

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS  
CENTRO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS HUMANAS

**Avaliação de uma biblioteca universitária  
na perspectiva dos usuários:  
o caso da Biblioteca da Unesp  
Câmpus de Rio Claro**

Josimeire Moura da Silva

São Carlos  
2014

JOSIMEIRE MOURA DA SILVA

**Avaliação de uma biblioteca universitária  
na perspectiva dos usuários:  
o caso da Biblioteca da Unesp  
Câmpus Rio Claro**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Universidade Federal de São Carlos.  
Orientadora: Profa. Dra. Ariadne Chloe Mary Furnival

São Carlos  
2014

Silva, Josimeire Moura da Silva

Avaliação de uma biblioteca universitária na perspectiva dos usuários: o caso da Biblioteca da Unesp Câmpus Rio Claro / Josimeire Moura da Silva. – 2014.  
48 f.

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado – Biblioteconomia e Ciência da Informação) - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2014. Orientadora: Profa. Dra. Ariadne Chloe Mary Furnival

1. Avaliação de produtos/serviços. 2. Estudos de usos e usuários. Biblioteca universitária. 3. Biblioteconomia baseada em evidência (BBE). I. Título

**Avaliação de uma biblioteca universitária na perspectiva dos usuários: o caso da Biblioteca da Unesp Câmpus Rio Claro.**

Josimeire Moura da Silva

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Universidade Federal de São Carlos.

Aprovado em: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientadora

Profa. Dra. Ariadne Chloe Mary Furnival  
Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)

---

Membro da banca 1

Profa. Dra. Zaira Regina Zafalon  
Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)

---

Membro da banca 2

Me. Renan Carvalho Ramos  
Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)

Dedico este trabalho aos maiores Professores da minha vida, Deus e meus amados Pais minha eterna “Baixinha” Anna (*in memoriam*) e meu Paizão José.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecer é algo que precisamos fazer todos os dias e significa lembrar-se de quem nos deu o maior presente de todos, a Vida.

Agradeço a Deus pela oportunidade de viver e realizar este sonho.

Aos meus Pais, pelo apoio e incentivo que sempre me deram para estudar e por ensinarem que quando queremos, precisamos e podemos realizar. Ao meu Pai, pelos lanches que sempre deixou pronto me esperando, pois não daria tempo se tivesse que fazer, e à Tia Jaci, pela companhia de todas as tardes.

Ao meu marido, Reinaldo Candido de Lima, pelo apoio e incentivo na realização deste sonho, dedicação para nossas coisas as quais muitas vezes fui ausente, compreensão no cansaço tantas vezes falado, “furos” em vários momentos e por ter me “empurrado” nos momentos de desistência e desânimo.

A todos os meus parentes e amigos, por compreenderem a ausência em momentos especiais e importantes, por motivos de trabalho e estudo que fizeram parte desta trajetória.

À Regina Maria Seneda, diretora da biblioteca onde realizei este trabalho, sendo um exemplo a ser seguido de profissional e líder, e que sempre me deu apoio, incentivo e acreditou me ajudando muito em tudo.

Aos “chefes-amigos” de trabalho, Moema, Cidinha e Renan que sempre acreditaram e me apoiaram muitas vezes em incentivo, em outros momentos com palavras necessárias e sempre presentes em minha vida.

A toda equipe da biblioteca da Unesp do câmpus de Rio Claro em especial à Rejane e à Suzi por dividirmos trabalho e que sem dúvida acredito ter “sobrado” para vocês em alguns momentos, ao João, que sempre me incentivou, à Adriana e à Diosnelice, por ajudarem nas dúvidas de trabalho, à Lúcia Andréa, que esteve ao meu lado quando decidi voltar fazendo cursinho e à Rosângela, companheira de trabalhos, frio, chuva, dedicação e determinação, sendo “meu” norte em muitos momentos.

Ao João Carlos Picolin, das Faculdades Claretianas, professor e amigo, e aos funcionários, Bete e Júnior, que sempre me ajudaram quando precisei.

Aos queridos Mike, Aline, Angélica, Silvia e Carla, que estiveram presentes no início da volta aos estudos e que fizeram toda a diferença em minha vida para continuar.

Aos amigos de classe, Andrea, Ariovaldo, Paulo, Rebeca, e Walison que tornaram este trajetória interessante e divertida dividindo e trabalhando junto, ouvindo e dando bronca nos momentos difíceis e, acima de tudo, dando aquele abraço ou sorriso nos momentos que mais precisava.

Às amigas de “ponto”, Rosângela, Luciana, Juliana e Célia, dividindo frio, chuva e esperas com trocas de ideias, trabalhos e momentos de apoio nas dificuldades.

Ao Tato (Cleiton) que com dedicação e atenção no trajeto da estrada tornou este sonho possível.

E, para finalizar esta vitória, agradecer às amigas, conselheiras e exemplos a serem seguidos, às Professoras Zaira Zafalon que no primeiro dia de aula, “perdida” e ansiosa, com tudo novo e realizando esta conquista, me acolheu com um sorriso e carinho inesquecível, e Chloe Furnival, por acreditar comigo neste trabalho, incentivar e orientar com tanto carinho, atenção e dedicação, sempre disposta e paciente. Obrigada por compartilharem deste sonho, tornando-o uma realização inesquecível, por transmitirem tanto conhecimento acadêmico e, o mais importante, humano.

“Embora ninguém possa voltar atrás e ter um **novo** começo, qualquer um pode **começar** agora e ter um **novo** fim” (**Chico Xavier**).



## RESUMO

Este trabalho se enquadra na área de Biblioteconomia conhecida como “Estudos de usos e usuários”, área esta que tem como foco estudar e avaliar os usos e usuários de todo tipo de biblioteca, e centro e serviços de informação. Assim, o estudo aqui relatado teve como objetivo geral mapear a percepção que os usuários de uma biblioteca universitária tem da mesma. Mais especificamente, visa identificar o perfil do usuário da biblioteca; determinar o conhecimento e conceito que este tem sobre os produtos e serviços da biblioteca; levantar as opiniões e percepções que o usuário tem em relação a esses produtos e serviços; mapear a visão que detêm da biblioteca no todo. Metodologicamente, foi utilizada a pesquisa bibliográfica; pesquisa documental; um instrumento de coleta de dados eletrônico via e-mail para toda comunidade acadêmica pontuando frequência, tipo de leitura, avaliação do serviço de atendimento, avaliação do acervo, avaliação do espaço físico/estrutura e avaliação dos produtos/serviços. Após a coleta dos dados, passaram por uma tabulação e análise estatística simples, para a melhor interpretação destes de modo a apresentar os resultados encontrados. Pode-se dizer que a proposta apresentou-se viável e foram cumpridos plenamente os objetivos, pois apresentou-se como elemento de aproximação entre o usuário e a biblioteca tendo como resposta a sua percepção quanto aos tópicos colocados. Visava-se identificar nos resultados desse estudo as necessidades e prioridades para possíveis melhorias nos produtos e serviços da Biblioteca; ou seja, espera-se que os resultados possam informar a prática profissional, que passaria a ser assim, uma prática biblioteconômica baseada na evidência.

**Palavras-Chave:** Avaliação de produtos/serviços. Estudos de usos e usuários. Biblioteca universitária. Biblioteconomia baseada em evidência (BBE).

## ABSTRACT

This paper fits in the area of Librarianship known as “Uses and Users Study”, an area which focuses in studying and evaluating the uses and users of all kinds of libraries and information and services center. In this manner, the study reported here had as its main goal to map the perception that the users of a university library have of its services. More specifically it intended/ aimed to identify the library users’ profile; to determine the knowledge and concepts the user has in relation to these products and services, to map the general view that they have of the library as a whole. The methodological instruments adopted were bibliographical research; documental research and the use of an electronic data collection instrument through e-mail to the whole academic community aiming frequency, type of reading, service evaluation, library collection, space/ physical structure evaluation and product/ services evaluation. After collecting data, the information went through a process of tabulation and simple statistical analysis to better interpret and present these results. It can be said that the proposal was realistic and all the objectives were achieved, this work ended up being a tool of approximation between users and the library, having as an answer their perception about the mentioned topics.

This project aimed to identify in the results of this study the needs and priorities for possible improvements to the products and services of the library, that is, it hoped to inform the professional practice, turning it into a more evidential orientated practice.

**Key Words:** Products/ services evaluation. Uses and users study. University Library. Librarianship based on evidences (BBE).

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Categoria de usuário que respondeu o <i>survey</i> .....	27
Gráfico 2 – Média da frequência semanal à biblioteca.....	28
Gráfico 3 – Motivo por não frequentar a biblioteca.....	29
Gráfico 4 – Motivos pela frequência do usuário.....	30
Gráfico 5 – Produtos e serviços desconhecidos.....	30
Gráfico 6 – Obras recentemente publicadas em geral.....	31
Gráfico 7 – Preferência por tipo de leitura.....	32
Gráfico 8 – Tipo de leitura geralmente realizada dentro da biblioteca.....	33
Gráfico 9 – Avaliação pelos usuários do atendimento recebido na biblioteca.....	33
Gráfico 10 – Avaliação do acervo pelos usuários.....	34
Gráfico11 – Avaliação do espaço físico / estrutura.....	35
Gráfico12 – Avaliação do espaço físico / estrutura.....	35
Gráfico13 – Avaliação dos produtos e serviços.....	36

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CGB – Coordenadoria Geral de bibliotecas

CNPQ - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

COMUT – Comutação gráfica (Xerox de material bibliográfico)

EEB- Empréstimo entre bibliotecas

FAFI - Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Rio Claro (FAFI)

FAPESP – Fundação de Amparo à Pesquisa do estado de São Paulo

STATI - Seção Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação

STBD - Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação

STRAUD - Seção Técnica de Referência, Atendimento ao Usuário e Documentação

Unesp – Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho”

## SUMÁRIO

<b>1 Introdução.....</b>	<b>12</b>
1.1 Justificativa.....	14
1.2 Objetivos.....	16
1.2.1 Objetivo geral.....	16
1.2.2 Objetivos específicos.....	16
1.3 A Biblioteca da Unesp do Câmpus de Rio Claro.....	17
<b>2 Referencial teórico.....</b>	<b>19</b>
2.1 Biblioteca universitária.....	19
2.2 Estudos de usos e usuários.....	20
<b>3 Procedimentos metodológicos.....</b>	<b>23</b>
<b>4 Resultados.....</b>	<b>27</b>
<b>5 Conclusão.....</b>	<b>37</b>
<b>Referências.....</b>	<b>39</b>
<b>Apêndice.....</b>	<b>43</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho se enquadra na área de Biblioteconomia conhecida como “Estudos de usos e usuários”, área esta que tem como foco estudar e avaliar os usuários e usos de bibliotecas (e serviços de informação), na qual se inclui entre outras a escolar, pública e universitária. Segundo Lancaster (1996, p.1) “[...]Uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados *úteis* para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões[...]”

Sendo assim, propõe-se o estudo de usos e usuários em uma biblioteca universitária da cidade de Rio Claro-SP a qual pertence à Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” e que oferece ensino em diferentes áreas, tendo assim um público heterogêneo. A escolha pela execução de um estudo na biblioteca da Unesp câmpus de Rio Claro deu-se pelo desejo de transformar dezoito anos de atendimento e trabalho para os usuários desta comunidade, em dados para poder assim mapear o conhecimento e necessidades dos mesmos para possíveis soluções e melhorias.

Para uma organização, empresa ou instituição que oferece produtos e ou serviços, a preocupação e atenção é direcionada para o cliente e ou usuário, e em bibliotecas são oferecidos aos usuários. Em Biblioteconomia, encontra-se a acepção no *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*

Usuário: pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimo, ou pela solicitação, entre outros serviços, de buscas bibliográficas e pesquisas sobre temas especializados; parte interessada, utente. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 373).

Ao aspirar organizar uma biblioteca, é indispensável considerar dois pontos de vista fundamentais: o intelectual e o material, sendo que no intelectual a preocupação é de servir a um público que necessita de informações que podem ser especializados. A dimensão material se refere à execução, de todos os procedimentos específicos; a preparação técnica do acervo, assim disponibilizando para o usuário todo material em condições de atender assertivamente às suas consultas de uma forma prática (PRADO, 1981).

Dado o fato que o presente estudo foi conduzido por um servidor que trabalha na biblioteca estudada, entende-se que metodológica e epistemologicamente, este trabalho se enquadra num paradigma emergente de se realizar pesquisa na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, que é o de Biblioteconomia Baseada em

Evidência (BBE), inspirada na Medicina Baseada em Evidência (MBE) a qual auxilia profissionais na tomada de decisões resultando em proporção maior para o resultado positivo.

Segundo Evangelista [2009?]

A Biblioteconomia Baseada em Evidência (BBE) paralelamente a MBE (Medicina Baseada em Evidência) tem como objetivo instrumentalizar o Profissional da Informação para o uso de ferramentas metodológicas adequadas para a realização de pesquisas, visando qualidade, evidência e resultados relevantes, como parâmetros para a tomada de decisões na gestão de suas unidades de informação. A maior contribuição que a BBE fornece à BBE são os passos que orientam a leitura e aplicação adequada de uma pesquisa aos problemas recorrentes.

Na Austrália, Suzanne Lewis é uma defensora de longa data da prática Biblioteca Baseada em evidência e Prática da Informação (EBLIP) e discute as tendências para as competências dos bibliotecários de saúde.

A interdisciplinaridade na Biblioteconomia proporciona a flexibilidade para o profissional e este oferecer produtos e serviços de acordo com seu usuário. Para as tomadas de decisões necessárias a Biblioteconomia Baseada em Evidência (BBE) orienta e ajuda para evitar desgaste, tempo ou investimento desnecessário.

Segundo Moreira e Jannuzzi (MOREIRA; JANNUZZI, 2012, p. 5).

A BBE é um meio de melhorar a profissão do bibliotecário e consiste na formulação de perguntas tendo como base um problema apresentado dentro de uma unidade de informação. As perguntas são respondidas através de evidências retiradas da literatura voltada à "ciência da biblioteca", essas informações devem ser analisadas e posteriormente aplicadas na prática diária do profissional. A BBE também visa o desenvolvimento de novas pesquisas voltadas à área. É primordial observar que as pesquisas realizadas pelo Bibliotecário dentro da biblioteca orientam a aplicação prática dos conhecimentos do profissional para a tomada de decisões facilitando o desenvolvimento de serviços.

Na tomada de decisões se faz necessário à avaliação permanente, alinhada a um bom planejamento administrativo e financeiro, projeções, diagramas e estudo de cenário que fazem parte do cotidiano. Sendo assim, a necessidade de dados para demonstrar a realidade é imprescindível e assim incorporar sensíveis análises para mudanças e melhorias futuras para tomar decisões na postura estratégica, e em uma biblioteca não é diferente.

## 1.1 Justificativa

Em 1923, Ranganathan iniciou uma campanha para melhoria na Biblioteca da Universidade de Madras e logo assumiu o cargo de bibliotecário na mesma universidade incentivado pelos colegas. Seu dinamismo, estudos e observações o levaram a entender o que era na verdade o complexo mundo da Biblioteconomia criando suas leis e métodos. O "método científico em espiral" que trata o processo do conhecimento como uma espiral em eterno desenvolvimento, refere-se ao fenômeno pelo qual certa ação interfere na ação subsequente e assim consecutivamente. Assim, cada lei desencadeará a próxima lei fazendo com que ocorra um processo cíclico e dinâmico (Campos, [2005?]).

Podemos perceber essa dinâmica em ação nas *Cinco leis da biblioteconomia* de Ranganathan (2009) a seguir:

“Os livros são para usar.

A cada leitor seu livro.

A cada livro seu leitor.

Poupe o tempo do leitor.

A biblioteca é um organismo em crescimento.”

Diante do exposto, esta pesquisa deu-se pela convivência e efetivação de tarefas desenvolvidas da autora do presente trabalho ao longo de dezoito anos com os usuários da Biblioteca da Unesp do campus de Rio Claro, experiência de mudança do acervo, acompanhamento às melhorias e modificações de tecnologia e assim vivenciar as cinco leis da biblioteconomia e valer-se de estudar o que o usuário procura e quer encontrar no ambiente da biblioteca universitária.

Desta forma, a necessidade de uma pesquisa para saber o que o usuário da biblioteca universitária necessita e quer encontrar no ambiente em meio a tecnologias, buscar nas especificidades, as explicações para o conhecimento dos usos e usuários reais e potenciais do serviço de referência sob a percepção de seus conhecimentos e conceitos quanto à biblioteca num todo.

Segundo Prado (1981, p.14)

[...] A biblioteca universitária nada mais é do que uma universidade em si mesma. As universidades são centros transmissores do saber, através do ensino e dos livros.[...] A biblioteca universitária bem administrada orienta suas atividades para atender aos seus objetivos. Reunindo e organizando o material impresso, serve infinitamente ao ensino, à pesquisa e aos



programas de extensão universitária. Dando assistência aos leitores, participa da função interpretativa da universidade.

Neste contexto a biblioteca universitária necessita de recursos que proporcione melhorias necessárias e indispensáveis ao seu desenvolvimento, considerando a estrutura física, a natureza multidisciplinar entre os professores, alunos, funcionários e as diferentes abordagens sobre o conceito de informação e de biblioteca. Sendo um serviço de suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão em seus trabalhos desenvolvidos, se fala de uma clientela mais exigente que é o escopo de primordial importância no sistema operacional da universidade.

Na realidade das bibliotecas universitárias da Unesp, uma vez que algumas unidades oferecem vários cursos no mesmo local e outras oferecem poucos ou apenas um, a biblioteca se adequa à sua necessidade e realidade distinta em relação à estrutura, e se enquadram de acordo com suas características não tendo arquétipo a ser seguido.

Para organizar, manter e conservar uma biblioteca, tendo no contexto o usuário como principal foco, um estudo de usuários serve para orientar as investigações e concluir o que os indivíduos precisam quando se trata de informação como matéria. As respostas das investigações resultam para obter o melhor diagnóstico desses usuários e prestar serviços que de fato atendam às expectativas permitindo assim atender às necessidades. Há precisão de conhecer o que está obsoleto e o estudo de usos e usuários é essencial para o ponto de partida e o planejamento de um serviço de informação.

Segundo Deus (2011, p.3) “[...] as bibliotecas universitárias estão vinculadas diretamente à sociedade e às instituições nas quais estão subordinadas, ou seja, não são órgãos independentes[...]” Com essa realidade, estão sendo vivenciados vários aspectos resultantes da inovação das tecnologias da informação e comunicação (TICs) e percepções diferenciadas dividem o mesmo espaço.

Para a tomada de decisões relativa ao planejamento e à gestão, analisam-se os usos e usuários do serviço de referência sob a percepção de seus conhecimentos e conceitos sobre a biblioteca em um todo.

Segundo Souza (2005, p.5)

[...] a biblioteca encontra-se inserida numa completa reorganização da economia da escrita. Hoje o leitor é também o produtor e o transmissor do texto o que nos obriga a considerar a necessidade de uma redefinição de todas as categorias de expectativas e percepções dos leitores[...]

Com os dados colhidos, analisados e representados é possível o mapeamento e apreciação dos mesmos para que possam subsidiar o processo de tomada de decisões e assim, que seja possível melhorar e aperfeiçoar o ambiente para prover suas necessidades e alcançar os usuários de uma forma mais assertiva.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo geral**

Há uma série de abordagens diferentes para medir a qualidade do serviço e a satisfação do cliente. Tendo em mente que a qualidade só pode ser “medida” em termos das necessidades e percepções do usuário, esta é uma maneira apropriada para obter uma visão geral do padrão do serviço em questão. No entanto, muitos bibliotecários perceberam que para ser útil em termos de gerenciamento de serviços, a qualidade e os modelos de satisfação precisam ser divididos em seus diferentes conceitos.

Diante disso, o objetivo geral do estudo realizado pode ser dividido em duas frentes, a primeira sendo a de conhecer os usuários da Biblioteca da Unesp Câmpus de Rio Claro, e a segunda sendo de delinear a avaliação que estes tem dos produtos e serviços oferecidos pela mesma Biblioteca.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Diante do colocado, os objetivos específicos são os de:

- Identificar o perfil do usuário da biblioteca;
- Determinar o conhecimento e o conceito que o usuário tem sobre os produtos e serviços da biblioteca;
- Levantar as opiniões e percepções que o usuário tem em relação a esses produtos e serviços;
- Mapear a visão que o usuário detém da biblioteca no todo;
- Identificar nos resultados as necessidades e prioridades para possíveis melhorias nos produtos e serviços da Biblioteca.

### 1.3 A Biblioteca da Unesp do câmpus de Rio Claro

Segundo o site oficial da Unesp<sup>1</sup>, a Universidade Estadual Paulista foi criada em 30 de janeiro de 1976, e recebeu então do governador o nome de "Júlio de Mesquita Filho". Foi composta por Institutos isolados de Ensino Superior do Estado de São Paulo, fundamentados no tripé que identifica uma instituição acadêmica: a docência, a pesquisa e a extensão de serviços à comunidade, uma autarquia submetida ao governo do Estado de São Paulo, abrangendo diversas áreas do conhecimento. Em 1958, o Governo do Estado deu origem à Faculdade de Filosofia Ciências e Letras resultando nos dias de hoje os Institutos de Biociências (IB), o Instituto de Geociências e Ciências Exatas (IGCE) e o Centro de Estudos Ambientais (CEA), localizados no bairro da Bela Vista comportando Departamentos, Biblioteca, Centro de Convivência Infantil, Moradia Estudantil e Restaurante Universitário com uma área verde ampla.

Atualmente, a Biblioteca do câmpus de Rio Claro está passando por obras para aumentar seu espaço físico para proporcionar melhores acomodações, pois no momento, sua área é de 1.800m<sup>2</sup>, e tem que comportar um acervo composto por 94.397 itens de material bibliográfico e 184.702 fascículos de periódicos. Com relação ao acervo eletrônico, há acesso aos periódicos do Portal Capes, que engloba 37 mil periódicos com texto completo, 130 bases referenciais, 12 bases dedicadas exclusivamente a patentes, livros, enciclopédias, obras de referência, normas técnicas, etc. Além destes, em 2013, a Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB) assinou, para as bibliotecas da Unesp, 970 títulos de periódicos, com aquisição do arquivamento retrospectivo, 41 bases de dados textuais e referenciais, e 5 bases de e-books, com 338.898 títulos. Desses, aproximadamente 3 mil títulos são livros da bibliografia básica dos cursos de graduação dos institutos. O horário de atendimento da biblioteca é de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h e aos sábados das 9h às 13h.

O Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação (STBD) atende a 10 cursos de graduação: Ciência da Computação, Ciências Biológicas, Ecologia, Educação

---

<sup>1</sup>UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP) . **Histórico**. 2013. Disponível em: <<http://ib.rc.unesp.br/#!/biblioteca/biblioteca/institucional/historico/>> Acesso em: 12 nov 2013

Física, Engenharia Ambiental, Física, Geografia, Geologia, Matemática e Pedagogia; 15 programas de pós-graduação: Biologia Celular e Molecular, Biologia Vegetal, Ciências da Computação (multicâmpus), Ciências da Motricidade, Desenvolvimento Humano e Tecnologias, Educação, Educação Matemática, Física, Geociências e Meio Ambiente, Geografia, Geologia Regional, Gerenciamento Ambiental: Sustentabilidades, Matemática em Rede Nacional, Matemática Universitária e Microbiologia Aplicada.

O STBD possui, em seu quadro organizacional, uma diretoria e duas seções técnicas: Seção Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação (STATI) e Seção Técnica de Referência, Atendimento ao Usuário e Documentação (STRAUD) contando com 24 servidores ao todo. As bibliotecas da Rede Unesp estão subordinadas, administrativamente, às Diretorias das Unidades onde estão inseridas e, tecnicamente, à Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB), com sede na Reitoria em São Paulo e com um escritório na cidade de Marília.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para o embasamento teórico do estudo aqui relatado, utilizou-se dois temas que podem ser estudados separadamente; contudo para o presente estudo, foi de total importância estarem juntos: Biblioteca Universitária e Estudo de Usos e Usuários.

### 2.1 Biblioteca universitária

A biblioteca universitária não é um agente neutro; é uma organização essencial ao processo do ensino/aprendizagem tendo como matéria prima a informação e como colaboradores e ou produtores os professores e alunos da instituição e todo conteúdo disponível por meio impresso, eletrônico, digital e virtual. Para o acesso, se faz necessários investimentos em recursos e ferramentas.

Segundo Deus (2011, p.10):

[...] a essência da Universidade é produzir conhecimento, e para este fim os seus pesquisadores, docentes e discentes precisam dos recursos informacionais geridos pela biblioteca, logo, a biblioteca universitária destaca-se como um organismo que contribui para efetivação da missão das universidades (a prática do ensino, pesquisa e extensão na sociedade). [...] no Brasil o MEC exige para regulamentação dos cursos que as Instituições de Ensino Superior possuam bibliotecas estruturadas, além de demonstrar que a reforma universitária vai promover também investimentos nas bibliotecas universitárias, para atenderem a demanda do aumento dos usuários.

As bibliotecas universitárias podem ser consideradas um portal para o mundo de informações e constituem-se em um elemento vital da Universidade na era do conhecimento. Espaços, pessoal, acervos, produtos e serviços precisam ser repensados e mudar os discursos que circundam as atividades de ensino. Nesse sentido, mudanças consideráveis devem ser planejadas a fim de que as demandas sejam atendidas.

Segundo Leite (2013, p.14):

O século XXI iniciou um leque de oportunidades e desafios para as Bibliotecas Universitárias. Pois, ao mesmo tempo em que a tecnologia amplia os serviços informacionais, barateando-os, as Unidades de Informação vem sofrendo uma drástica redução nos recursos destinados à manutenção de seus serviços, obrigando seus gestores a procurarem ferramentas capazes de oferecerem resultados quantitativos e qualitativos, que garantam os investimentos necessários à manutenção de suas unidades.

Sendo assim, torna-se fundamental atitudes proativas diante de toda informação disponível por meio eletrônico, digital e virtual, e para acessá-las, as bibliotecas universitárias podem ser consideradas um portal para este mundo.

Segundo Gomes e Santos (2011?):

Ao se focalizar o contexto das bibliotecas universitárias, é imprescindível destacar que estas, enquanto detentoras de um papel importante para construção do conhecimento, devem estar atentas para a necessidade de realizar constantemente o processo de comunicação com seus usuários, de modo que possam “falar” a eles sobre o que se pôde conhecer a respeito de seus temas, o que foi publicado, o que existe em seus acervos e o que vem sendo pesquisado a respeito. Enfim, essas bibliotecas devem exercer a comunicação que dê visibilidade ao conhecimento produzido, para que a partir disso se realize o acesso e o uso da informação que registra esse conhecimento. Como uma etapa inicial do processo de comunicação, a biblioteca deveria explorar o espaço virtual para expor suas informações institucionais, como também aquelas que descrevem seu acervo, seus produtos e serviços, incluindo aquelas atividades voltadas ao atendimento direto aos usuários, enfim, todas aquelas atividades que estariam ligadas ao fazer da biblioteca universitária.

Sendo assim, como organismo integrante da universidade e com o propósito de atender às necessidades da instituição a qual está vinculada, a biblioteca deve subsidiar as necessidades do usuário proporcionando um “olhar” crítico quanto às ações que podem ser desenvolvidas, capazes de propiciar uma interlocução entre ela e os usuários, como também as ações que possam intensificar o fazer mediador da biblioteca.

## **2.2 Estudos de usos e usuários**

O estudo de usos e usuários é uma instrumento que está presente para ajudar e orientar na administração, um meio de interagir entre a biblioteca e o usuário a qual ela serve. As paredes das bibliotecas tradicionais foram “derrubadas” saindo da “solidão” tornando-se social, e o espaço físico torna-se secundário para a informação, sendo prioritário o acesso ao acervo, às bases de dados, a sistemas de informação que ajude ao usuário, mudando assim o papel do bibliotecário, tornando o tempo e a distância relativos.

Deste modo, é indispensável olhar para estas mudanças, o que requer capacitação e educação do usuário de forma que ele se torne permanentemente autônomo para a interação no sistema com o intuito de recuperação da informação desejada, solicitação de serviços, recuperação de obras no acervo, etc.

Segundo Figueiredo (1994, p.7):

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centro de informação.

Para que uma biblioteca funcione de maneira integrada e padronizada, se faz necessário um diagnóstico e, para isto, uma coleta de dados pode fornecer a situação detalhada quanto aos recursos existentes e à prestação de serviços.

Esta investigação inicial deverá cobrir o aspecto de uso da biblioteca, identificar as demandas que ocorrem com relação a cada tipo de produto e ou serviço, enfim uma coleta padronizada com um formulário para ser utilizado na biblioteca o qual proporcionará a possibilidade deste levantamento.

Segundo Sampaio et al (2004, p. 148):

O processo de avaliação ainda é visto como um momento delicado e constrangedor na relação prestador de serviço *versus* usuário, implicando, muitas vezes, situações embaraçosas para as partes envolvidas. Há de se criar a cultura em que a avaliação se torne um processo natural, sem a preocupação com o caráter punitivo que, outrora, era atribuído aos sistemas que avaliam pessoas e tarefas. Mesmo que implique se expor, mostrando seus pontos frágeis e insatisfatórios, as bibliotecas necessitam implementar sistemas de avaliação da qualidade como ferramenta de gestão, direcionando, definitivamente, sua atenção para o serviço-fim de toda a biblioteca e serviços de informação: o atendimento ao usuário.

O estudo de usos e usuários é uma prática de décadas e os objetivos de estudos não mudaram muito nos dias de hoje, o que podemos observar a seguir.

Segundo Figueiredo (1979, p.81), os objetivos principais dos estudos de usos e usuários realizados no período de 1948 a 1970 foram os de:

1. Determinar os documentos requeridos pelos usuários;
2. Descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação nas fontes disponíveis, bem como as maneiras de busca, por exemplo:
  - a) Citação em periódicos, livros, relatórios;
  - b) Citações em bibliografias;
  - c) Citações em serviços de índices e resumos;
  - d) Uso de serviços mecanizados de recuperação da informação;
  - e) Uso de serviços de recuperação da informação computadorizados (online);
  - f) Uso de maneiras informais (conferências, conversas, cartas)
  - g) Exame rápido de obras (browsing);
  - h) Leituras casuais.

3. Estudar a aceitação das microformas;
4. Estudar o uso feito dos documentos
5. Estudar as maneiras de obtenção de acesso aos documentos;
6. Determinar as demoras toleráveis.

Pode-se observar a importância e a necessidade deste estudo, pois não é apenas um simples processo para “juntar” dados e sim ajudar a evitar duplicações de erros e falhas, fazer melhorias e ajustes.

Mesmo após décadas, observa-se que os objetivos principais não mudaram e sim foram complementados por outros devido aos recursos e as novas tecnologias oferecidas que foram surgindo com passar do tempo.

Hoje definimos alguns objetivos por estatísticas, bibliometria entre outros, o que não diferencia o “fim” e mostra que de forma alguma mudou o interesse de “conhecer” este escopo.

Segundo Baptista e Leonardt (2011, p.56):

É fundamental que as bibliotecas universitárias, executando as peculiaridades de cada uma, desenvolvam e implementem alguns estudos de avaliação dos serviços que prestam, onde poderá ser avaliada a qualidade e a satisfação junto de seus usuários e, com isso, poderão valorizar melhor seu principal público, os alunos, que são a maioria dos frequentadores da Biblioteca

Distingue, assim, que esta é uma prática de décadas até os dias de hoje, participando em todo período e fase facilitando e ajudando em vários fatores e meios.

Sendo assim, levando em consideração o caráter exploratório desta pesquisa, com os dados coletados, junto com o paradigma emergente da BBE, de conjugar a pesquisa com a prática profissional, nos direcionam a algumas conclusões, que embora não sejam generalizáveis para toda a comunidade acadêmica, a primeira e mais óbvia é que tanto o conceito bom como muito bom são os mais apontados, mas ainda há espaço para melhoria, e políticas no sentido de mais pesquisas em todas estas temáticas.



### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia científica é um conjunto de normas e técnicas para o desenvolvimento de um estudo e ou pesquisa, a qual é constituída por etapas as quais são necessárias seguir. Do ponto de vista de sua natureza, este estudo teve como objetivo estabelecer o conhecimento e conceitos dos usuários de uma biblioteca universitária.

Segundo Marconi e Lakatos (2004, p.274):

A metodologia qualitativa tradicionalmente se identifica com o Estudo de Caso. Vem de uma tradição de sociólogos e se caracteriza por dar especial atenção a questões que podem ser conhecidas por meio de casos. O Estudo de Caso foi criado por La Play, que o empregou ao estudar famílias operárias na Europa.[...] Para Ludkef e André (1986: 18-20), no Estudo de Caso, algumas características são fundamentais, como:

- a) visar a descoberta;
- b) enfatizar a interpretação do contexto;
- c) retratar a realidade de forma ampla;
- d) valer-se de fontes diversas de informações;
- e) permitir substituições;
- f) representar diferentes pontos de vista em dada situação;
- g) usar linguagem simples.

Para este estudo, foram coletados os dados necessários para o desenvolvimento da pesquisa com o objetivo de reunir, de forma pertinente, os dados do objeto de estudo a ser investigado, com representatividade para que os resultados sejam considerados legítimos. Todo o estudo foi baseado em:

- Pesquisa bibliográfica: fundamentada no conhecimento da biblioteconomia, documentação e bibliografia; é essencial uma pesquisa com o que já se produziu e registrou sobre o tema.
- Pesquisa documental: muito se assemelha à pesquisa bibliográfica, entretanto a pesquisa teve como base documentos sob os mais diversos formatos se valendo das técnicas de análise de conteúdo;
- Elaboração e envio de um instrumento de coleta de dados (*survey*) via e-mail para toda a comunidade acadêmica pontuando frequência, tipo de leitura, avaliação do serviço de atendimento, avaliação do acervo, avaliação do espaço físico/estrutura e avaliação dos produtos/serviços;
- Tabulação e representação em gráficos para melhor visualização;
- Análise dos resultados encontrados - critério importante na justificação de investimento a órgãos fomentadores; conjunto de recursos suficientes para o desenvolvimento da qualidade na biblioteca.

A coleta de dados ocorreu em outubro e novembro de 2013 com toda a comunidade acadêmica, nesta parte está representado apenas os valores mais pontuados do total, ficando todos os gráficos no seu total representado no Apêndice junto com o Questionário utilizado.

Várias ferramentas são oferecidas para a aplicação de questionário, uma das ferramentas utilizadas em biblioteca é o LibQUAL que consiste de um conjunto de metodologias e instrumentos com base na metodologia SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). A essência dessa abordagem reside na medição das diferenças ou "lacunas" entre as expectativas de um serviço dos usuários e sua experiência real de usá-lo. Um conjunto adicional de questões podem ser usados para determinar o nível desejável de serviço, ou seja, o que os usuários gostariam de um ideal ou, pelo menos melhor. Lançado pela Associação de Bibliotecas de Pesquisa (ARL) nos EUA , em parceria com a Texas A & M University, LibQUAL + tem sido amplamente utilizado na América do Norte. Blixrud (2002) relata que mais de 78.000 pessoas foram entrevistadas por LibQUAL + Partners em 2002, produzindo resultados iniciais que as dimensões do serviço que compõem a percepção de um usuário da biblioteca da qualidade do serviço incluem :

- Serviço de atendimento: ou seja, receptividade, segurança, empatia e confiabilidade das dimensões humanas de serviço de biblioteca;
- Biblioteca como lugar: ou seja, o câmpus como um centro da vida intelectual, mas isso pode não ser uma preocupação se outras instalações físicas são adequadas;
- Controle de pessoal: ou seja, capacidade de navegar tanto o universo de informações em geral e, em particular, a web;
- Acesso à informação: isto é, onipresença de acesso significando informações entregues no formato, localização e tempo de escolha e coleções completas.

As dimensões a base para as 22 questões centrais utilizadas no levantamento usuários da biblioteca do Libqual, é possível determinar as áreas de atuação em que a experiência fica aquém da expectativa. Em alguns casos, também pode revelar que a biblioteca está além das expectativas e até mesmo além do que é considerado desejável. (BROPHY,2005, tradução nossa)

Todo este processo foi feito através de estudo e avaliação das ferramentas oferecidas para a pesquisa, observando o que melhor enquadrava-se para a

necessidade do trabalho, o que favoreceria os usuários, recursos e obter aos resultados de uma forma precisa.

O Libqual serviu como base para orientação das questões colocadas. Na primeira fase do questionário foi necessário várias versões do documento chegando a resultar em cinco para os ajustes, sugestões, ou acréscimo de algo, pois a plataforma da ferramenta oferece interfaces de diferentes cores e imagens favorecendo o design para melhor visualização e a cada versão ao reler e fazer teste um ajuste sempre era necessário e com a familiaridade dos recursos iam surgindo novas representações.

A versão “final” foi estruturada e apresentada para a diretora, chefe e funcionários da seção de referência da biblioteca em papel, fator que auxiliou por todos trabalharem com o usuário e cada um ter uma experiência e visão diferente onde ficou claro alguns fatores para melhoria e pontos a serem estudados. Após a aprovação da estrutura e perguntas, para a aplicação do mesmo, necessitou da abordagem feita “corpo a corpo” com oito usuários solicitando que ao responderem observassem detalhadamente as perguntas e acrescentassem sugestões e críticas para melhorar a estrutura o que procedeu em alguns ajustes.

O pré-teste foi feito o que resultou em vinte e um questionários preenchidos surgindo mais ideias e sugestões extremamente válidas para melhoria, como por exemplo, trocar pelas palavras os números das respostas, onde na primeira versão estava sendo representado por números e colocar os tópicos juntos como atendimento e produtos/serviços.

Esta fase foi de grande relevância, pois é nesta parte da pesquisa que fica claro o que realmente se deseja e qual o foco a ser alcançado, pois de princípio parece que tudo faz parte, que todo o serviço da biblioteca está envolvido e precisa ser avaliado, contudo necessita ser delimitado e pontuado.

Após ajustes e acertos, o questionário foi aprovado para ser encaminhado à comunidade acadêmica através de e-mail institucional, sendo necessário primeiro ser dirigido à seção de comunicação a qual avalia o conteúdo liberando para todos docentes, discentes e funcionários.

A própria ferramenta já recebe as respostas e representa em gráficos, facilitando a visualização do resultado. Observou-se que é possível as alterações e ajustes no mesmo formulário e que as respostas continuam na mesma sequência formando uma contagem única, contudo as respostas “somem” o que torna inviável

a reestrutura do formulário. Ou inicia-se outro formulário ou salva/imprime as respostas para juntar na representação de gráficos.

Após pesquisa e estudo das ferramentas oferecidas e existentes para um *survey* definiu-se a que melhor atendia os objetivos deste trabalho. A mais adequada no momento e utilizada para a aplicabilidade do questionário foi o formulário do Google Docs; ferramenta de fácil acesso oferecida pelo Google a qual necessita de um cadastro para o uso; proporciona a personalização da interface, encaminhar por e-mail para teste, encaminhar por link para os participantes, receber as resposta, gerar gráfico e filtrar de acordo com a necessidade e objetivos.

#### Segundo Benavidez (200?)

Google Docs é um serviço online do Google para a criação de documentos do tipo Office. Perfeito para compartilhar com outras pessoas, com design simples, prático e fácil de usar. Entre o computador de casa, da faculdade e do trabalho, você já não lembra onde salvou os arquivos. Compartilhar o trabalho com os colegas também fica difícil. Então você vai adorar o Google Docs tanto quanto eu. O Google Docs funciona com sua conta do Gmail e possui funções similares ao Office, só que totalmente online:

- documentos de texto
- planilhas e apresentações
- criação de gráficos

Além disso, permite trabalhar com formulários e enquetes que armazenam dados prontos para analisar. Como o trabalho é feito online, uma das melhores características do Google Docs é a opção de compartilhar os arquivos com quem você quiser. Você também pode importar documentos do PC, inclusive PDFs, para poder acessar em qualquer computador ou no celular. O Google Docs é a ferramenta perfeita para o trabalho colaborativo e o armazenamento de documentos online.

Por não ser um recurso conhecido pela autora, desenvolveram-se cinco versões do questionário para melhorias e adaptações, orientação de uma amiga de trabalho que já utilizou a ferramenta e também a aplicação em papel para saber a opiniões e sugestões dos usuários antes de finalizar, situação de grande relevância.

A divulgação foi feita pelo sistema de e-mail institucional abrangendo professores, alunos e funcionários, a qual é necessária ser avaliada para divulgação, informando antes os dados no sistema de comunicação e a mesma encaminhando a mensagem.

## 4 RESULTADOS

Por se tratar de um Trabalho de Conclusão de Curso, o número de respostas não teve a porcentagem necessária para tornar-se um trabalho científico, pois de toda a comunidade acadêmica para qual o *survey* foi enviado resultando em um total de 5541 e-mails, não se têm a garantia de serem todos ativos, pois o cadastro do discente é feito no início da graduação e mudanças nem sempre são informadas.

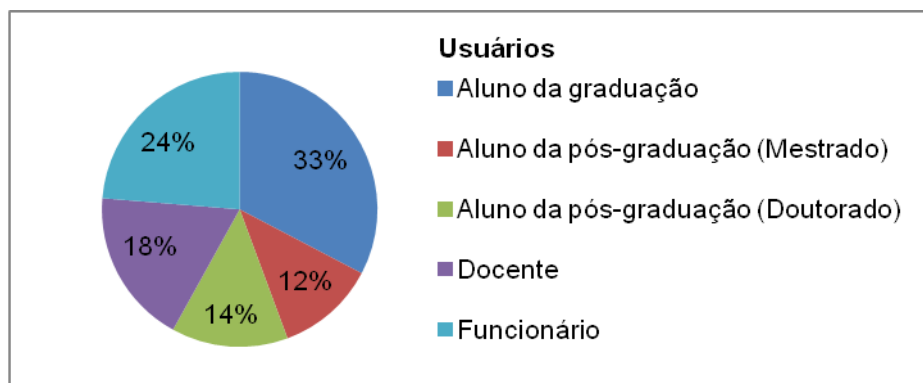
A participação foi de apenas 291 usuários que responderam, ou seja, aproximadamente 5,25% da comunidade. No entanto, como já foi colocado, o que motivou mais a realização deste estudo foi o desejo de poder mapear o conhecimento e necessidade dos usuários para possíveis soluções e melhorias, e testar o instrumento utilizado. Assim sendo, entendo que a execução de realizar o estudo foi de muito valor, não menos por apontar possíveis alternativas de futuras execuções de estudos semelhantes.

Segundo Medri (2011, p.6):

Em algumas situações podem-se atribuir valores numéricos às várias qualidades ou atributos e depois proceder à análise como esta variável como se fosse quantitativa, desde que o procedimento seja passível de interpretação. Uma vez obtidos os dados referentes às variáveis qualitativas, a tarefa seguinte é representá-los através de uma tabela e de um gráfico. Posteriormente, poderá ser útil calcular as frequências, simples, acumuladas e as relativas.

A representação dos dados está em porcentagem e cada tópico em um gráfico, os comentários estão logo abaixo de cada um, contudo destaca-se que os resultados de insatisfação não são muito representados e os comentários destes feitos na conclusão.

Gráfico 1 – Categoria de usuário que responderam o *survey*

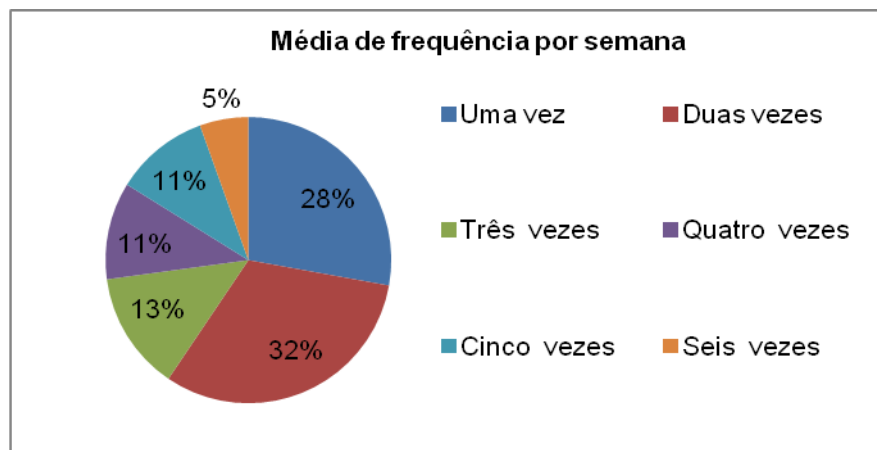


Fonte: Elaborado pela autora (2014).

Esta primeira pergunta teve como objetivo conhecer o perfil dos respondentes, quem mais frequenta e quem menos frequenta a biblioteca a comunidade acadêmica a qual é formada por graduandos, pós-graduandos (mestrado e doutorado), docentes e funcionários e com os dados mapear os motivos. O gráfico 1 que apresenta os resultados mostra que na participação deste *survey*, teve uma boa parte da porcentagem constituída por alunos de graduação com 32%, seguida de funcionários com 23% e docentes com 18%. A quantidade de alunos de pós-graduação é menor que os graduandos divididos em mestrado e doutorado que somando ficam em segundo com 26% o que na proporção geral não significa que a frequência destes alunos são menores.

A segunda pergunta visou levantar quantas vezes por semana o respondente frequenta a biblioteca. O Gráfico 2 abaixo apresenta os resultados.

Gráfico 2 – Média da frequência semanal à biblioteca



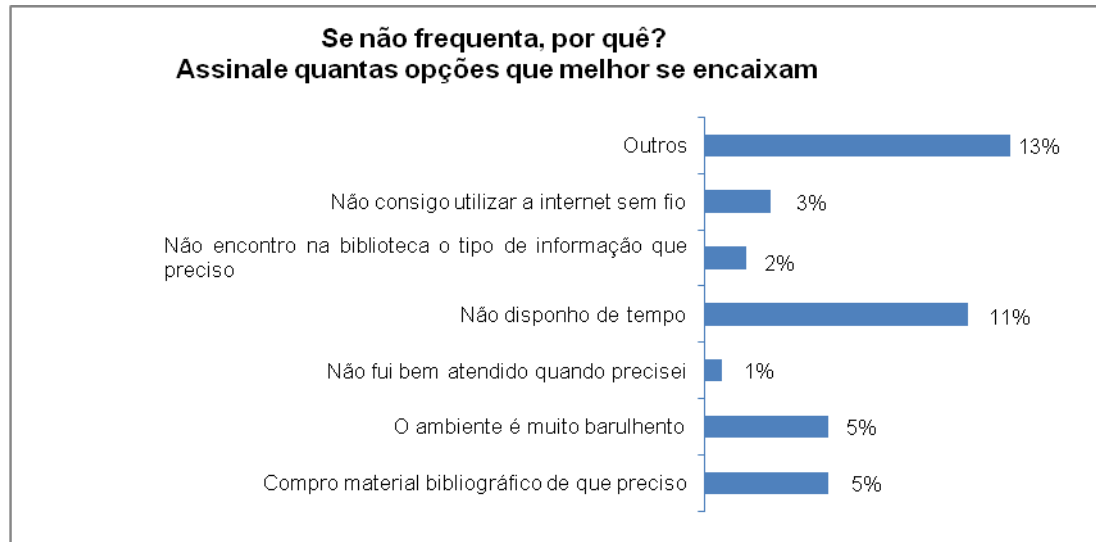
Fonte: Elaborado pela autora (2014).

Não foram utilizados os dados neste trabalho, mas é feito diariamente uma contagem por um aparelho para a frequência na biblioteca e anotado por período (manhã 8h às 12h; tarde 12h às 18h e noite 18h às 22h) sendo feito uma estatística em planilhas no final de cada mês. A pergunta referente à média da frequência deu-se, pois, com esta estatística, e com esta representação poderá ajudar em planejamentos no atendimento nos dias e horários mais utilizados.

A média da frequência é duas vezes por semana, levando-se em conta que alguns respondentes não frequentam a biblioteca sendo representado no próximo gráfico.

Em seguida, foi perguntado ao respondente do *survey* o motivo por não frequentar a biblioteca. No Gráfico 3 abaixo, são apresentados os resultados desta pergunta.

Gráfico 3 – Motivo por não frequentar a biblioteca



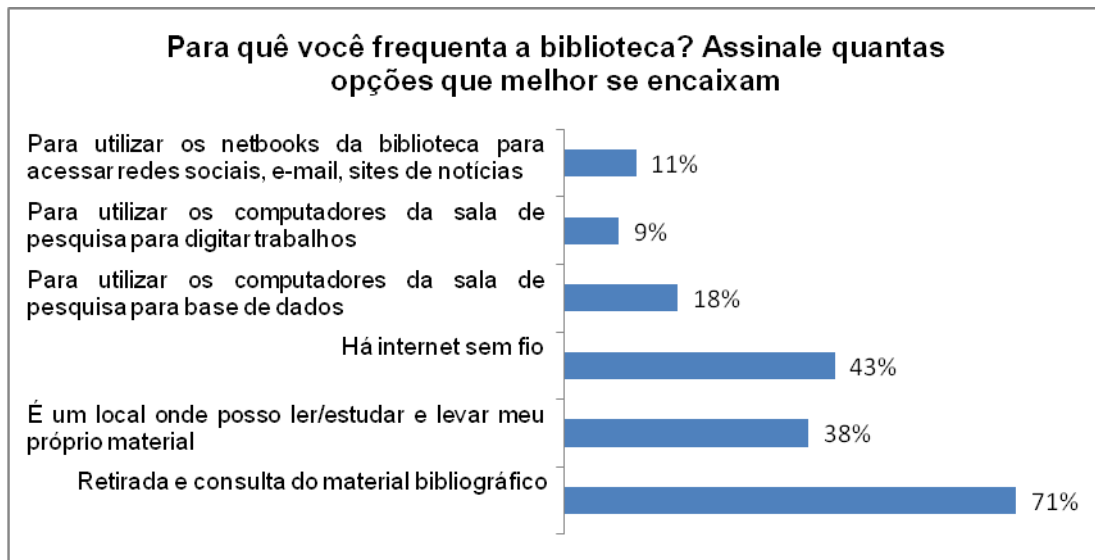
Fonte: Elaborado pela autora (2014).

Saber o motivo pelo não uso da biblioteca é de extrema relevância para melhorar o que o usuário precisa. Esta ferramenta do *survey* proporcionou “chegar” ao usuário para conseguir estes dados.

Dos 291 respondentes, 11% responderam não frequentar a biblioteca por falta de tempo, o que provavelmente ocorra com os usuários do período noturno, levando-se em conta que há alunos que moram em cidades da região e dependem de transporte coletivo para chegar e ir embora, limitando seu tempo para o deslocamento até a biblioteca.

Em seguida a pergunta se refere aos motivos que frequenta a biblioteca chamando a atenção aos resultados para a retirada de material bibliográfico.

Gráfico 4: Motivos pela frequência do usuário



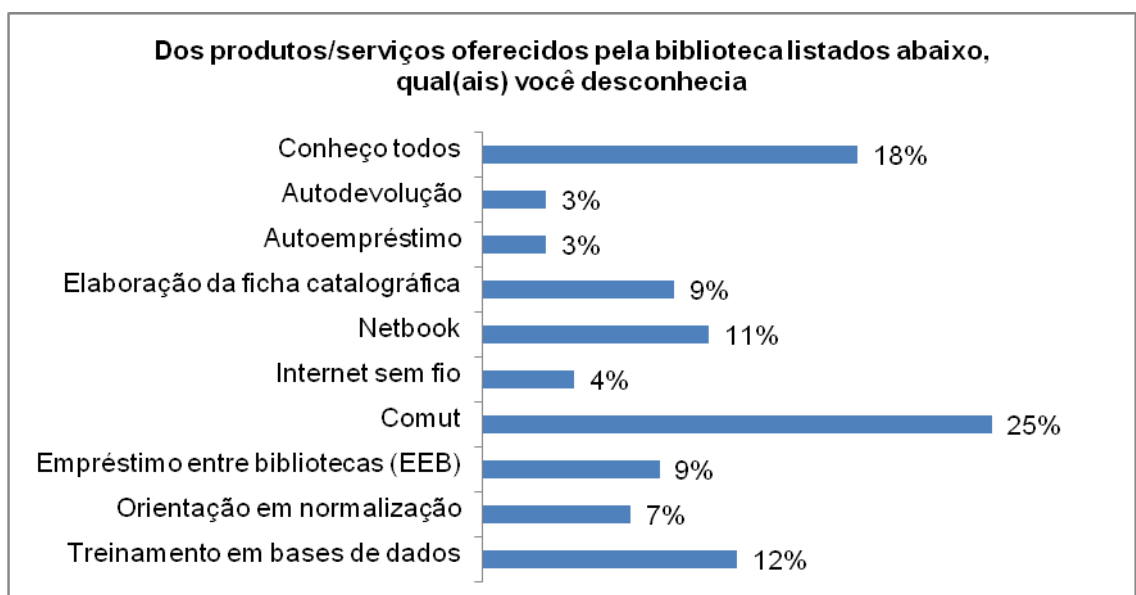
Fonte: Elaborado pela autora (2014).

Conhecer o usuário para proporcionar melhorias nos produtos/serviços é sempre válido para otimizar tempo e investimento e esta questão teve este objetivo.

A frequência ocorre mais pela retirada de material seguida da internet sem fio, o que entendo que mesmo com os recursos tecnológicos para pesquisa e estudo o material bibliográfico impresso é o maior motivo para a frequência do usuário.

Tendo conhecimento do que o usuário precisa e usa no ambiente biblioteca a sequência foi saber o que o usuário desconhecia ficando assim representado.

Gráfico 5 – Produtos e serviços desconhecidos



Fonte: Elaborado pela autora (2014).

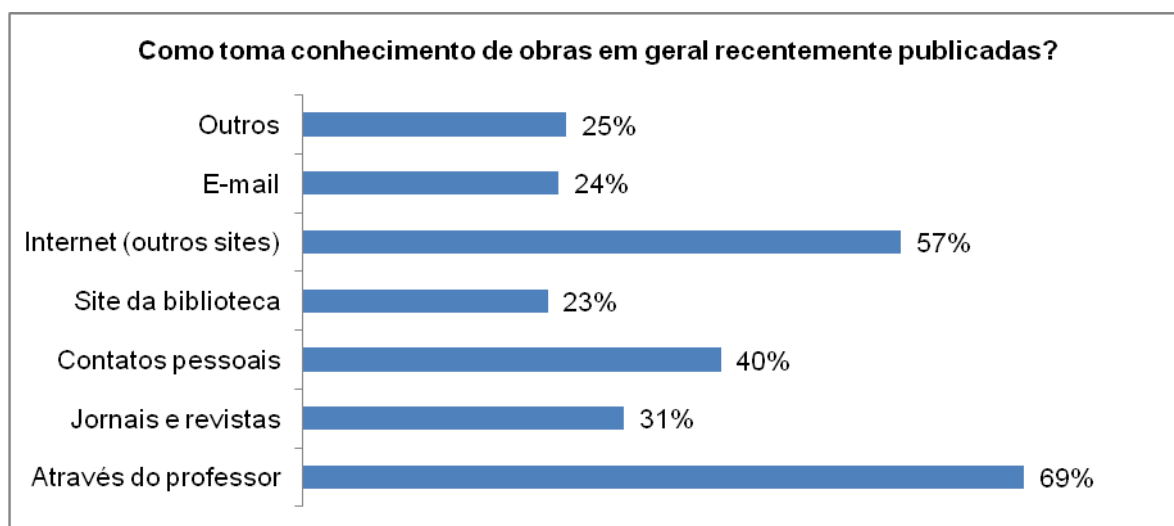


Estas questões foram uma das que tiveram como sugestão, juntar todas em uma única pergunta, para ter um parâmetro de todos os produtos e serviços oferecidos e poder assim mapear o que mais efetivamente precisa ser divulgado e se tornar conhecido o que proporcionou uma melhor interpretação e representação das respostas.

Prevaleceu o COMUT, serviço normalmente mais utilizado por alunos da pós-graduação, contudo aluno, docente e funcionário também podem utilizar este serviço.

Após conhecer um pouco do perfil e conhecimento do usuário, a sequência é para saber como os usuários tomam conhecimento de obras recentemente publicadas em geral, e ter uma referência para melhorar a divulgação.

Gráfico 6 – Obras recentemente publicadas em geral



Fonte: Elaborado pela autora (2014).

É feito uma divulgação das novas aquisições da biblioteca na homepage, no facebook e no caso do docente ter solicitado uma obra específica, ele recebe um e-mail informando a aquisição e disponibilidade da mesma, contudo ter conhecimento de como o usuário recebe esta informação ajudará a ter mais um recurso para chegar a eles.

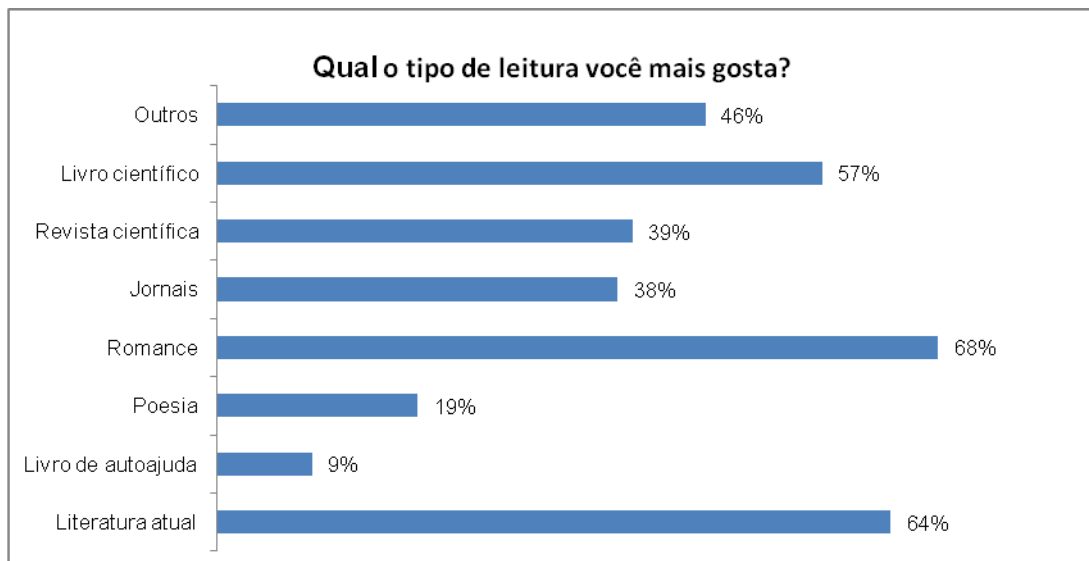
Em meio a tantas ferramentas e recursos de divulgação, o que pode-se usar como aliado da biblioteca, o que ou qual chama mais a atenção dos usuários e chega efetivamente tendo um resultado positivo.

Para os respondentes o professor é um grande aliado para esta informação seguido dos sites na internet mostrando que o serviço oferecido de comunicar o

professor da aquisição e recebimento da obra é de grande importância para a biblioteca e para o usuário.

A pesquisa científica necessita de obras científicas, contudo a biblioteca pode oferecer outras literaturas trazendo lazer e prazer nos momentos de descontração e foi pensando em conhecer este gosto que a próxima pergunta foi feita.

Gráfico 7 – Preferências por tipo de leitura



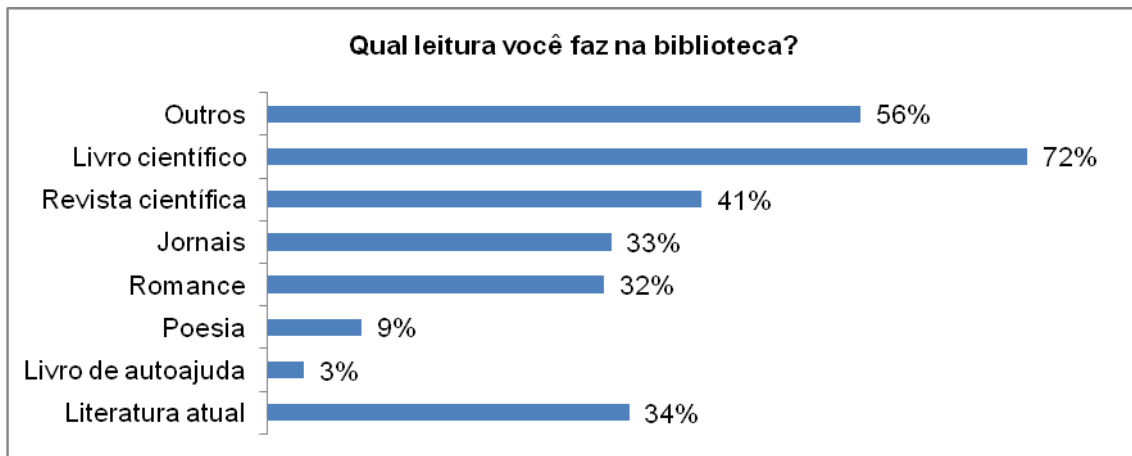
Fonte: Elaborado pela autora (2014).

Os e-books podem oferecer literaturas variadas, mas o prazer pelo livro impresso ainda existe, e pensando em proporcionar momentos de descontração é necessário conhecer este gosto do usuário.

A biblioteca já oferece um espaço de literatura o qual está classificado como lazer oferecendo obras de poesia, ficção, romance entre outros o qual é bem utilizado, agora conhecendo este perfil é possível melhorar incluindo mais obras do gosto.

Por ser uma biblioteca universitária o espaço é utilizado por alunos que por sua vez acredita-se que o espaço é para estudo, o que está sendo perguntado na próxima pergunta.

Gráfico 8 – Tipo de leitura geralmente realizada dentro da Biblioteca



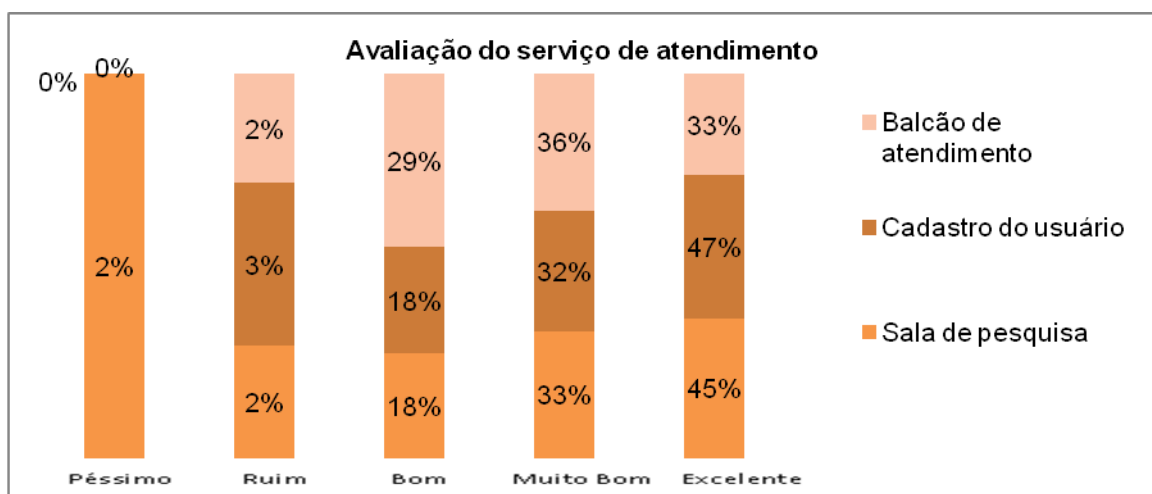
Fonte: Elaborado pela autora (2014).

O espaço oferecido para estudo dentro da biblioteca é bem utilizado o que o torna pequeno em alguns períodos para a quantidade de frequentadores. Ter conhecimento de “para que é utilizado” proporciona uma ampla visão do que pode ser possível fazer para melhorar.

Aqui está representado que a leitura mais realizada na biblioteca é de livros científicos, o que nos mostra que o estudo científica é mais realizado.

A partir das próximas perguntas o objetivo é saber como o usuário avalia os serviços oferecidos pela biblioteca desde o atendimento até os recursos eletrônicos, começamos assim com o atendimento na próxima representação.

Gráfico 9 – Avaliação pelos usuários do atendimento recebido na Biblioteca



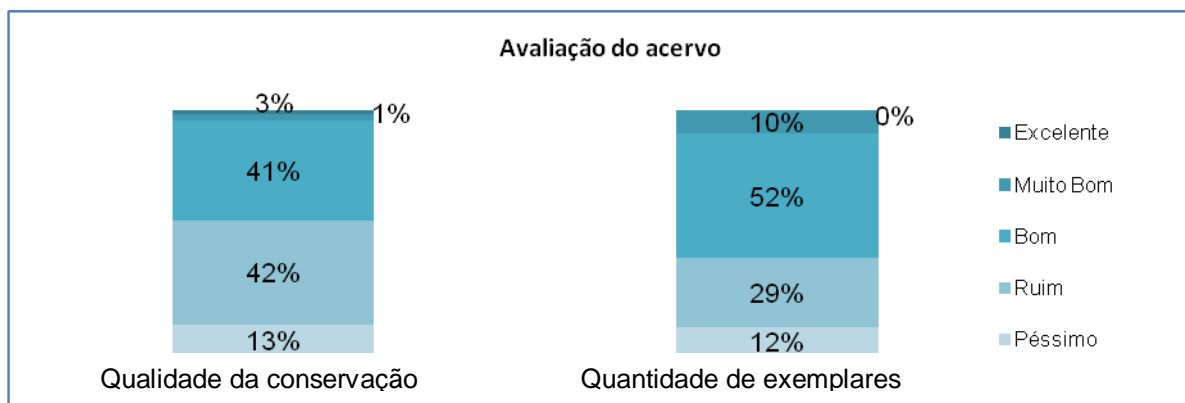
Fonte: Elaborado pela autora (2014).

O foco da biblioteca é o usuário e prezar para ter um bom atendimento é um “exercício” constante. Ao chegar à biblioteca normalmente seu primeiro contato é no balcão de atendimento e dependendo de sua necessidade passa pelo cadastro ou sala de pesquisa; espaço reservado para atendimento nas normas da ABNT, formatação de trabalhos, treinamentos em bases como Portal da Capes entre outros.

Pensando em conhecer o conceito que o usuário tem sobre o mesmo, perguntou sobre os três atendimentos junto para ter uma visão geral de como está para possíveis melhorias.

A retirada de obras pontuou como a atividade de maior frequência dos usuários e saber como é visto pelo usuário só tem a acrescentar nas melhorias e planejamento o que está representado no próximo gráfico.

Gráfico 10: Avaliação do acervo pelos usuários



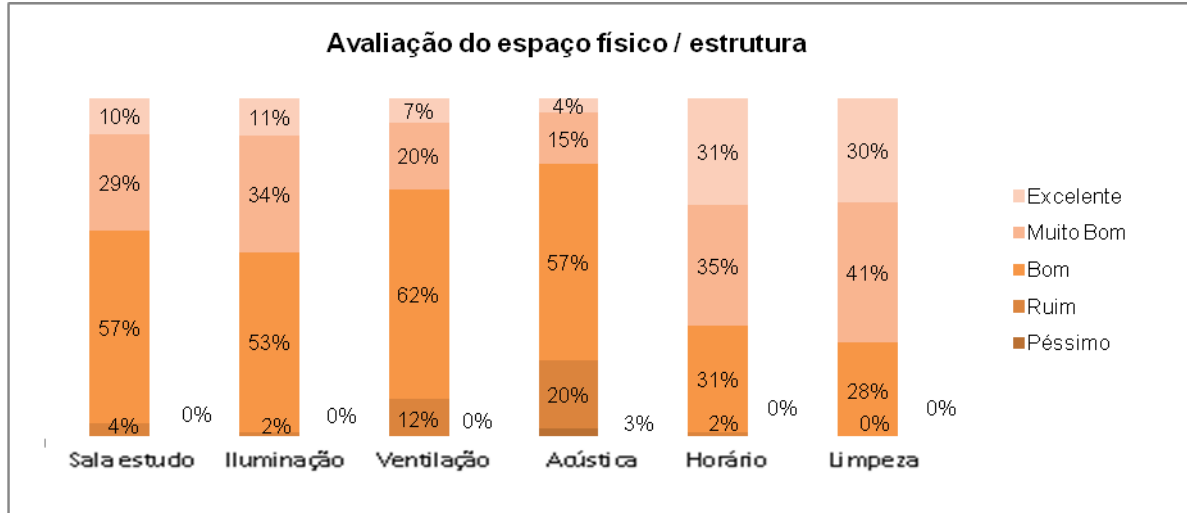
Fonte: Elaborado pela autora (2014).

O acervo da biblioteca é constituído pelas bibliografias básicas exigidas pelos cursos de graduação e programas de pós-graduação, a aquisição (compra) desses materiais é realizada por meio de verbas recebidas da reitoria da Unesp e dos órgãos de fomento como a CAPES/CNPQ e FAPESP. A preservação física do material bibliográfico é realizada por uma equipe especializada para conservação e reparo de obras danificadas.

Para os usuários, a qualidade e a quantidade do material bibliográfico oferecido estão sendo considerados muito bom e bom e para este resultado existe uma estrutura física que comporta o acervo e necessidades do usuário sendo avaliada em seguida.

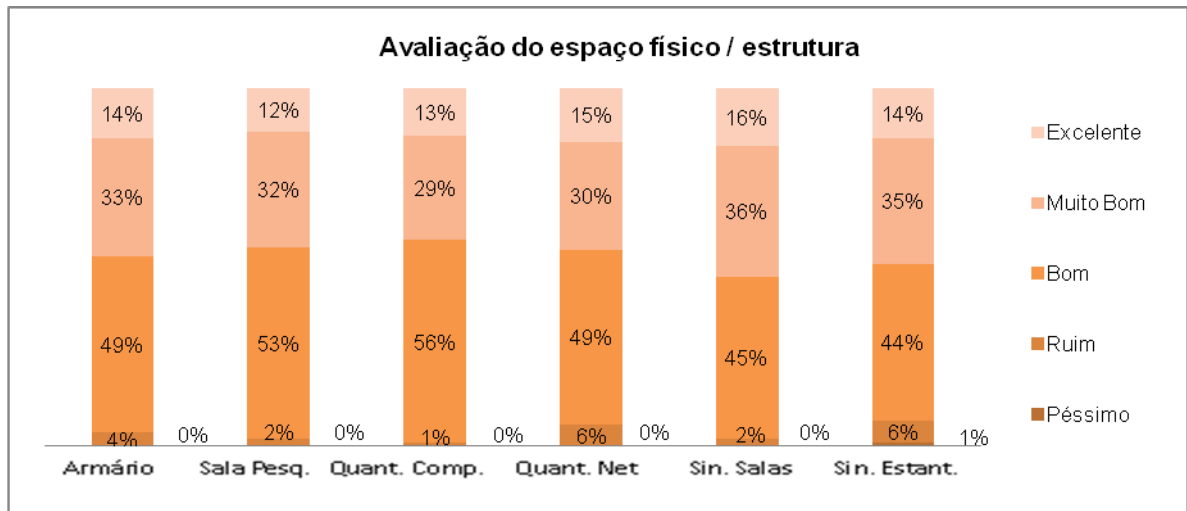
A pergunta abrangeu vários tópicos da estrutura física sendo representada no gráfico abaixo.

Gráfico 11: Avaliação do espaço físico / estrutura



Fonte: Elaborado pela autora (2014).

Gráfico 12: Avaliação do espaço físico / estrutura



Fonte: Elaborado pela autora (2014).

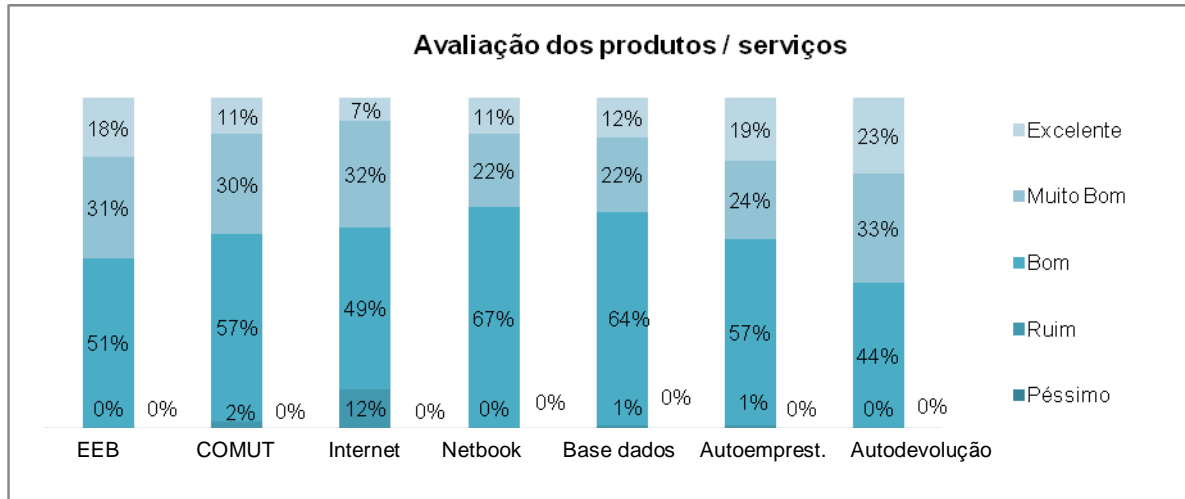
Nesta pergunta a preocupação em conhecer os conceitos do espaço e estrutura física deu-se pois alguns tópicos podem ser melhorados e ou adaptados. Para esta pergunta, a sugestão de colocar todos os tópicos juntos também facilitou a representação sendo necessário dois gráficos (Gráfico 11 e Gráfico 12).

Das representações feitas até o momento, a estrutura física é a que mais pontuou na porcentagem negativa com horário, limpeza e acústica. O prédio

construído em 1996 está em boas condições, contudo a estrutura para acústica não foi feita.

Para encerrar penseu-se no conhecimento que o usuário têm sobre os produtos/ serviços oferecidos sendo representado a seguir.

Gráfico 13: Avaliação dos produtos e serviços



Fonte: Elaborado pela autora (2014).

Na avaliação dos produtos e serviços o objetivo foi citar todos, pois o autoempréstimo, autodevolução e *netbooks* são serviços relativamente novos; os mesmos tiveram sua aplicabilidade em 2012 e também foram em maioria bem avaliados pelos usuários.

As perguntas fechadas com a opção de comentários são pontos pertinentes para uma avaliação, contudo a participação neste *survey* não aconteceu assim não tendo condições de ser pontuada ficando inútil por não ter retorno. A questão sobre a idade do usuário não representou 100% pois foi incluída após as primeiras respostas tendo uma participação de 158 respondentes variando de 18 a 75 anos, assim não está nos gráficos.

A última questão com espaço livre para as respostas as solicitações foram referentes a infraestrutura como mais ventiladores/ar-condicionado, acústica e tomadas

## 5 CONCLUSÃO

A realização contínua de estudos de usos e usuários se faz necessária para saber e conhecer melhor a quem atendemos. Com os novos recursos e ferramentas oferecidas, a adequação é muito importante e para isso serve o estudo e a pesquisa. Pode-se trabalhar com os resultados obtidos para melhorar o que está sendo apontado negativamente pelo usuário e até positivamente.

No entanto, por ser a primeira avaliação desta biblioteca envolvendo produtos/serviços de referência oferecidos e sendo alguns novos, não há como fazer uma comparação longitudinal para avaliar mudanças anteriores feitas.

Os resultados representados podem ser resumidos assim apresentados:

- frequência maior por alunos da graduação (33%) que ocorre duas vezes por semana (32%);
- os usuários que não frequentam apontam como motivo de não conseguirem o acesso a internet (13%) seguido pela falta de tempo (11%);
- a retirada de material bibliográfico (71%) é o motivo para maior frequência;
- dos produtos/serviços desconhecidos o COMUT (25%) foi o mais apontado;
- os professores (69%) são os maiores colaboradores para a divulgação de obras publicadas;
- as leituras mais apreciadas referem-se à literatura romântica (68%), contudo, na biblioteca, a leitura mais frequente é a científica (72%);
- a avaliação no atendimento no balcão de atendimento, cadastro de usuário e sala de pesquisa prevaleceu o bom atendimento;
- a avaliação do acervo prevaleceu como sendo bom a qualidade e quantidade das obras;
- a avaliação dos produtos e serviços teve destaque também para o bom atendimento;
- a infraestrutura foi pontuada negativamente em alguns fatores, o que vale uma atenção maior por ter alguns tópicos que podem ser resolvidos com ações e/ou campanha.

Pode-se dizer que a proposta apresentou-se viável e foram cumpridos plenamente os objetivos. Ademais, a realização do estudo apresentou oportunidade de aproximação entre o usuário e a biblioteca tendo como resposta a sua percepção

quanto aos tópicos colocados sobre o atendimento realizado, produtos/serviços e a infraestrutura.

Assim, tudo o que está exposto acima fornece bastante subsídio para a elaboração das melhorias e corrigir o que está falho e, desta forma, aprimorar os produtos/serviços da biblioteca.

Com relação ao propósito metodológico, a presente ferramenta é recomendada e indicada, demonstrou que é um instrumento com vários recursos e para principiante demanda um pouco de dedicação para fazer e refazer até ficar de acordo com o desejado e conseguir alcançar o objetivo. O retorno das respostas foi de fácil acesso e interpretação, promovendo versatilidade a forma da representação.

Com os pareceres apresentados espera-se ter dado uma útil contribuição à gestão da biblioteca quanto aos estudos sobre qualidade de serviços. Sugere-se como indicação para as melhores práticas a Biblioteconomia baseada em evidência (BBE), pois os profissionais da Biblioteconomia podem basear as suas decisões na melhor evidência disponível através de pesquisas e estudos já realizados.



## Referências

BAPTISTA, M. M.; LEONARDT, M. P. L. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 50-59, jan./jun. 2011. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/viewFile/9/14>> Acesso em: 10 jun 2014.

BENAVIDEZ, M. **Google Docs**. Disponível em: <http://google-docs.softonic.com.br/online> Acesso em: 15 jun 2014.

BOYD, J. et al. **Bibliotecas: como organizar; pesquisas: como orientar; leituras: como selecionar: (manual para uso eficiente de livros e bibliotecas)**. Adaptação e revisão de Alice Martins de Carvalho; tradução de Silva Jatobá. – Rio de Janeiro : Lidor, 1968. 190 p.

BROPHY, P. **The academic library**. London: Facet Publishing, 2005.

CAMPOS, M. L. de A. **As cinco leis da biblioteconomia e o exercício profissional**. Disponível em: <<http://www.conexaorio.com/bitl/mluiza/index.htm>> Acesso em: 22 abr 2014.

CAMPOS, M. L. **Sobre a CGB**. 2012 Disponível em: <<http://www.unesp.br/portal#!/cgb/cgb2350/sobre-a-cgb/>> Acesso em: 12 nov 2013.

CARVALHO, G. H.; ARRUDA, J. L. **A biblioteca universitária e os serviços e produtos de informação**. Ciência da Informação, Brasília, v.21, n.6, p.44-56, jan./jun. 2007.

COUTINHO, C. **Investigação- Accção: metodologia preferencial nas práticas educativas**. Disponível em: <[http://faadsaze.com.sapo.pt/11\\_modelos.htm](http://faadsaze.com.sapo.pt/11_modelos.htm)> Acesso em: 17 fev. 2014

CUNHA, M. B da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.

DEUS, C. C. R. D. de. **Evolução das Bibliotecas Universitárias e suas Relações com as Políticas Educacionais no Brasil**. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/418/537>> Acesso em 26 jan. 2014.

EVANGELISTA, R. et al. **Biblioteconomia Baseada em Evidência: uma introdução**. [2009?] Disponível em: <<http://www.icml9.org/program/track2/public/documents/Rosana%20EVANGELISTA-131651.pdf>> Acesso em 12 nov. 2012.

FIGUEIREDO, N. M. **Avaliação da coleção da referência nas bibliotecas**. Brasília: Thesaurus, 1997. 238p.

FIGUEIREDO, N. M. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96p.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154p.

FIGUEIREDO, N. Formulários para coleta de dados (*survey*) e estudo de uso de bibliotecas universitárias. In Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias 5º. 1987. Porto Alegre, **Anais...** UFRGS vol. 1. p. 443

FIGUEIREDO, N. M. **Tópicos modernos em ciência da informação**. São Paulo : Centro Cultural Teresa D'Avila, 1994. 145p.

FRANCO, A. B. **Bibliotecas universitárias como alicerce para a produção de conhecimento científico**. Marília: UNESP, 2009. 198f.

FREITAS, A. L. P., BOLSANELLO, F. M. C., VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária : um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.

FURNIVAL, A. C. M.; PINTO, E. L.; OUCHI, M. T. **O uso da técnica cliente oculto como uma ferramenta de avaliação no atendimento aos usuários de bibliotecas públicas**: uma experiência brasileira na graduação de Biblioteconomia. Revista Interamericana de Bibliotecologia, v.35, n.1, p.27-38, 2012. Disponível em: <<http://eprints.rcis.org/19978/1/v35n1a3.pdf>> Acesso em: 28 abr 2014.

GOMES, H. F.; SANTOS, R. do R. **Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual**: informações, atividades e recursos de comunicação disponíveis em sites. Disponível em: <[http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/78/GT%203%20Tt%202-%20Henriette\\_Raquel\\_corrigido.pdf?sequence=1](http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/78/GT%203%20Tt%202-%20Henriette_Raquel_corrigido.pdf?sequence=1)> Acesso em: 19 jun 2014.

GUIMARÃES, F. R. et al. **A biblioteca universitária e os avanços digitais**: a biblioteca digital no terceiro milênio. [S.l.]: ND LTD, 2009. Disponível em: <<http://www.ndltd.org>>. Acesso em: 05 jan. 2010.

**História da criação da Unesp**. [2012?] Disponível em: <<http://www.unesp.br/apresentacao/historico.php>>. Acesso em: 12 nov 2013.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. **Estudos de usuários em arquivos**: em busca de um estado da arte. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/out04/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm)> Acesso em: 16 jun. 2012.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Brique de Lemos. 1996

LEITE, F. das C. As bibliotecas universitárias e o sistema de gestão da qualidade. **Revista Brasileira de Direito e Gestão Pública** (Pombal – Paraíba, Brasil), v. 1, n. 4, p. 12029, out.-dez, 2013. Disponível em: <

<http://www.gvaa.com.br/revista/index.php/RDGP/article/viewFile/2485/1918> > Acesso em: 10 jun 2014.

LEMOS, L. A. P. **Avaliação da percepção do cliente interno**: serviço de aquisição de livros de uma biblioteca universitária. Disponível em: <http://www.tede.ufsc.br/teses/PEPS2355.pdf> > Acesso em: 29 maio 2012.

MANGAS, S. F. A. **Como planificar e gerir um serviço de referência**. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf> > Acesso em: 03 mar 2014.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas. 2004. 305 p.

MEDRI, W. **Análise exploratória de dados**. Disponível em: [http://www.uel.br/pos/estatisticaeducacao/textos\\_didaticos/especializacao\\_estatistica.pdf](http://www.uel.br/pos/estatisticaeducacao/textos_didaticos/especializacao_estatistica.pdf) > Acesso em: 03 maio 2014.

MOREIRA, F. S. V.; JANNUZZI, C. A. S. C. Caracterização da biblioteconomia baseada em evidências a partir da literatura sobre medicina baseada em evidências. **Encontro de Iniciação Científica**. Encontro de Iniciação em Desenvolvimento Tecnológico e Inovação. Campinas, 2012.

OLIVEIRA, K. P. A biblioteca universitária no contexto educador. In: LIMA, J. P. (Org.). **A educação superior brasileira**: perspectivas. Rio de Janeiro: Câmpus, 2008. 156-180p; 567p.

PÁDUA, E. M. M. de. **Metodologia da pesquisa**: abordagem teórico-prática. Campinas : Papyrus, 2009. 127 p.

PINHEIRO, M. G.; et al. Usuários potencias: o caso dos operários da UFMG. In Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias 5<sup>o</sup>. 1987. Porto Alegre, **Anais...** UFRGS vol. 1. p. 587

PINTO, E.. L. **Avaliação de serviços do SIBI-São Carlos**: Um estudo de caso com utilização do método LIBQUAL+. 2013. 224 f. Trabalho de conclusão de curso. (Bacharelado em Biblioteconomia e Ciência da Informação) – Universidade Federal de São Carlos, São Paulo, 2013. [Orientadora: Profa. Dra. Ariadne Chloe Mary Furnival].

PRADO, H. A. **Organize sua biblioteca**. São Paulo: Polígono, 1971.

PRADO, H. A. **Organização e administração de Bibliotecas**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1981. 221 p.

RUSSO, M. **A biblioteca universitária no cenário brasileiro**. Disponível em: <http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/387/1/A%20BIBLIOTECA%20UNIVERSIT%C3%81RIA%20NO%20CEN%C3%81RIO%20BRASILEIRO.pdf> > Acesso em: 17 fev. 2014.

SAMPAIO, M. I. C. et all. PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência do SIBi/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, jan./abril 2004.

Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias XVII, 2012, Gramado RS. PUERTA, et al. **Experiência na implantação do autoatendimento com tecnologia RFID na biblioteca da UNESP – Câmpus de Rio Claro**. SNBU 2012.

SILVA, J. J. **A biblioteca universitária no país**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009. 300p

SILVA, O. A. da; RIBEIRO, M. A. H. W.; GERARDI, L. H. O. **Mosaico iconográfico do Instituto de Biociências da UNESP Câmpus de Rio Claro**. Rio Claro: UNESP, 2002.

SOUTO, L. F. **O profissional da informação em tempo de mudanças**. Campinas: Alínea, 2005. 102p.

SOUZA, C. M. de. Biblioteca – uma trajetória. **Congresso Internacional de Biblioteconomia. 3º**. Rio de Janeiro, 2005.

SOUZA, F. das C. de. Divulgação dos serviços bibliotecários em uma biblioteca universitária. In Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias 5º. 1987. Porto Alegre, **Anais...** UFRGS vol. 1. p. 491

## Apêndice

## Questionário sobre a Biblioteca da Unesp - Câmpus de Rio Claro

Este questionário tem como objetivo conhecer o perfil do usuário da biblioteca, e assim apontar melhorias no atendimento e serviço. Todos os resultados serão usados no meu trabalho de conclusão do curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação da UFSCar, que será apresentado em Julho de 2014. Serão menos de cinco minutos do seu tempo, mas de grande importância para a pesquisa. Desde já agradeço a atenção e colaboração. Josimeire Moura da Silva

\*Obrigatório

Categoria \*

Curso / Departamento / Seção \*

Idade \*

1) Selecione quantas vezes em média você frequenta a biblioteca por semana \*

2) Se não frequenta, por quê? Assinale quantas opções que melhor se encaixam

- Compro material bibliográfico de que preciso
- O ambiente é muito barulhento
- Não fui bem atendido quando precisei
- Não disponho de tempo
- Não encontro na biblioteca o tipo de informação que preciso
- Não consigo utilizar a internet sem fio
- Outro:

3) Para quê você frequenta a biblioteca? Assinale quantas opções que melhor se encaixam

- Retirada e consulta do material bibliográfico
- É um local onde posso ler/estudar e levar meu próprio material
- Há internet sem fio
- Para utilizar os computadores da sala de pesquisa para base de dados
- Para utilizar os computadores da sala de pesquisa para digitar trabalhos
- Para utilizar os netbooks da biblioteca para acessar redes sociais, e-mail, sites de notícias
- Outro:

4) Dos produtos/serviços oferecidos pela biblioteca listados abaixo, qual(ais) você desconhecia

- Treinamento em bases de dados
- Orientação em normalização
- Empréstimo entre bibliotecas (EEB)
- Comut
- Internet sem fio
- Netbook
- Elaboração da ficha catalográfica
- Autoempréstimo
- Autodevolução
- Conheço todos

5) Como toma conhecimento de obras em geral recentemente publicadas?

- Através do professor
- Jornais e revistas
- Contatos pessoais
- Site da biblioteca
- Internet (outros sites)
- E-mail
- Outro:

6) Qual o tipo de leitura você mais gosta?

- Literatura atual
- Livro de autoajuda
- Poesia
- Romance
- Jornais
- Revista científica
- Livro científico
- Outro:

7) Qual leitura você faz na biblioteca?

- Literatura atual
- Livro de autoajuda
- Poesia
- Romance
- Jornais
- Revista científica
- Livro científico
- Outro:

8) Avaliação do serviço de atendimento

Péssimo   Ruim   Bom   Muito bom   Excelente

No balcão de empréstimo e devolução / avalie o desempenho dos funcionários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No cadastro do usuário, o atendimento foi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na sala de pesquisa referente às dúvidas em base de dados e normas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 9) Avaliação do acervo

	Péssimo	Ruim	Bom	Muito bom	Excelente
Qualidade da conservação do material bibliográfico da biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quantidade de exemplares dos livros didáticos que a biblioteca dispõe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 10) Avaliação do espaço físico/estrutura

	Péssimo	Ruim	Bom	Muito bom	Excelente
Espaço da sala de estudo / leitura (sala individual)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iluminação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ventilação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nível de acústica no prédio da biblioteca para evitar o barulho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de atendimento: 2ª a 6ª feira das 8h às 22h	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



	Péssimo	Ruim	Bom	Muito bom	Excelente
Sábado das 9h às 13h					
O ambiente da biblioteca em questão de limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Armários para guarda de material / quantidade e tamanho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sala para pesquisa em bases de dados / infra estrutura (1 sala com 12 computadores)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quantidade de computadores para consulta ao acervo (7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quantidade de netbook (15)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinalização das salas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinalização nas estantes para localizar as obras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 11) Avaliação dos produtos/serviços

	Péssimo	Ruim	Bom	Muito bom	Excelente
Avalie o serviço de Empréstimo entre bibliotecas (EEB)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avalie o serviço de Comut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avalie o serviço de Internet sem fio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avalie o empréstimo de Netbook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avalie as bases de dados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avalie o serviço de autoempréstimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avalie o serviço de autodevolução	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muito obrigada pela sua colaboração com este levantamento. Se tiver algum comentário ou sugestão para a melhoria dos produtos e serviços da biblioteca, ou sobre o levantamento em si, favor insira-o no campo abaixo.