



Universidade de Brasília – UnB
Faculdade de Ciência da Informação.

**Grau de Satisfação dos usuários em relação ao acervo e aos serviços
prestados pela biblioteca escolar: estudo de caso da Escola e Instituto
Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima**

Emerson Araújo do Nascimento

Orientador: Ivette Kafure.

Brasília, 2º semestre de 2011

Grau de Satisfação dos usuários em relação ao acervo e aos serviços prestados pela biblioteca escolar: estudo de caso da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como requisito para a graduação em biblioteconomia – habilitação bacharelado, sob a orientação da Professora doutora Ivette Kafure.

Professora Orientadora: Ivette Kafure.

Instituição: Universidade de Brasília – Unb

Brasília, dezembro de 2011

Nascimento, Emerson Araújo do

Grau de Satisfação dos Usuários em relação ao acervo e aos serviços prestados pela biblioteca escolar: estudo de caso da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima/ Emerson Araújo do Nascimento

—

Brasília: 2011.
60 f.; 30 cm: ll.

Orientadora: Ivette Kafure

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado) - Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília , 2011.

1. Avaliação, 2.Grau de Satisfação 3. Acervo 4. Alunos 5. Escola e Instituto Superior de Educação Franciscana Nossa Senhora de Fátima. Título.

Inclui anexo e bibliografia

*À família de Brasília, meu apoio incondicional nessa trajetória.
E à família da Igreja , complemento fundamental desse apoio.*

AGRADECIMENTOS.

Diversos fatores – e pessoas – viabilizaram este trabalho. Tenho que agradecer a Francelle Calvacante, Bibliotecária da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima, pela carinho, atenção e recolhimento de relatórios que viabilizaram no estudo de caso realizado na respectiva Faculdade. A Professora Doutora Ivette Kafure pela paciência, atenção e principalmente orientação para conclusão desse trabalho acadêmico.

As professoras Doutoras, Sofia Galvão Baptista e Dra Dulce Maria Baptista por aceitar gentilmente em participar da banca examinadora.

Fora dos atuantes diretos dessa monografia, a lista de agradecimentos fica maior. O obrigado vai para a família em Brasília, especialmente para os meus pais, para “deixar o filho estudar”. Sem eles, nem biblioteconomia, nem monografia seriam possíveis. Outro obrigado importantíssimo vai para a família que construí em Brasília, com destaque para os meus tios, primos e colegas de curso que me toleram durante esses quatro anos de curso e me acolheram nos momentos de felicidade e também de doença.

Os agradecimentos não seriam completos se eu me esquecesse de nomes como Larissa da Costa e Silva, Micailovicht, Alyne Lima colegas que no momento de doença e dificuldade estiveram lado a lado comigo. São muitos os agradecimentos, mas para encerrar não poderia de deixar de fora toda a família da Larissa Costa e Silva e os irmãos da Igreja de Cristo na Capital que tão gentilmente me recebeu em sua residência e me tratou como filho, meus sinceros agradecimentos. E, claro, agradecer a Deus, essa força incerta que nos dá todas as certezas da vida.

“Tu tens pressa de envelhecer, e o livro anda devagar; tu amas a narração direita e nutrida, o estilo regular e fluente, e este livro e o meu estilo são como os ébrios, guinam à direita e à esquerda, andam e param, resmungam, urram, gargalham, ameaçam o céu, escorregam e caem...”

(MACHADO DE ASSIS, *Memórias Póstumas de Brás Cubas*, p.102)

RESUMO

Este trabalho de conclusão do curso de biblioteconomia da Universidade de Brasília (UnB) apresenta um estudo avaliativo, baseado no grau de satisfação dos usuários (alunos e servidores) da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima.com o acervo da respectiva biblioteca e serviços relacionados.

Palavras-Chave: Avaliação, Grau de Satisfação, Acervo, Usuários, Biblioteca Escolar.

ABSTRACT

This work completed the course in library science from the University of Brasilia (UNB) presents an evaluation study based on the degree of satisfaction of users (students and employees) and the Institute Franciscan School of Education Fátima com Our Lady of the assets of the respective library and related services.

Keywords: Evaluation, Satisfaction, Collection, Users, Library School.

Lista de Figuras

1. Instituto Superior de Educação Franciscano Nossa Senhora de Fátima.....	4
2. Escola Franciscana Fátima.....	5
3. Acervo biblioteca Rui Barbosa	6
4. Computador para acesso a internet.....	6
5. Usuário consultando o acervo.....	7
6. Ambiente para estudo em grupo	7
7. Brinquedoteca.....	8
8. Espaço para Hora do Conto	8
9. Alunos na Biblioteca	33
10. Acervo da Biblioteca	33

SUMÁRIO

1.Introdução.....	1
2 Revisão de Literatura.....	2
2.1. Biblioteca Escolar.....	4
3. Biblioteca Rui Barbosa.....	4
4. Organização.....	9
5.Catálogos.....	10
6. Metodologia	12
6.1 Universo da Pesquisa	12
6.2 Seleção da Amostra.....	12
6.3 Instrumentos de Coleta de Dados / Coleta de Dados-.....	13
7. Coleta e Análise dos Dados Alunos-.....	13
8. Coleta e Análise dos dados Servidores da Biblioteca Rui Barbosa.....	21
9. – Considerações Finais.....	28
10 – Referências bibliográficas.....	30
11 – Anexo.....	31
12- Apêndices 2 – Questionário aplicado na Biblioteca.....	32
13. Anexos – Fotos da Biblioteca da Escola e Instituto Superior Franciscano Nossa Senhora de Fátima.....	33

1. INTRODUÇÃO

Analisar o grau de satisfação de usuários (alunos e servidores) em uma unidade de informação é tema constante na área de ciência da informação e biblioteconomia.

Verificar o grau de satisfação de alunos da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima com o acervo da respectiva busca na biblioteca, dar continuidade esse tema.

Segundo Kotler (1998), a satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado de um produto ou serviço em relação às expectativas das pessoas. Já Schweriner (2006) define satisfação como o percurso do sofrimento para o alívio, e quanto maior a distância a ser percorrida maior será tal sensação de satisfação.

O futuro profissional da informação deve estar habituado com este tipo de pesquisa, visto que a mesma é crucial para composição da base da formação e da futura educação continuada.

O presente trabalho tem por finalidade contribuir como instrumento de estudo, a alunos, professores e pesquisadores ligados a área de ciência da informação que se interessem pela satisfação de usuários relacionados ao acervo e serviços por uma biblioteca escolar.

Objetivo Principal

Identificar o grau de satisfação dos usuários (alunos e servidores) da biblioteca da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima.

Objetivos específicos

OE1: Avaliar o grau de satisfação dos alunos em relação ao acervo da biblioteca em estudo.

OE2: Avaliar o grau de satisfação dos alunos em relação aos serviços da biblioteca em estudo

OE3: Avaliar o grau de satisfação dos Servidores em relação ao acervo da biblioteca em estudo.

OE4: Avaliar o grau de satisfação dos Servidores em relação aos serviços da biblioteca em estudo.

OE5: Comparar o grau de satisfação entre alunos e servidores da biblioteca em estudo.

OE6: Identificar os problemas relacionados ao grau de satisfação dos alunos e servidores da biblioteca em estudo.

OE7: Identificar requisitos para melhorar o acervo e os serviços da biblioteca em estudo.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Biblioteca Escolar

Ao longo do tempo a história da biblioteca mostra-se bastante dinâmica, sofrendo constantes modificações e posteriormente aperfeiçoamentos. Com a biblioteca escolar não poderia ser diferente. Em busca de responder as demandas da sociedade, a biblioteca escolar adquiriu várias funções sociais extrapolando seu leque de definições.

Segundo VÁLIO (1990) a definição de biblioteca escolar inclui aspectos como sua responsabilidade educativa e sua inegável ligação com a leitura e a formação de leitores:

“Como mediadora, a biblioteca escolar é uma instituição que organiza a utilização dos livros, orienta a leitura dos alunos, coopera com a educação e com o desenvolvimento cultural da comunidade escolar e dá suporte ao atendimento do currículo da escola”.(Válio,1990, p.15-24)

Desse conceito depreende-se que a função da biblioteca escolar “é incentivar a leitura dos alunos, tendo como objetivo a formação dos futuros leitores, e oferecer as condições necessárias à comunidade escolar, através da facilitação dos serviços de informação, em benefício do desenvolvimento do currículo e da competência do aluno para aprender a aprender”.

MAYRINK (1991) retoma a ligação da biblioteca escolar com o processo de ensino-aprendizagem Segundo o autor:

“o papel que a biblioteca escolar deve desempenhar junto à comunidade educacional tem muito a ver com os seus objetivos, que podem ser sintetizados em duas idéias centrais: dar ao aluno a oportunidade de ampliar seus estudos, proporcionando-lhe material adequado para tal e oferecer ao professor recursos necessários para integrar o aluno no processo de ensino aprendizagem”. (Mayrink 1991, p.304-314)

Também podemos ressaltar Ferreira (1978), quando afirma que a biblioteca escolar deve atuar como um órgão de apoio a todos e quaisquer programas educativos, seja de natureza didática, cultural e recreativa, oferecendo todo tipo de materiais essenciais á obtenção dos objetivos dos currículos, satisfazendo ao mesmo tempo os interesses, necessidades, aptidões e objetivos dos próprios alunos. Dessa forma, a biblioteca passa a ser um instrumento do processo de ensino e aprendizagem.

Percebemos nestes três autores a biblioteca escolar como processo de ensino e tendo aprendizagem e inegavelmente a biblioteca como principal função a de trabalhar no auxílio e suporte a leitura e formação de leitores. Neste caso a função educativa é nitidamente destacada.

Outros autores também definem e classificam a biblioteca escolar, porém voltada para outro significado, como faz, por exemplo, Oliveira (1972, p. 184 – 195).“A biblioteca é o laboratório da pesquisa escolar, através dela se pode encorajar a iniciativa do aluno e despertá-lo para a criatividade”.

Ou ainda:

“um laboratório de aprendizagem integrado ao sistema educacional, devendo facilitar o acesso, a disponibilidade e a utilização de seus recursos a toda a comunidade educacional” (Barroso, 1984 p.12-17).

Nestes dois autores encontramos a definição de biblioteca escolar como uma instituição de laboratório e pesquisa, voltada ao auxílio educacional.

Dando continuidade a essa temática de pesquisa, Amato e Garcia (1989 p. 9-23.) dizem que “outro aspecto importante para a funcionalidade da biblioteca escolar é a orientação de pesquisa aos educandos, pois são inúmeras as dificuldades que os alunos apresentam quando têm de consultar a biblioteca.

A fim de garantir que a pesquisa seja realmente um aprendizado Amato & Garcia (1989) defendem que seja adotada, pela biblioteca, uma metodologia de trabalho.

Por fim, Antunes (1998, p. 171) define biblioteca escolar como:

“o seu contexto e o processo ensino-aprendizagem, interagindo com a sala de aula. Estimula a criatividade, a construção de conhecimentos; dá suporte à capacitação de professores, à educação permanente, à qualificação do ensino.” (Antunes, 1998. p.171)

Portanto são vários os contextos e definições de biblioteca escolar, porém nesse estudo procurou-se ressaltar acima alguns autores já consagrados e que buscam definir a biblioteca escolar como processo de ensino aprendizagem, formação de leitores, centro de pesquisa e apoio educativo.

3. Biblioteca Rui Barbosa

A Biblioteca Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior de Educação Franciscano Nossa Senhora de Fátima nasceu em 1960, como fruto idealizado de um sonho sendo franciscano batizada com o nome de um dos intelectuais mais influentes que o Brasil já produziu, Rui Barbosa foi sem dúvida, um dos mais importantes personagens da História do Brasil. A biblioteca teve seu início marcado por fatos históricos importantes. Como a construção de Brasília.

Sediada em Brasília, desde a construção da primeira Escola Normal, hoje conhecida como Escola e Instituto Superior de Educação Franciscano Nossa Senhora de Fátima, comemorou em 2008, juntamente com a Capital do país e sua Instituição, seus 48 anos de existência.



Figura 1: Instituto Superior de Educação Franciscano Nossa Senhora de Fátima
Fonte: WWW.institutofatima.edu.br



Figura 2: Escola Franciscana Fátima

Fonte: WWW.escolafatima.giz.br

No dia 08 do mês de abril de 2008, data importante em homenagem ao Dia do Pedagogo, realizou-se a Cerimônia de Entrega de Certificado de Qualidade à Biblioteca Rui Barbosa, entregue pelo Presidente do Conselho Regional de Biblioteconomia – CRB/1, o Sr. Dr. Roberto Mário Vieira da Silva à Mestra Inês Alves Lourenço, Irmã Diretora Geral desta Instituição de Ensino, data que ficará registrada para sempre em nossas memórias e em nossos corações, como marco importante na história da Biblioteca Rui Barbosa. Solenidade que contou com presença significativa de toda a Comunidade Acadêmica (Membros da diretoria da Escola e Instituto, professores, alunos, funcionários e convidados).

A Biblioteca Rui Barbosa é aberta a todos e presta serviços aos usuários, das 7h às 23h (horário ininterrupto), de 2ª a 6ª feira, e aos sábados, das 8h às 12h. Oferece diversos serviços, alguns deles restritos à comunidade estudantil (alunos, alunos de graduação e de pós-graduação), professores e funcionários da Escola e Instituto como: empréstimos, devolução e renovação.

Atualmente, a Biblioteca reúne cerca de 24.500 mil volumes registrados de livros, além de jornais, revistas informacionais, culturais e técnico-científicas e materiais audiovisuais como: fitas em VHS, DVD, CD-ROMS, CDs. Também disponibiliza por fazer parte da sua coleção, o acervo especializado na área da Saúde pertencente à Escola Técnica de Saúde. Abaixo Figura 3 do Acervo para ilustração:



Figura 3 - Acervo biblioteca Rui Barbosa.
Fonte: Arquivo Pessoal

A biblioteca é informatizada, possui terminais de computadores para auxiliar pesquisas em consultas à Web e participa da Rede BiblioSUS, Biblioteca Virtual da Saúde do Ministério da Saúde. Também mantém convênios com o IBICT para realização do serviço de Comutação Bibliográfica (Comut). Abaixo Figura 4 para Ilustrar.



Figura 4: Computador para a Internet
Fonte: Arquivo Pessoal



Figura 5 – Usuária consultando o acervo
Fonte: Arquivo Pessoal

Há necessidade de estudos em grupo ou para estudos individuais, a Biblioteca Rui Barbosa separa um ambiente especial para atender esses objetivos, como ilustrado nesta página.



Figura 6 – Ambiente para estudo em grupo

Fonte: Arquivo Pessoal

A brinquedoteca está plenamente adequada, considerando os seguintes aspectos: instalações físicas, equipamentos, jogos educativos e brinquedos.



Figura 7 - Brinquedoteca
Fonte: Arquivo Pessoal



Figura 5 – Espaço Para a Hora do Conto
Fonte: Arquivo Pessoal

Consciente de seu importante papel como centro disseminador da informação, a Biblioteca da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima dispõe de ferramentas de trabalho que auxiliam na coleta, organização e na disseminação da informação, servindo a todos os segmentos da instituição que necessitam do insumo informacional para seu desenvolvimento. Dentre essas ferramentas destaca-se o seu sistema de automação que será destacado mais adiante no decorrer do trabalho.

4 ORGANIZAÇÃO

A biblioteca é sem dúvida um lugar que pode oferecer uma gama de oportunidades de educação, dando o suporte aos currículos, oferecendo a personalização do conhecimento, de acordo com as motivações individuais. A biblioteca é por excelência, um laboratório de aprendizagem, alimentando a utilização da informação e geração de novos conhecimentos.

A função da biblioteca é transformar teorias em práticas, alertando os professores sobre sua importância.

Vivemos num mundo letrado altamente marcado pelo simbolismo da linguagem. Quando falamos em linguagem, referimo-nos não apenas a linguagem verbal, mas também a todas as formas de linguagem não-verbal: gestual, visual e sonora.

Ler para conhecer o mundo a nossa volta significa fazer uso da leitura de maneira que não a encaremos como obrigação. É importante ler, entender, escrever, criticar, reescrever numa integração entre leitor e a obra.

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO:

Segunda a Sexta Horário: 7:00 h às 22:30 h

Sábado Horário: 8:00 h às 12:00 h

5.0 Catálogos

Segundo Mey(1995)

Catálogo é o instrumento pelo qual o usuário recebe informações de forma ágil e precisa estando relacionadas ao material que busca no acervo. É umas das ferramentas mais bem acionadas numa unidade de informação, utilização essa justificada pela sua funcionalidade de mediador entre o produto oferecido e o usuário final. (MEY, 1995, P.123)

Na atualidade percebe-se uma constante inserção, nas bibliotecas, de catálogos on-line ,que criam a expectativa de atender aos usuários da internet.

5.1 Catálogos Manuais

Os catálogos por natureza possuem a mesma funcionalidade, porém se distinguem com relação ao seu tipo e classificação.

De acordo com Mey (1995), os catálogos podem ser manuais ou Automatizados.

Segundo (Silveira, 2003) os catálogos manuais:

Foram os primeiros recursos utilizados para recuperar informações, surgidos a partir das listas de controle de acervo e evoluindo para possibilitar maior número de pontos de acesso para recuperação de informações.

Existem diversos exemplos de catálogos manuais, dentre eles sendo que destacam-se livros e folhas soltas.

A utilização do catálogo manual está mais voltada para atividades mais tradicionais do que as atividade da nova realidade digital.

5.2 Catálogos Automatizados

Os catálogos automatizados são caracterizados pela forte presença da tecnologia da informação, em contra posição aos modelos tradicionais, como os catálogos em fichas.

De acordo com Rowley;Farrow(2000),:

Os catálogos em linha são o principal catálogo automatizado para recuperação de informações sendo utilizados para que se tenha acesso as funcionalidades de uma coleção. De acordo com os autores os catálogos em linha dividem-se em três gerações:

A) Primeira Geração. Caracterizada pela derivação do catálogo tradicional, possibilitem o acesso á base por titulo e assunto.

B) Segunda Geração: Melhora do processo de pesquisa e já é possível a realização de buscas combinadas.

C) Terceira Geração: Emprega a interface em linha natural possibilitando a criação de estratégias de busca por meio de frases, além de integrar intefaces.

Os catálogos automatizados são umas das melhores formas de disseminação de pesquisa e acervo em bibliotecas deixando de ser apenas um mero recurso informacional para ser uma ferramenta de intercambio informacional passível de migração de informações dispostas em fichas impressas para o universo eletrônico e checando as informações (SILVA;FAVARETTO;UMPIERRE,206).

Os catálogos automatizados possibilitam ao usuário identificar e localizar o que deseja e entender o que o catalogador quer lhe passar por meio da informação. O catálogo de fichas ainda é muito utilizado em bibliotecas tradicionais nos dias de hoje, correspondendo quase sempre as expectativas dos usuários, porém a intervenção do bibliotecário é fundamental na referência, para auxiliar o usuário na compreensão das informações contidas nos dados das fichas catalográficas, excluindo os ruídos da comunicação (Silveira,2003).

6.0 METODOLOGIA

A pesquisa realizada é baseada em um modelo de abordagem qualitativo – quantitativo.

De acordo com Lakatos e Marconi (2003, p. 85) o método é um conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros –, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista. Oliveira (2002, p. 58) contribui, afirmando que método é um conjunto de regras ou critérios que servem de referência no processo de busca da explicação ou da elaboração de previsões, em relação a questões ou problemas específicos.

Segundo Fachin (2003, p. 28), o método científico é um traço característico da ciência aplicada, pelo qual se coloca em evidência o conjunto de etapas operacionais ocorrido na manipulação para alcançar determinado objetivo científico. Para tanto, consideramos pelo menos dois aspectos do método científico:

- sua aplicação de modo generalizado, denominada método geral;
- sua aplicação de forma particular, ou, relativamente, a uma situação do questionamento científico, denominada método específico.

6.1 Universo da pesquisa.

Desta pesquisa compõem-se de um universo composto de alunos e servidores da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima, separou-se uma amostra de 50 alunos e 4 servidores da Biblioteca para realizar a pesquisa.

6.2. Seleção da Amostra

A partir do universo descrito acima, selecionou-se uma amostra aleatória de 50 alunos e quatro servidores da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima.

6.3 Instrumentos de de Dados / Coleta de Dados

A coleta dos dados foi realizada em novembro/2011 por meio da aplicação de questionário, composto de questões quantitativas e qualitativas, que geraram um estudo com características quantitativas, posto que as informações obtidas transformaram-se em dados numéricos. Os dados foram coletados por meio da aplicação de questionário pela bibliotecária Francelle, na biblioteca da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima.

Inicialmente pretendia-se entrevistar 100 alunos da instituição, que daria uma amostra considerável para analisar o grau de satisfação dos usuários, porém apenas 50 alunos foram entrevistados no total, posto que, de acordo com a verificação preliminar após verificar o pré teste a pesquisa acabaria ficando um tanto extensa. Foram coletados também dados de 4 funcionários da instituição que trabalham diretamente na biblioteca que também responderam e compartilharam o a sua satisfação ou insatisfação com os serviços pesquisados. Vale ressaltar que os dados fornecidos pelos funcionários, diferentemente dos alunos, foram fornecidos através de resposta por email pessoal.

7. Coleta e Análise dos dados - Alunos

Os dados foram analisados de forma descritiva estatística. Os resultados obtidos por meio dos dados apresentam-se em forma de gráficos e tabelas comentadas.

A pesquisa realizada com alunos e servidores da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima, permitiu a visualização do grau de satisfação com o respectivo acervo da biblioteca e os serviços oferecidos pela mesma.

As questões propostas pela pesquisa no questionário passaram desde a frequência com que os alunos utilizam o acervo até a verificação da satisfação destes alunos e servidores com o respectivo acervo e sistema de automação adotado pela biblioteca.

Houve uma preocupação de observar dentro da amostra estudada a quantidade de alunos que utilizam o acervo da biblioteca Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima .

A classificação do questionário proposto ficou em: diária, semanal ,mensal ou anual, para que fosse possível partir do pressuposto de que eles tinham total conhecimento da existência do acervo a ser explorado, e para verificar a frequência de ida a biblioteca. Os resultados obtidos possibilitaram manter esta premissa, conforme demonstrado na tabela 1 e no gráfico 1:

Frequência dos alunos á Biblioteca.

Tabela 1 – Frequência da utilização do acervo da Biblioteca Rui Barbosa pelos 50 alunos consultados na Instituição.

Mensal	20
Semanal	15
Diária	10
Semestral	5

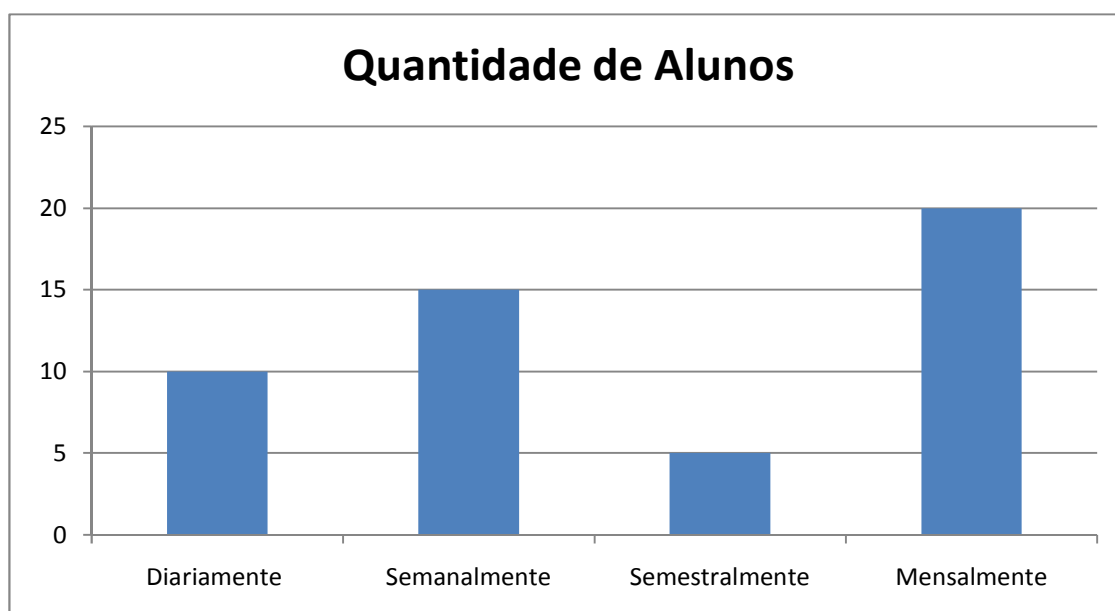


Gráfico 1 – Frequência da utilização do acervo da Biblioteca Rui Barbosa pelos 50 alunos pesquisados e avaliados na pesquisa Acadêmica.

Após o agrupamento dos estudantes de acordo com sua frequência utilizando o acervo da biblioteca, buscou-se verificar a quantidade de livros adquiridos pelos alunos num período semestral, o que pode ser observado na tabela 2 e gráfico 2 respectivamente.

Tabela 2. Tabela com o número de livros que são emprestados aos 50 alunos do Instituto e Colégio Franciscano Nossa Senhora de Fátima.

Números de Livros Emprestados Semestralmente	Números de Alunos
1 a 5	20
10 a 20	23
30 a 20	7

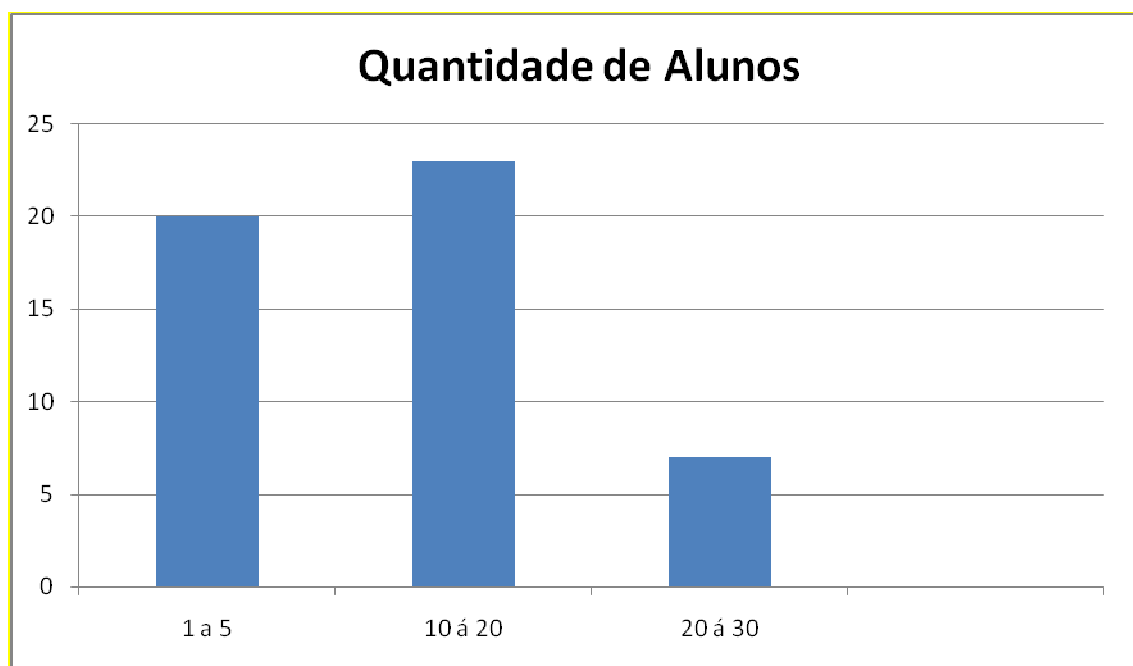


Gráfico 2. Gráfico com o número de livros que são emprestados aos 50 alunos do Colégio e Instituto Franciscano Nossa Senhora de Fátima em um semestre.

Uma comparação entre a frequência da utilização do acervo e entre a quantidade de livros adquiridos pelos alunos semestralmente, mostra que elas estão inter-relacionadas, pois temos alunos utilizando o acervo mensalmente e a maioria dos respondentes que adquire livros na biblioteca semestralmente é na sua maioria mediana, pois dentre os alunos, 43 apontam que tomam livros emprestados entre 1 a 20 livros, o que demonstra uma utilização do acervo x empréstimos a um nível mediano, atendendo parcialmente as necessidades dos alunos.

Posteriormente foi perguntado aos alunos se o acervo atendia na sua totalidade as necessidades de informação. o resultado final pode ser verificado abaixo na tabela e gráfico 3 respectivamente.

Tabela 3. Número de alunos satisfeito ou não com acervo da biblioteca da Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima.

Acervo atende necessidades de informação.	Número de Alunos
SIM	40
NÃO	10

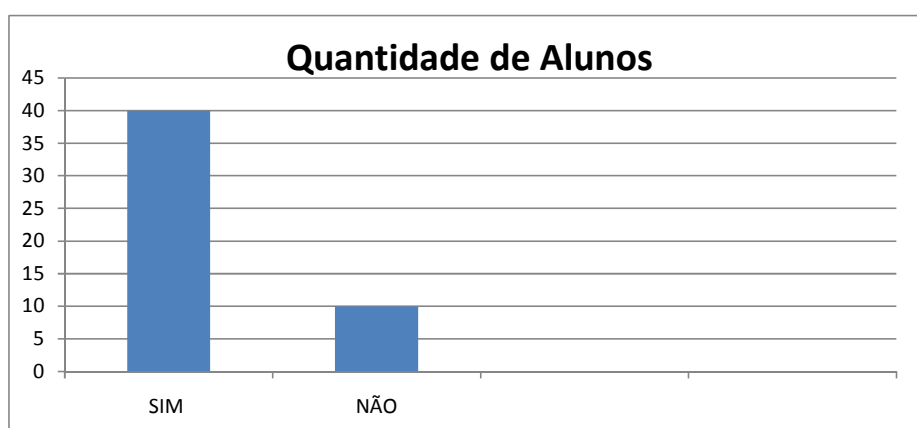


Gráfico 3. Número de alunos satisfeito ou não com acervo da biblioteca Rui Barbosa do Colégio e Instituto Franciscana Nossa Senhora de Fátima.

Neste item observa-se um grau de satisfação de excelência, pois dos 50 alunos interrogados, 40 apontaram que estão totalmente satisfeitos com o acervo da biblioteca Rui Barbosa, enquanto apenas 10 entrevistados demonstraram insatisfação.

Posteriormente foi perguntada aos alunos a satisfação que os mesmos possuem ou não com a aquisição de material junto a Biblioteca Rui Barbosa semestralmente. O resultado desse questionamento pode ser verificado na tabela e gráfico 4 respectivamente.

Tabela 4. Número de alunos satisfeito ou não com o número de livros adquiridos pela biblioteca Rui Barbosa Semestralmente.

O número de Livros Adquiridos pela biblioteca Semestralmente Atende suas Necessidades	Números de Alunos
SIM	31
NÃO	19

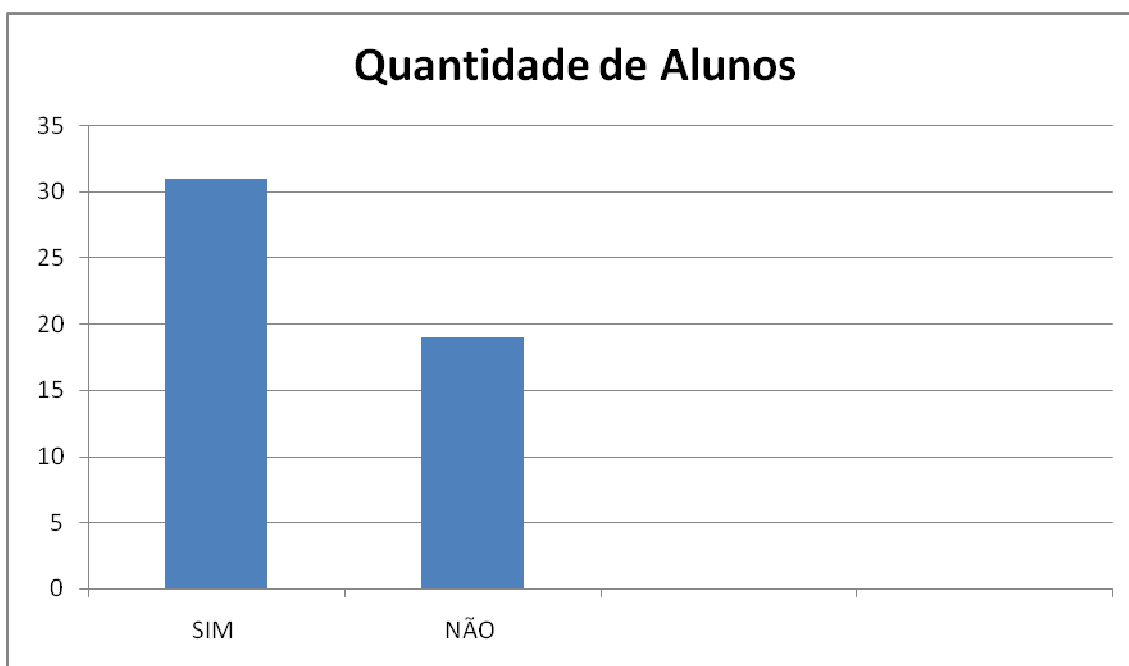


Gráfico 4. Número de alunos satisfeito ou não com o número de livros adquiridos pela biblioteca Rui Barbosa Semestralmente.

Em seguida verificou-se a necessidade ou não de uma atualização do acervo. As respostas podem ser analisadas logo abaixo.

Tabela 5. Número de alunos que acreditam que o acervo precisa ser atualizado ou não.

Atualização do Acervo	Número
SIM	11
NÃO	39

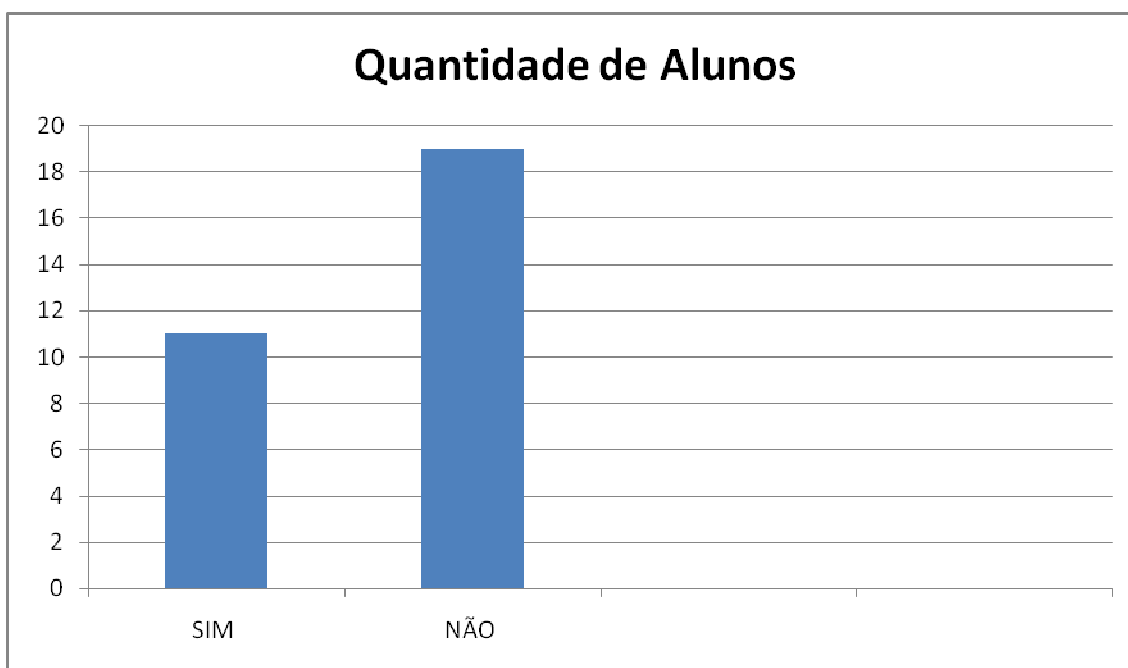


Gráfico 5 – número de alunos que acham que o acervo deve ser atualizado ou não.

Neste Item percebe-se claramente uma satisfação em relação a atualização do acervo, pois dos 50 alunos entrevistados apenas 11 apontaram como não necessitar atualizar o acervo, em comparação com os 39 que demonstraram satisfação com a composição do acervo atual.

Ao comparar os gráficos e tabelas 4 e 5 respectivamente percebe-se nitidamente que a variável de satisfação dos alunos tanto com atualização, quanto com a aquisição de livros é relativamente proporcional, pois dos respondentes 39 apontaram para uma não necessidade de atualização o que demonstra um alto nível de satisfação e 31 apontaram estarem totalmente satisfeitos com a quantidade de livros adquiridos pela biblioteca Rui Barbosa Semestralmente.

Em seguida, foi proposto aos alunos uma análise qualitativa para gerar um dado quantitativo, relacionado a satisfação com o sistema de automação da biblioteca Rui Barbosa. O resultado pode ser verificado na tabela e gráfico 6 respectivamente.

Tabela 6. Número de alunos satisfeitos ou não com o sistema de automação da biblioteca Rui Barbosa.

Satisfação com o Sistema de Automação	Número de Alunos
Ótimo	1
Bom	17
Regular	29
Péssimo	3

Em seguida os dados foram tabulados e transformados em gráficos como pode ser verificado logo abaixo.

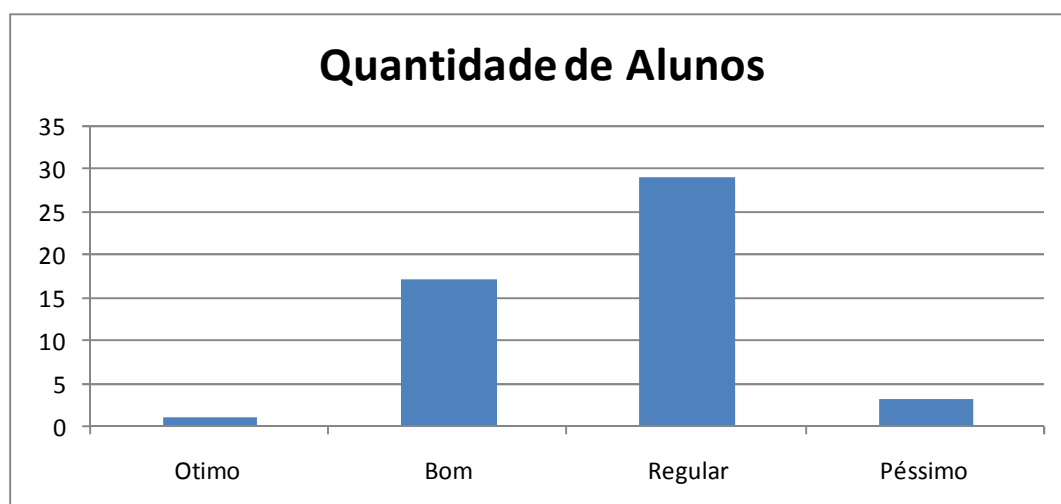


Gráfico 6 – Número de alunos satisfeitos ou não com o sistema de automação

Neste item percebe-se uma satisfação regular visto que a grande maioria no caso vinte e nove respondentes apontou para regular, e dezessete para bom. Numa análise geral torna-se possível classificar o nível de satisfação dos alunos com o sistema de automação entre regular e bom.

Por fim foram perguntados aos alunos como os mesmos avaliavam o ambiente da biblioteca Rui Barbosa. Os resultados podem ser verificados e demonstrados de forma qualitativa e posteriormente quantitativa na tabela e gráfico 7 respectivamente.

Tabela 7. Número alunos satisfeitos ou não com o sistema de automação da Biblioteca Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima.

Satisfação com Ambiente biblioteca Rui Barbosa	Alunos
Ótimo	10
Bom	30
Regular	5
Péssimo	5

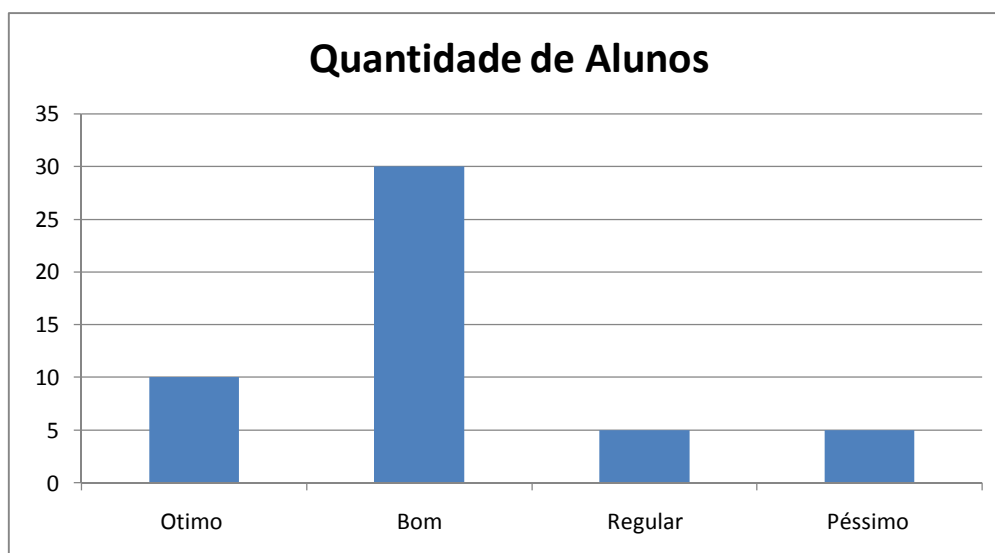


Gráfico 7 – Número de alunos satisfeitos ou não com o ambiente da Biblioteca Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima.

Portanto a satisfação neste item está bem avaliada, já que 40 respondentes apontaram para bom e ótimo, o que demonstra um alto grau de satisfação.

8. Coleta e Análise dos dados Servidores da Biblioteca Rui Barbosa.

. O questionário foi aplicado aos quatro servidores da biblioteca Rui Barbosa e o resultado pode ser conferido e analisado logo abaixo por meio de tabelas e gráficos.

Foi proposto aos quatro servidores elaborar um grau de satisfação baseado na frequência de utilização do acervo. O resultado pode ser verificado na tabela e gráfico 8 respectivamente

Tabela 8. Frequência de utilização do acervo da Biblioteca Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima, pelos 4 servidores consultados na instituição.

Frequência dos Servidores á Biblioteca	Número de Servidores
Mensal	3
Semanal	1
Diária	0
Semestral	0

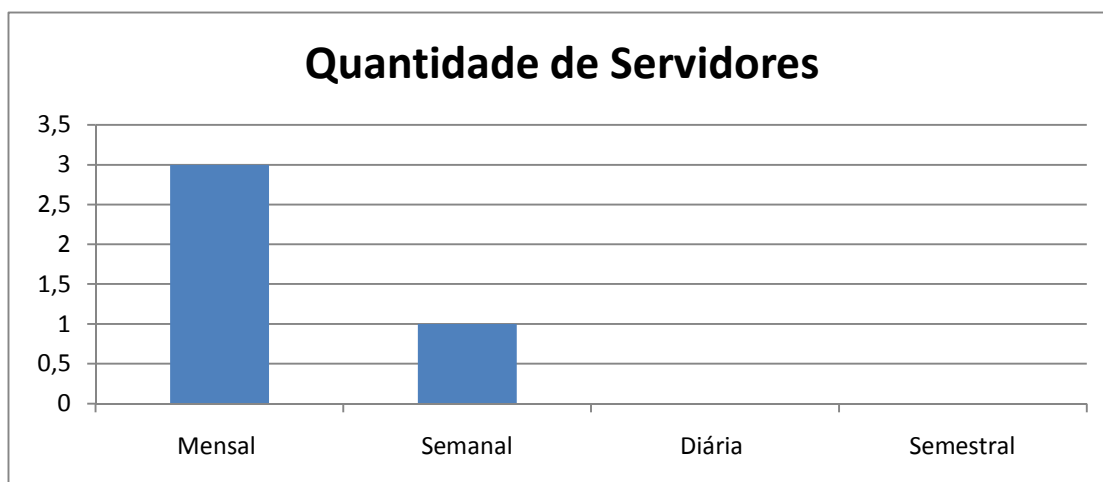


Gráfico 8 - Frequência de utilização do acervo da Biblioteca Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima, pelos 4 servidores consultados na instituição.

Posteriormente ao agrupamento dos servidores de acordo com sua frequência utilizando o acervo da biblioteca, buscou-se verificar a quantidade de livros adquiridos pelos servidores num período semestral, o que pode ser observado na tabela 2 e gráfico 2 respectivamente.

Tabela 9. Tabela com o número de livros que são emprestados aos 4 servidores da Biblioteca Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima.

Números de Livros Emprestados Semestralmente	Número de servidores
1 a 5	1
10 a 20	2
30 a 20	1

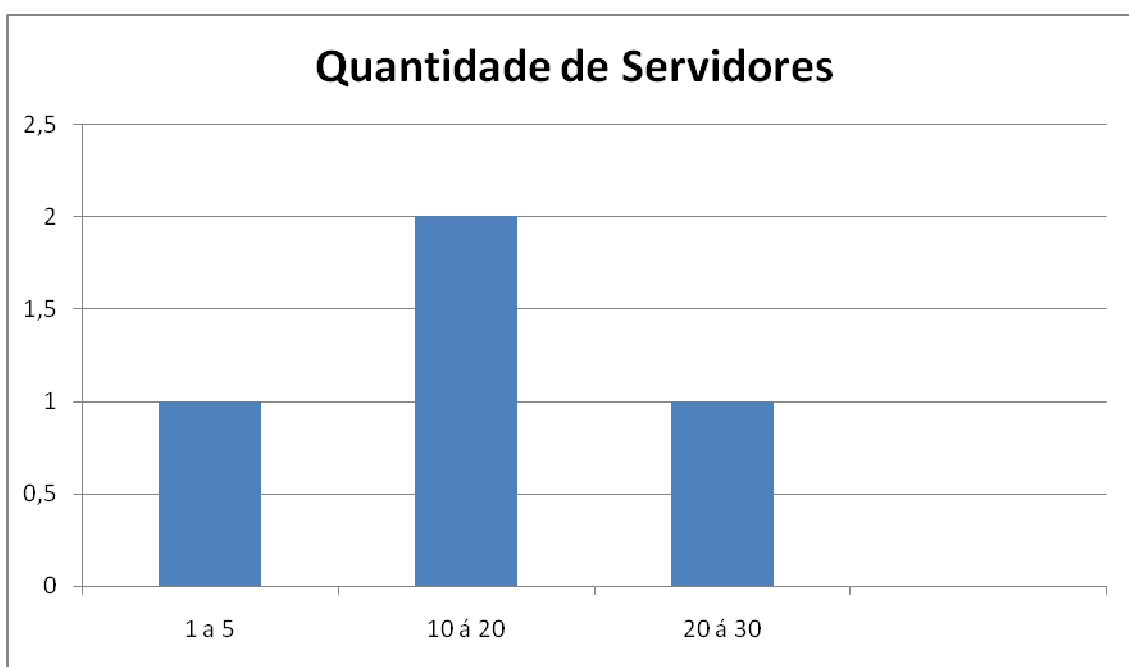


Gráfico 9. Número de Livros Emprestados semestralmente e utilizados pelos servidores.

Foi perguntado aos servidores se o acervo atendia na sua totalidade as necessidades de informação. O resultado final pode ser verificado abaixo na tabela e gráfico 10 respectivamente.

Tabela 10. Número de Servidores que estão satisfeitos ou não com o acervo da biblioteca Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima.

Acervo Atende suas Necessidades de Estudantes	Número de Servidores
SIM	2
NÃO	2

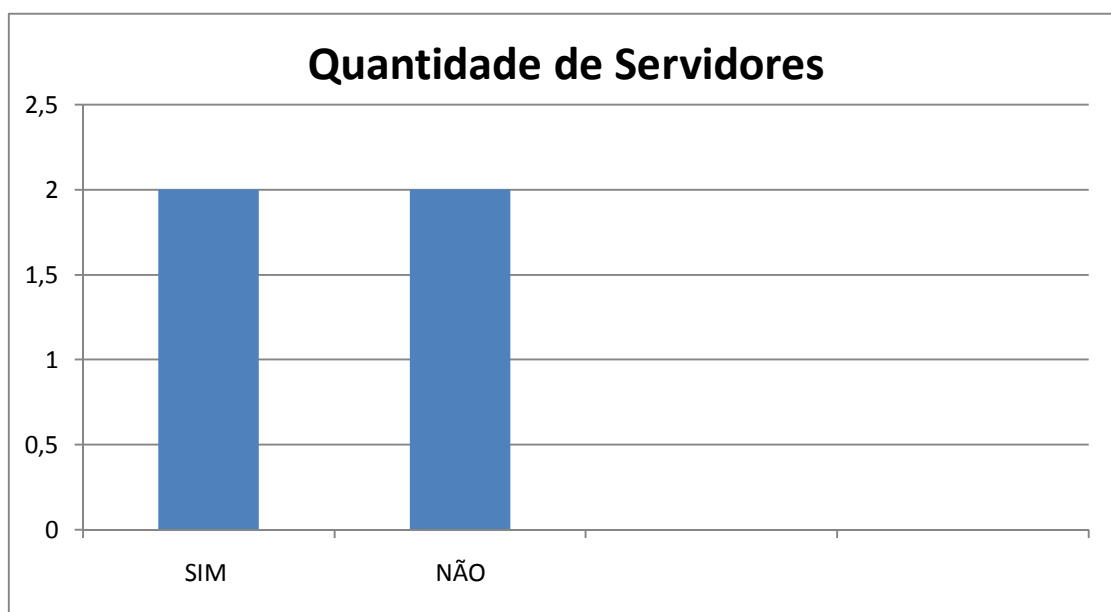


Gráfico 10 - Número de Servidores que estão satisfeitos ou não com o acervo da biblioteca Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima.

Posteriormente foi perguntada aos servidores a satisfação que os mesmos possuem ou não com a aquisição de material junto a biblioteca Rui Barbosa semestralmente. O resultado desse questionamento pode ser verificado na tabela e gráfico 11 respectivamente.

Tabela – 11 – Números de Livros Adquiridos pela Biblioteca Semestralmente e o atendimento as necessidades de informação.

O número de Livros Adquiridos pela biblioteca Semestralmente Atende suas Necessidades	Números de Servidores
SIM	3
NÃO	1

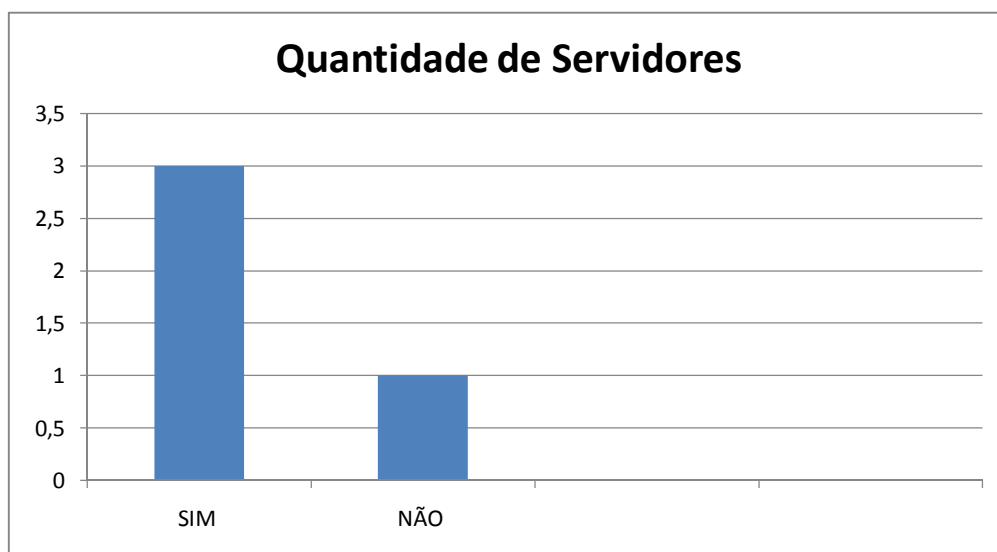


Gráfico 11 - Números de Livros Adquiridos pela Biblioteca Semestralmente e o atendimento as necessidades de informação.

Em seguida verificou-se a necessidade ou não de uma atualização do acervo. As respostas podem ser analisadas logo abaixo.

Tabela 12 – Número de Servidores que acreditam que o acervo precisa ser atualizado ou não.

Atualização do Acervo	Número de servidores
SIM	1
NÃO	3

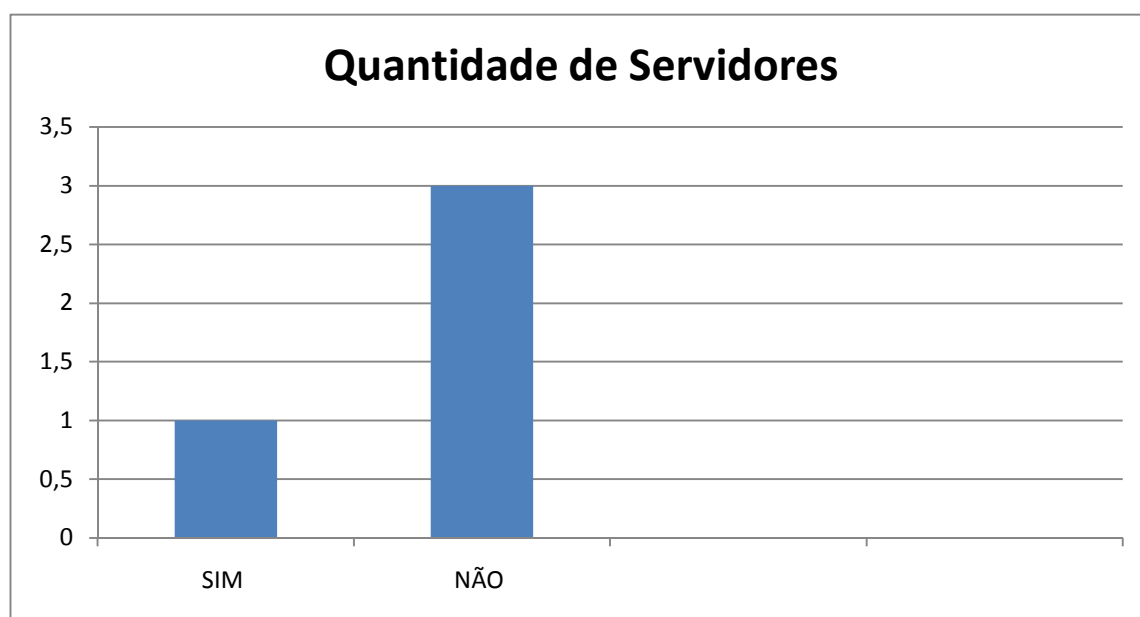


Gráfico – 12 Número de Servidores que acreditam que o acervo precisa ser atualizado ou não.

Em seguida foi proposto aos servidores uma análise qualitativa que gerará um dado quantitativo, relacionado à satisfação com o sistema de automação da biblioteca Rui Barbosa. O resultado pode ser verificado na tabela e gráfico logo abaixo.

Tabela 13. Número de Servidores satisfeitos ou não com o sistema de automação da Biblioteca Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior Franciscano Nossa Senhora de Fátima.

Satisfação com o Sistema de Automação	Número de Servidores
Ótimo	0
Bom	0
Regular	4
Péssimo	0

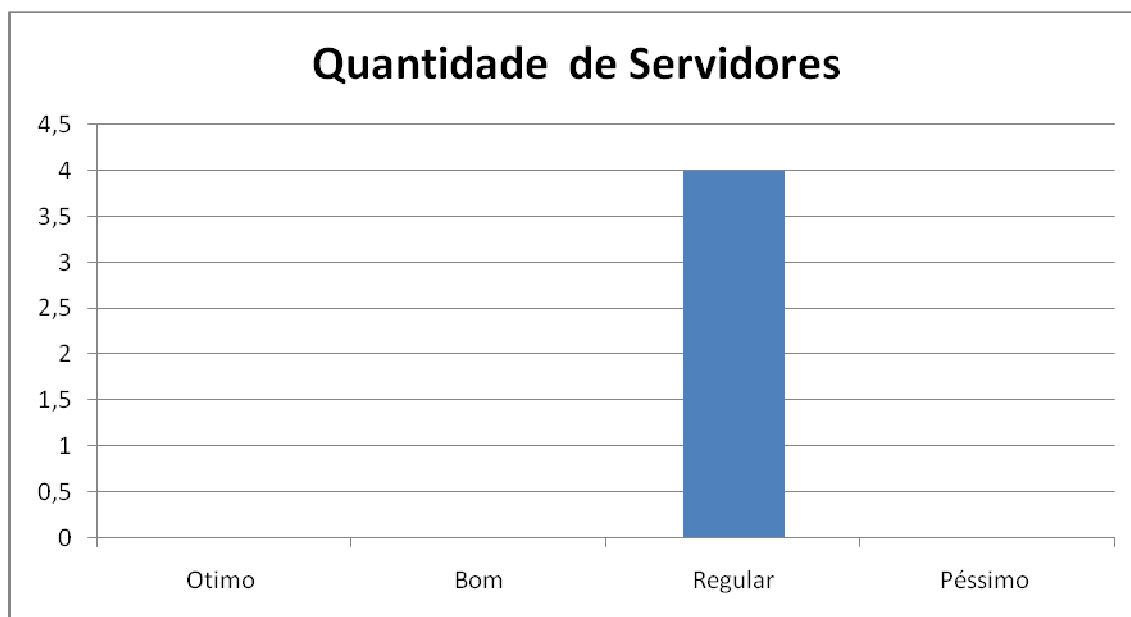


Gráfico 13 - . Número de Servidores satisfeitos ou não com o sistema de automação da Biblioteca Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior Franciscano Nossa Senhora de Fátima.

É necessário pontuar que os servidores possuíam quatro respostas para avaliar a satisfação com o sistema de automação atrelado ao acervo, que eram bom, regular, ótimo e péssimo. e nenhum dos servidores participantes atribuiu péssimo ao sistema, ficando as maiores marcações em regular o que demonstra uma satisfação apenas parcial dos sistema de automação.

Por fim foram perguntados aos servidores como os mesmos avaliavam o ambiente da biblioteca Rui Barbosa. Os resultados podem ser verificados e demonstrados de forma qualitativa e posteriormente quantitativa na tabela e gráfico 14 respectivamente.

Tabela 14. Número de Servidores que estão satisfeitos ou não com o ambiente da Biblioteca Rui Barbosa da Escola e Instituto Superior Franciscano Nossa Senhora de Fátima.

Satisfação com Ambiente biblioteca Rui Barbosa	Numero de Servidores
Ótimo	1
Bom	3
Regular	0
Péssimo	0

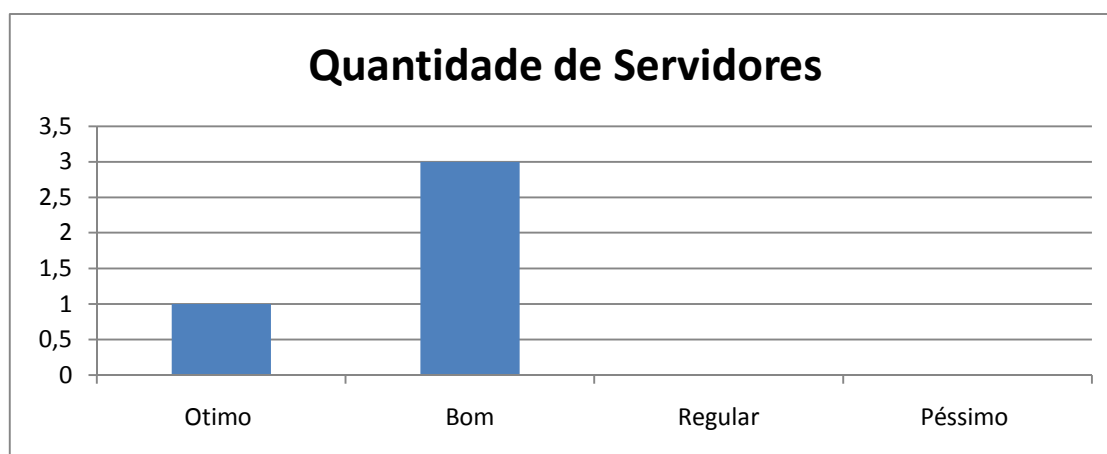


Gráfico 14 – Grau de Satisfação dos servidores com o Ambiente da Biblioteca Rui Barbosa

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verificar o grau de satisfação dos usuários em unidades de informação, particularmente em bibliotecas, é um tema atual e constante na área de biblioteconomia e ciência da informação. No trabalho de pesquisa desenvolvido, buscou-se verificar o grau de satisfação dos alunos e servidores da Biblioteca Rui Barbosa com o acervo e posteriormente aos serviços oferecidos pela respectiva unidade de informação, com a intenção final de analisar a visibilidade da biblioteca escolar.

A ferramenta escolhida para desenvolvimento da pesquisa foi a aplicação de questionário e posteriormente a utilização de tabelas e gráficos para descrição e análise estatística dos dados coletados.

Atualização de acervo, frequência á bibliotecas, livros emprestados semestralmente, com a satisfação parcial ou total com o acervo, aquisição de obras semestral pela biblioteca e avaliação do sistema de automação e satisfação com ambiente da biblioteca foram itens presentes e abordados neste trabalho pelos alunos e servidores.

Ao analisar as respostas dadas, percebe-se uma correlação entre o tipo de frequência da biblioteca, pois tanto alunos quanto servidores apontaram para uma frequência semanal e mensal respectivamente.

No que concerne a análise da aquisição de obras por semestre, novamente existe uma satisfação por parte dos servidores e alunos pois na amostra dos 50 alunos entrevistados 31 apontaram para uma satisfação positiva, o que corresponde a 62% por cento dos dados coletados, contra 28% de insatisfação.

Ao analisar o item atualização do acervo, percebe-se novamente uma correlação dos dados entre alunos e servidores, visto que dos respondentes 39 alunos apontaram para uma não necessidade de atualização, o que demonstra uma satisfação de 78% por cento, contra 22% que acreditam que o acervo precisa ser atualizado. Já os servidores, dos 4 entrevistados, 3 responderam por uma não atualização do acervo o que corresponde a 75% de satisfação, e 25% apontaram para uma atualização, principalmente no sentido de incluir obras de literatura brasileira mais recente.

Ao analisar os dados referentes a satisfação com o sistema de automação, percebeu-se mais uma vez uma correlação entre a pesquisa de alunos e servidores. Dos alunos 29 apontaram para o item qualitativo bom, o que corresponde a 58% de aprovação, e 17 para regular, o que corresponde a 42% de aprovação. Já os servidores, dos quatro dos entrevistados quatro apontaram para o item regular o que corresponde a 100% dos dados coletados.

Por fim analisou-se a satisfação ou insatisfação com o ambiente da biblioteca Rui Barbosa . Neste item houve uma visão contraditória entre alunos e servidores. Dos 50 alunos respondentes, 10 apontaram para ótimo, o que corresponde a 20% dos dados coletados e 30 apontaram para bom o que corresponde a 60% de aprovação. Já os servidores, dos quatro entrevistados um apontou para ótimo, o que corresponde a 25% de aprovação e três para bom o que corresponde a 75% de aprovação.

Portanto o grau de satisfação de alunos e servidores com a biblioteca escolar Rui Barbosa em sua análise final e total é positiva, visto que os itens em sua grande maioria obtiveram um alto nível de aprovação, tanto por parte dos alunos como de servidores. Vale ressaltar apenas algumas melhoras que devem ser realizadas, como a troca ou atualização do sistema de automação, um dos itens analisados que ficou abaixo do esperado. Já o acervo, apesar de um bom nível de aprovação, precisa de novas obras atualizadas, principalmente na área de literatura.

Por fim, a unidade de informação Rui Barbosa, atualmente desenvolve um serviço de alto padrão e excelência na sua perspectiva escolar, desenvolvendo atividades pertinentes a sua área de atuação e contribuindo para cada dia se tornar modelo para outras unidades de informação, cuja característica peculiar é o auxílio nas atividades escolares.

REFERÊNCIAS

- AMATO, Mirian; GARCIA, Neise Aparecida Rodrigues. A biblioteca na escola. In: GARCIA, Edson Gabriel (Coord.). *Biblioteca Escolar: estrutura e funcionamento*. São Paulo: Loyola, 1989. p. 9-23.
- ANTUNES, Walda de Andrade. Biblioteca e sistema de ensino. *Boletim ABDF Nova Série*, Brasília, v. 9, n. 2, p. 121 – 125, abr./ jun. 1986.
- ANTUNES, Walda de Andrade. Biblioteca Escolar no sistema de ensino brasileiro: um desafio em tempos de leitura e uso da informação. 1998. 171f. **Tese (Doutorado)** – Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo.
- BARROSO, Maria Alice. Um modelo flexível para a biblioteca escolar. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, Brasília, v. 17, n. ½, p. 12-17, jan./ jul. 1984.
- Bueno, Francisco da Silveira. *Minidicionário da Língua Portuguesa*. São Paulo: Editora FTD S.A., 1996.
- FERREIRA, Carmina Nogueira de Castro. Biblioteca pública é biblioteca escolar? *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, Brasília, v. 11, n. 1/2 p.9-16, jan.\jun.1978.
- GARCIA, Edson Gabriel (Coord.). *Biblioteca Escolar: estrutura e funcionamento*. São Paulo: Saraiva, jan./ jun. 1978.
- KOTLER, Philip. **Administração e Marketing**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- MAYRINK, Paulo Tarcísio. Diretrizes para a formação de coleções de bibliotecas escolares. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 16., 1991, Salvador. *Anais...* Salvador: Associação Profissional dos Bibliotecários do Estado da Bahia, 1991. p. 304-314.
- MEY, Eliane Serrão Alves. *Introdução à catalogação*. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995. P.123.
- OLIVEIRA, Alaíde Lisboa de. Escola e Biblioteca. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 184 – 195, set. 1972.
- SCHWERINER, M.E.R. **Comportamento do Consumidor: Identificando necejos e supérfluos essenciais**, São Paulo: Saraiva, 2006.
- VÁLIO, Else Benetti Marques. Biblioteca escolar: uma visão histórica. *Transinformação*, Campinas, v. 2, n. 1, p. 15 – 24, jan./ abr. 1990.

Anexo

Questionário aplicado aos alunos e servidores da Escola e Instituto Superior Franciscano de Educação Nossa Senhora de Fátima.

Questionário Aplicado

1. Qual a frequência que utiliza o acervo.
() Mensal () Semanal () Diária () semestral
2. O acervo Atende suas necessidades de Estudante? Justifique.
() SIM () Não
3. Quantos Livros da sua Área de Pedagogia ou TADS (tecnólogo em análise e desenvolvimento de sistema) costuma pegar semestralmente?
() 1 a 10 () 10 á 20 () 20 á 30 () 30 á 50
4. O acervo precisa ser atualizado? Justifique sua resposta.
() Sim () Não
5. Como você avalia o sistema de informatização do acervo? Justifique sua resposta.
() Ótimo.
() Bom
() Regular
() Péssimo
6. Quantos livros costuma pegar emprestado na biblioteca semestralmente
() 1 á 5 () 10 á 20 () 30 á 20
7. O número de livros adquiridos pela biblioteca atende suas necessidades.
() sim

() não
- 8) Como você avalia o ambiente da biblioteca

Apêndice II - Tabela comparativa entre a análise de coleta de dados dos usuários e servidores da Biblioteca Rui Barbosa. Dados Apresentados em Porcentagem.

Frequência Utilização Acervo	Frequência Utilização Acervo Servidores
70% Semanal e Mensal	75% Semanal e Mensal
Número de Livros Emprestados Semestralmente	Número de Livros Emprestados Semestralmente Servidores
86% 1 a 20 Livros	75% 1 á 20 Livros
Acervo atende necessidades de informação.	Acervo Atende Necessidades de Informação
80% Sim 20% Não	50% SIM 50% NÃO
O número de Livros Adquiridos pela biblioteca Semestralmente Atende suas Necessidades.	O número de Livros Adquiridos pela biblioteca Semestralmente Atende suas Necessidades.
62% Sim 38% Não	75% Sim 15% Não
Atualização do Acervo	Atualização do Acervo
22% Sim 78% Não	15% Sim 75% Não
Satisfação Sistema de Automação	Satisfação Sistema de Automação
92% Regular e Bom	100% Regular
Satisfação com Ambiente biblioteca Rui Barbosa	Satisfação com Ambiente biblioteca Rui Barbosa
80% Ótimo e Bom 20% Regular e Péssimo	25% Ótimo 75% Bom

Anexo



Figura 9: Alunos na Biblioteca



Figura 10: Acervo da Biblioteca