oferecidos aos usuários da Biblioteca Escolar. Emprega o questionário como instrumento de coleta de dados. Analisa as respostas do questionário através de gráficos, obtidos com a tabulação dos dados através de planilha Excel. Compara os resultados obtidos, com os de pesquisa de 2010. Aponta os resultados obtidos através da aplicação de um questionário e comenta a análise de satisfação dos usuários.

**Palavras-chave:** Biblioteca Clovis Vergara Marques. Biblioteca Escolar. Satisfação de Usuários. Estudo de Usuários.

## ABSTRACT

This Labor Completion of course presents a case study on user satisfaction and the services provided by the Library Clovis Vergara Marques (BCVM), the Federal Institute of Rio Grande do Sul (IFRS), Campus Porto Alegre. Notes through a satisfaction survey of users that products and services provided by the School Library satisfactorily meet the user community, comparing the results with previous search. Displays aims to identify the current needs of the Clovis Library Vergara Marques and compare with previous data on the satisfaction of users served by that library, to identify the degree of perception that users have of the Library regarding products and services provided by it and evaluate the satisfaction and meeting the needs highlighted by users. The theoretical framework of this study focuses on the needs of users and the assessment of user satisfaction, the study of users and the school library, the librarian as manager of the unit of information and services offered to users of the School Library. Employs the questionnaire as a tool for data collection. Analyzes questionnaire responses through graphs, obtained by tabulating the data via Excel spreadsheet. Compares the results obtained with the research in 2010. Pointing the results obtained through a questionnaire and comment on the analysis of user satisfaction.

**Key-words:** Clovis Library Vergara Marques. School Library. User Satisfaction. Users Study.

**LISTA DE GRÁFICOS**

<b>Gráfico 1 - Questão 1: Você lê em que língua(s)?</b>	<b>48</b>
<b>Gráfico 2 - Questão 2: Com que frequência você utiliza a biblioteca?</b>	<b>48</b>
<b>Gráfico 3 - Questão 3: Em qual o horário você frequenta mais a Biblioteca?</b>	<b>49</b>
<b>Gráfico 4 - Questão 4: Em sua opinião, o atual horário de funcionamento da Biblioteca (8:00 – 21:00) atende as necessidades dos usuários?</b>	<b>50</b>
<b>Gráfico 5 - Questão 5: Em que períodos você utiliza a biblioteca com maior frequência?</b>	<b>51</b>
<b>Gráfico 6 - Questão 6: Dentre os serviços listados, quais você conhece?</b>	<b>51</b>
<b>Gráfico 7 - Questão 7: Dentre os serviços que você citou, qual você mais utiliza?</b>	<b>52</b>
<b>Gráfico 8 - Questão 8: Qual é o material de leitura que você mais utiliza através da biblioteca?</b>	<b>53</b>
<b>Gráfico 9 - Questão 9: Você encontra a informação que necessita na biblioteca?</b>	<b>54</b>
<b>Gráfico 10 - Questão 10: Com que frequência você utiliza a Internet para busca de informações para seus trabalhos e/ou provas?</b>	<b>54</b>
<b>Gráfico 11 - Questão 11: O número de funcionários e microcomputadores para atendimento (empréstimo e devolução) é suficiente?</b>	<b>55</b>
<b>Gráfico 12 - Questão 12: O que você acha da sinalização (placas, cartazes, avisos) utilizada na Biblioteca?</b>	<b>56</b>
<b>Gráfico 13 - Questão 13: Como você classifica a organização do acervo da Biblioteca?</b>	<b>57</b>
<b>Gráfico 14 - Questão 14: Como você classifica a variedade e a atualização de obras no acervo da Biblioteca?</b>	<b>57</b>
<b>Gráfico 15 - Questão 15: Como você classifica o estado de conservação do acervo da Biblioteca?</b>	<b>58</b>

<b>Gráfico 16 - Questão 16: Como você classificaria as condições de conforto para estudo e leitura no espaço da Biblioteca?</b>	<b>59</b>
<b>Gráfico 17 - Questão 17: Como você classificaria os serviços oferecidos pela Biblioteca?</b>	<b>59</b>
<b>Gráfico 18 - Questão 18: Como você classificaria o atendimento recebido por parte do pessoal da Biblioteca?</b>	<b>60</b>

## LISTA DE SIGLAS E/OU ABREVIATURAS

ALEPH – Automated Library Evpansable Program

AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem

BE – Biblioteca Escolar

BCVM – Biblioteca Clóvis Vergara Marques

CD – Compact Disc

CNS – Conselho Nacional de Saúde

FABICO – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

GHC – Grupo Hospitalar Conceição

IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions

IFRS – Instituto Federal do Rio Grande do Sul

MOODLE – Modular Object- Oriented Dynamic Learning Environment

PARFOR – Plano Nacional de Formação de Professores da Educação Básica

PROEJA – Programa Nacional de Integração da Educação Profissional

SABI – Sistema de Automação de Bibliotecas

SBU – Sistema de Bibliotecas Universitárias

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

VHS – Video Home System

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E A AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS</b>	<b>17</b>
<b>3</b>	<b>O ESTUDO DE USUÁRIOS E A BIBLIOTECA ESCOLAR</b>	<b>21</b>
<b>4</b>	<b>O BIBLIOTECÁRIO COMO GESTOR DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO</b>	<b>25</b>
<b>5</b>	<b>SERVIÇOS OFERECIDOS AOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA ESCOLAR</b>	<b>31</b>
<b>6</b>	<b>METODOLOGIA DO ESTUDO</b>	<b>35</b>
<b>6.1</b>	<b>Tipo de Estudo</b>	<b>36</b>
<b>6.2</b>	<b>Instrumento de Coleta dos Dados</b>	<b>37</b>
<b>7</b>	<b>CONTEXTO DO ESTUDO</b>	<b>38</b>
<b>7.1</b>	<b>O Curso Técnico de Biblioteconomia do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) - Câmpus Porto Alegre</b>	<b>40</b>
<b>7.2</b>	<b>As Ações Culturais da Biblioteca do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) - Câmpus Porto Alegre</b>	<b>41</b>
<b>8</b>	<b>SUJEITOS DO ESTUDO</b>	<b>43</b>
<b>9</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS</b>	<b>45</b>
<b>9.1</b>	<b>Resultados da Pesquisa de Satisfação da BCVM, realizada no ano de 2010</b>	<b>45</b>
<b>9.2</b>	<b>Análise do Instrumento de Coleta: Questionário</b>	<b>47</b>
<b>10</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>63</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>65</b>
	<b>APÊNDICE A - Termo de Consentimento</b>	<b>69</b>
	<b>APÊNDICE B - Questões do Questionário</b>	<b>72</b>
	<b>APÊNDICE C - Termo de Autorização do Bibliotecário Chefe</b>	<b>77</b>

# 1 INTRODUÇÃO

Esta monografia possui como foco a satisfação dos alunos do Curso Técnico de Biblioteconomia, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) - Câmpus Porto Alegre, quanto aos serviços prestados pela Biblioteca Clóvis Vergara Marques (BCVM).

Recentemente a BCVM mudou. Atendendo no atual prédio do IFRS - Câmpus Porto Alegre - a biblioteca possui uma área ampla e de fácil acesso. O trabalho prestado aos usuários da biblioteca também está diferente, ela conta hoje com um acervo bem maior, mais completo e atualizado, além de equipamentos tecnológicos para permitir o acesso à informação. Por todos estes motivos, dados obtidos anteriormente em outra pesquisa de satisfação já não refletem a realidade da biblioteca.

Os sujeitos escolhidos para a realização deste estudo são alunos de três semestres distintos do Curso Técnico de Biblioteconomia, matriculados no segundo semestre letivo no ano de 2012/2, no IFRS, Câmpus Porto Alegre.

Reconhecendo a importância das bibliotecas para a disseminação da informação e o incentivo à leitura principalmente no ambiente escolar, o trabalho propõe para avaliar o nível de satisfação no atendimento às necessidades dos alunos-usuários da já referida Biblioteca Escolar. No ano de 2010/2 foi realizado um estudo semelhante, e seus resultados foram utilizados como comparativo aos resultados do estudo atual. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, com um estudo de caso. Tendo como instrumento de coleta de dados a aplicação de um questionário através da plataforma de ensino a distância Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) MOODLE.

Ao avaliar a satisfação dos usuários é possível buscar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca no atendimento aos usuários. Neste cenário, o problema de investigação desse estudo questiona: Qual a satisfação dos usuários do Curso Técnico de Biblioteconomia do Instituto Federal do Rio Grande do Sul – IFRS, Câmpus Porto Alegre, em relação aos serviços que a Biblioteca Clóvis Vergara Marques oferece a partir da sua mudança para o prédio novo?

Este estudo justifica-se pela atual necessidade de conhecer a satisfação dos usuários da Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio

Grande do Sul - Câmpus Porto Alegre, levando em conta as mudanças recentes em seu contexto e a atual realidade da mesma.

As bibliotecas buscam atender as necessidades de seus usuários de modo amplo e eficiente. É preciso que o trabalho desenvolvido e os recursos do ambiente passem confiança, independentemente da mesma possuir serviços manuais ou automatizados. Neste sentido é importante a satisfação do usuário, requerendo conhecimento e buscando melhorias quanto à utilização de seus bens e serviços. Oferecer um trabalho de qualidade exige saber utilizar de maneira satisfatória os recursos disponíveis, o que somente é possível através de uma pesquisa de satisfação.

As mudanças sofridas pela Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul - Câmpus Porto Alegre, são exemplos do que foi exposto acima. O Objetivo Geral do trabalho busca verificar através de uma pesquisa de satisfação de usuários se os produtos e serviços executados pela Biblioteca Escolar Clóvis Vergara Marques - IFRS, Câmpus Porto Alegre, atendem de forma satisfatória a comunidade usuária, comparando com resultados de pesquisa anterior. A partir deste objetivo principal, foram delimitados os seguintes Objetivos Específicos: Identificar as necessidades atuais da Biblioteca Clóvis Vergara Marques - IFRS, Câmpus Porto Alegre e comparar com dados anteriores sobre a satisfação dos usuários atendidos pela referida biblioteca; Identificar o grau de percepção que os usuários da Biblioteca Clóvis Vergara Marques - IFRS, Câmpus Porto Alegre, possuem a respeito dos produtos e serviços prestados pela mesma e Avaliar a satisfação e o atendimento das necessidades evidenciadas pelos usuários.

O referencial teórico contempla: As Necessidades dos Usuários e a Avaliação da Satisfação de Usuários; O Estudo de Usuários e a Biblioteca Escolar; O Bibliotecário como Gestor da Unidade de Informação e Serviços Oferecidos aos Usuários da Biblioteca Escolar.

Conforme levantamento realizado no referencial teórico, foram evidenciados pontos relevantes da literatura científica visando facilitar à compreensão do contexto do estudo. Segundo os autores consultados, entendeu-se que a finalidade de toda biblioteca é promover a efetiva utilização de seus materiais. Para isso é preciso conhecer a opinião dos usuários, analisando sistematicamente informações, procurando sempre que necessário adaptar produtos e serviços. A realização da

avaliação busca a identificação das falhas existentes implementadas ou melhorias permitindo a realização dos ajustes necessários aos serviços da Biblioteca Clóvis Vergara Marques - IFRS, Câmpus Porto Alegre.

## 2 AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E A AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS

As necessidades de informação são diferentes de usuário para usuário, além disso, estão em constante transformação, pois acompanham a evolução cultural e social de cada sujeito. Conhecer as diferenças e as particularidades presentes na necessidade informacional de cada pessoa, nos ajuda a orientá-la em suas buscas e assim melhorar a eficiência no momento de dispensar um serviço. Segundo Dias e Pires (2004, p.7):

Muitos fatores influenciam o comportamento do usuário; treinamento que possui na utilização das fontes, produtos e serviços de informação; acesso a esses serviços; condições de trabalho e tempo que dispõem para busca da informação. Outros fatores são: grau de instrução; conhecimento de línguas; posição sócio-profissional; sociabilidade; grau de competição dentro do grupo de atuação; imagem que cada um tem da informação e das experiências anteriores.

As Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs) proporcionam acesso ao conhecimento, mas é o serviço oferecido pelas bibliotecas ou Unidades de Informação que dão subsídios para as pessoas efetuarem suas buscas e recuperarem a informação que desejam. No entanto proporcionar ao usuário o que ele necessita exige domínio técnico e a atenção devida. Spudeit e Führ (2011, p.42), explicam que:

Compreender uma unidade de informação como uma organização prestadora de serviços exige conhecimentos gerenciais para conhecer o contexto ao qual a unidade de informação está inserida, bem como identificar pontos fortes e fracos para definir estratégias que serão executadas através de um planejamento com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Para que ocorra a disseminação de informações é preciso um trabalho desenvolvido a partir de planejamento contínuo buscando sempre dar ao usuário o que de melhor a biblioteca oferece. Segundo Spudeit e Führ (2011, p.43): “A análise situacional do ambiente deve ser periódica, pois envolve fatores internos e externos que estão vulneráveis às mudanças geradas pela tecnologia e pela globalização.”

A respeito da análise do ambiente veremos algumas questões que são descritas logo a seguir. Possuindo relevância para poder avaliar a satisfação dos usuários de uma biblioteca, uma estratégia:

É o principal componente do planejamento porque possibilitará o estabelecimento do rumo – estratégia. Analisar o ambiente envolve conhecer principalmente os clientes da organização: Quem são eles? Como podem ser alcançados? Como estão usando determinado serviço? Que necessidades são mal atendidas? Qual o nível de fidelidade deles? Ou seja, conhecer o cliente impacta na definição da estratégia da empresa. (SPUDEIT; FÜHR, 2011, p.43).

Outras questões importantes que precisamos considerar:

[...] o que a biblioteca deseja descobrir quanto ao seu uso [...]. Por sua vez, os dados obtidos têm que se dirigir a problemas administrativos e, portanto, devem propiciar o processo de tomada de decisão por parte da administração da biblioteca ou do sistema. (FIGUEIREDO, online, 1983, p.47)

Como podemos perceber, são inúmeros os questionamentos que poderemos formular para conhecer uma biblioteca ou Unidade de Informação e seus usuários.

O serviço prestado ao usuário muitas vezes requer o acompanhamento dos profissionais da biblioteca, em algumas situações pode ser necessário agir com desenvoltura, tomando decisões que contornem qualquer dificuldade no atendimento ou na busca pela informação desejada. De acordo com Almeida Júnior (2000, p.152), na biblioteca: “A satisfação do usuário não é dada pelo acesso físico ao documento e sim após uma mediação; não é dada pelo documento em si ou pela existência do documento, mas pela relação do usuário com o documento [...]” Através da interação com o usuário surgem situações dinâmicas que dão sentido a realização dos serviços. Deste modo, ao satisfazer as necessidades de informação do usuário também estamos considerando o trabalho oferecido pelos funcionários. Saber dizer se o mesmo condiz com a realidade ou se está defasado e identificar o grau de comprometimento, permitirá corrigir, posteriormente, as falhas. Aplicar uma pesquisa de satisfação aos usuários da biblioteca quando for indicado é uma maneira segura e eficaz de melhorar a biblioteca, tornando-a atualizada.

Fica claro o quanto a pesquisa de satisfação é importante, mas utilizar este recurso requer subsídios que justifiquem sua aplicação. Segundo Troller (2000,

p.151): “A pesquisa de satisfação de usuários/clientes é feita através de uma avaliação da empresa a partir do ponto de vista do cliente.”

Ao recorrermos à avaliação, conseguimos fazer um diagnóstico sobre o que está faltando para um bom atendimento, quais os pontos fracos que podem ser incrementados e o que existe de significativo em qualidade para ser destacado.

Lancaster (1996, p.15) afirma que: “A avaliação não é um fim em si mesma”. O autor aponta para a importância da definição dos objetivos, como sendo um requisito primordial para a realização de uma avaliação. “[...] a biblioteca deve ser avaliada não apenas em função de ‘como está fazendo’, mas em função de ‘estará fazendo o que deveria estar fazendo?’” (LANCASTER, 1996, p.15).

Ao eleger a avaliação como etapa prioritária para a correta Gestão da Unidade de Informação, vamos estabelecer um motivo justificando que a mesma precisa ser feita. Como devemos então considerar a realização da avaliação?

Respondendo a essa questão, Lancaster (1996, p.15) coloca seu ponto de vista dizendo:

Uma avaliação somente deveria ser realizada tendo em vista os objetivos definidos. Isto geralmente significa que o estudo é planejado para responder certas questões específicas e para reunir dados que permitam melhorar o sistema.

Ainda, esclarecendo a respeito desse assunto, Behr, Moro e Estabel (2010, p.38), explicam que: “[...], nos dias atuais, as bibliotecas e serviços de informação são avaliados em relação aos serviços que prestam e aos produtos que oferecem, sendo considerado não somente o acervo, [...]”

Após esta afirmação, entendemos que as bibliotecas possuem um perfil mais complexo, mais humano e que o usuário não precisa apenas da informação em si, mas de todo um contexto que se traduz no atendimento que é prestado, muitas vezes de modo personalizado. Para Troller (2000, p.151): “As informações reveladas pela avaliação da satisfação, são as armas mais poderosas que uma organização pode conquistar para manter seus usuários/clientes [...]” Entendemos que avaliar a satisfação dos usuários de uma biblioteca a partir da realidade, fornece elementos para melhor atendê-lo e assim torná-lo fiel a Unidade de Informação. De acordo como Behr, Moro e Estabel (2010, p.38), entendemos que:

É indiscutível a necessidade dos bibliotecários, e dos gestores de informação em geral, de utilizarem instrumentos de avaliação dos serviços prestados, que possam promover elementos para fundamentar decisões, planejar, analisar, avaliar e oferecer serviços que atendam às necessidades informacionais dos usuários.

A orientação dada pelos autores Behr, Moro e Estabel, aponta para a importância de avaliar os serviços da biblioteca e a partir do levantamento das informações, estabelecer estratégias que permitem corrigir falhas, fazendo da biblioteca um ambiente diferenciado onde o usuário é o ponto focal e seus desejos são uma prioridade.

Seja criando novos e melhores serviços, evidenciando ou recuperando os já existentes, a biblioteca garante a satisfação de seus usuários. O importante é admitir que caso não esteja sendo prestado um bom serviço, será preciso resolver a situação buscando por soluções. Satisfazer as diferentes necessidades dos usuários é portanto um desafio.

### 3 O ESTUDO DE USUÁRIOS E A BIBLIOTECA ESCOLAR

O ambiente educacional deve oportunizar informação acessível e de qualidade aos estudantes. A biblioteca escolar possui um papel significativo na educação de seus usuários. Presente em todas as etapas do ensino, oportuniza meios de estudo, fornecendo o auxílio necessário no uso das fontes de informação de seu acervo ou fora dele. Uma biblioteca escolar deve ser um ambiente acolhedor, atraente e estimulante na qual o aluno se sinta seguro e amparado. Conforme o Manifesto IFLA/UNESCO para Biblioteca Escolar, a Missão da Biblioteca Escolar é a seguinte:

A biblioteca escolar promove serviços de apoio à aprendizagem e livros aos membros da comunidade escolar, oferecendo-lhes a possibilidade de se tornarem pensadores críticos e efetivos usuários da informação, em todos os formatos e meios. As bibliotecas escolares ligam-se às mais extensas redes de bibliotecas e de informação, em observância aos princípios do Manifesto UNESCO para Biblioteca Pública. (UNESCO, 2000, online, p.1).

O bibliotecário que atua na escola deve dar ao educando meios para aprender e para que possa cumprir seus deveres escolares com excelência. Neste sentido Moro e Estabel (2011, p.68), dizem que: “A Biblioteca Escolar, como ambiente de aprendizagem, precisa de uma equipe de qualidade e competência para proporcionar aos usuários a construção do conhecimento, em um espaço de interação, de trocas e de crescimento.” Deste modo ao trabalhar em parceria com o grupo docente, o bibliotecário tem a oportunidade de obter informações sobre os estudantes, tais como: quais as necessidades informacionais exigidas dos alunos por seus professores, do que precisam durante o período escolar, e assim contribuir para os projetos de ensino. A respeito deste ambiente, compreendemos:

A biblioteca escolar é o espaço democrático de formação da cidadania, que propicia o acesso e o uso da informação e auxilia na construção de um sujeito agente do seu processo de aprendizagem consciente de seu papel na sociedade em que vive. Constitui o lugar de convívio da criança da Educação Infantil ao Idoso da Educação de Jovens e Adultos (EJA), onde o bibliotecário, além de exercer a função de mediador, estabelece elos entre a informação, a leitura, o livro e os usuários, exercendo a função de educador e contribui para a construção de um mundo melhor. (MORO; ESTABEL, 2011, p.68).

Considerando o que foi exposto acima por Moro e Estabel, percebemos que o trabalho educativo deve permitir a construção do conhecimento. Na biblioteca

escolar os estudantes interagem entre si e também com a informação, mas é o bibliotecário quem irá garantir o processo de mediação entre os sujeitos e o ambiente.

Na escola, todos precisam de espaço e respeito igualmente, num universo tão amplo, cada usuário possui “a sua” necessidade de informação, assim como de diferentes estratégias para recuperá-la. Por este motivo é preciso lembrar das questões legais e éticas agregadas ao perfil de cada pessoa, respeitando suas particularidades, como grau de conhecimento, idade, sexo, entre outros. Os estudantes ao frequentar a biblioteca, para utilizar seus serviços precisam de estímulo, segurança e acima de tudo respeito. Funcionários, professores e bibliotecários devem manter uma cumplicidade educativa, cultural e social, considerando que todas as profissões possuem grande influência na formação educacional e na satisfação do aluno presente no ambiente escolar. Sobre a biblioteca escolar consideramos:

Quando adequadamente dinamizada, a biblioteca escolar se transforma no mais importante espaço de mediação da leitura para diferentes públicos: a criança, o jovem, o adulto, o idoso, o neoleitor e, inclusive o analfabeto. (LUFT, 2012. p.153).

A colocação de Luft justifica a importância do serviço prestado ao usuário. Portanto o bibliotecário precisa investigar para descobrir se os usuários estão sendo devidamente orientados e atendidos.

Para Dias e Pires (2004, p. 10), “o estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar interesses, necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.”

A realização de um estudo de usuários levanta dados importantes para o trabalho da biblioteca. O resultado da investigação produz subsídios que são revertidos na qualidade dos serviços prestados aos usuários. Segundo Lima (1989, p.172), “o estudo de usuários de serviço de informações, procura o desenvolvimento de teorias e métodos que deem suporte ao planejamento e à avaliação de serviços.” Ao realizarmos um estudo de usuários tornam-se claras as deficiências nos serviços oferecidos pela biblioteca. Ao planejarmos e aplicarmos mudanças estamos suprindo as falhas identificadas pelo estudo.

A biblioteca escolar moderna, precisa ser atraente, possuir um acervo atualizado e equipamentos modernos. Isso se justifica por ser este ambiente o único

a oferecer ao estudante o direito de desfrutar de recursos, muitas vezes distantes de sua realidade social. Trabalhando com programas de incentivo à leitura, capacitando para o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), e respeitando a nova proposta de inclusão das escolas, o trabalho de atendimento ao usuário, por parte do bibliotecário escolar tornou-se proativo. Para Moro, Tarouco e Estabel (2012, p.26), atualmente:

As tecnologias de informação e de comunicação já são uma realidade em muitas escolas e universidades brasileiras, inclusive com recursos materiais e tecnológicos disponibilizados e projetos de capacitação de recursos humanos, com formação de professores multiplicadores.

Em meio a tantas mudanças tecnológicas e necessidades informacionais diferenciadas, o bibliotecário precisa se adaptar indo além de suas atividades básicas. Moro e Estabel (2012, p.60), explicam que: “O bibliotecário como mediador entre o livro, o texto, e o leitor deve promover ações culturais para que a biblioteca seja um espaço de promoção e estímulo à leitura.” Desse modo, é importante que o profissional trabalhe voltado ao aperfeiçoamento do serviço da biblioteca. Segundo Lima (1989, p.168),: “O ordenamento da comunicação tem sido realizado pelos estudos de usuários de sistemas de informação, procurando a adaptação dos serviços às suas finalidades, orientando para objetivos e resolução de problemas.”

Apresentando diferentes perfis, os usuários das bibliotecas escolares precisam de um serviço muitas vezes personalizado ou diferenciado. São exemplos as atividades de leitura, como a hora do conto, concursos de redação escolar ou de incentivo à pesquisa, concursos entre escolas, entre grupos de estudantes e outros. Conforme Bueno (2006, p.6),: “Os estudos de usuários visam saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma unidade de informação estão sendo atendidas.” Descobrimos o que deve ser melhorado transformamos a biblioteca em um ambiente completo, capaz de dar as mesmas oportunidades a todas as pessoas.

Segundo a IFLA/UNESCO (2000, online), é preciso considerar os serviços prestados pelas bibliotecas escolares, da seguinte forma:

Os serviços das bibliotecas escolares devem ser oferecidos igualmente a todos os membros da comunidade escolar, a despeito de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua e *status* profissional e social. Serviços e materiais específicos devem ser disponibilizados a pessoas não aptas ao uso dos materiais comuns da biblioteca.

Um atendimento de qualidade significa dar a todos os estudantes o mesmo nível de tratamento e dedicação, com a certeza de estar fazendo o melhor. Sempre que julgarmos relevante um estudo de usuários, será prudente sua realização, com o objetivo da prestação de bons serviços. Por fim, isto refletirá no prazer que os alunos sentem em frequentar a biblioteca.

## 4 O BIBLIOTECÁRIO COMO GESTOR DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO

Bibliotecários de instituições de ensino, devem desenvolver um serviço de orientação e auxílio aos seus usuários. Este profissional deve executar seu trabalho com o objetivo de promover a biblioteca, resultando em elemento chave para o ensino. No entanto, esse é um trabalho que requer estratégias específicas. De acordo com Spudeit e Führ (2011, p.41), entende-se que: "Na gestão de uma empresa é possível prepará-la para cumprir o seu papel e a sua missão definidos no planejamento, da forma mais produtiva e com a melhor qualidade, sempre buscando a satisfação dos clientes." O bibliotecário escolar deve atuar como um colaborador e facilitador nos processos de educação. Utilizando da melhor forma possível os recursos da biblioteca, ele irá promover e disseminar a informação.

Moro, Tarouco e Estabel (2012, p.16) explicam: "As bibliotecas, [...] fazem parte do "cenário", contribuindo para que o processo de ensino-aprendizagem se realize com sucesso [...]." Para que isso ocorra, o profissional precisa ser coerente com o meio, e por conseguinte, possuir conhecimento tornando a biblioteca um local de busca facilitada e acesso pleno a informação.

Spudeit e Führ (2011, p.42) explicam que: "A gestão, garante para a organização o melhor uso de seus recursos, traduzidos em melhores indicadores de qualidade e produtividade." Portanto, conhecendo esses indicadores o profissional pode exercer seu trabalho corretamente. Os serviços prestados aos usuários não são palpáveis, e sim intangíveis e de difícil mensuração. De acordo com Santos, Fachin e Varvakis (2003, p.86), "[...], a diferença principal entre bens e serviços está na participação do usuário, que vivencia a criação do serviço".

Todo bibliotecário para exercer sua função deve ter disciplina e ser ético. Sendo assim, o bibliotecário escolar comprometido com seu trabalho buscará:

Atender à comunidade da escola na sua plenitude e ao bairro no qual está inserida, permanecendo de portas abertas a todos e acolhendo quem precisar de seus préstimos é o objetivo maior da biblioteca escolar. Esta deve incorporar o afeto e a relação prazerosa com a leitura e a informação em seus diversos suportes. (COUTINHO; XERXENESKY, 2011, p. 178).

Satisfazer o usuário é bem mais complexo do que imaginamos, não contempla meras questões técnicas ou administrativas no contexto institucional. É

preciso que a instituição estabeleça previamente sua missão, nesse sentido considera-se:

A criação da estratégia parte da missão da instituição, que define seu propósito e o que pretende fazer pelos seus clientes, as metas que devem ser baseadas na visão do ambiente que cerca a organização, e a partir daí são definidas as estratégias e as táticas de implementação. (SPUDEIT; FÜHR, 2011, p.43).

Para compreender as diferentes etapas realizadas no serviço institucional, é preciso diagnosticar as necessidades informacionais dos usuários. Conforme Bueno (2006, p.8) explica: “A função de gestão incorpora e exige nova postura de ensino e está fundamentada nos quatro pilares da educação: aprender a conhecer; aprender a fazer; aprender a conviver e aprender a ser”. Buscando dar melhor explicação a essa questão recorreremos a Lima (1989, p.168), que aponta esse trabalho como:

Uma das tarefas mais importantes da Ciência da Informação consiste exatamente em estabelecer parâmetros que permitam a ordenação do "caos documentário". A racionalização dos sistemas de informação coloca em destaque as atividades de organização e gerência do acervo de Documentos.

O profissional da informação precisa trabalhar voltado para seu usuário, proporcionando ao mesmo um ambiente acessível em todos os sentidos. Conhecendo a qualidade dos serviços e produtos disponibilizados pela biblioteca, e levando em conta todo o processo que envolve o atendimento e recuperação da informação, estamos aplicando as estratégias adequadas ao bom atendimento. Para justificar o que foi colocado, Santos, Fachin e Varvakis (2003, p.86), nos apontam como:

É importante conhecer quem são os usuários, quais são suas necessidades, promover uma interação entre o fornecedor e o usuário da informação, dar ênfase ao receber e analisar as solicitações de serviço, detalhar as necessidades de cada usuário, especificar o tipo de pesquisa ou de material bibliográfico necessário e mais adequado àquele usuário.

Sendo assim, especificamente no caso dos estudantes do ensino técnico, considera-se que:

As escolas técnicas desempenham papel importante em termos de inserção social de alunos já adultos que buscam qualificar o seu trabalho, garantindo mais qualidade de vida para si e sua família. (COUTINHO; XERXENESKY, 2011, p. 180).

Levando em conta a colocação de Coutinho e Xerxenesky, o trabalho oferecido a usuários de cursos técnicos deve prever a falta de tempo e a diversidade no perfil dos estudantes, prevendo o acesso rápido e com qualidade para recuperação da informação. A colocação de Santos, Fachin e Varvakis (2003, p.86), corrobora com o que foi colocado: “A participação do usuário no processo de produção do serviço faz ressaltar a importância da gestão dos processos de serviços.”

Percebemos a biblioteca escolar como sendo mais do que um simples local de leitura e pesquisa para ensino/aprendizagem dos usuários, é onde o estudante muitas vezes encontrar-se com colegas, professores ou consulta a Internet para diferentes fins. Ao permitir que o usuário fique a vontade no ambiente, o bibliotecário cumpre seu papel de incentivador o que certamente vai refletir no reconhecimento de suas ações e no interesse do estudante pela biblioteca. Portanto, entende-se que:

A relação do usuário com a biblioteca torna-se significativa graças às representações que ficaram na relação do aluno com a biblioteca da sua escola. Daí a importância da biblioteca escolar na vida da criança, do adolescente, do adulto e do idoso na formação do cidadão que busca e acessa a informação nos diversos tipos de biblioteca [...], para suprir suas necessidades de busca de informação. (MORO; ESTABEL, 2011, p.17).

Nesse contexto a biblioteca passa a ser vista como um espaço rico, onde as pessoas compartilham, interagem e praticam a cidadania. Santos, Fachin e Varvakis (2003, p.86), comentam a respeito das bibliotecas:

A atual realidade requer profissionais com maior domínio em TIC e em ferramentas de gestão de serviços de informação, desde sua pesquisa, seu tratamento e, principalmente, sua disseminação aos usuários, que a cada dia tornam-se mais exigentes e apressados na obtenção de informações pontuais e relevantes, ou seja, a informação exclusiva, eficiente e direcionada à sua necessidade.

Concluimos que a qualidade dos serviços de informação deve atender aos usuários durante o processo de busca, mas que para chegar a atingir esta qualidade é preciso estar sempre buscando corrigir falhas. Para Beluzzo e Macedo (1993,

p.129): “Como a qualidade não é algo que se instala de uma única vez, requer um aperfeiçoamento contínuo.” Portanto é preciso um trabalho proativo por parte do profissional bibliotecário, para conseguir atingir seus objetivos através de uma administração criteriosa e adequada. Desse modo:

Um profissional que se preocupa em disseminar informações com qualidade e relevância necessita estar sempre atualizado para entender as necessidades informacionais de seus usuários que frequentam a biblioteca na era da Web 2.0. (COUTINHO; XERXENESKY, 2011, p. 185).

Reconhecer as deficiências dos serviços oferecidos pela biblioteca exige uma análise criteriosa. Para essa questão é significativo lembrar:

A análise interna verifica as forças e as fraquezas que a unidade de informação apresenta e que podem impedir ou permitir um bom desempenho no processo de gestão de serviços oferecidos pela unidade, estando relacionada ao conhecimento técnico e habilidades dos funcionários, cultura da empresa, entre outros. (SPUDEIT; FÜHR, 2011, p.44).

Executar um serviço eficaz, corrigir falhas no atendimento e adaptar os recursos da biblioteca as necessidades dos usuários, são algumas situações que exigem a realização da avaliação. Segundo Coutinho e Xerxenesky (2011, p.177), para que a biblioteca cumpra sua missão: “[...] se faz necessária à existência de um esforço de interação e cooperação entre docentes e bibliotecários [...]”.

Ao trabalharmos com informações reais somos capazes de estabelecer critérios para sanar as lacunas deixadas por uma estratégia equivocada. Por esta razão é importante considerar que:

Atualmente o profissional bibliotecário não deve apenas deter-se no aprendizado das funções e tarefas técnicas de sua área, que são prioridades e fazem parte de sua formação básica. (COUTINHO; XERXENESKY, 2011, p. 185).

Quanto mais domínio e conhecimento dos recursos e tecnologias da informação o profissional possuir, melhores decisões ele irá tomar, estabelecendo estratégias poderá atingir seus objetivos.

O profissional quando recorre aos estudos de usuários, demonstra sua preocupação em encontrar meios de melhorar seu trabalho e ainda, o cuidado em garantir que o usuário de sua biblioteca seja atendido satisfatoriamente. Levando em conta este fato:

É de responsabilidade dos bibliotecários administradores de serviços de informação tanto identificar necessidades dos usuários, quanto promover avanços voltados para o melhoramento dos serviços que prestam. (BELUZZO; MACEDO, *online*, 1993).

Ao uso da informação está agregado o valor que o usuário atribui às suas necessidades informacionais. Uma biblioteca atende muitas pessoas de diferentes idades, com características e necessidades diferentes, o que requer um trabalho estratégico. Conhecer bem o usuário é fundamental para saber qual a estratégia a ser utilizada. Segundo Rezende (2002, p.122): “A formulação estratégica de qualquer negócio sempre é feita a partir das informações disponíveis e, portanto, nenhuma estratégia consegue ser melhor que a informação da qual é derivada.”

Considerando a colocação do autor, o bibliotecário deve observar as particularidades do ambiente e de seus usuários. Algumas vezes o estudante pode encontrar dificuldade para conseguir expressar o que deseja, ou pode estar inseguro no ambiente da biblioteca, sentir-se tímido ou constrangido para falar de suas preferências ou necessidades. Sobre essa questão Behr, Moro e Estabel (2010, p.39), comentam:

O bibliotecário como gestor de informação, deve ter consciência de que, quando o usuário procura a biblioteca na busca por informação, deve estar pronto e apto para auxiliá-lo percebendo o que ele realmente procura.

Manter o bom relacionamento com o usuário facilita o atendimento, pois agrega confiança ao serviço prestado. Nesse sentido consideramos relevante:

Para que a qualidade aconteça no serviço de informação, é preciso manter em funcionamento canais de comunicação permanentes com os usuários, afim de verificar quais são as suas necessidades e, a partir daí, definir como satisfazê-las. (BELUZZO; MACEDO, *online*, 1993).

O estudante ao frequentar a biblioteca está aprendendo não apenas a trabalhar com a informação, mas a interagir socialmente, transmitindo seu ponto de vista e expressando suas expectativas.

Ao prestar serviços o bibliotecário deverá considerar as informações que conseguiu e aplicar seu conhecimento técnico, oferecendo ao usuário o melhor atendimento possível. O profissional irá estabelecer critérios para cumprir suas tarefas e servir o público, oferecendo o que de melhor à biblioteca possui. Behr, Moro e Estabel (2010, p.52) são concernentes ao dizer: “A busca do melhor

desempenho possível é uma prática muito saudável para qualquer tipo de gestão ou negócio, pois demonstra a preocupação com a sobrevivência e com a longevidade do mesmo”. Para realização de uma gestão de serviços eficaz, contemplando qualidade e reconhecimento, é preciso focar nos usuários, em suas realidades e necessidades.

## 5 SERVIÇOS OFERECIDOS AOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA ESCOLAR

A Biblioteca Escolar participa da formação do estudante em cada etapa ao longo de toda vida escolar. Neste ambiente o usuário passa grande parte de sua existência aprendendo e procurando por informações.

A biblioteca hoje desenvolve seus serviços visando atender seu público da melhor maneira, para isso busca disponibilizar seu acervo contendo materiais bibliográficos diversos e equipamento de multimeios. Permitindo ao estudante desenvolver suas atividades usando diferentes meios de comunicação, a Unidade de Informação está contribuindo para sua contextualização dentro do universo escolar. Para Souza (2008, p 51), a Biblioteca Escolar deve: “[...] incentivar e disseminar o hábito da leitura junto a crianças e adolescentes, adotando preceitos que levam conhecimento e informação [...]”. Neste sentido a biblioteca deve oferecer um lugar apropriado à leitura e a pesquisa, além de contemplar um acervo acessível e organizado apresentando as novidades ao aluno, divulgando sempre que possível às novas aquisições da biblioteca.

O Manifesto IFLA/UNESCO para Biblioteca Escolar (online, 2000), no que se refere “ao ensino e a aprendizagem para todos”, diz:

A biblioteca escolar (BE) propicia informação e idéias fundamentais para seu funcionamento bem sucedido na atual sociedade, baseada na informação e no conhecimento. A BE habilita os estudantes para a aprendizagem ao longo da vida e desenvolve a imaginação, preparando-os para viver como cidadãos responsáveis.

Pelo exposto acima, a biblioteca escolar precisa acompanhar o processo educativo com responsabilidade e comprometimento.

Bernadete Campello (online, 2011), diz que “a Biblioteca Escolar vêm sendo associada à leitura”, no entanto deve ser vista também como um lugar de aprendizagem e integração social. Na maior parte das bibliotecas escolares, aprender se tornou fácil e prazeroso. As bibliotecas escolares oferecem acesso aos recursos necessários para realização do trabalho didático. Campello (online, 2011), comenta que o estudante ao frequentar a biblioteca pode também: “[...] aprender os conteúdos curriculares tradicionais, aprender a desenvolver capacidades para encontrar, escolher e usar adequadamente as inúmeras informações que hoje estão disponíveis em diversos suportes.”

Mas o trabalho no âmbito escolar exige também, que o profissional bibliotecário desempenhe muitas atividades voltadas à parte burocrática, ou seja:

O bibliotecário tem diferentes papéis na escola. Na sua dimensão gerencial e técnica ele administra a biblioteca, atuando nos processos de seleção e aquisição de materiais, preparando instrumentos de acesso à informação (catálogos, bases de dados etc.), gerenciando recursos materiais e humanos, enfim, garantindo o bom funcionamento da biblioteca. (CAMPELLO, online, 2011).

Isso não é tudo, o profissional ainda desempenha o papel de educador executando outras funções e colaborando com o corpo docente para a difusão da informação e formação do cidadão.

Na dimensão educativa ele trabalha junto com os professores para fazer da biblioteca um espaço de aprendizagem, ajudando a planejar atividades de leitura e de pesquisa que requeiram o uso de recursos informacionais. Participa dessas atividades, colaborando na aprendizagem de habilidades informacionais que requeiram suas competências específicas de especialista na busca, na seleção e no uso de informações. (CAMPELLO, online, 2011).

Segundo Silva (2002, p.16), quando se trata dos serviços prestados por uma biblioteca padrão, a mesma deverá oferecer aos clientes:

a) orientação dos usuários quanto ao uso da biblioteca e seus serviços; b) consulta aos materiais no próprio recinto; c) empréstimo domiciliar; d) empréstimo entre bibliotecas; e) acesso a base de dados disponível na própria biblioteca; f) acesso a base de dados disponíveis em redes de telemática; g) realização de buscas bibliográficas a pedido; h) respostas a consultas recebidas no acervo de referência; i) encaminhamento do usuário a biblioteca mais pertinente às suas necessidades; j) fornecimento de cópias de materiais de pesquisa e estudo, respeitadas as restrições definidas pela lei do direito autoral.

A biblioteca escolar ao fazer parte do complexo educativo, ganha um papel de destaque, pois auxilia os alunos e seus professores e ainda garante informações sempre atualizadas. Para atender aos estudantes as bibliotecas escolares devem possuir um ambiente bem equipado, com acervo adequado ao seu público e profissional capacitado para ajudá-los. Um bom acervo e equipamentos de última geração podem dar ao estudante os meios para uma busca rápida e eficiente. Neste sentido, Souza (2008, p.51), aponta que o acervo da biblioteca escolar precisaria contemplar os itens a seguir:

- a) livros de texto e informação, formação e lazer;
- b) livros didáticos;
- c) livros de referência;
- d) periódicos (jornais e revistas) ;
- e) mapas;
- f) audiovisuais;
- g) arquivo de recortes (meio criado para recolher e ordenar recortes de jornais, revistas, folhetos, catálogos, apostilas, de forma a possibilitar a fácil recuperação da informação neles contidas).

No entanto um acervo diversificado não basta para dar ao usuário tudo o que ele necessita. Na opinião de Campello (online, 2011), não podemos esquecer que “O acervo da biblioteca deve contemplar a diversidade textual. O acesso à variedade de textos é um pressuposto da educação [...].”

E não menos importante para o desenvolvimento do trabalho escolar, Campello (online,2011), frisa: “[...] a biblioteca precisa fornecer boas possibilidades de acesso à Internet, facilitando o acesso à riqueza de informações que a rede oferece.”

Para Souza (2008, p.50), outros pontos relevantes para o sucesso das bibliotecas escolares é:

O bom entrosamento escola-biblioteca e, principalmente, entre professor e bibliotecário escolar, proporciona a conquista dos leitores: crianças e jovens que serão embriões dos usuários permanentes de bibliotecas, centros de informação e informação virtual.

O público que constitui atualmente os novos usuários das Bibliotecas, já não é como no passado, hoje suas necessidades de informação são outras, o usuário busca por informações prementes. Assim, de acordo com Souza (2008, p.50): “O grande segredo hoje é acompanhar o entendimento destas novas gerações do segundo milênio, unidos aos especialistas da educação, pais, professores, terapeutas, pediatras [...].” A agilidade e a qualidade no atendimento são exigências para o serviço de atendimento aos usuários. Desta forma fica claro que:

Os bibliotecários que atuam nas escolas técnicas devem acompanhar os avanços científicos e tecnológicos, uma vez que o fornecimento de informação aos usuários, seja qual for o método utilizado, deverá ser a principal preocupação desses profissionais como peritos da informação no ambiente institucional. (COUTINHO; XERXENESKY, 2011, p. 180).

A Internet é hoje uma das tecnologias mais utilizadas pelos estudantes. No entanto, este é um recurso que deve ser mediado pelo profissional da informação, visto que o acesso livre não garante que o conteúdo recuperado seja seguro ou adequado ao trabalho escolar. Segundo Abreu e Nicolaci-da-Costa (2006, p.198), “[...] professores estão se defrontando com uma nova questão pedagógica: a de ensinar seus alunos a transformar informação em conhecimento (ou pelo menos guiá-los nessa tarefa).”

O bibliotecário ao realizar parceria com os professores, respeitando suas particularidades, mas sugerindo novas possibilidades, garante para ambos o sucesso desejado. Nesse sentido o trabalho do profissional de informação torna-se relevante no ambiente escolar, muitas vezes é este profissional quem capacita tanto alunos quanto professores para a realização da pesquisa na Web 2.0. Sobre esse ponto Campello (online, 2011), nos esclarece dizendo:

Entendo que as novas tecnologias, especialmente a internet, potencializam o papel das bibliotecas escolares. [...]. Então o bibliotecário tem um papel importante no desenvolvimento da competência informacional, que permite à pessoa lidar adequadamente com esse acúmulo de informações.

As novas mídias transformaram o acesso à informação, pela inclusão digital. Certamente a educação já não se restringe ao ambiente escolar. A Biblioteca Escolar de hoje prepara o estudante para integrar a sociedade de amanhã, pois permite que ele aprenda em um ambiente melhor, mais completo e mais justo.

## 6 METODOLOGIA DO ESTUDO

Conforme Diógines (2005, p.27), o termo metodologia, "[...] se define, semanticamente, como o conjunto de métodos e procedimentos técnicos que dirige um processo de pesquisa."

O tipo de pesquisa realizado foi de cunho exploratório, para isso utilizamos uma abordagem qualitativa.

Este estudo buscou avaliar a satisfação dos usuários, considerando as dimensões na qualidade dos serviços em relação às expectativas dos clientes e suas opiniões após o serviço prestado, sempre levando em consideração o atual perfil da biblioteca.

O objeto de uma pesquisa se define como uma falha a ser completada. Segundo Chevrier (2003, p.50 apud Santos (online, 2011?)), isso significa que: "Um problema de pesquisa se concebe como uma separação consciente, que se quer superar, entre o que nós sabemos julgado insatisfatório, e o que nós desejamos saber, julgado desejável."

A opção pela pesquisa qualitativa deve-se que a mesma focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional. Isto porque a pesquisa qualitativa é exploratória, buscando estimular os sujeitos a pensar a respeito de um tema ou uma situação.

Cunha e Baptista (2007, p.173) dizem que: "A pesquisa qualitativa trabalha melhor os aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano". Já Pedro Demo (2006, p.10), complementa esta colocação, informando que esse tipo de pesquisa, "[...] procura preservar a realidade acima do método, buscando na realidade a informação". Para este mesmo autor, os "dados" obtidos, podem ser manipulados cientificamente, o que segundo ele possibilita sua melhor compreensão, além de oferecer formas de mediação e alteração sempre que necessário. Segundo Pedro Demo (2006, p.30): "A informação qualitativa é resultado da comunicação discutida, na qual o sujeito pode questionar o que se diz e o sujeito-objeto também." Deste modo fica claro que a informação será o resultado da argumentação e sua interpretação para uma dada compreensão da realidade.

Pedro Demo (2007, p.30) afirma que: "A informação qualitativa não busca ser neutra ou objetiva, mas permeável à argumentação consensual crítica." O estudo possui caráter descritivo pois considera a análise documental das informações

coletadas através de uma comparação comentada e embasada cientificamente. Sendo assim torna-se relevante a afirmação de Gressler (2004, p.54): “A pesquisa descritiva não é uma mera tabulação de dados; requer um elemento interpretativo, que se apresenta combinado, muitas vezes”. Este tipo de estudo, de cunho descritivo interpreta a realidade através dos resultados de dados levantados e do estabelecimento de suas relações, levando em conta às variáveis envolvidas.

A seguir é descrita a metodologia aplicada na realização do estudo de usuários.

## 6.1 Tipo de Estudo

Este estudo se caracteriza como estudo de caso e teve como instrumento estruturado de coleta de dados um questionário, aplicado ao corpo discente através da plataforma EAD – (AVA) MOODLE, composto de 19 questões no total, sendo 13 questões fechadas de múltipla escolha e 5 questões fechadas de múltipla escolha, mas com a possibilidade de permitir aos estudantes fornecer respostas pessoais. Contou ainda com uma questão totalmente aberta visando à livre opinião dos sujeitos. O resultado do estudo foi comparado ao resultado de uma pesquisa anterior, aplicada em 2010 e realizada do mesmo modo. Recorrendo a Gressler (2004, p.56), entende-se que:

O estudo de caso é frequentemente, usado em pesquisas exploratórias de áreas novas e assuntos sobre os quais ainda não existe teoria disponível, assim como para descrever um processo ou feitos de um evento ou de uma intervenção, ou para explicar um fenômeno complexo.

Buscando melhor compreensão a respeito do estudo realizado, considera-se relevante:

Um estudo de caso pode ser caracterizado de acordo com um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa ou uma unidade social. Visa conhecer em profundidade o seu “como” e os seus “porquês”, evidenciando a sua unidade própria. É uma investigação que se assume como particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico. (FONSECA, 2002, p.33).

Este estudo procurou abranger muito das particularidades citadas por Fonseca, vindo a justificar a forma de realização desta pesquisa.

## 6.2 Instrumento de Coleta dos Dados

Devido às características do estudo de satisfação de usuários, as informações utilizadas foram obtidas através de dois diferentes instrumentos. Um deles, os resultados obtidos através da pesquisa de satisfação de usuários aplicada no ano de 2010/2, pela BCVM. O outro instrumento foi um questionário formado por 19 questões e elaborado para coletar os dados através da plataforma EAD – AVA/MOODLE, contendo perguntas abertas e fechadas para a obtenção da opinião dos sujeitos e suas observações, quanto aos serviços prestados pela biblioteca no momento atual. Para entender melhor o instrumento de coleta, buscou-se a informação de Sanchez (2006?, online), a respeito de questionários. De acordo com a mesma este: “É um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas,[...]” A autora explica que na elaboração do questionário é importante, “[...] traduzir os objetivos da pesquisa em perguntas claras e objetivas.” A respeito da elaboração do questionário e os tipos de questões que podem ser feitas, temos as seguintes colocações: nas questões abertas é permitido ao informante responder livremente, usando linguagem própria e dando opinião. Diferentemente, nas questões fechadas o informante escolhe sua resposta entre duas opções. Por fim nas questões de múltipla escolha, foram utilizadas perguntas fechadas que apresentam uma série de possíveis respostas, abrangendo diferentes focos do mesmo assunto.

As referidas questões permitiram aos estudantes fazer suas escolhas e colocar seu ponto de vista. O estudante que não preencheu o espaço dado a ele para suas colocações pessoais, não teve seu questionário excluído da composição deste estudo.

O questionário (APÊNDICE B), aplicado aos estudantes, passou por uma fase de pré-teste para verificar a clareza e a relevância das questões propostas. Primeiramente, mostrou-se o instrumento de pesquisa a dois especialistas, ambos com formação em Biblioteconomia, a fim de que fosse analisada a fidedignidade desse instrumento. Posteriormente, o questionário foi aplicado a três estudantes que fazem parte dos sujeitos desse estudo, mas que não fizeram parte de nossa amostra.

## 7 O CONTEXTO DO ESTUDO

Em 2011 sofrendo mudanças significativas, o Instituto Federal do Rio Grande do Sul - Câmpus Porto Alegre recebeu uma nova sede localizada, no Centro Histórico de Porto Alegre, à rua Cel. Vicente, 281. Com um novo perfil a instituição passou a ser equiparada às Universidades Federais, com autonomia de instituição creditora e certificadora de competências profissionais.

Atualmente, contemplando um inovador e arrojado projeto arquitetônico, o IFRS - Câmpus Porto Alegre, possui 17 cursos técnicos e cinco cursos superiores, sendo ofertados tanto na modalidade presenciais quanto EAD, além do Programa Nacional de Integração da Educação Profissional (PROEJA), de pós-graduação e cursos de extensão e capacitação profissional. Outros cursos foram implantados através do Plano Nacional de Formação de Professores da Educação Básica (PARFOR) ou em convênio com instituições parceiras, como o Grupo Hospitalar Conceição (GHC).

Deste contingente faz parte a Biblioteca Clóvis Vergara Marques (BCVM), que ainda está passando por um processo de ampliação e aperfeiçoamento.

A BCVM está localizada no Câmpus Porto Alegre. De acordo com página do IFRS (online, 2012), ela recebeu este nome em homenagem ao professor Clóvis Vergara Marques, professor e diretor da Escola por 22 anos. A inauguração da Biblioteca ocorreu no ano de 1983 e inicialmente, o acervo era composto apenas por doações. Somente em 1989 foi que ela passou a integrar o Sistema de Bibliotecas Universitárias da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBU/UFRGS), composto por 30 bibliotecas, sendo a única destinada ao ensino tecnológico, resultando em sua integração ao Sistema de Automação de Bibliotecas (SABI), possibilitando aos seus usuários a pesquisa informatizada.

Atualmente, a Biblioteca possui uma estrutura ampla e um acervo maior do que o anterior e muitos dos materiais e equipamentos ainda estão sendo instalados e preparados para a utilização. Ocupando uma área de 177m<sup>2</sup>, possui um acervo de aproximadamente 14000 itens (livros, periódicos, folhetos, CDs, VHS e outros), tendo sido adquiridos pelo sistema de compra ou doações.

Sua equipe de profissionais é formada por 2 Bibliotecários, 2 auxiliares de biblioteca, 3 bolsistas, estagiários do curso Técnico de Biblioteconomia e de

graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS.

O horário de funcionamento da Biblioteca é das 8h às 21h, ininterruptamente. A BCVM pode ser utilizada por alunos, professores, funcionários e a comunidade em geral. O empréstimo ainda é restrito a quem possui vínculo com a instituição. Os serviços oferecidos aos usuários são os de consulta local, consulta online, empréstimo domiciliar e interbibliotecário, levantamento bibliográfico, orientação e normalização de trabalhos científicos. A Biblioteca possui catálogo online, podendo o usuário pesquisar e/ou fazer reservas e renovações. O software utilizado é o ALEPH (Automated Library Expansable Program), com acesso a toda a Rede de Bibliotecas da UFRGS, cujo catálogo pode ser acessado em: <<http://sabix.ufrgs.br/ALEPH>>. Com ambiente amplo, mobiliário moderno e sinalização adequada, prioriza a acessibilidade e, eventualmente, promove eventos.

Desde a criação dos cursos superiores a BCVM está passando por um intenso processo de mudanças, podendo ser classificada como Biblioteca mista, ou seja, uma Biblioteca Escolar com características também de Biblioteca Universitária e com algumas características de Biblioteca Pública, pois atende aos diferentes segmentos e ao público externo. A Biblioteca Clóvis Vergara Marques não conta ainda com sua instalação definitiva na nova sede do IFRS. O Instituto está passando por reformas em sua estrutura, no entanto, quando estiver concluída a BCVM ocupará um espaço na sobreloja do IFRS, apresentando o resultado do novo leiaute arquitetônico, executado pelas arquitetas da Instituição.

Por todas essas razões buscar informações atualizadas sobre os usuários da Biblioteca Clóvis Vergara Marques, é hoje uma necessidade. Garantir o bom atendimento, a qualidade dos serviços prestados e o acesso à informação devem acompanhar o avanço educacional e tecnológico da biblioteca. Dados atualizados são de fundamental importância, pois permitem uma avaliação correta e a adequação dos bens e serviços oferecidos atualmente pela Biblioteca.

Os dados levantados em pesquisas anteriores feitas sobre a qualidade do atendimento e a satisfação de seus usuários, já não oferecem os subsídios necessários para o monitoramento e a prática de um atendimento adequado ao novo perfil da Biblioteca. Acompanhando as mudanças tanto do IFRS, quanto de sua Biblioteca tornou-se urgente à aplicação de uma nova pesquisa de satisfação, permitindo a obtenção de dados reais atuais sobre a satisfação de seus usuários.

## **7.1 O Curso Técnico de Biblioteconomia do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) - Câmpus Porto Alegre**

Com duração de três semestres, o Curso Técnico de Biblioteconomia do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) funciona em turno diurno, possuindo como foco preparar profissionais, capacitando-os e habilitando-os, para que possam atuar como assistentes junto às chefias, aos diretores e/ou gerentes de bibliotecas, centros e/ou serviços de informação e documentação e outros, no âmbito das empresas e/ou instituições públicas e/ou privadas.

Durante a formação o profissional Técnico em Biblioteconomia do IFRS, Câmpus Porto Alegre, será preparado e treinado para adquirir facilidade na comunicação interpessoal, iniciativa, criatividade e espírito empreendedor, atuando com ética e de forma participativa, colaborando no alcance dos objetivos da biblioteca e da organização na qual ela se insere e buscando contínuo aperfeiçoamento pessoal e profissional.

De acordo com a página do IFRS (online, 2012), ao concluir o Curso Técnico de Biblioteconomia os estudantes estarão aptos a executar os procedimentos de auxílio à organização, tratamento, disseminação, preservação, conservação e recuperação das unidades de acervo, procedimentos relacionados com a alimentação de sistemas informatizados de recuperação de informações, planejar e administrar seu tempo e suas tarefas, realizar suas atividades, buscando a qualidade do desenvolvimento de recursos e serviços, recepcionar/atender pessoas, redigir textos e/ou documentos administrativos, preparar e/ou assessorar o planejamento e a execução de reuniões e/ou eventos, realizar atividades de incentivo à leitura e formação de leitores, promover a acessibilidade e a inclusão social e digital de Pessoas com Necessidades Especiais (PNEs) e elaborar instrumentos de comunicação, usando computadores, Internet, processadores de textos, agenda, planilhas eletrônicas, bancos de dados e outros programas.

No mercado de trabalho estes profissionais irão atuar em bibliotecas universitárias, públicas, escolares, especializadas, centros de pesquisa e documentação, empresas privadas ou estatais, sindicatos, associações, Organizações Não Governamentais (ONGs), escritórios de profissionais liberais.

## **7.2 As Ações Culturais da Biblioteca do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) - Câmpus Porto Alegre**

A Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) - Câmpus Porto Alegre desenvolve atividades de ação cultural, de incentivo à leitura para a Comunidade.

Em 2012, foram dois os projetos desenvolvidos pela BCVM, sendo eles: "Rodas de Leitura", leituras obrigatórias para o vestibular da UFRGS 2013 e "Hoje é dia da criança na Biblioteca", com atividade de contação de histórias com música, desenvolvido pelas alunas do Curso Técnico em Biblioteconomia, sob a supervisão do bibliotecário chefe.

O evento cultural "Rodas de Leitura"- leituras obrigatórias para o vestibular da UFRGS 2013- desenvolvido pela Biblioteca Clóvis Vergara Marques (IFRS) - Câmpus Porto Alegre, ocorre mensalmente, na última quinta-feira do mês, com previsão de encerramento em dezembro de 2012.

No ano de 2012 foram realizadas 7 Rodas de Leitura com duas horas cada, num total de 14 horas, sendo oferecidas 80% de vagas para os usuários da BCVM e 20% para o público externo. Essa ação cultural tem como principal objetivo despertar o prazer e o interesse pela leitura, estimulando alunos a encontrar na Literatura uma fonte de lazer, ampliando deste modo o conhecimento dos gêneros literários. A cada Roda de Leitura foi enviada uma avaliação aos participantes por *email*. Foram emitidos 843 certificados.

O Projeto "Hoje é Dia da Criança na Biblioteca" ao ser desenvolvido pela Biblioteca Clóvis Vergara Marques, Campus Centro e executado de 09 a 11 de outubro de 2012, contemplou 8 horas de duração, com a realização de 4 atividades com 2 horas cada. Nesta ocasião, foram oferecidas 160 vagas para as crianças da creche SINDEC, filhos de professores, de funcionários e de alunos e também crianças do Projeto Prelúdio do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS)- Câmpus Porto Alegre / Sede Centro.

Essa atividade foi projetada para despertar o interesse pela leitura infantil através de contação de histórias na biblioteca e desse modo, proporcionar momento cultural inspirado pela música. A ação cultural buscou comemorar o Dia da Criança e deste modo incentivar a leitura e a presença do público infantil na Biblioteca Clóvis Vergara Marques. Ao oferecer atividades às crianças foi oportunizado que elas

vivenciassem momentos lúdicos despertando o gosto pela leitura e pela música por meio de manifestações artísticas e culturais.

Para 2013, a biblioteca oferecerá novamente à comunidade, a 2ª edição do Projeto Rodas de Leitura e um novo projeto de ação cultural denominado "LITERATURA IN CENA", onde serão debatidos livros que viraram filmes ou vice-versa.

## 8 SUJEITOS DO ESTUDO

Esse estudo tem como foco os alunos de três semestres distintos, do Curso Técnico de Biblioteconomia do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS), Câmpus Porto Alegre, no ano de 2012/2. Para compor a amostra do estudo, escolhemos dois sujeitos do 2º semestre, três do 3º semestre e quatro do 4º semestre (Estágio curricular) do mesmo curso, totalizando nove sujeitos, escolhidos aleatoriamente dentre os estudantes que frequentam o Curso. Desse modo foi possível contemplar três semestres distintos do Curso Técnico de Biblioteconomia do ano de 2012/2.

Pelo fato de ser uma pesquisa de curta duração, escolheu-se trabalhar com a referida amostra e não com o total da população. Para tanto, justificamos nossa escolha ao afirmar que:

[...] coletar dados relativos a alguns elementos da população e sua análise podem proporcionar relevantes informações sobre toda a população. A amostragem está intimamente relacionada com a essência do processo de pesquisa descritiva por levantamentos: pesquisar apenas uma parte da população para inferir conhecimento para o todo, em vez de pesquisá-la toda. (ASTROMAG, 2010, p.14).

A amostra teve a pretensão de representar o grupo total dos usuários, fornecendo os dados necessários para a realização da pesquisa. Os procedimentos de Coleta de Dados foram realizados através de um questionário estruturado, composto por 19 questões no total, aplicado aos estudantes do Curso Técnico de Biblioteconomia através da plataforma EAD – (AVA) MOODLE.

Os questionários enviados aos alunos ficaram disponíveis para o preenchimento durante os meses de agosto e setembro do ano de 2012. Após esse período foram recolhidos pra posterior análise das informações e considerações finais.

**Quadro 1- Apresentação dos sujeitos**

<b>Sujeito</b>	<b>Iniciais</b>	<b>Idade</b>	<b>Gênero</b>	<b>Semestre do Curso</b>
1	J. A. N.	31 anos	feminino	2 <sup>o</sup>
2	L. V. B.	25 anos	feminino	2 <sup>o</sup>
3	P. A.	22 anos	feminino	3 <sup>o</sup>
4	C. R.	19 anos	feminino	3 <sup>o</sup>
5	M. B. C.	50 anos	feminino	3 <sup>o</sup>
6	B. Z. G.	51 anos	feminino	4 <sup>o</sup>
7	R. M. P.	52 anos	feminino	4 <sup>o</sup>
8	P. M. C.S.	47 anos	feminino	4 <sup>o</sup>
9	J. M. N.	20 anos	feminino	4 <sup>o</sup>

**Fonte: PONTES, 2012.**

Os sujeitos aceitaram espontaneamente ao convite formulado para participar do estudo e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - (APÊNDICE A).

## **9 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS**

Após o recolhimento dos dados coletados, os mesmos foram então tabulados, e o resultado obtido comparado com o resultado da pesquisa feita na mesma biblioteca no ano de 2010/2. Foi realizada uma análise criteriosa dos resultados conforme previsto nos objetivos, com base no levantamento realizado da literatura científica. O tratamento dos dados se deu sob a forma de tabelas e gráficos de acordo com a necessidade. O procedimento ocorreu através de gráficos que permitiram as análises percentuais, elaborados através de planilha do programa Excel, transferidas para o programa Word. Já as Informações obtidas através de perguntas abertas aparecem representadas sob a forma de recortes das respostas, com o cuidado de preservar o sigilo dos entrevistados. Os dados tratados foram relacionados, analisados e comentados conforme os objetivos propostos e revisão de literatura científica.

De posse das informações foi realizada uma cuidadosa e criteriosa análise do grau de satisfação dos usuários atendidos pela Biblioteca Clóvis Vergara Marques, verificando qual a percepção dos mesmos sobre os produtos e serviços prestados após sua mudança.

Atendendo as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos emitidas na Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), para a realização desta pesquisa pedimos a Solicitação de autorização (APÊNDICE C) para o Chefe da Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) - Câmpus Porto Alegre, para aplicação do estudo proposto. Além disso, cumprindo a mesma Resolução foi emitido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), (APÊNDICE A) e que foram assinados, pelos sujeitos participantes desta pesquisa.

### **9.1 Resultados da Pesquisa de Satisfação da BCVM, realizada no ano de 2010**

De acordo com o artigo "Pesquisa de Satisfação e Perfil do Usuário: Biblioteca Clóvis Vergara Marques", (Silveira, Quintana e Feijó, 2011), o documento para a coleta dos dados elaborado pela direção da pela BCVM, no ano de 2010/2, ficou disponível para os estudantes, através da plataforma de ensino a distância Moodle. Esse questionário de 19 questões fechadas e uma questão aberta, foi

enviado aos alunos do segundo, terceiro e quarto semestres, que segundo o estudo, eram os mais familiarizados com a vida escolar de acordo com os pesquisadores, com a biblioteca. A aplicação dos questionários ocorreu durante o período de aula. Os alunos eram convidados a se dirigir ao laboratório de informática reservado para este fim, e respondiam as premissas solicitadas. O tempo ficou estimado em 10 minutos. Do montante levantado para a realização do estudo, foram submetidas 249 respostas. As perguntas do questionário versavam sobre conforto ambiental, qualidade e organização do acervo, nível de satisfação na interação aluno/servidor, serviço de circulação, horários de funcionamento, acesso a WEB.

O estudo contou com um levantamento estatístico quantitativo.

O questionário apresentou resultados, posteriormente, aproveitados no processo de tomada de decisão da BCVM.

A questão oito se referiu os serviços disponibilizados pela biblioteca, e demonstrou em quase todas as respostas obtidas, que as pessoas que não frequentavam ou desconheciam a Biblioteca variava de 7% a 14 %, percentual considerado alto pela equipe da biblioteca.

Ficou claro ainda, que dentro do universo investigado, o grupo de usuários diários da biblioteca também não era satisfatório, pois o índice de 8,03 % estava abaixo do esperado. A respeito do serviço de circulação realizado pela BCVM, o resultado alcançou um bom índice de satisfação por parte dos usuários .

Na análise feita a respeito da frequência em que os alunos vinham utilizando a Web em seus trabalhos acadêmicos, a resposta estava de acordo com o esperado, ou seja, a grande maioria utilizava a ferramenta (56%). Já a questão que versava sobre o serviço de acesso público atual, o resultado foi de 32,53%, para os sujeitos que julgaram ruim o serviço oferecido. Quanto às perguntas que trataram do conforto ambiental e atualização do acervo, houve uma surpresa, chamando a atenção os valores numéricos ao se aproximarem: as opções boas e regulares apresentaram no tocante ao conforto ambiental (32,93%; 29,72%), e na atualização de acervo (33,33%; 32,53%).

As respostas obtidas através da aplicação da pesquisa de satisfação, realizada no ano de 2010/2, foram consideradas satisfatórias pela BCVM. Para a administração da Biblioteca, de acordo com o número de usuários que foram investigados, ficou comprovando o que era esperado naquele período.

## 9.2 Análise do Instrumento de Coleta: Questionário

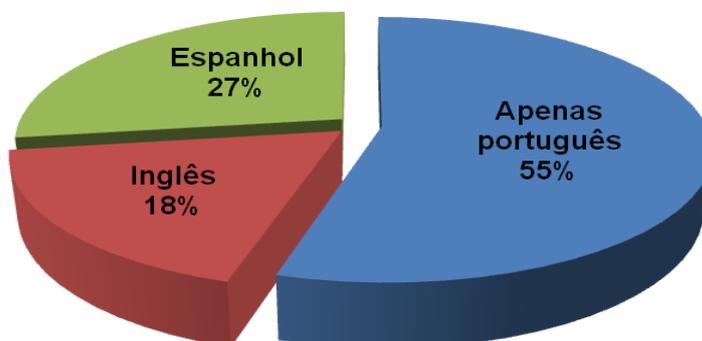
A coleta dos dados ocorreu entre os meses de agosto a setembro do ano de 2012. Muito embora a previsão da coleta de dados, fosse para os meses de julho a agosto, esta atividade precisou ser ajustada a um novo período de coleta devido à greve realizada pelos órgãos federais no ano de 2012, inclusive a Biblioteca do IFRS, contexto deste estudo.

Outra dificuldade enfrentada na obtenção dos questionários foi em relação ao número total de amostras obtido através do ambiente virtual durante o período previsto. Como o prazo de coleta estava chegando ao final e o número total de amostras ainda não estava completo, quatro das amostras foram obtidas pessoalmente nas salas de aula do IFRS - Câmpus Porto Alegre, durante o turno da manhã.

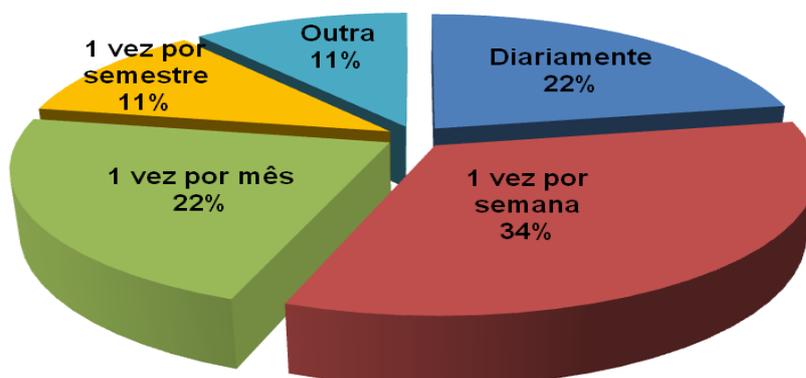
Após a coleta ter sido finalizada, todos os questionários foram agrupados para análise das informações e considerações finais. Os dados após tabulados foram convertidos para gráficos, a fim de permitir uma melhor visualização das informações e assim facilitar análise e comentários.

As perguntas do questionário contemplaram o conforto ambiental no momento atual, a qualidade e organização do acervo, o nível de satisfação na interação aluno/servidor, o serviço de circulação, o atual horário de funcionamento da biblioteca e o acesso a WEB pelos usuários.

Todas as 19 perguntas do questionário aparecem no estudo em sua ordem sequencial, assim como seus gráficos correspondentes e as respectivas análises.

**Gráfico 1 – Questão 1: Você lê em que língua(s)?**

No gráfico da questão número 1 do questionário, cujo propósito foi determinar quais línguas os usuários da biblioteca lêem, verificamos um resultado de 55% para a resposta “apenas português”, ficando 27% com “espanhol “ e 18% com “inglês.” O gráfico deixa claro que a língua materna é comumente utilizada pela maior parte dos usuários da biblioteca.

**Gráfico 2– Questão 2: Com que frequência você utiliza a biblioteca?**

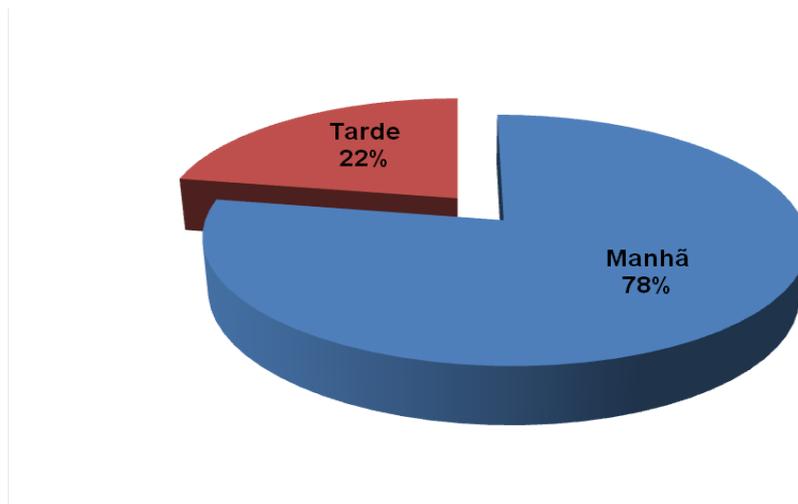
Conforme demonstra o gráfico da questão número 2, a maior parte dos usuários frequenta a biblioteca uma vez por semana, são 34% da amostra. A seguir temos um empate de 22%, entre aqueles usuários que visitam a biblioteca “uma vez por mês” e os que “visitam a biblioteca diariamente”.

Em terceiro lugar, temos um outro empate, com 11% entre os sujeitos que frequentam a biblioteca “uma vez por semestre” e os sujeitos que optaram pela resposta “outra”, ou seja “pelo menos duas vezes por semana”.

Ficou ainda demonstrado graficamente que todos os usuários frequentam a biblioteca em alguma ocasião. Mesmo com a BCVM passando por um período de mudanças e ajustes em sua estrutura física e nos serviços, os usuários mantêm uma frequência regular.

Comparando os resultados da pesquisa de 2010, realizada pela BCVM, com os resultados atuais, o percentual encontrado de sujeitos que frequentam a biblioteca teve acentuado crescimento (100%), tendo em vista o resultado de 7% para sujeitos que não frequentavam a biblioteca, encontrados em 2010. Constatamos que houve um aumento no percentual da resposta “diariamente” para a frequência à biblioteca, comparando com os 8% obtidos em 2010.

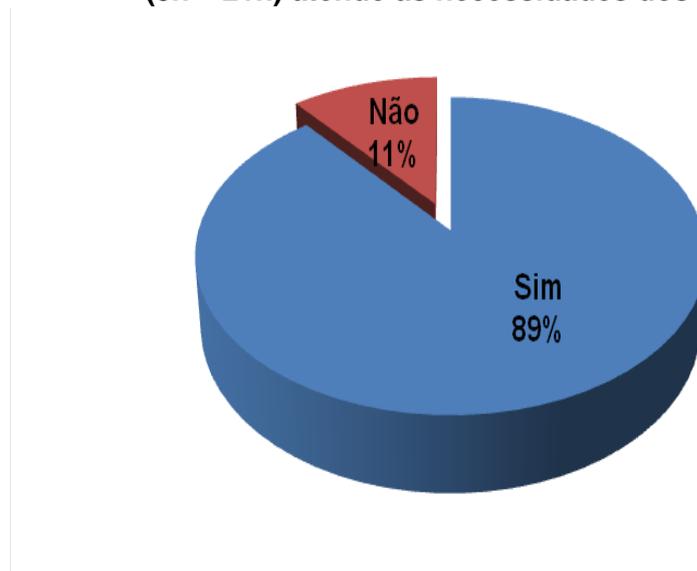
**Gráfico 3 – Questão 3: Em qual o horário você frequenta mais a biblioteca?**



Na questão número 3, que trata do horário de frequência da biblioteca, o gráfico demonstra que 78% dos usuários frequentam a biblioteca no turno da manhã enquanto 22% o fazem no turno da tarde.

Como o Curso Técnico de Biblioteconomia é diurno, os estudantes frequentam o IFRS - Câmpus Porto Alegre em sua maioria durante o dia, razão pela qual esse resultado foi obtido.

**Gráfico 4 – Questão 4: Em sua opinião, o atual horário de funcionamento da Biblioteca (8h – 21h) atende as necessidades dos usuários?**



Segundo podemos ver no gráfico da questão número 4, a resposta “sim”, foi a de maior percentual, com 89%. Muitos usuários afirmam ter suas necessidades atendidas pelo atual horário de funcionamento da biblioteca. O resultado obtido demonstra que mesmo a biblioteca passando por um momento de transição como o atual, os usuários conseguem ter as suas necessidades atendidas. O gráfico ainda permitiu visualizar que apenas 11% dos usuários responderam “não” a esse questionamento, deixando claro a satisfação da maioria sobre este quesito.

Quanto ao porquê? Os sujeitos fizeram as seguintes colocações: P.A. escreveu “é um bom horário, pois fica aberta no intervalo entre as aulas.”

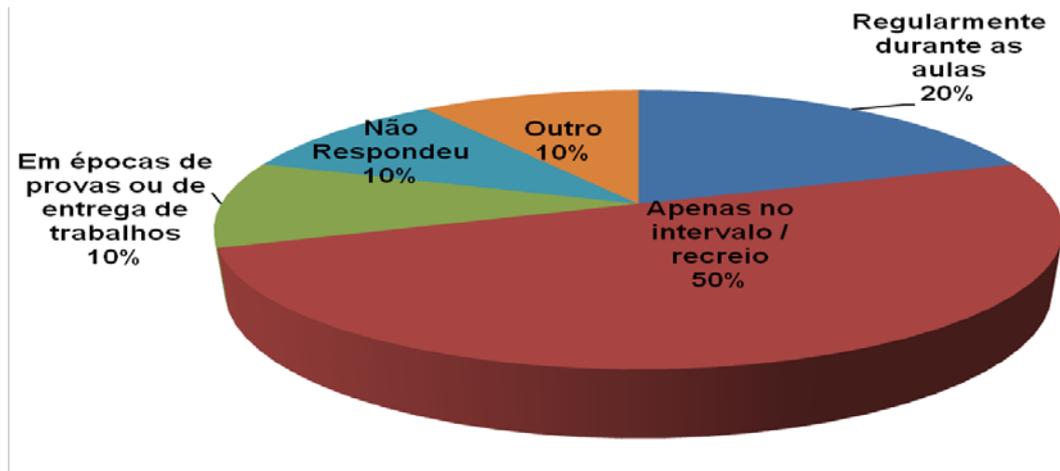
Para M.B.C. “o período da noite poderia ser mais extenso para atender quem trabalha e estuda.”

G.M.N. explica: “são horários que suprem as necessidades do público acadêmico, sem fechar ao meio dia.” O mesmo sujeito colocou uma observação avisando que não tem conhecimento das necessidades dos estudantes do turno da noite.

J. A. N. afirma: “ não tem necessidade de ser mais cedo.”

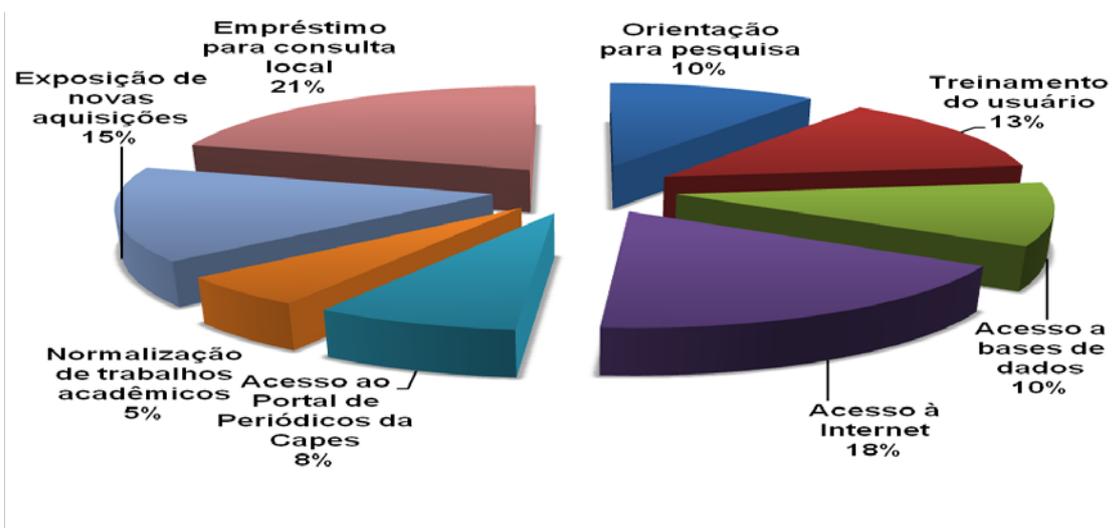
A colocação de G.M.N. e de J. A. N. pode ser explicada, pelo fato do Curso Técnico de Biblioteconomia somente ser diurno.

**Gráfico 5 – Questão 5: Em que períodos utiliza a biblioteca com maior frequência?**



Conforme demonstra o gráfico da questão número 5, que versa sobre os períodos em que o usuário utiliza a biblioteca com maior frequência, vemos que 50% dos usuários utiliza a mesma, “apenas no intervalo/recreio”. A seguir temos 20% de usuários que a utilizam “regularmente, durante as aulas”. Em terceiro, vemos um empate de 10% de usuários que frequentam a biblioteca “em épocas de provas ou de entregas de trabalhos”, aqueles que “não responderam a esta questão” e outra resposta. No complemento da questão 5, onde aparece a opção “Outro. qual?”, foi respondido somente pelo sujeito, M.B.C. que explica: “sou diarista e não consigo ter acesso ao horário.”

**Gráfico 6 – Questão 6: Dentre os serviços listados, quais você conhece?**



No gráfico representativo da questão 6, sobre os serviços da biblioteca conhecidos pelos usuários, temos 21% para “empréstimo para consulta local”,

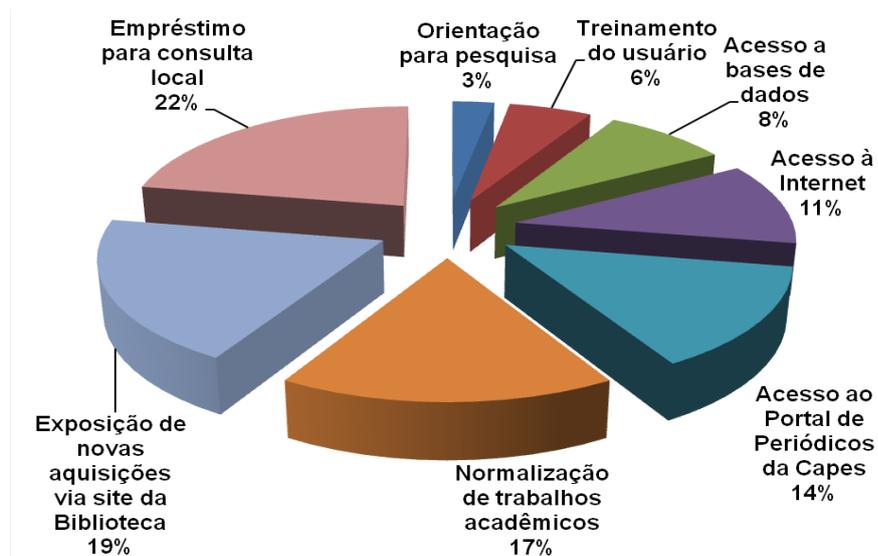
ficando este item em primeiro lugar, com 18% das escolhas para "acesso a Internet" e 15% "exposição de novas aquisições".

Comparando o resultado da pesquisa de 2010, realizada pela BCVM, vemos que os itens "empréstimo para consulta local" e "acesso a Internet", permanecem sendo os serviços mais conhecidos. "Treinamento do usuário" foi a opção escolhida por 13% dos sujeitos e com 10% "orientação para a pesquisa".

Bem menos significativos são os 8% para "acesso ao Portal de Periódicos da Capes" e 5% para "Normalização de Trabalhos Acadêmicos."

Muito embora os percentuais sejam distintos, observamos no gráfico 6, uma grande variação quanto ao conhecimento dos serviços listados disponíveis aos usuários, por parte dos mesmos. Possivelmente esta diferença seja decorrente do processo de transição que a biblioteca vêm passando.

**Gráfico 7 – Questão 7: Dentre os serviços que você citou, qual você mais utiliza?**



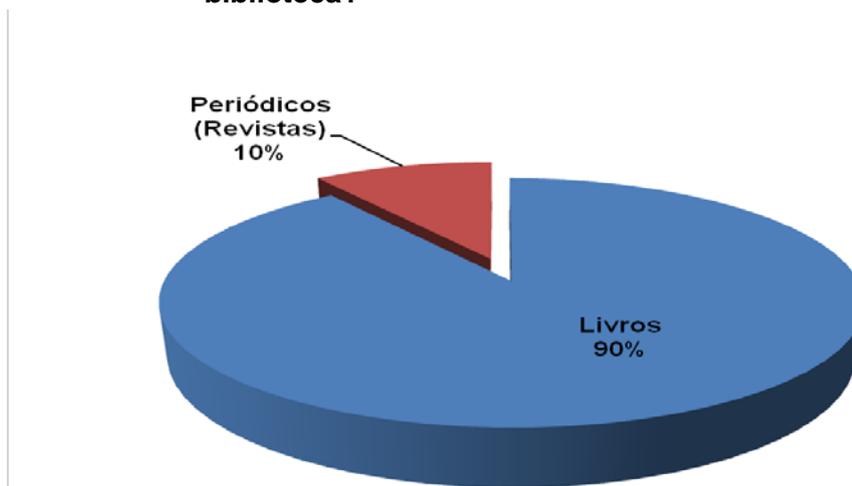
De acordo com o gráfico da questão número 7, que trata dos serviços listados pelo usuário já apresentado na questão 6, indagando "quais são os mais utilizados", a resposta da maioria foi "empréstimo para consulta local", com um percentual de 22%. Em segundo lugar temos "Exposição de novas aquisições via site da Biblioteca" com 19%, "Normalização de Trabalhos Acadêmicos" com 17%, "Acesso ao Portal de Periódicos da Capes" com 14% e o "acesso a Internet" com 11%.

Os percentuais mais baixos ficaram com 6% para "treinamento ao usuário" e 3% "orientação para a pesquisa".

Visualizando o gráfico percebe-se uma grande variação nas escolhas dos serviços utilizados pelos usuários, isso pode refletir o perfil diversificado dos estudantes de cursos técnicos profissionalizantes. Trata-se de pessoas com diferentes idades, interesses e culturas, apontando para as necessidades múltiplas nesse quesito.

Comprovamos graficamente que existe coesão entre os serviços oferecidos e as necessidades dos mesmos por parte dos usuários da BCVM. Mesmo passando por mudanças, o planejamento adequado da administração da biblioteca está conseguindo oferecer aos usuários muito do que eles necessitam.

**Gráfico 8 – Questão 8: Qual é o material de leitura que você mais utiliza através da biblioteca?**



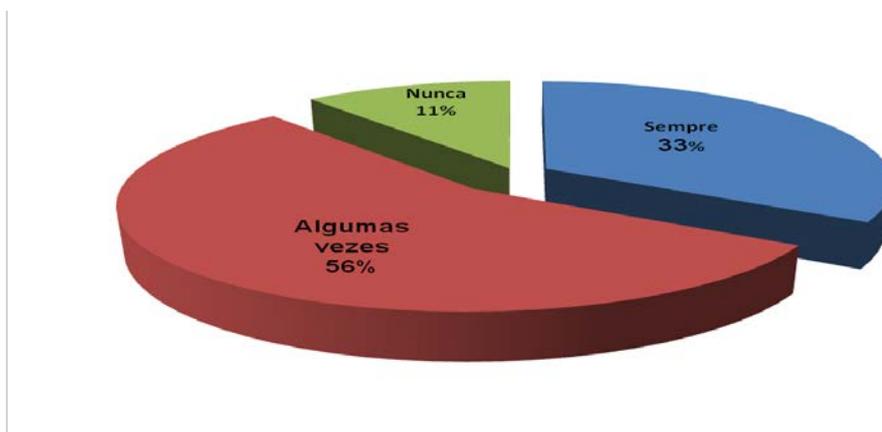
Conforme o gráfico da questão número 8, a maioria dos usuários da BCVM, do Curso Técnico de Biblioteconomia utiliza os livros como material de leitura, ou seja, 90% do total, ficando apenas 10% da amostra, com a opção "periódicos (revistas)". Se compararmos o resultado atual ao que foi obtido na pesquisa realizada pela BCVM no ano de 2010, veremos que não houve mudanças, ele permanece com um alto percentual.

Vale também resaltar, que na amostra não houve utilização do acervo de CD-ROMs, Fitas de Vídeo e outros.

O percentual de 90% para livros reflete o perfil da BCVM. Sendo uma biblioteca técnica, de cunho educativo e profissionalizante, seus usuários procuram mais por livros técnicos e especializados o que justifica este resultado.

Na opção de resposta “Outros. Quais?”, nessa mesma questão, não houve nenhuma observação ou explicação por parte dos sujeitos do estudo.

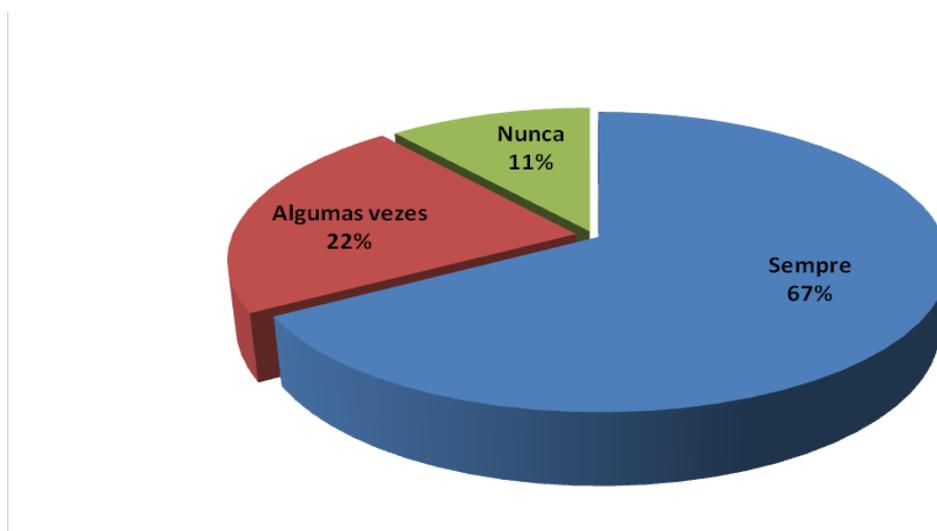
**Gráfico 9 – Questão 9: Você encontra a informação que necessita na biblioteca?**



Podemos ver no gráfico da questão número 9, que a maioria dos usuários (56%), respondeu que encontra a informação que necessita “apenas algumas vezes”. Esse resultado reflete situação de transição, pelo qual a biblioteca esta passando.

Ainda de acordo com o gráfico, 33% dos sujeitos “sempre” encontram a informação. Obtivemos um total de 11%, que responderam “nunca”. A biblioteca consegue agradar seus usuários pois boa parte deles, demonstrou estar satisfeita com a recuperação das informações que necessitam.

**Gráfico 10 – Questão 10: Com que freqüência você utiliza a Internet para busca de informações para seus trabalhos e/ou provas?**



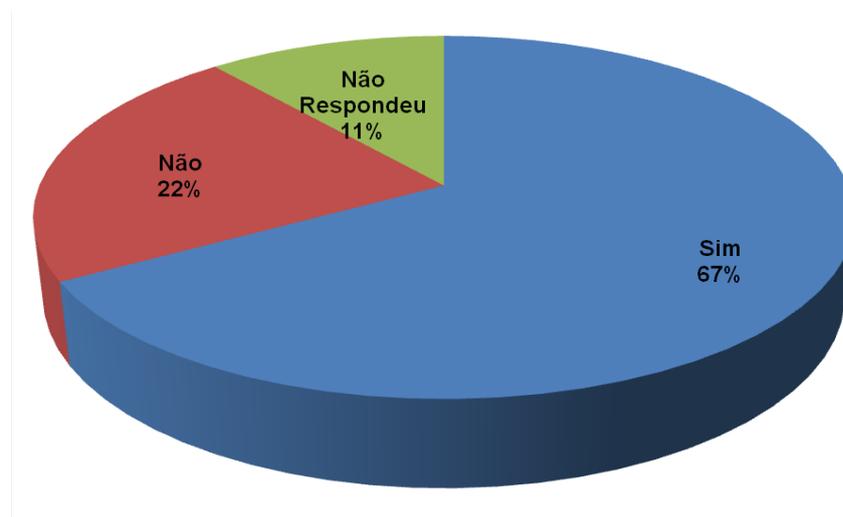
No gráfico da questão número 10, a maioria dos usuários respondeu que “sempre” utiliza a Internet na busca de informações, na realização de seus trabalhos e/ou provas, ou seja 67% da amostra total.

Visualizando o gráfico vemos que para 22% dos sujeitos a resposta foi “algumas vezes”, apenas 11% marcou “nunca”, e não obtivemos resposta para a opção “raramente” .

Segundo os resultados percentuais obtidos, vemos que a Internet é o recurso mais utilizado pelos alunos do Curso Técnico de Biblioteconomia, correspondendo ao índice mais alto. Ter o acesso e treinamento a Internet livre garante aos usuários da BCVM um grande benefício e por conseguinte sua satisfação.

Comparando os dados atuais com a pesquisa realizada pelo BCVM em 2010, para a utilização da Internet para busca de informações para seus trabalhos e/ou provas houve uma acentuada melhora no percentual da opção “sempre” que era de 56% e um decréscimo nas outras três opções de resposta.

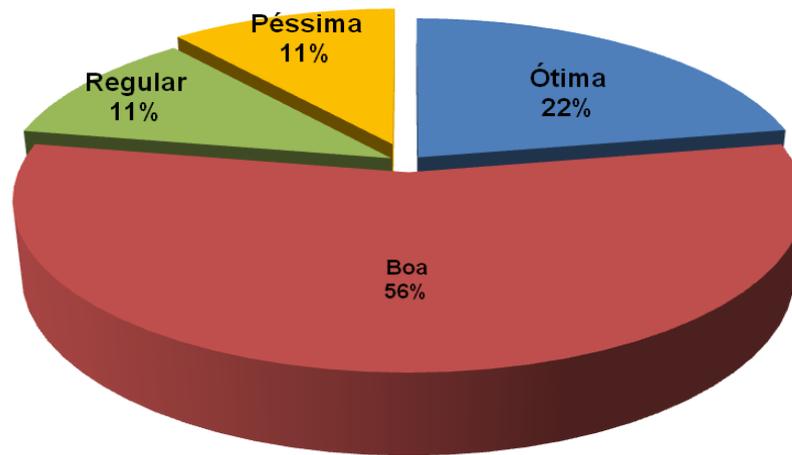
**Gráfico 11 – Questão 11: O número de funcionários e microcomputadores para atendimento (empréstimo e devolução) é suficiente?**



De acordo com o que demonstra o gráfico da questão número 11, a maioria dos sujeitos, acha “que o número de funcionários e microcomputadores para atendimento (empréstimo e devolução) é suficiente”, correspondendo a 67% da amostra total. Apenas 22% julgaram “não” ser suficiente e 11% não responderam a esta questão.

Sabemos que a BCVM passa por mudança em sua arquitetura e está constantemente ampliando seus recursos. A tendência é um crescimento no número de funcionários e de microcomputadores visando adequar-se a futura biblioteca.

**Gráfico 12 – Questão 12: O que você acha da sinalização (placas, cartazes, avisos) utilizada na Biblioteca?**

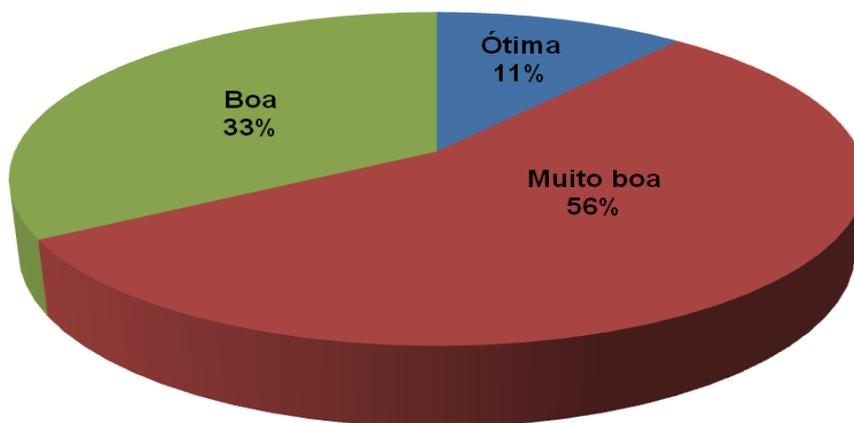


Analisando o gráfico da questão 12, vemos que 56% dos sujeitos respondeu que é “boa” a sinalização (placas, cartazes, avisos) utilizada na biblioteca e 22% optou pela resposta “ótima”.

Obtivemos um empate percentual de 11% para as opções “regular” e “péssima”.

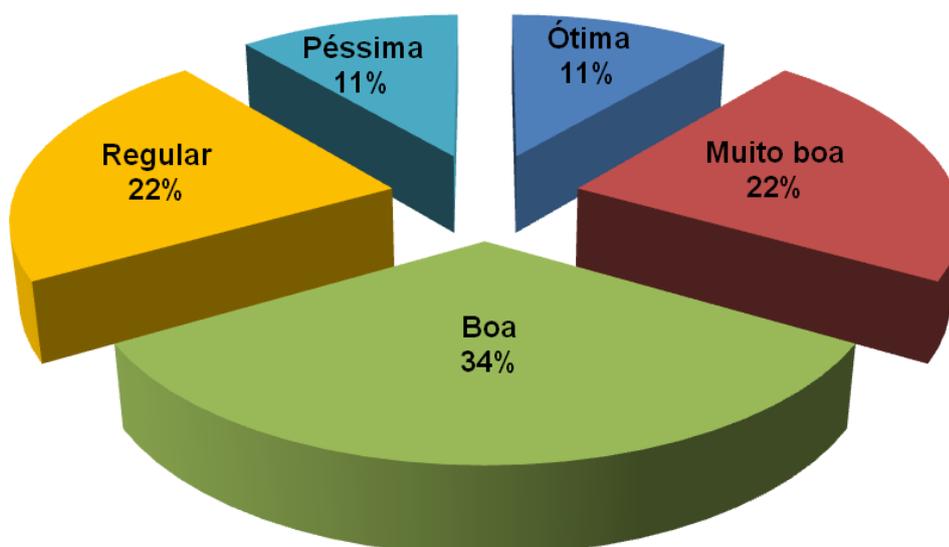
Como se pode perceber durante a análise deste gráfico, a maioria dos usuários da BCVM está satisfeita, muito embora alguns deixem claro que a sinalização não está perfeita e que pode ser melhorada. Mais uma vez verifica-se que a BCVM deverá planejar mudanças para garantir um aumento na satisfação dos usuários para essa questão no futuro ambiente da biblioteca.

**Gráfico 13 – Questão 13: Como você classifica a organização do acervo da Biblioteca?**



Conforme demonstra o gráfico da questão 13, sobre a pergunta: "como você classifica a organização do acervo da biblioteca?", o maior percentual de sujeitos mostrou-se satisfeito com a organização do acervo com 56% para a resposta "muito boa", 33% para a opção "boa" e 11% ótima.

**Gráfico 14 – Questão 14: Como você classifica a variedade e a atualização de obras no acervo da Biblioteca?**

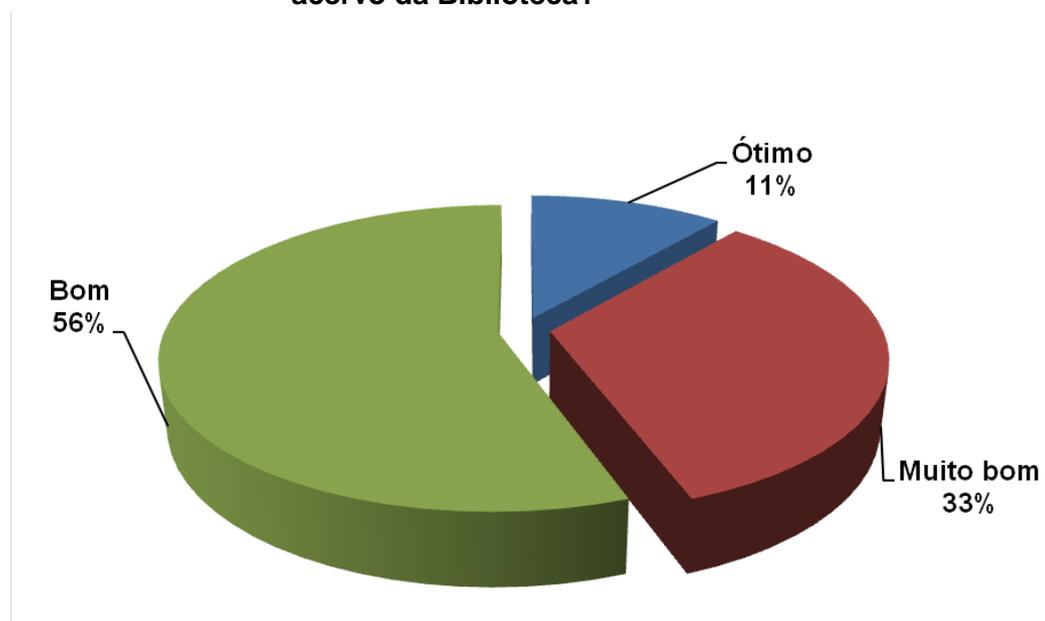


O gráfico da questão 14 mostra que 34% dos sujeitos acha "boa" a variedade e a atualização de obras no acervo da biblioteca. Houve um empate

percentual com 22% tanto para "regular" quanto "muito boa". 11% dos sujeitos classificou como "ótima" a variedade e a atualização de obras no acervo da biblioteca, porém este mesmo percentual foi obtido para a opção "péssima".

A BCVM vem aumentando seu acervo com muitas obras adquiridas. No entanto, devido ao local transitório em que a biblioteca se encontra, nem todas estão disponíveis e o acervo vem sendo disponibilizado de acordo com as possibilidades. Isso deverá ser resolvido quando a biblioteca estiver em seu local definitivo.

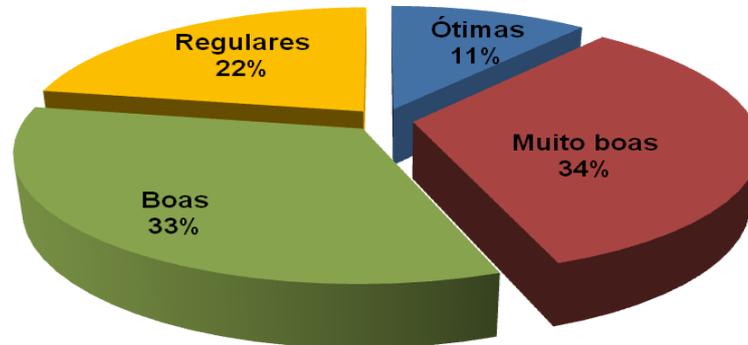
**Gráfico 15 – Questão 15: Como você classifica o estado de conservação do acervo da Biblioteca?**



Analisando o gráfico da questão 15, que trata do estado de conservação do acervo da biblioteca, tivemos a maioria dos sujeitos respondendo que ele é "bom", ou seja, 56% da amostra. Outros 33% marcaram a opção "muito bom" e 11%, escolheram "ótimo". As opções "regular", "péssimo" e "ruim", não obtiveram respostas, o que é muito significativo.

Esses resultados demonstram o cuidado com a qualidade do acervo que é oferecido ao usuário, mostrando o quanto a biblioteca leva a sério seu trabalho e o respeito pelo seu público.

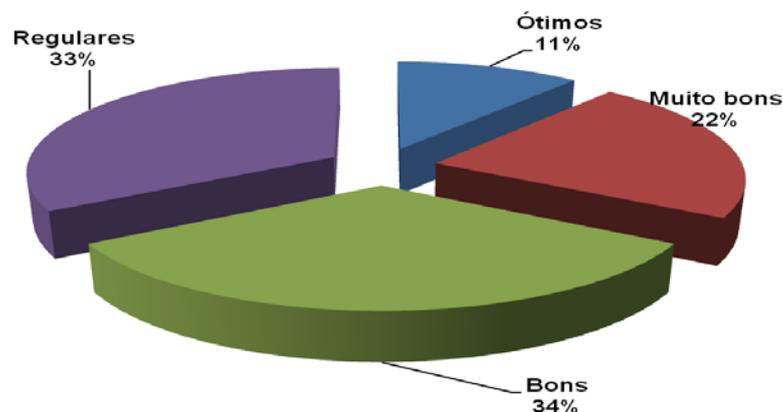
**Gráfico 16 – Questão 16: Como você classificaria as condições de conforto para estudo e leitura no espaço da Biblioteca?**



Conforme o que demonstra o gráfico da questão 16, sobre a classificação das condições de conforto para estudo e leitura no espaço da biblioteca, 33 % dos usuários consideram “boas”, 34% “muito boas”, 22% regulares e 11% “ótimas”. Verificou-se que ninguém optou pelas respostas “ruim” e “péssima”, demonstrando a preocupação com o conforto por parte da biblioteca.

Mesmo não apresentando seu leiaute definitivo, observa-se que os usuários encontram-se satisfeitos com o que hoje lhes é oferecido, podendo melhorar ainda mais no futuro.

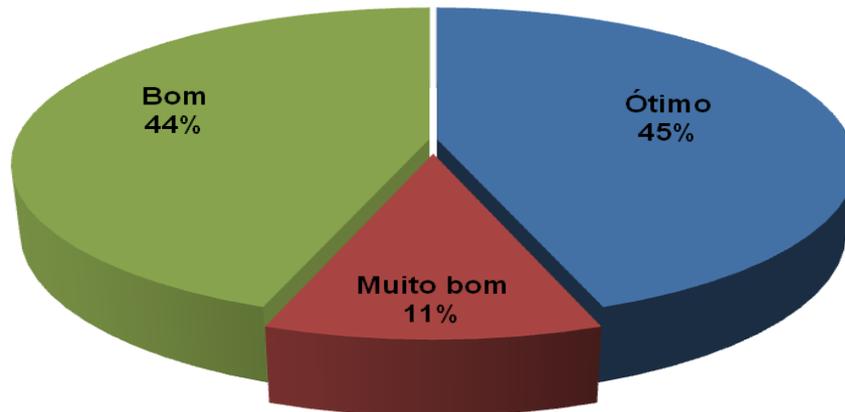
**Gráfico 17 – Questão 17: Como você classificaria os serviços oferecidos pela Biblioteca?**



Pode-se verificar, através da análise do gráfico da questão número 17, que os alunos do Curso Técnico de Biblioteconomia, classificam os serviços oferecidos pela biblioteca como “bons” (34%), ficando muito próximo do segundo percentual que foi

de 33%, para “regulares”. Ainda houve quem escolhesse a opção “muito boa” (22%), e “ótima” (11%).

**Gráfico 18 – Questão 18: Como você classificaria o atendimento recebido por parte do pessoal da Biblioteca?**



Ao realizar a análise do gráfico da questão número 18, a respeito de como o usuário classifica o atendimento recebido por parte do pessoal da biblioteca percebe-se pontos positivos. A maior parte dos sujeitos mostrou-se satisfeita com o atendimento prestado.

A amostra foi de 45% para a resposta “ótima”, com uma pequena diferença percentual para a opção “bom” com 44%. Somente 11% dos sujeitos marcaram a resposta “muito bom”.

As escolhas foram muito significativas, demonstrando que os alunos classificam positivamente o atendimento por parte dos funcionários da BCVM.

**Questão 19: A partir da mudança da Biblioteca para o prédio novo do IFRS indique abaixo as suas sugestões para a melhoria dos serviços e atendimento prestados pela Biblioteca.**

Os estudantes deram as seguintes sugestões visando a melhoria dos serviços e do atendimento pela BCVM:

O sujeito P.A. sugeriu que “o portão perto da biblioteca deveria ser aberto, pois assim facilitaria a entrada dos usuários.” C.R. sugeriu “para melhorar a acessibilidade na biblioteca, seria ótimo abrir um dos portões de acesso a biblioteca.

Outra aluna com esta opinião foi R.M.P. que sugeriu para a BCVM "melhorar o acesso à biblioteca com urgência."

Certamente as colocações dos estudantes do Curso Técnico de Biblioteconomia são importantes, pois visam facilitar o acesso a biblioteca por parte dos usuários. Sabemos que esta situação é apenas provisória, mas deve ser lembrada, garantindo a atenção necessária quando se tornar viável.

Segundo M.B.C. o que poderia ser melhorado é "o atendimento para crianças com pufs e brinquedoteca, porém sei que já está em processo de aquisição, o mais vai se encaixando com o tempo."

Com esta colocação fica claro o momento de transição pelo qual a biblioteca BCVM vem passando. Os próprios alunos possuem a consciência das dificuldades que envolvem este processo e percebem que a instituição trabalha buscando soluções para sanar as deficiências vivenciadas neste momento.

A sugestão de L.V.B. é a "melhora do acervo na área da Biblioteconomia."

Conhecendo a situação na qual a biblioteca se encontra atualmente, compreende-se que este cuidado já está programado pois com a modernização da biblioteca o acervo continuará sendo cada vez mais enriquecido, muito embora isso já aconteça.

G.M.N. apontou duas sugestões, uma delas é o "treinamento ao usuário, pois alguns usuários não sabem acessar o sistema, e obtendo esse acesso facilitaria a busca pela informação." A outra sugestão é "a sinalização dos alunos para chegar à biblioteca." Ou seja, ela julga importante melhorar a sinalização para o acesso à biblioteca.

A usuária P.M.C.S. também sugeriu a "colocação de sinalização, dentro do prédio, indicando como se chega à biblioteca". Além disso, sugeriu a "divulgação do espaço da biblioteca para os alunos do IFRS, realizada pelos funcionários (bolsistas e estagiários) frequentemente".

As sugestões são muito importantes no trabalho prestado aos usuários pela BCVM e poderão ser mais trabalhadas na busca de resultados cada vez melhores.

J.A.N. sugere melhorias, e desabafa: "Não houve ainda, o acervo de biblioteconomia ainda esta na Ramiro, se na Ramiro era meia dúzia de livros no centro não tem nem um livro na nossa área, pelo menos foi o que o atendente me falou. Melhorias, só se for na aquisição de livros na área de biblioteconomia. Gosto de ler os livros indicados na bibliografia do curso, o que me preocupa que já

estamos na segunda semana de aula e ainda não li nada de complementar, pois a biblioteca não tem. O atendimento é bom, só aconteceu uma coisa curiosa uma ou duas vezes, chegando lá à biblioteca estava vazia sem atendente e o acervo às escuras, fui embora. Na segunda vez, fui até o segurança e ele chamou o Felipe, que me atendeu muito bem, apesar de não ter o livro que queria.”

Através das colocações de J.A.N. percebe-se que o processo pelo qual a BCVM vem passando está gerando climas tensos e muitas dificuldades para todos. No entanto, é preciso lembrar que algo de tal grandeza não pode ser resolvido de um dia para o outro. Toda a equipe da biblioteca vem trabalhando incessantemente para resolver os problemas que surgem ao longo deste processo de mudança. Mesmo assim, ele pode parecer lento e inadequado quando visto pelos usuários ou pessoas que não participam ativamente do mesmo. O acervo pertencente ao Curso de Biblioteconomia foi transferido para a BCVM - Câmpus Centro, durante a análise desses dados. Certamente os usuários terão o acesso tão desejado muito em breve.

A estudante B.Z.G. fez uma lista de sugestões, apresentado a seguir:

- a) A biblioteca encontra-se mal sinalizada e urgentemente torna-se necessário facilitar o acesso ao local;
- b) O acervo deve contemplar os cursos oferecidos no Câmpus Centro de maneira mais eficaz e atualizados;
- c) Sugiro uma melhor iluminação na área onde ficam os livros para busca e consulta por parte dos alunos;
- d) Contratação de mais pessoal qualificado para formar uma equipe que acompanhe o crescimento do Câmpus Centro através de concurso público para Técnico em Biblioteconomia;
- e) Um mutirão de profissionais para realizar o processamento técnico dos livros que estão aguardando tombamento para serem inseridos no acervo.
- f) Sugiro encontrar alguma forma de mantendo os níveis de segurança que a situação requer, deixar abertos os portões de acesso pela Av. Voluntários da Pátria. Seria uma forma de realmente tornar a biblioteca acessível ao público e aos estudantes.

Através da análise das sugestões feitas por B.Z.G., constata-se que algumas delas são as mesmas já apontadas pelos outros sujeitos da pesquisa. Outras são pontos relevantes que certamente serão trabalhados para a melhoria dos serviços oferecidos pela biblioteca aos seus usuários.

## 10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação da satisfação de usuários em relação aos serviços oferecidos nas bibliotecas é de extrema necessidade para manter a qualidade dos mesmos. Sendo assim, é importante aplicar uma pesquisa de satisfação periodicamente, adequando os serviços prestados e mantendo-os atualizados e eficientes.

As atuais mudanças sofridas pela Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul - Câmpus Porto Alegre, refletem sua realidade. Por se encontrar em um espaço provisório dentro da instituição, ainda não pode desempenhar todo o potencial que deseja. Isso vem gerando insatisfação para alguns os alunos da instituição. Mesmo assim, a biblioteca oferece um ambiente atual moderno, com mobiliário adequado ao espaço e ao conforto de seus usuários e funcionários.

O acesso a BCVM, ainda não é o mais adequado, e algumas vezes, causa dificuldade para aqueles que a frequentam. A sinalização atualmente parece não conseguir cumprir o esperado, pois o prédio ainda não está plenamente organizado e adaptado.

Por fazer parte de um complexo tão grande, o acesso até a biblioteca, torna-se difícil por aqueles que não estão totalmente familiarizados com o local. Atualmente, este acesso só é possível por vias internas através da instituição.

Essa situação pode ser resolvida, acatando as sugestões recorrentes no estudo de caso, como a correção de falta de sinalização, seja através do uso de cartazes, ou ainda, fornecendo mapas aos usuários do prédio do IFRS - Câmpus Porto Alegre.

A Instituição vem melhorando seu acervo potencialmente, no entanto, os usuários da BCVM ainda não se sentem totalmente satisfeitos em suas necessidades informacionais. Para que isso ocorra a BCVM precisará continuar a investir ainda mais e trabalhar buscando adquirir obras que realmente agradem aos usuários e forneçam as informações que eles necessitam.

Deve-se salientar que o IFRS - Câmpus Porto Alegre, vem investindo para proporcionar uma biblioteca com alta qualidade em mobiliário, equipamentos e serviços, as mudanças são cada vez mais visíveis, sendo considerada uma das prioridades da gestão atual.

Esta pesquisa oportunizou perceber qual o atual sentimento dos usuários a respeito da BCVM, seus anseios e satisfações, avaliadas através de um questionário, aplicado aos alunos do Curso Técnico de Biblioteconomia do IFRS, destacando-se as atuais condições arquitetônicas, funcionais, horário de atendimento, acervo e serviços oferecidos aos usuários pela BCVM. Através das informações obtidas com a pesquisa e a análise dos dados, foram levantados pontos relevantes, que poderão ser usados para melhorar ainda mais os serviços da BCVM. É importante salientar que a realização do controle sobre a satisfação dos usuários permite adaptar inadequações e corrigir possíveis falhas, evitando que problemas sejam desencadeados de modo nocivo, prejudicando os usuários que buscam ver atendidas suas necessidades e oferecendo serviços de qualidade à comunidade atendida pelo Instituto.

## REFERÊNCIAS

- ABREU, Rosane de Albuquerque dos Santos; NICOLACI- DA- COSTA, Ana Maria. Mudanças Geradas pela Internet no Cotidiano Escolar: as reações dos professores. Mudanças Geradas Pela Internet. **Paidéia**, v.16, n.34, p.193-203, 2006. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/paideia/v16n34/v16n34a07.pdf>> Acesso em: 28 maio 2012.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2003.
- ASTROMAG. **Pesquisa de Satisfação com os Clientes da Astromag**. Curitiba: UFPR. 2010. 42 p.. Disponível em:< [http://www.astromag.com.br/PESQUISA\\_...pdf](http://www.astromag.com.br/PESQUISA_...pdf)> Acesso em: 08 jun. 2012.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de Usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciências da Informação**. v.12, n.2, p.168-184, maio/ago., 2007. Disponível em< <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>> Acesso em: 24 maio 2012.
- BEHR, Ariel; MORO, Eliane da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Uma Proposta de Atendimento às Necessidades de Informação dos Usuários da Biblioteca Escolar por Meio do Benchmarking e do Sensemaking. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n.1, p. 37-54, jan./jun., 2010.
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neuza Dias de. A Gestão da Qualidade em Serviços de Informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v.22, n.2, p.124-132.,1993. Disponível em:< <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/1179>> Acesso em: 18 maio 2012.
- BUENO, Silvana Beatriz. Acesso e Uso da Informação no Ambiente Educacional: as fontes de informação. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.11, n.1, p.1-10, jan./jul., 2006. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/459/575>> Acesso em: 20 maio 2012.
- CAMPELLO, Bernadete. Bernadete Campello (UFMG): trabalho conjunto do bibliotecário com o professor é fundamental. Atividades na Biblioteca. **Jornal do Professor**. 70. ed., 2011. Disponível em: <<http://portaldoprofessor.mec.gov.br/noticias.html?idEdicao=81&idCategoria=8>> Acesso em: 27 maio 2012.
- COUTINHO, Kátia Soares; XERXENESKY, Filipe. Biblioteca Escolar no Século XXI. *In*: MORO, Eliane Lourdes da Silva, et al. **Biblioteca Escolar: presente!** Porto Alegre: Evangraf, 2011. p.177-192.
- DEMO, Pedro. **Pesquisa e Informação Qualitativa**: aportes metodológicos. 3. ed. Campinas: Papiros, 2006. 127 p.. Disponível em :

<[http://books.google.com.br/books?id=BpPGYV28\\_X0C&pg=PA125&dq=pesquisa+qualitativa&hl=ptBR&sa=X&ei=k7IT6iyGoz5ggeeoMRT&sqi=2&ved=0CFgQ6AEwBg#v=onepage&q=pesquisa%20qualitativa&f=false](http://books.google.com.br/books?id=BpPGYV28_X0C&pg=PA125&dq=pesquisa+qualitativa&hl=ptBR&sa=X&ei=k7IT6iyGoz5ggeeoMRT&sqi=2&ved=0CFgQ6AEwBg#v=onepage&q=pesquisa%20qualitativa&f=false)> Acesso em: 29 maio 2012.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Uso e Usuários da Informação**. São Carlos: EdUFScar, 2004, 46 p.. Disponível em: <[http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios\\_u/bloque\\_1/biblio/kronka\\_dias.pdf](http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/biblio/kronka_dias.pdf)> Acesso em: 10 maio 2012.

DIÓGINES, Eliseu. Metodologia e Epistemologia na Produção Científica: gênese e resultado. Maceió: EDUFAL, 2005, 106 p.. Disponível em : <<http://books.google.com.br/books?id=HZ1cFCFuTbMC&printsec=frontcover&dq=%22metodologia+%22&source=bl&ots=qqtm8CXZ8f&sig=CWryi5HnlbVY4mvznN4-P1uqc6w&hl=ptBR&sa=X&ei=h2VFUPvFB1bB0QGUseGIDg&ved=0CDIQ6AEwATgy#v=onepage&q=%22metodologia%20%22&f=false>> Acesso em : 03 agosto 2012.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos Especiais de Estudos de Usuários. UFRJ/**IBICT**, Ciencia da Informação, Brasília. v.12, n.2, p.43-57, jul./dez.,1983. Disponível em:< <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/1496/1114>> Acesso em: 25 maio 2012.

FONSECA, João José Saraiva da. **Apostila de Metodologia da Pesquisa Científica**. Ceará: UECE. 2002. 122 p..Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=oB5x2SChpSEC&pg=PA20&dq=pesquisa+qualitativa&hl=pt-BR&sa=X&ei=k7IT6iyGoz5ggeeoMRT&sqi=2&ved=0CF0Q6AEwBw#v=onepage&q=pesquisa%20qualitativa&f=false>> Acesso em: 29 maio 2012.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução a Pesquisa**: projetos e relatórios. São Paulo: Loyola, 2. ed., 2004. 295 p..

IFRS - Instituto Federal do Rio Grande do Sul - Campus Porto Alegre. Disponível em: <<http://www.poa.ifrs.edu.br/>> Acesso em: 18 maio 2012.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de Serviços de Bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 776p.. Disponível em:<<http://pt.scribd.com/doc/78591627/Avaliacao-de-Servicos-de-Biblioteca#download>> Acesso em:10 maio 2012.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de. Estudos de Usuários de Sistema de Informação: contribuição metodológica da epidemiologia. **Ciência da Informação**. Brasília, v.18, n.2, p.165-173, jul./dez..1989. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/1370/996>> Acesso em 25 maio 2012.

LUFT, Gabriela Fernanda Cé. Práticas Leitoras Multimídiais e Formação de Leitores: a leitura como ato criativo, participativo e dialógico. *In*: NEVES, Iara Conceição Bitencout; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. **Mediadores de Leitura na Biodiversidade**. Porto Alegre: Evangraf/SEAD/UFRGS, 2012. p.159-166.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Bibliotecas Escolares: uma trajetória de luta, de paixão e de construção da cidadania. *In*: MORO, Eliane Lourdes da Silva, et al. **Biblioteca Escolar: presente!** Porto Alegre: Evangraf, 2011. p.13-70.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; TAROUÇO, Liane Margarida Rockembach; ESTABEL, Lizandra Brasil. A Educação a Distância Mediada por Computador e seus Protagonistas Interagindo no Ambiente Virtual *In*: NEVES, Iara Conceição Bitencout; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. **Mediadores de Leitura na Biodiversidade**. Porto Alegre: Evangraf/SEAD/UFRGS, 2012. p.13-27.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Mediadores de Leitura na Família, na Escola, na Biblioteca, na Biodiversidade. *In*: NEVES, Iara Conceição Bitencout; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. **Mediadores de Leitura na Biodiversidade**. Porto Alegre: Evangraf/SEAD/UFRGS, 2012. p.41-61.

PONTES, Nadia Maria Alcântara. **A Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) – Câmpus Porto Alegre e os Serviços no Atendimento aos Usuários: um estudo de caso**. Porto Alegre: UFRGS, 2012.

REZENDE, Yara. Informação para Negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, p.120-128, maio/ago., 2002. [online]. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12915.pdf>> Acesso em: 10 maio 2012.

SANCHEZ, Sandra. **Instrumento da Pesquisa Qualitativa**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2011. Disponível em: <<http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/T2-5SF/Sandra/Instrumentos%20da%20Pesquisa%20Qualitativa.ppt>>. Acesso em: 05 junho 2012.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregório. Gerenciando Processos de Serviços em Bibliotecas. **Ciência da Informação**. Brasília, v.32, n.2, p.85-94, maio/ago., 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n2/17037.pdf>> Acesso em: 01 junho 2012.

SANTOS, Tânia Cristina Franco. **O Delineamento da Pesquisa Qualitativa**. [2011?]. Disponível em: <[https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:FgVz5GRpVpEJ:projetopolen.com.br/materiais/polinizando/O%2520DELINEAMENTO%2520DA%2520PESQUISA%2520QUALITATIVA.pdf+pesquisa+explorat%C3%B3ria+qualitativa&hl=ptBR&pid=bl&srcid=ADGEESjLkGUN6K-\\_zradVRyGVbbiuUXy8ob\\_OQ\\_sFXYEcWcpKkt007Lkolfkq1Bxqpy7nN7hR7zPIZS0xFRiaqH\\_jlUNOwlMqgUI9I3jZ0jLoj91cPnlj6t4QMchUCmFuRTqgP6dyz&sig=AHIEtbQsHI8kRh07YF\\_j4XSmlOh--wQcyw](https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:FgVz5GRpVpEJ:projetopolen.com.br/materiais/polinizando/O%2520DELINEAMENTO%2520DA%2520PESQUISA%2520QUALITATIVA.pdf+pesquisa+explorat%C3%B3ria+qualitativa&hl=ptBR&pid=bl&srcid=ADGEESjLkGUN6K-_zradVRyGVbbiuUXy8ob_OQ_sFXYEcWcpKkt007Lkolfkq1Bxqpy7nN7hR7zPIZS0xFRiaqH_jlUNOwlMqgUI9I3jZ0jLoj91cPnlj6t4QMchUCmFuRTqgP6dyz&sig=AHIEtbQsHI8kRh07YF_j4XSmlOh--wQcyw)> Acesso em: 07 junho 2012.

SILVA, Germana Laura Helena da. **As Dimensões da Qualidade nos Serviços da Biblioteca Setorial do DEP**. João Pessoa: UFPB. 2002, 58 p.. Disponível em:

<[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/63066F8C12B99CC203256FE700411DBB/\\$File/NT000A69AE.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/63066F8C12B99CC203256FE700411DBB/$File/NT000A69AE.pdf)> Acesso em 01 junho 2012.

SILVEIRA, Filipe Xerxeneski; QUINTANA, Izaias Magalhães; FEIJÓ, Luzinara da Rosa. **Pesquisa de Satisfação e Perfil do Usuário**: Biblioteca Clóvis Vergara Marques. 2011. Disponível em: <[http://www.poa.ifrs.edu.br/wp-content/uploads/2011/09/Artigo\\_PESQUISA-DE-SATISFA%C3%87%C3%83O.pdf](http://www.poa.ifrs.edu.br/wp-content/uploads/2011/09/Artigo_PESQUISA-DE-SATISFA%C3%87%C3%83O.pdf)> Acesso em: 15 setembro 2012.

SOUZA, Marlene Trotta de. Biblioteca Escolar: usuário criativo é realidade atual. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v.1, n.3, p.50-55, dez. 2008. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/21/21>> Acesso em: 05 maio 2012.

SPUDEIT, Daniela F. A.; FÜHR, Fabiane. Planejamento em Unidades de Informação: qualidade em operações de serviços na Biblioteca do SENAC - Florianópolis. Belo Horizonte: **Biblioteca Universitária**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-49, jan./jun., 2011. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/viewFile/16/18>> Acesso em: 28 maio 2012.

TROLLER, Cristina. Avaliação da Satisfação dos Usuários/Clientes da Biblioteca do Instituto Goethe. **Práxis Biblioteconômica**, Porto Alegre, v.4, n.1, p.147-161, jul. 2000.

UNESCO; IFLA. **Manifesto IFLA/UNESCO para Biblioteca Escolar**. 2000. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguese-brazil.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2012.

## **APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

O presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido visa atender a exigência das Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos (Resolução Nº196/96 do Conselho Nacional de Saúde), ora vigentes no Brasil e, adequado às Diretrizes Internacionais do CIOMS (1993) e às Diretrizes Consensuais Tripartites para a Boa Prática Clínica (1997).

Este Projeto é denominado “A Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul- IFRS- Campus Porto Alegre e os Serviços no Atendimento aos Usuários: um estudo de caso” Seu objetivo geral busca “verificar através de uma pesquisa de satisfação de usuários se os produtos e serviços executados pela Biblioteca Escolar Clóvis Vergara Marques- IFRS, Campus Porto Alegre, atendem de forma satisfatória a comunidade usuária, comparando com resultados de pesquisa anterior.”

A pesquisa é orientada pela Professora Doutora Eliane Lourdes da Silva Moro. Os objetivos específicos do estudo são: a) Identificar as necessidades atuais da Biblioteca Clóvis Vergara Marques- IFRS, Campus Porto Alegre, e comparar com dados anteriores sobre a satisfação dos usuários atendidos pela referida biblioteca; b) Identificar o grau de percepção que os usuários da Biblioteca Clóvis Vergara Marques- IFRS, Campus Porto Alegre, possuem a respeito dos produtos e serviços prestados pela mesma; c) Avaliar a satisfação e o atendimento das necessidades evidenciadas pelos usuários.

O Projeto justifica-se pela atual necessidade se conhecer a satisfação dos usuários da Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul - Câmpus Porto Alegre, levando em conta as mudanças recentes em seu contexto e a atual realidade da mesma.

Os sujeitos desse estudo são os alunos dos três semestres do Curso Técnico de Biblioteconomia no ano de 2012/2. A amostra desse estudo contempla dois sujeitos do 1º semestre, três do 2º semestre e quatro do 3º semestre ,totalizando nove sujeitos escolhidos aleatoriamente dentre os estudantes que frequentam o curso.

A metodologia desta Pesquisa qualitativa buscará desenvolver uma cuidadosa e criteriosa análise do grau de satisfação dos usuários atendidos pela

Biblioteca Clóvis Vergara Marques e da percepção dos mesmos sobre os produtos e serviços prestados, após mudanças. A pesquisa envolve um estudo de caso com aplicação de um questionário como instrumento de coleta de dados, além dos resultados obtidos em pesquisa de satisfação realizada no ano de 2011, com estudantes da mesma biblioteca.

***Aceito participar da pesquisa e declaro ter recebido e compreendido as informações constantes neste documento.***

Eu, \_\_\_\_\_ abaixo assinado, declaro por meio deste termo, ter lido e compreendido todas as informações relativas ao Projeto.

Aceito participar do projeto/pesquisa intitulado: A Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul- IFRS- Câmpus Porto Alegre e os Serviços no Atendimento aos Usuários: um estudo de caso.

Fui informado que a pesquisa é orientada pela Professora Doutora Eliane Lourdes da Silva Moro. Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui também esclarecido (a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas a pesquisa envolvendo seres humanos, da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde.

Aceito que os dados coletados no projeto permaneçam como propriedade da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e de minha autoria (Nadia Maria Alcântara Pontes).

Fui ainda informado (a) de que posso me retirar desse (a) estudo / pesquisa / programa a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme recomendações da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Porto Alegre, \_\_\_\_\_ de Junho de 2012.

Nome do Sujeito Participante:

Idade:

Nº da Carteira de Identidade (CI):

Assinatura:

Se necessário:

Nome do Responsável:

Nº da Carteira de Identidade (CI):

Assinatura do Responsável Legal:

Orientadora Professora Doutora Eliane Lourdes da Silva Moro, CRB nº 10/881

Endereço para contato: DCI/FABICO/UFRGS

Rua Ramiro Barcelos, nº 2705 -Bairro Santana–Porto Alegre RS

Telefone: (51) 3308-5138

## APÊNDICE B - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A presente pesquisa tem por objetivo descobrir qual a satisfação dos usuários do Curso Técnico em Biblioteconomia na Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul- Câmpus Porto Alegre, a partir da mudança para o novo prédio.

Pedimos que você colabore conosco preenchendo a pesquisa abaixo. Obrigada!

---

### Dados de Identificação

Nome:----- Etapa do Curso:-----

Idade:----- Sexo:-----

#### 1. Você lê em que língua(s)?

- Apenas português
- Inglês
- Espanhol
- Alemão
- Outra:-----

#### 2.Com que frequência você utiliza a biblioteca?

- Diariamente
- 1 vez por semana
- 1 vez por mês
- 1 vez por semestre
- Nunca
- Outra. Qual: -----

#### 3.Em qual o horário você frequenta mais a biblioteca?

- Manhã
- Tarde
- Noite

**4. Em sua opinião, o atual horário de funcionamento da Biblioteca (8:00 – 21:00) atende as necessidades dos usuários?**

Sim

Não

Por quê?-----

**5. Em que períodos você utiliza a biblioteca com maior frequência?**

Regularmente, durante as aulas

Apenas no intervalo/recreio

Em épocas de provas ou de entrega de trabalhos

Tanto nos períodos de férias como no de aulas

Outro. Qual? -----

**6. Dentre os serviços listados, quais você conhece?**

Orientação para pesquisa

Treinamento do usuário

Acesso a bases de dados

Acesso à Internet

Acesso ao Portal de Periódicos da Capes

Normalização de trabalhos acadêmicos

Exposição de novas aquisições

Empréstimo para consulta local

**7. Dentre os serviços que você citou, qual você mais utiliza?**

Orientação para pesquisa

Treinamento do usuário

Acesso a bases de dados

Acesso à Internet

- Acesso ao Portal de Periódicos da Capes
- Normalização de trabalhos acadêmicos
- Exposição de novas aquisições via site da Biblioteca
- Empréstimo para consulta local

**8. Qual é o material de leitura que você mais utiliza através da biblioteca?**

- Livros
- Periódicos (Revistas)
- CD-ROMs
- Fitas de vídeo
- Outros. Quais-----

**9. Você encontra a informação que necessita na biblioteca?**

- Sempre
- Algumas vezes
- Raramente
- Nunca

**10. Com que frequência você utiliza a Internet para busca de informações para seus trabalhos e/ou provas?**

- Sempre
- Algumas vezes
- Raramente
- Nunca

**11. O número de funcionários e microcomputadores para atendimento (empréstimo e devolução) é suficiente?**

- Sim
- Não

**12.O que você acha da sinalização (placas, cartazes, avisos) utilizada na Biblioteca?**

- Ótima
- Muito boa
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima

**13.Como você classifica a organização do acervo da Biblioteca?**

- Ótima
- Muito boa
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima

**14.Como você classifica a variedade e a atualização de obras no acervo da Biblioteca?**

- Ótima
- Muito boa
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima

**15.Como você classifica o estado de conservação do acervo da Biblioteca?**

- Ótimo
- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim

Péssimo

**16. Como você classificaria as condições de conforto para estudo e leitura no espaço da Biblioteca?**

- Ótimas
- Muito boas
- Boas
- Regulares
- Ruins
- Péssimas

**17. Como você classificaria os serviços oferecidos pela Biblioteca?**

- Ótimos
- Muito bons
- Bons
- Regulares
- Ruins
- Péssimos

**18. Como você classificaria o atendimento recebido por parte do pessoal da Biblioteca?**

- Ótimo
- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**19. A partir da mudança da Biblioteca para o prédio novo do IFRS indique abaixo as suas sugestões para a melhoria dos serviços e do atendimento prestados pela Biblioteca.**

---

---

## APÊNDICE C – TERMO DE AUTORIZAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO

Eu, Filipe Xerxeneski da Silveira, CRB-10/1497, Bibliotecário Chefe da Biblioteca Clóvis Vergara Marques, autorizo a utilização de dados disponíveis sobre pesquisa de satisfação realizada no ano de 2011, assim como autorizo a realização da pesquisa abaixo descrita, nesta biblioteca para a realização do trabalho de pesquisa intitulado: A Biblioteca Clóvis Vergara Marques, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul - IFRS - Câmpus Porto Alegre e os Serviços no Atendimento aos Usuários: um estudo de caso, realizado sob orientação da Professora Doutora Eliane Lourdes da Silva Moro, a acadêmica e pesquisadora Nadia Maria Alcântara Pontes para fins de trabalho acadêmico. Informo que esta cessão de dados ou autorização está condicionada à realização da pesquisa conforme princípios de ética e responsabilidade.

Porto Alegre, de de 2012.

---

Filipe Xerxeneski da Silveira

Biblioteca Clóvis Vergara Marques / Instituto Federal do Rio Grande do Sul –  
Campus Porto Alegre