



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG  
Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD  
Sistema de Bibliotecas – SiB



# PESQUISA DE OPINIÃO QUANTO AS BIBLIOTECAS DO SiB - 2015

## RELATÓRIO FINAL

MARÇO

2016

# **PESQUISA DE OPINIÃO QUANTO AS BIBLIOTECAS DO SIB - 2015**

Resultados da pesquisa de opinião quanto às bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande.

*Equipe:* Roseli Prestes, Clériston Ramos, Alessandra Lemos, Cristiane dos Santos, Cristina Jorge, Raquel Barcellos.

Rio Grande, março de 2016

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2 EQUIPE ENVOLVIDA.....</b>	<b>5</b>
<b>3 DIVULGAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>4 INSTRUMENTO DA PESQUISA .....</b>	<b>9</b>
<b>5 PÚBLICO ENVOLVIDO .....</b>	<b>10</b>
<b>6 RESULTADO DAS AVALIAÇÕES .....</b>	<b>16</b>
<b>6.1 Avaliações gerais por categoria.....</b>	<b>17</b>
6.1.1 Recursos humanos .....	17
6.1.2 Produtos e serviços .....	18
6.1.3 Equipamento e mobiliário .....	19
6.1.4 Infraestrutura .....	20
6.1.5 Outras sugestões, críticas e elogios .....	21
<b>6.2 Avaliações por categoria e biblioteca .....</b>	<b>22</b>
6.2.1 Recursos humanos .....	22
6.2.2 Produtos e serviços .....	23
6.2.3 Equipamento e mobiliário .....	25
6.2.4 Infraestrutura .....	26
6.2.5 Outras sugestões, críticas e elogios .....	27
<b>6.3 Avaliações por categoria e vínculo.....</b>	<b>27</b>
<b>7 COMPARATIVO COM RESULTADOS ANTERIORES .....</b>	<b>31</b>
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>32</b>

# 1 INTRODUÇÃO

A Pesquisa Opinião quanto as bibliotecas do SiB-FURG 2015 fez parte do processo de avaliação institucional ocorrido na Universidade em um trabalho conjunto da Comissão Própria de Avaliação (CPA) e o Sistema de Bibliotecas (SiB).

Essa pesquisa foi realizada inicialmente no período de 17/11 a 02/12/2015 e disponibilizada no site [www.argo.furg.br](http://www.argo.furg.br), o Sistema de Administração de Bibliotecas adotado pela instituição.

No decorrer do processo foi percebida a necessidade de prorrogar o prazo para que um maior número de membros da comunidade acadêmica participasse. Diante disso o SiB e a Diretoria de Avaliação Institucional (DAÍ) entenderam que seria pertinente estender o período até dia 11/12/2015.

A seguir será apresentada uma visão geral do trabalho realizado, suas etapas, os resultados obtidos e as considerações acerca dos dados coletados.

## **2 EQUIPE ENVOLVIDA**

Após a primeira reunião com a equipe da DAI foi dado início às reuniões periódicas com a equipe de bibliotecários envolvida com pesquisa de opinião.

Esse grupo, composto por 6 (seis) bibliotecários lotados no SiB, optou por desenvolver um instrumento de avaliação único para todos os perfis, diferente do ano anterior.

Em função da exiguidade do tempo para realizar e aplicar o instrumento, dado a proximidade do final do ano letivo, optou-se por disponibilizar no sistema que a comunidade acadêmica está habituada a utilizar na biblioteca, o ARGO.

Foi também definido com a equipe a dinâmica utilizada para divulgação e iniciado o processo de criação de material próprio para isso, além dos disponibilizados pela DAI.

O acompanhamento foi semanal, com a geração de relatórios parciais de respondentes por biblioteca, e que eram encaminhados à Diretoria e às bibliotecas do SiB com o objetivo de que continuassem incentivando a participação da comunidade.

Após o encerramento do período estipulado, foi feita uma compilação dos resultados, onde mais uma vez o grupo envolvido participou diretamente na tabulação dos dados.

Durante todas essas etapas surgiram alguns problemas, visto que a ferramenta utilizada para aplicar o instrumento de pesquisa estava em fase de desenvolvimento e os recursos eram um pouco limitados. Para solucioná-los o NTI se manteve sempre disponível a auxiliar.

### 3 DIVULGAÇÃO

A divulgação foi realizada majoritariamente nos meios de comunicação da FURG e do SiB. Nesse último através de mensagens automáticas, *e-mails*, *blogs*, *facebook* e *twitter* do SiB e das bibliotecas setoriais. Além dessas, no site do ARGO havia permanentemente uma mensagem convidando o usuário a se identificar e participar da pesquisa. Nas TVs do hall de entrada e nos computadores destinados aos usuários passavam permanentemente uma mensagem também os convidando a participar do processo.

Antes do início do período para sua realização foi encaminhamento material para todas as 8 (oito) bibliotecas do SiB, com a solicitação que o responsável pela unidade destinasse pelo menos 1 (um) computador da biblioteca para uso exclusivo do preenchimento da pesquisa de opinião. Esse material era composto por cartazes de divulgação (Figura 1), cartaz para identificação do computador disponível (Figura 2), além disso, contamos com o material próprio da CPA, que foi afixado em espaços de grande circulação da FURG.

Foi criado também um vídeo em que os usuários eram convidados a participar, divulgado nos aparelhos de televisão da Biblioteca Central e em alguns computadores das bibliotecas.

Também a prorrogação do prazo foi divulgada na tela inicial do sistema ARGO (Figura 3).

**Figura 1 - Cartaz de divulgação**

Opine,  
Critique,  
Elogie,  
Sugira....

Você quer uma  
biblioteca  
melhor?  
Essa é a oportunidade

[www.argo.furg.br](http://www.argo.furg.br) - Meu espaço  
Prazo para avaliação: 7/12/2015.

**PESQUISA DE OPINIÃO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA FURG - 2015**

Realização:  
Sistema de Bibliotecas/FURG e Diretoria de Avaliação Institucional/FURG.  
*Esta iniciativa faz parte do processo de auto avaliação institucional.*

**Figura 2 - Cartaz de divulgação**

Você quer uma biblioteca  
melhor?  
Essa é a oportunidade

**PESQUISA DE OPINIÃO DO SISTEMA DE  
BIBLIOTECAS DA FURG - 2015**

[www.argo.furg.br](http://www.argo.furg.br) - Meu espaço  
Prazo para avaliação: 7/12/2015.

Computador destinado  
ao preenchimento da  
pesquisa de opinião

**Figura 3 - Cartaz de divulgação**

**ARGO**  
Sistema de Administração de Bibliotecas

Pesquisa Meu Espaço Bases de Dados Contato

Meu Espaço

**Identificação**

Identificação (Matrícula / SIAPE / CPF):

Senha:

Acessar Limpar

Esqueci minha senha Ajuda

**ATENÇÃO - PRORROGADO ATÉ DIA 11/12**

Já se encontra disponível no [www.argo.furg.br](http://www.argo.furg.br), aba "Meu espaço", a Pesquisa de opinião quanto as bibliotecas do SIB/FURG 2015. Este levantamento visa investigar a percepção da comunidade acadêmica sobre itens como: recursos humanos, produtos e serviços, equipamentos e mobiliário e infraestrutura. Os usuários (discentes, docentes e técnicos administrativos em educação), após efetuar login no referido sistema, podem opinar e contribuir para a melhoria das bibliotecas que compõem o SIB.

## 4 INSTRUMENTO DA PESQUISA

Conforme foi relatado anteriormente, por se tratar de período muito limitado, especialmente em função da greve dos TAEs, optou-se por adotar um instrumento de pesquisa bastante simplificado, onde a maioria das questões era aberta, e distribuída em grandes categorias.

Ao acessar o sistema ARGO e realizar a identificação no menu “Meu espaço” o usuário tinha a possibilidade de responder a pesquisa naquele momento ou optar por realizar depois.

**Figura 4 – Primeira etapa no sistema ARGO**



A imagem mostra a interface do sistema ARGO. No topo, há o logo do ARGO e o texto "Sistema de Administração de Bibliotecas". Abaixo, há informações de usuário: SIAPE: 6409189 Nome: ROSELI SENNA PRESTES. Um menu de navegação contém "Pesquisa", "Meu Espaço" (circulado em vermelho), "Bases de Dados", "Contato" e "Sair". Abaixo do menu, há um campo de busca "Meu Espaço" e uma seção "Avaliação do SiB 2015" com o subtítulo "Processo de Avaliação Institucional 2015". Um botão "[Responder outra hora]" (circulado em vermelho) está visível. Abaixo, há um formulário para selecionar a biblioteca a ser avaliada e um campo de texto para comentários, com um botão "Enviar" no final.

Ao dar prosseguimento a pesquisa, deveria ser escolhida qual das bibliotecas gostaria de avaliar:

**Figura 5 – Segunda etapa no sistema ARGO**

SIAPE: 6409189 Nome: ROSELI SENNA PRESTES

Pesquisa Meu Espaço Bases de Dados Contato  Sair

Meu Espaço

**Avaliação do SIB 2015**

Participe do processo de Avaliação Institucional [Responder outra hora]

No que se refere aos itens RECURSOS HUMANOS, PRODUTOS E SERVIÇOS, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO e INFRAESTRUTURA, como você avalia a biblioteca do SIB que mais frequenta?

\* Selecione a biblioteca do SIB que gostaria de avaliar

- Biblioteca Central - Campus Carreiros
- Biblioteca Setorial da Área Acadêmica da Saúde
- Biblioteca Setorial do Programa de Pós-Graduação em Oceanografia
- Biblioteca Setorial do Museu Oceanográfico
- Biblioteca Setorial Sala Verde "Judith Cortesão"
- Biblioteca Setorial do Campus de Santa Vitória do Palmar
- Biblioteca Setorial do Campus de Santo Antonio da Patrulha
- Biblioteca Setorial do Campus de São Lourenço do Sul

Referente ao item RECURSOS HUMANOS:

Referente ao item PRODUTOS E SERVIÇOS:

Logo após, registrar suas sugestões, críticas ou elogios referente a cada um dos aspectos abordados: Recursos Humanos, Produtos e serviços, Equipamento e mobiliário e Infraestrutura. Além desses, era oferecido um espaço totalmente livre para que pudessem manifestar suas percepções sobre outros aspectos não contemplados até então.

**Figura 6 – Terceira etapa no sistema ARGO**

Coloque aqui sugestões, críticas e elogios que achar pertinentes no que se refere ao item RECURSOS HUMANOS:

Coloque aqui sugestões, críticas e elogios que achar pertinentes no que se refere ao item PRODUTOS E SERVIÇOS:

Coloque aqui sugestões, críticas e elogios que achar pertinentes no que se refere ao item EQUIPAMENTO E MOBILIÁRIO:

Coloque aqui sugestões, críticas e elogios que achar pertinentes no que se refere ao item INFRAESTRUTURA:

Coloque aqui outras sugestões, críticas e elogios que achar pertinentes:

Enviar

## 5 RESULTADOS

A Pesquisa de Opinião do Sistema de Bibliotecas da FURG - 2015 foi aberta a um público superior a 19 mil usuários.

No decorrer do período para Avaliação do SiB, atingimos o seguinte público:

**Tabela 1 – Público alvo**

Vínculo	Público alvo	Público atingido	%
<b>Docentes</b>	1407	42	3
<b>Graduação Distância</b>	301	1	0
<b>Graduação Presencial</b>	12789	865	6,8
<b>*Pós-Graduação Distância</b>	756	1	0
<b>*Pós-Graduação Presencial</b>	2599	117	4,5
<b>Pós-Doutorado</b>	69	5	7,3
<b>TAEs</b>	1722	32	18,6
<b>*Provisório</b>	311	1	0
<b>TOTAL</b>	19954	1063	5,5

\* Para fins de tabulação de dados esses vínculos foram reunidos em um único grupo, denominado Pós-Graduação.

A partir desses resultados, constatou-se que o percentual ficou ainda muito baixo, em torno de 5,5% do público total.

A participação por vínculo pode ser observada na Tabela 2.

**Tabela 2 – Público atingido por vínculo**

<b>Vínculo</b>	<b>Respondentes</b>	<b>% do total</b>
<b>Docentes</b>	42	3,95
<b>Graduação Distância</b>	1	0,09
<b>Graduação Presencial</b>	865	81,40
<b>Pós-Graduação Distância</b>	1	0,09
<b>Pós-Graduação Presencial</b>	117	11,01
<b>Pós-Doutorado</b>	5	0,40
<b>TAEs</b>	32	3,01
<b>Provisório</b>	1	0,09
<b>TOTAL</b>	1063	100

Para melhor detalhar o público atingido, abaixo serão divididos em grupos, de acordo com o vínculo principal com a instituição.

**Tabela 3 - Acadêmicos por curso de Graduação - presencial**

<b>Curso</b>	<b>Total</b>
<b>Administração</b>	25
<b>Agroecologia - São Lourenço do Sul</b>	8
<b>Arqueologia</b>	11
<b>Arquivologia</b>	2
<b>Artes Visuais - Bacharelado</b>	5
<b>Artes Visuais - Licenciatura</b>	6
<b>Biblioteconomia</b>	18
<b>Ciências Biológicas - Bacharelado</b>	26
<b>Ciências Biológicas - Licenciatura</b>	23
<b>Ciências Contábeis</b>	22
<b>Ciências Econômicas</b>	31
<b>Ciências Exatas - Licenciatura - Santo Antônio da Patrulha</b>	6
<b>Direito - Diurno</b>	30
<b>Direito - Noturno</b>	32
<b>Educação do Campo - Licenciatura - São Lourenço do Sul</b>	2
<b>Educação Física</b>	11
<b>Enfermagem</b>	36
<b>Engenharia Agroindustrial - Agroquímica - Santo Antônio da Patrulha</b>	10
<b>Engenharia Agroindustrial - Indústrias Alimentícias - Santo Antônio da Patrulha</b>	14
<b>Engenharia Bioquímica</b>	39

<b>Engenharia Civil</b>	35
<b>Engenharia Civil Costeira e Portuária</b>	12
<b>Engenharia Civil Empresarial</b>	24
<b>Engenharia de Alimentos</b>	18
<b>Engenharia de Automação</b>	14
<b>Engenharia de Computação</b>	16
<b>Engenharia Mecânica</b>	42
<b>Engenharia Mecânica Empresarial</b>	21
<b>Engenharia Mecânica Naval</b>	13
<b>Engenharia Química</b>	51
<b>Eventos - Tecnologia - Santa Vitória do Palmar</b>	1
<b>Física - Bacharelado</b>	12
<b>Física - Licenciatura</b>	3
<b>Geografia - Bacharelado</b>	11
<b>Geografia - Licenciatura</b>	6
<b>Gestão Ambiental - Tecnologia</b>	8
<b>Gestão Ambiental - Tecnologia - São Lourenço do Sul</b>	1
<b>História - Bacharelado</b>	6
<b>História - Licenciatura</b>	2
<b>Hotelaria - Santa Vitória do Palmar</b>	2
<b>Letras - Português</b>	4
<b>Letras Português / Espanhol - D</b>	8
<b>Letras Português / Espanhol - N</b>	6
<b>Letras Português / Francês</b>	3
<b>Letras Português / Inglês</b>	6
<b>Matemática Aplicada</b>	12
<b>Matemática Licenciatura</b>	12
<b>Medicina</b>	51
<b>Oceanologia</b>	13
<b>Pedagogia - Licenciatura - Diurno</b>	9
<b>Pedagogia - Licenciatura - Noturno</b>	6
<b>Psicologia</b>	12
<b>Química - Bacharelado</b>	16
<b>Química - Licenciatura</b>	11
<b>Relações Internacionais - Santa Vitória do Palmar</b>	4
<b>Residência Médica - Clínica Médica</b>	1
<b>Sistemas de Informação</b>	10
<b>Toxicologia Ambiental - Tecnologia</b>	8
<b>Turismo Binacional - Santa Vitória do Palmar</b>	6

Tabela 4 – Acadêmicos por curso de pós-graduação - presencial

<b>Curso</b>	<b>Total</b>
<b>Abordagem Multidisciplinar em Dependência Química (Especialização)</b>	1
<b>Administração (Mestrado)</b>	2
<b>Aquicultura (Doutorado)</b>	2
<b>Aquicultura (Mestrado)</b>	1
<b>Biologia de Ambientes Aquáticos Continentais (Mestrado)</b>	5
<b>Ciências da Saúde (Doutorado)</b>	2
<b>Ciências da Saúde (Mestrado)</b>	2
<b>Ciências Fisiológicas: Fisiologia Animal Comparada (Doutorado)</b>	2
<b>Ciências Fisiológicas: Fisiologia Animal Comparada (Mestrado)</b>	5
<b>Direito e Justiça Social (Mestrado)</b>	7
<b>Educação Ambiental (Doutorado)</b>	1
<b>Educação Ambiental (Mestrado)</b>	3
<b>Educação em Ciências: Química da Vida e Saúde (Doutorado)</b>	2
<b>Educação em Ciências: Química da Vida e Saúde (Mestrado)</b>	1
<b>Educação (Mestrado)</b>	8
<b>Enfermagem (Doutorado)</b>	5
<b>Engenharia de Computação (Mestrado)</b>	6
<b>Engenharia e Ciência de Alimentos (Doutorado)</b>	4
<b>Engenharia e Ciência de Alimentos (Mestrado)</b>	13
<b>Engenharia Mecânica (Mestrado)</b>	1
<b>Engenharia Oceânica (Mestrado)</b>	3
<b>Engenharia Química (Mestrado)</b>	2
<b>Física (Mestrado)</b>	1
<b>Geografia (Mestrado)</b>	3
<b>Gerenciamento Costeiro (Mestrado)</b>	4
<b>Gestão Ambiental em Municípios (Especialização)</b>	2
<b>História da Literatura (Doutorado)</b>	5
<b>História da Literatura (Mestrado)</b>	6
<b>Linguística e Ensino da Língua Portuguesa (Especialização)</b>	3
<b>Mestrado Profissional em História (Mestrado Profiss)</b>	3
<b>Modelagem Computacional (Mestrado)</b>	2
<b>Oceanografia Biológica (Doutorado)</b>	3
<b>Oceanografia Biológica (Mestrado)</b>	2
<b>Oceanografia Física, Química e Geológica (Doutorado)</b>	2
<b>Oceanografia Física, Química e Geológica (Mestrado)</b>	5
<b>Química Tecnológica e Ambiental (Doutorado)</b>	5
<b>Química Tecnológica e Ambiental (Mestrado)</b>	3
<b>Saúde Pública (Mestrado)</b>	1

**Tabela 5 – Acadêmicos s por curso de graduação – a distância**

<b>Curso</b>	<b>Total</b>
<b>Letras Português / Espanhol - UAB - Santo Antônio da Patrulha</b>	<b>1</b>

**Tabela 6 – Acadêmicos s por curso de pós-graduação – a distância**

<b>Curso</b>	<b>Total</b>
<b>Educação de Jovens e Adultos na Diversidade - A Distância (Especialização)</b>	<b>1</b>

**Tabela 7 – Acadêmico com vínculo provisório**

<b>Curso</b>	<b>Total</b>
<b>Disciplinas Suplementares</b>	<b>1</b>

Tabela 8 – Servidores por Unidade vinculada

<b>Unidade (Servidores)</b>	<b>Total</b>
<b>C3 - Centro de Ciências Computacionais</b>	2
<b>Câmpus São Lourenço do Sul</b>	2
<b>EE - Escola de Engenharia</b>	8
<b>EEnf - Escola de Enfermagem</b>	1
<b>EQA - Escola de Química e Alimentos</b>	2
<b>FaDir - Faculdade de Direito</b>	1
<b>FAMED - Faculdade de Medicina</b>	1
<b>Gab - Gabinete do Reitor</b>	1
<b>HU - Coordenação de Enfermagem</b>	2
<b>ICB - Instituto de Ciências Biológicas</b>	4
<b>ICEAC - Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis</b>	4
<b>ICHI - Instituto de Ciências Humanas e da Informação</b>	12
<b>IE - Instituto de Educação</b>	2
<b>ILA - Instituto de Letras e Artes</b>	2
<b>IMEF - Instituto de Matemática, Estatística e Física</b>	1
<b>IO - Instituto de Oceanografia</b>	7
<b>NTI - Núcleo de Tecnologia da Informação</b>	1
<b>PRAE/DiDES - Diretoria de Desenvolvimento do Estudante</b>	1
<b>ProExC - Diretoria de Extensão</b>	1
<b>ProGeP/DiGeP - Diretoria de Gestão de Pessoas</b>	1
<b>ProGrad - Pró-Reitoria de Graduação</b>	1
<b>ProInfra - Diretoria de Obras</b>	2
<b>ProInfra - Pró-Reitoria de Infraestrutura</b>	1
<b>ProInfra/PU - Unidade de Protocolo CAMPUS Cidade</b>	1
<b>ProPesP - Diretoria de Inovação Tecnológica</b>	1
<b>ProPlAd/DAM - Diretoria de Administração de Material</b>	1
<b>SiB - Sistema de Bibliotecas</b>	8

A seguir serão apresentados os resultados conforme os itens relacionados na pesquisa aplicada: **recursos humanos, produtos e serviços, equipamento e mobiliário, infraestrutura e outras sugestões, críticas e elogios** de acordo com os perfis investigados.

## 6 Resultados das avaliações

Na figura abaixo (Figura 7), será apresentada uma visão das bibliotecas que foram escolhidas para ser objeto de avaliação pelos usuários do SiB.

**Figura 7 – Bibliotecas avaliadas**



Destaca-se a Biblioteca Central Prof. Hugo Dantas da Silveira como a biblioteca mais escolhida para avaliação pelo público. Essa percepção já era prevista, pois se observa *in loco* esse grande número de usuários em relação as demais bibliotecas do sistema

Buscando a melhor forma de visualização dos dados coletados, foi definido que a análise das respostas se daria por questão, na mesma ordem apresentada aos usuários: **recursos humanos, produtos e serviços, mobiliário e equipamento, infraestrutura e outras sugestões, críticas ou elogios.**

Definiu-se categorizar as respostas em Elogio, Neutra, Reclamação e Nula (respostas não válidas), mantendo dessa forma, as mesmas adotadas durante a campanha de divulgação do processo.

Essas respostas foram obtidas através da compilação de todas as informações registradas pelos usuários, independente da biblioteca que estava sendo avaliada. Posteriormente serão apresentados os dados individualizados de cada uma das oito bibliotecas do Sistema de Bibliotecas.

## 6.1 Avaliações gerais por categoria

### 6.1.1 Recursos humanos

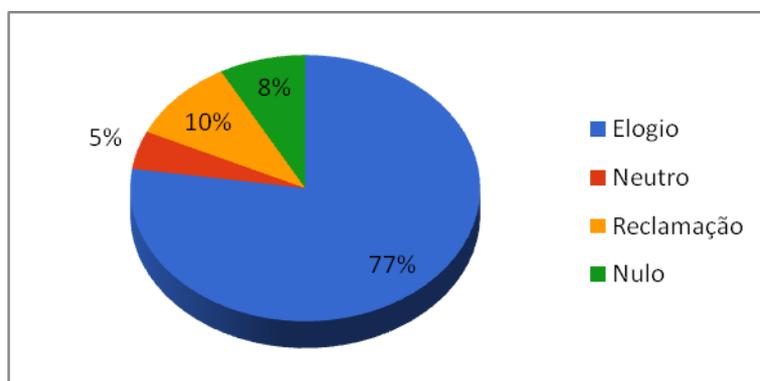
Nessa tabela apresenta as avaliações de recursos humanos, onde foram registrados aspectos relacionados ao atendimento, conhecimento, cortesia, educação, eficácia, quantidade de pessoal e a qualidade de comunicação entre funcionários e estagiários do SiB.

**Tabela 9 - Coloque aqui sugestões, críticas e elogios que achar pertinentes no que se refere ao item RECURSOS HUMANOS**

<i>Categoria</i>	<i>A - Aluno graduação</i>	<i>D - Docente</i>	<i>P - Aluno de Pós graduação</i>	<i>PDoc - Pós Doutorado</i>	<i>T - Técnico Adm.</i>	<i>AD- Graduação à distância</i>	TOTAL
Elogio	228	20	30	5	16	1	300
Neutro	15	1	2	0	00	0	18
Reclamação	27	3	5	0	4	0	39
Nulo	24	1	4	0	2	0	31

**388**

Como pode ser observado, todos os vínculos manifestaram-se satisfeitos com os Recursos Humanos do SiB, percebidos pelo alto índice de elogios. Pode-se observar, também, que esse parecer é unânime em todos os vínculos que participaram da pesquisa.

**Figura 8 – Avaliação de RECURSOS HUMANOS**

### 6.1.2 Produtos e serviços

O resultado das questões relacionadas aos produtos e serviços disponibilizados pelo SiB, nos quais foram registrados pareceres quanto aos treinamentos, serviço de empréstimo, o guarda volumes, horários e dias de funcionamento, prazo de empréstimo, dentre outros, também foi bastante satisfatório.

**Tabela 10 - Coloque aqui sugestões, críticas e elogios que achar pertinentes no que se refere ao item PRODUTOS E SERVIÇOS**

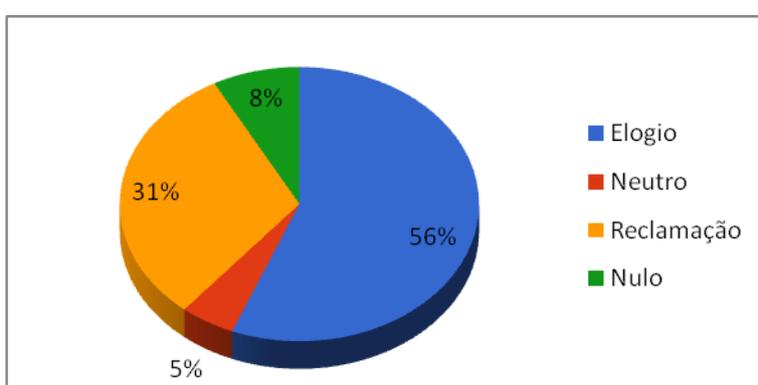
<i>Categoria</i>	<i>A - Aluno graduação</i>	<i>D - Docente</i>	<i>P - Aluno de Pós graduação</i>	<i>PDoc - Pós Doutorado</i>	<i>T - Técnico Administrativo</i>	<i>AD- Graduação à distância</i>	TOTAL
Elogio	148	8	25	4	8	0	193
Neutro	13	3	1	0	0	0	17
Reclamação	77	10	12	1	6	1	107
Nulo	22	1	3	0	1	0	27

**344**

Especialmente entre os docentes pode-se perceber que o índice de Reclamações foi maior que o de Elogios.

Nessa questão, conforme Figura 9 foi obtido em torno de 56% de Elogios, o que demonstra também uma alto grau de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas. Entretanto, pode-se observar que também há um alto índice de Reclamações, em torno de 31%.

**Figura 9 – Avaliação de PRODUTOS E SERVIÇOS**



### 6.1.3 Equipamento e mobiliário

**Tabela 11 - Coloque aqui sugestões, críticas e elogios que achar pertinentes no que se refere ao item EQUIPAMENTO E MOBILIÁRIO**

<i>Categoria</i>	<i>A - Aluno (graduação)</i>	<i>D - Docente</i>	<i>P - Aluno de Pós graduação</i>	<i>PDoc - Pós Doutorado</i>	<i>T - Técnico Administrativo</i>	<i>AD- Graduação à distância</i>	<i>TOTAL</i>
Elogio	141	11	18	1	7	1	179
Neutro	5	2	1	0	0	0	8
Reclamação	117	9	22	2	11	0	161
Nulo	33	4	4	0	1	0	42

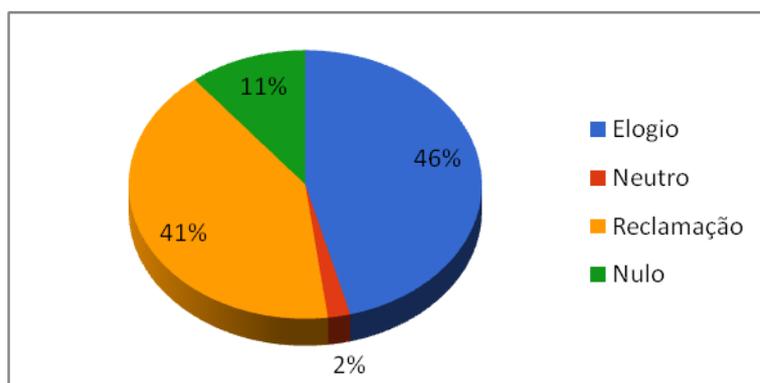
**390**

Como pode ser observado na Tabela 11, com relação aos equipamentos e mobiliários foram registrados mais elogios, do que reclamações. Merece

destaque o alto índice de reclamações por parte dos Alunos de Pós-Graduação e de Técnicos Administrativos, onde superam os elogios.

Na avaliação dos textos ficará evidenciado claramente os aspectos que causaram esse alto índice de reclamações.

**Figura 10 – Avaliação de EQUIPAMENTO E MOBILIÁRIO**



#### 6.1.4 Infraestrutura

**Tabela 12 - Coloque aqui sugestões, críticas e elogios que achar pertinentes no que se refere ao item INFRAESTRUTURA**

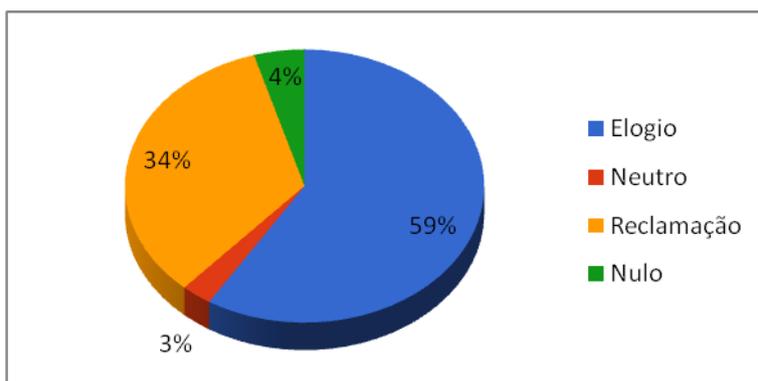
<i>Categoria</i>	<i>A - Aluno graduação)</i>	<i>D - Docente</i>	<i>P - Aluno de Pós graduação</i>	<i>PDoc - Pós Doutorado</i>	<i>T - Técnico Administrativo</i>	<i>AD- Graduação à distância</i>	<i>TOTAL</i>
Elogio	252	12	26	1	6	1	298
Neutro	8	3	3	0	0	0	14
Reclamação	129	11	16	0	15	0	171
Nulo	18	1	3	0	1	0	23

**506**

Com relação as questões de infraestrutura, tais como sinalização, equipamentos, ventilação, iluminação, manutenção, limpeza, acessibilidade, dentre outros, Percebe-se que entre os Docentes e Técnicos Administrativos as reclamações são bem significativas.

Diante disso é possível concluir que, embora muitas melhorias tenham sido realizadas, ainda é necessário qualificar a infraestrutura das bibliotecas do SiB.

**Figura 11 – Avaliação de INFRAESTRUTURA**



#### 6.1.5 Outras sugestões, críticas e elogios

Nesse item foram compiladas as questões que não se enquadravam em nenhum dos itens acima.

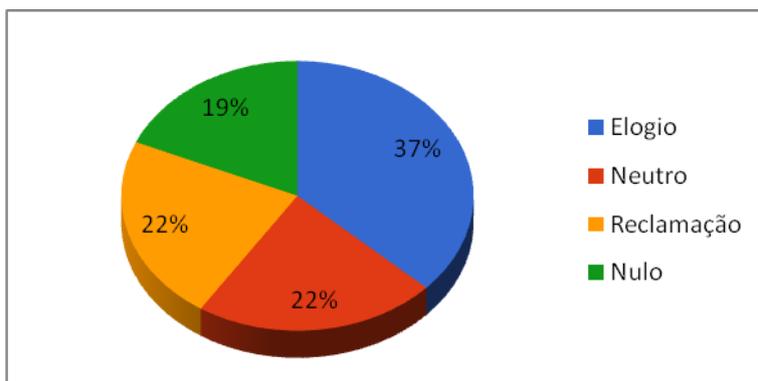
**Tabela 13 - Coloque aqui sugestões, críticas e elogios que achar pertinentes no que se refere ao item OUTRAS SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS**

<i>Categoria</i>	<i>A - Aluno graduação</i>	<i>D - Docente</i>	<i>P - Aluno de Pós graduação</i>	<i>PDoc - Pós Doutorado</i>	<i>T - Técnico Administrativo</i>	TOTAL
Elogio	47	2	5	1	3	58
Neutro	29	3	0	1	2	35
Reclamação	26	1	7	0	1	35
Nulo	21	1	6	0	1	29

**157**

Ao serem também categorizadas, obteve-se um índice de 37% de elogios, e 22% de Reclamações e 22% de comentários neutros, conforme pode ser observado abaixo:

**Figura 12 – Avaliação de OUTRAS SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS**



## 6.2 Avaliações por categoria e biblioteca

Ao ser realizada a análise dos textos recebidos, além de classificar conforme as categorias já descritas foi feita uma compilação de todos os registros e agrupados por tipo de sugestão.

Serão utilizadas as seguintes siglas para facilitar a visualização nas próximas tabelas:

- BC – Biblioteca Central
- HU – Setorial da Área Acadêmica da Saúde
- OC – Setorial da Oceanografia
- SV – Setorial Sala Verde – Educação Ambiental
- MO – Setorial Museu Oceanográfico
- SLS – Setorial do Campus São Lourenço do Sul
- SAP – Setorial do Campus Santo Antonio da Patrulha
- SVP – Setorial do Campus Santa Vitória do Palmar

Abaixo foram organizadas todas as ocorrências recebidas, independente se críticas e elogios dos usuários por biblioteca em cada item avaliado, iniciando por RECURSOS HUMANOS:

## 6.2.1 Avaliações recebidas sobre RECURSOS HUMANOS

<b>Categorias</b>	<b>Registros</b>	<b>BC</b>	<b>HU</b>	<b>OC</b>	<b>SV</b>	<b>MO</b>	<b>SLS</b>	<b>SAP</b>	<b>SVP</b>
<b>Procedimentos</b>	Maior autonomia no uso do sistema.	1							
	Falta de atenção no controle da saída dos alunos.	1							
	Dar mais autonomia para os usuários		1						
	Controle do ambiente para o silêncio								
<b>Recursos humanos</b>	Aumento de recursos humanos	9	1		1				
	Elogios à equipe	7	1						
	Melhor distribuição da equipe do atendimento	2							
	Capacitação da equipe de atendimento	6							
	Feedback aos estagiários	1							
	Melhorar os intervalos de lanche dos estagiários	1							
	Minha avaliação é mediana	1							
	Funcionários falam muito alto.	1							
Funcionários mais abertos a novas ideias		1							

## 6.2.2 Avaliações recebidas sobre PRODUTOS E SERVIÇOS

<b>Categorias</b>	<b>Registros</b>	<b>BC</b>	<b>HU</b>	<b>OC</b>	<b>SV</b>	<b>MO</b>	<b>SLS</b>	<b>SAP</b>	<b>SVP</b>
<b>Acervo</b>	Atualização de bibliografias	22	10	1			1		4
	Atualizar a mapoteca	1							
	Ampliar número de exemplares	30	4	3			1	1	3
	Ampliar acervo não científico						1		
	Ação preventiva no uso do acervo	3							
	Comprar de livros com capa dura	1							
	Mais obras disponíveis online	3		1					
	Digitalização do acervo (PPC)						1		
	Melhorar a reforma de livros	1							
	Assinar os periódicos	1							1
	Atualizar exemplares de consulta local	2							
	Livros em bom estado		1						
	Número de exemplares suficiente		1						
Destaque a produção dos estudantes da FURG	2								

<b>ARGO</b>	Melhoria no sistema de solicitação de compra	3							1
	Enviar um e-mail assim que o livro for reservado	1							
	Possibilidade dos alunos solicitarem livros	1							
	Possibilidade de imprimir e pagar sua multa	2							
	Substituir\melhorar o Sistema Argo	4		1					
	Aumento do número de autorrenovações possíveis	1							
<b>Procedimentos</b>	Melhorar sistema de localização dos exemplares	10	1						
	Liberar salas apenas para grupos	3							
	Deixar a mochila sem ser necessário pegar chave	1							
	Entrar com mochilas	1							
<b>Horários</b>	Abrir aos finais de semana	3							
	Abrir antes da aula, umas 7h30	1							
	Divulgar horários de funcionamento	1							
	Ampliação do horário de atendimento	1					2		
<b>Produtos e serviços</b>	Melhorar a forma de cobrança multas e atrasos	2						1	
	Realizar enquete dos livros preferidos das turmas		1						
	Ampliar a visibilidade ao acervo, uso das TVs	1							
	Realizar marketing dos produtos e serviços	1	1						
	Promover atividades culturais e de incentivo à leitura	1							
	Maior oferta de cursos	1							
	Ampliar o prazo de empréstimo (inclusive consulta local )	2							
	Liberar multa por atraso sem reserva e com limite para autorrenovação	1							
	Abono de mais de 24h por atraso na entrega da bibliografia	1							
	Mais divulgação das bases de dados	1							
	Melhorar a qualidade dos serviços	1							
	Problemas para acessar o Periódicos CAPES			1					
	Muito satisfeita com o serviço da biblioteca								1
	<b>Tecnologias</b>	Utilização de leitor de código de barras	2						
A implementação da identificação biométrica		1							
Sistema de cartões para identificação do aluno em todo o campus		1							

6.2.3 Avaliações recebidas sobre **EQUIPAMENTO E MOBILIÁRIO**

<b>Categorias</b>	<b>Registros</b>	<b>BC</b>	<b>HU</b>	<b>OC</b>	<b>SV</b>	<b>MO</b>	<b>SLS</b>	<b>SAP</b>	<b>SVP</b>
<b>Informática</b>	Mais computadores	18	2		1		3	1	5
	Melhores computadores	12	2	1					
	Computadores próximo ao acervo	1							
	Crianças jogando no facebook	6							
	Computadores somente para consulta local.	1							
	Computadores são bons, apenas trocar os teclados		1						
	Melhorar os equipamentos de informática (impressora)				1				
	Uso dos computadores para alguma finalidade acadêmica	3							
	Computadores nas mesas de estudo	1							
<b>Guarda-volumes</b>	Poder utilizar o guarda volumes mesmo não estando na biblioteca		2					1	
	Melhorar qualidade dos armários guarda volumes (com senha)	39							
	Os armários em bom estado e cumprem sua finalidade	1							
	Poucos armários	3	1	1					
	A instalação de uma câmera de segurança	8							
<b>Geral</b>	Ótimo						1		
	O acesso deveria ser inclusivo e universal	1							
	Boa qualidade e conservação		3	1					
	Precisa melhorar		1				1		
	Estantes ocupando espaço dos alunos	1							
	Melhorar os materiais pra uso nas salinhas de estudo	2							
	É tudo mais ruim do que bom	1							
Mesa para organizar nosso material na saída da biblioteca.	1								
<b>Mobiliário</b>	Poderia haver mais sofás, cadeiras, mesas ind. e grupo	14	1	2					2
	O mobiliário tem melhorado.		1						
	Merece uma certa remodelagem.	4	13					1	x
	Falta ergonomia	1							
	Balcão de está velho e comido pelos cupins		1						
<b>Melhorias</b>	Colocar umas canetas presas aos PCs	1							
	Um bebedouro, pelo menos na recepção	1							
	Organizar melhor as estantes de literatura	1							

6.2.4 Avaliações recebidas sobre **INFRAESTRUTURA**

<b>Categorias</b>	<b>Registros</b>	<b>BC</b>	<b>HU</b>	<b>OC</b>	<b>SV</b>	<b>MO</b>	<b>SLS</b>	<b>SAP</b>	<b>SVP</b>	
<b>Acessibilidade</b>	Odeio a porta de entrada da Biblioteca, sempre inacessível.	2								
	Mapa de localização na entrada	2								
	Melhorar a acessibilidade e layout	7								
<b>Melhorias</b>	Deveria haver uma maquina de café no hall de entrada	1								
	Mais tomadas espalhadas pela biblioteca.	2	3	1					1	
	Revisão na logística (empréstimo de chaves,...)	1								
<b>Espaço físico</b>	Iluminação ineficiente			1	1					
	Pouca ventilação				1					
	Instalar ar condicionados	8	2							
	Espaço com melhor conforto térmico								1	
	Os banheiros não deveriam ficar na área interna (de estudo/leitura).	1								
	A antiga formatação do espaço de estudo era melhor	1								
	Aspecto positivo foi a melhoria do wifi.	2								
	Internet aberta	1	1							
	Melhorar o acesso á internet		4						3	2
	A biblioteca encontra-se totalmente saturada e desorganizada	1								
<b>Estrutura predial</b>	Ampliação da biblioteca (acervo e estudo)	10	5	5	5		10	4	4	
	Rever as estruturas das janelas	1								
	Espaços separados para estudo individual, em grupo e acervo	4						2		
	Faltam salas de estudo	8	3	3				2	5	
	Mudança do local das salas de estudo		3							
	A infraestrutura é ótima/boa	3		1				1		
	Inadequada							2	1	
Péssima (falta espaço para estudo)						1				
<b>Segurança</b>	Sistema de incêndio	1		1						
	Saída de emergência			1						
	Sistema antifurto	1								

### 6.2.5 Avaliações recebidas sobre **OUTRAS SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS**

<b>Registros</b>	<b>BC</b>	<b>HU</b>	<b>OC</b>	<b>SV</b>	<b>MO</b>	<b>SLS</b>	<b>SAP</b>	<b>SVP</b>
Som ambiente com música clássica	1							
Comunidade ter acesso aos materiais ( computadores, livros, etc)	2							
Seria bom se pudesse ser liberado a entrada de água e lanches	1							
Projeto que revitalize nossa Biblioteca mais Antiga do estado!	1							
Sistema em que o celular pudesse identificar prateleira exata onde se situa o livro.	1							
Criar uma videoteca ou banco com endereços de espaços virtuais de cinema, documentários, curtas, outros	1							
Melhorou nos últimos anos, buscar sempre o melhorar	4							
Lugar de cachorros não é na biblioteca.	1							
Banco de questões das provas de residência médica		1						
Elogio a limpeza	2							
Falta uma limpeza mais assídua nas mesas	1							
Divulgar as ações e melhorias realizadas	1							

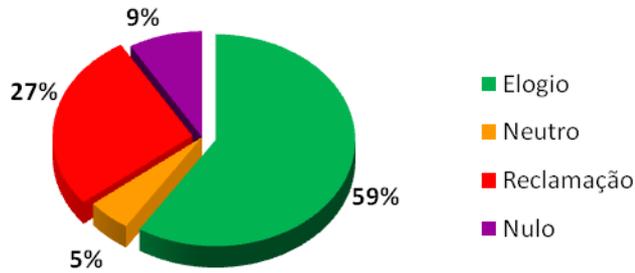
### 6.3 Avaliações por categoria e vínculo

A seguir serão apresentados tabelas e gráficos que resumem a avaliação recebida pelo SiB por parte da comunidade acadêmica.

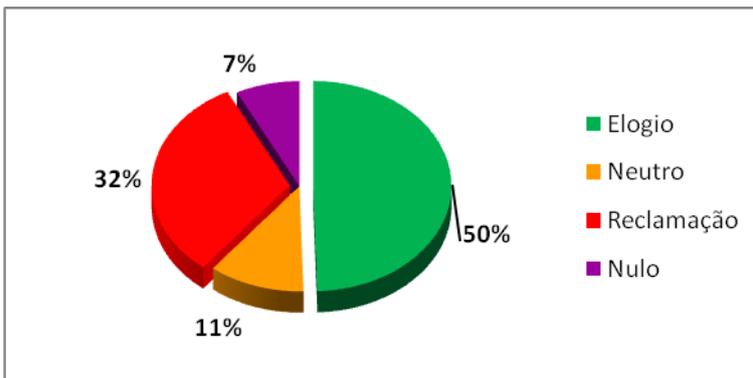
**Tabela 14 – Avaliação geral por vínculos**

<i>Categoria</i>	<i>1 A - Aluno graduação</i>	<i>2 D - Docente</i>	<i>3 P - Aluno de Pós graduação</i>	<i>4 PDoc - Pós Doutorado</i>	<i>5 T - Técnico Administrativo</i>	<i>6 Graduação a distância</i>	<i>7 TOTAL</i>
Elogio	816	53	104	12	40	3	1028
Neutro	70	12	7	1	2	0	92
Reclamação	376	34	62	3	37	1	513
Nulo	118	8	20	0	6	0	152
	1380	107	193	16	85	4	1785

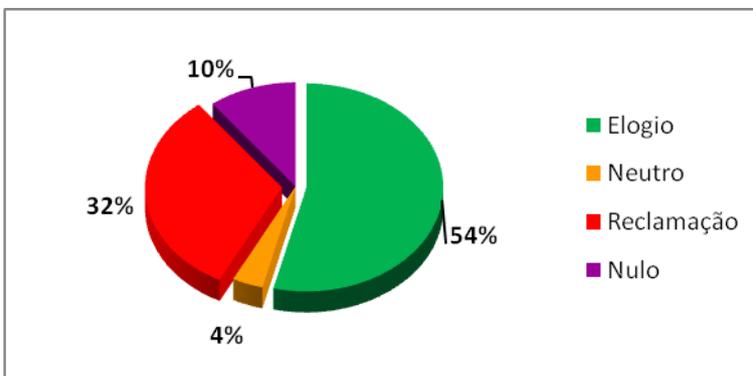
**Figura 13 – Avaliação dos discentes de graduação presencial**

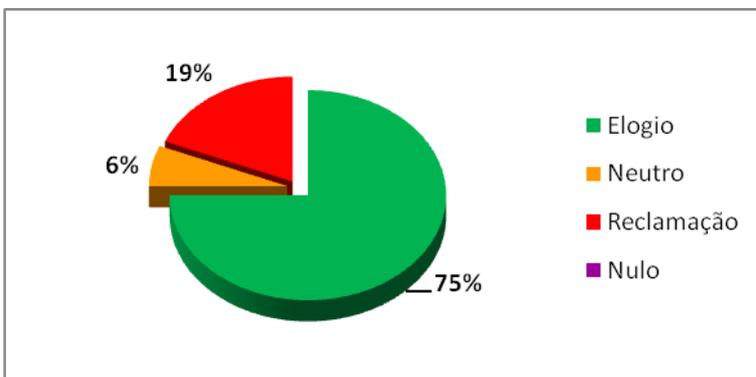
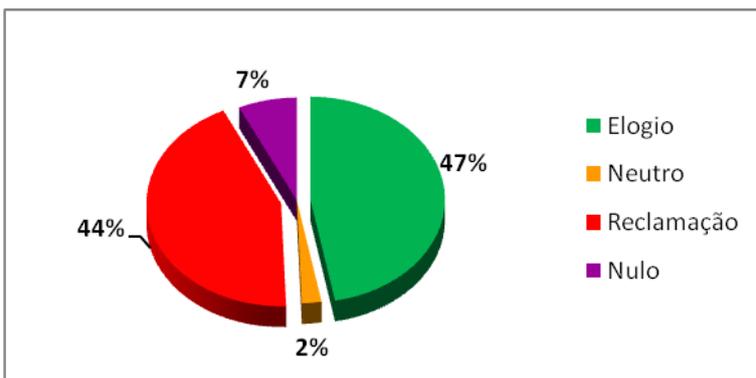
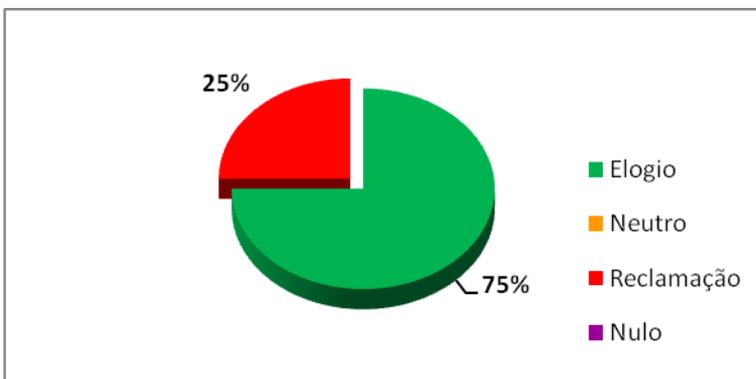


**Figura 14 – Avaliação dos docentes**

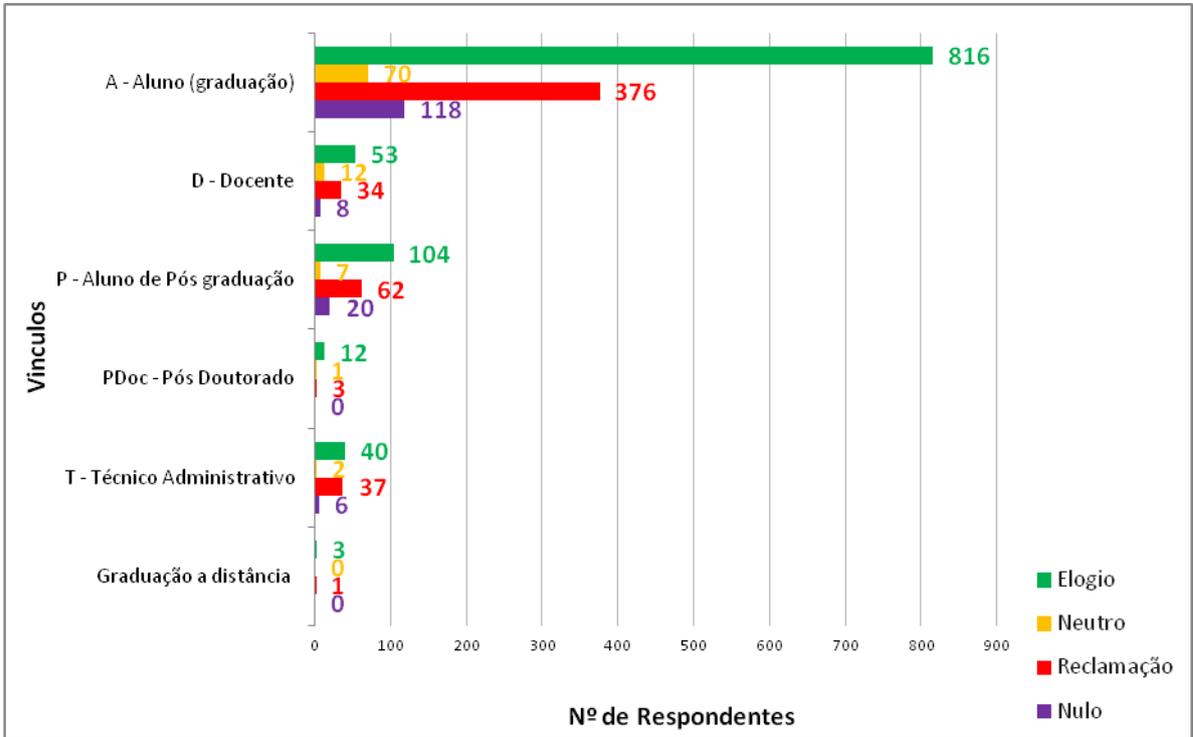


**Figura 15 – Avaliação dos Alunos de Pós graduação**



**Figura 16 – Avaliação dos Alunos de Pós-doutorado****Figura 17 – Avaliação dos Técnicos administrativos****Figura 18 – Avaliação dos Alunos de graduação à distância**

**Figura 18 – Avaliação de todos os vínculos**



## 7 COMPARATIVO DOS RESULTADOS

A seguir serão apresentados os números obtidos nas pesquisas anteriores, além do comparativo dos participantes nas últimas pesquisas realizadas.

**Tabela 15 – Respondentes por perfil**

Perfil	2011	2013	% Crescimento	2015	% Crescimento
<b>Discentes</b>	366	640	75	* 990	55
<b>Docentes</b>	--	75	-	42	- 44
<b>Técnicos administrativos em Educação</b>	--	60	-	32	- 46
<b>TOTAL</b>	366	775	112	1064	37

**Fonte:** SiB, 2011; SiB, 2013., SiB,2015.

\* Número correspondente aos vínculos: A, AD, P, PD, Pdoc e Prov.

Como pode ser observado, houve um crescimento no número de respondentes. Embora em 2011 tenha sido objeto de pesquisa somente o perfil discente, enquanto em 2013 foi englobado também os perfis docente e técnico administrativo em educação, pode-se perceber que o número de participantes aumentou nas duas pesquisas realizadas. Isso se deve ao aumento considerável de participantes no perfil discente. Acredita-se que no ano de 2015 isso tenha ocorrido em função do ambiente onde foi disponibilizada a pesquisa, uma plataforma familiar, o ARGO, de uso frequente onde realizam todas as pesquisas, reservas e renovações de livros em seu poder.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao analisar os dados coletados, serão destacados alguns aspectos relevantes de cada categoria.

A avaliação de RECURSOS HUMANOS obteve um percentual excelente, visto que 77% dos usuários registraram elogios a equipe. Porém, embora com uma avaliação positiva, houveram muitos registros sobre a necessidade do aumento da equipe.

Produtos e serviços também obteve uma boa avaliação, com 56% de elogios, embora tenham havido muitas reclamações sobre o acervo, tanto no que diz respeito a atualização quanto ao número de exemplares disponíveis.

Sobre equipamentos e mobiliários, um número não tão bom quanto os anteriores (46%) de elogios e reclamações obtiveram 41%. Os principais aspectos ressaltados pelos usuários foram o guarda-volumes da Biblioteca Central e os computadores que foram solicitados mais e melhores em 6 das 8 bibliotecas.

Na infraestrutura, 59% de elogios, porém com muitas ocorrências relativas a falta de espaço físico, em 7 das 8 bibliotecas avaliadas. Outro ponto destacado foi a pouca quantidade (ou ausência total) de salas de estudo.

Outras sugestões, novamente prevaleceram elogios, 37%, sendo o maior número de ocorrências registradas sobre o quanto a Biblioteca Central melhorou e a necessidade de continuidade desse processo.

Novamente foi observado, como nos anos anteriores, que a maioria dos avaliadores escolheu a Biblioteca Central para avaliar, o que se justifica pelo número de atendimentos diários naquele local.

Um aspecto positivo também percebido é que, embora o percentual de respostas (5,5%) tenha sido considerado baixo pela equipe interna do SiB, novamente nessa pesquisa todas as bibliotecas foram avaliadas. Isso demonstra o envolvimento de toda a equipe na divulgação do processo e

também o interesse que os usuários têm na qualificação desse espaço que é de toda a comunidade acadêmica.