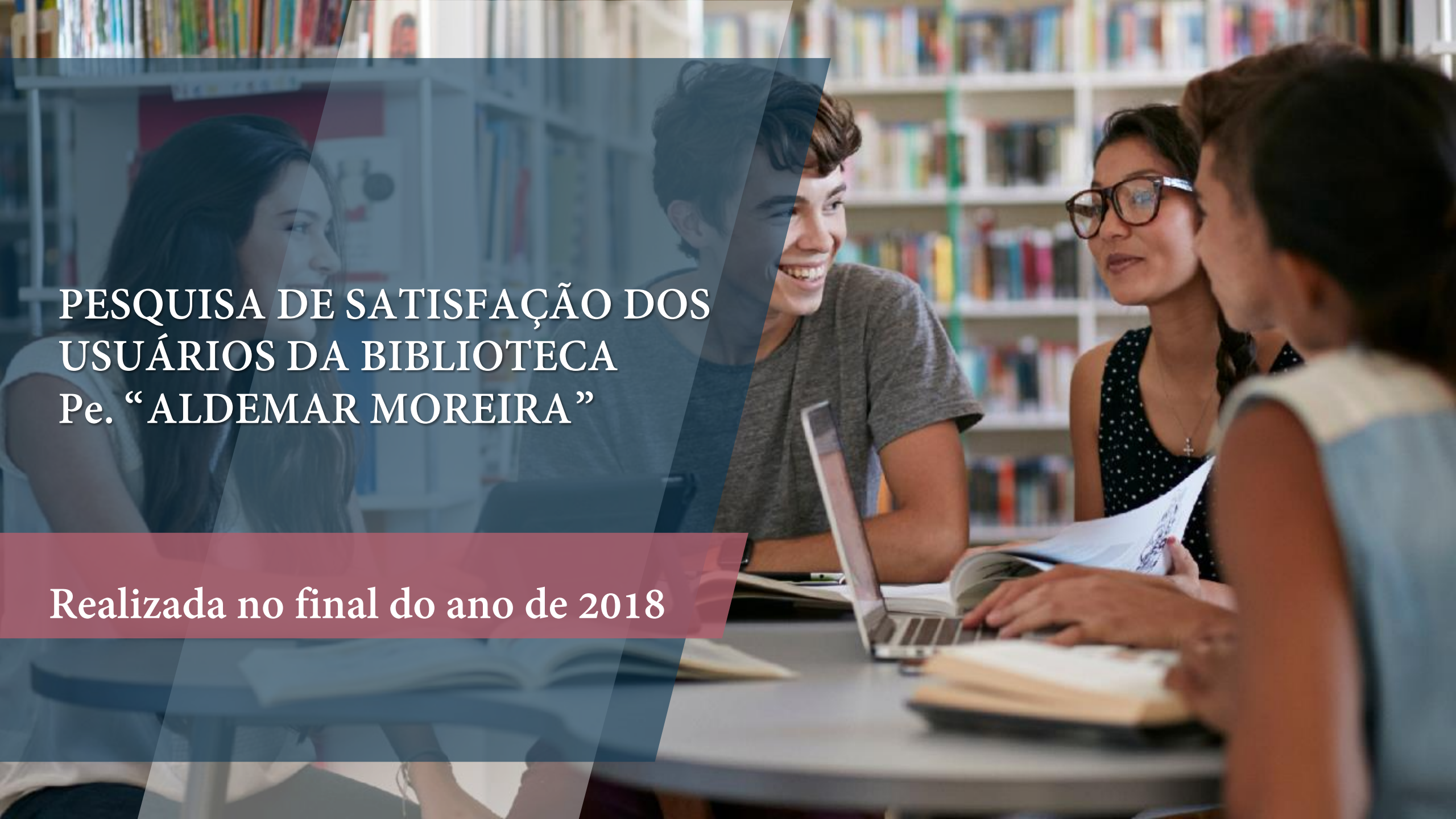


A photograph of four students in a library setting. A young man in a grey t-shirt is smiling and looking towards a young woman with glasses who is looking at a laptop. Another young woman is in the foreground, and a young man is partially visible behind her. They are all gathered around a table with books and a laptop. The background shows bookshelves filled with books.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA Pe. “ALDEMAR MOREIRA”

Realizada no final do ano de 2018

The background of the slide features a photograph of a modern library interior. Large floor-to-ceiling windows on the left side offer a view of a cloudy sky and some greenery. In the foreground and middle ground, several rows of bright red, modern-style chairs are arranged, facing towards the right. The lighting is bright and natural, coming from the windows. A semi-transparent white diagonal shape cuts across the right side of the image, serving as a background for the text.

APRESENTAÇÃO

A pesquisa tem como objetivo conhecer as reais necessidades informacionais dos usuários para desenvolver serviços e produtos personalizados. Foram avaliados itens sobre infraestrutura: condições gerais do prédio, limpeza, mobiliário, ambiente de leitura-estudo individual e em grupo; buscou-se também avaliar qual o grau de conhecimento dos serviços oferecido pela BU.



PERFIL DOS USUÁRIOS

Grau de escolaridade

A maioria dos respondentes são graduandos, com 84,5%, 2,9% alunos de especialização, alunos de mestrado 3,7%, doutorado 2%, professores apenas 6% e 1% são colaboradores.



Frequência que utiliza a biblioteca

Apenas 9,7% dos usuários frequentam a biblioteca todos os dias, houve um empate de 28,3% para os usuários que frequentam a biblioteca 1 vez por semana e 1 vez por mês, 12, 7% em semana de prova e 20,8% de 15 em 15 dias



AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DA BIBLIOTECA

Condições gerais do prédio

Este item foi avaliado com um percentual de 70,9% como ótimo, 25,3% bom e 0,9% ruim.

Limpeza

No item limpeza 83,9% disseram ser ótimo e 15% classificaram como bom.

Mobiliário

No item mobiliário obteve-se 51,7% classificaram como ótimo, 38% bom e 1,9% ruim.

Computadores de pesquisa

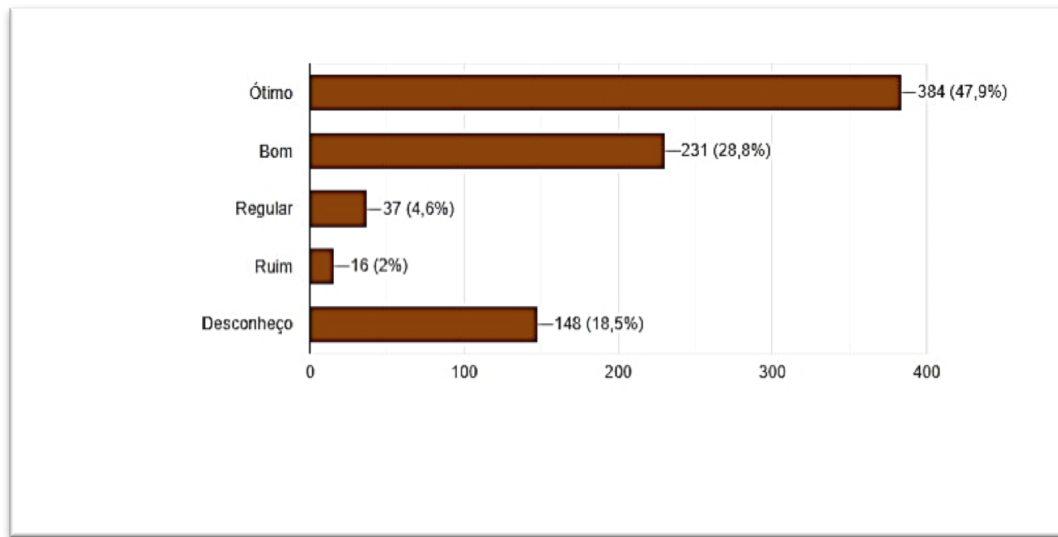
Os computadores de pesquisa tiveram um percentual 45,2% bom, 24,5% ótimo e 6,2% disseram desconhecer a existência dos mesmos.

Ambiente de leitura-estudo individual e em grupo

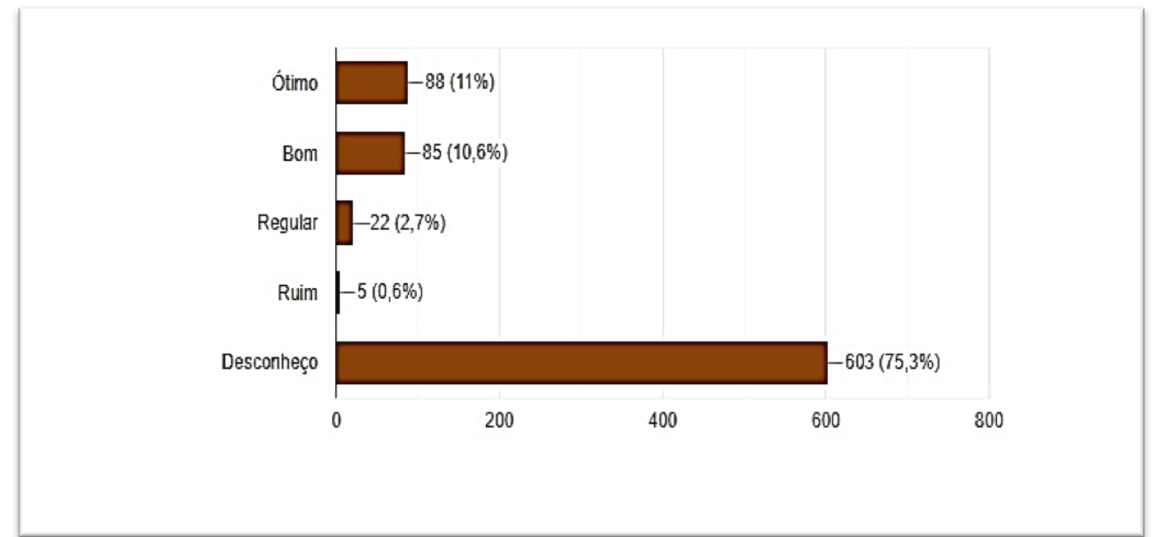
No ambiente de leitura-estudo individual e em grupo 48,1% classificaram como ótimo, 35,6% bom, 10,4% regular e 4,7% responderam não conhecer o espaço.

AValiação DOS SERVIÇOS

Empréstimo domiciliar

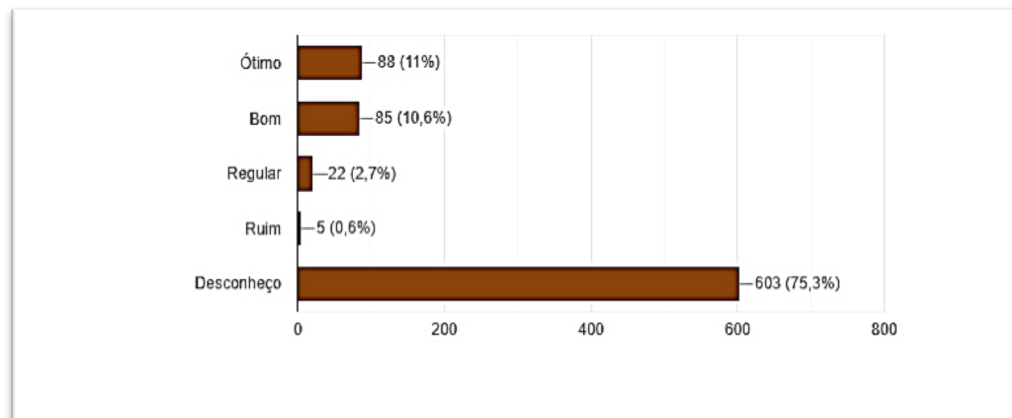


Empréstimo de material entre o campus SBC e SP

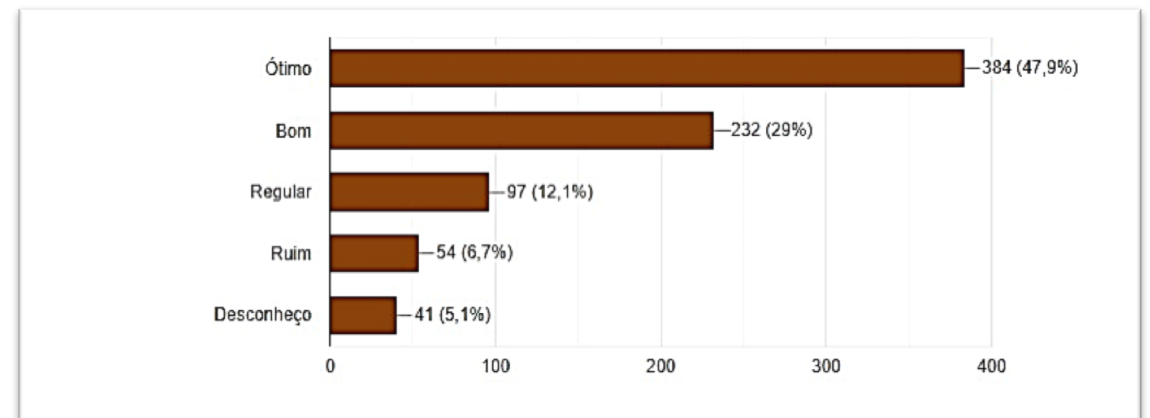


AValiação DOS SERVIÇOS

Empréstimo entre bibliotecas

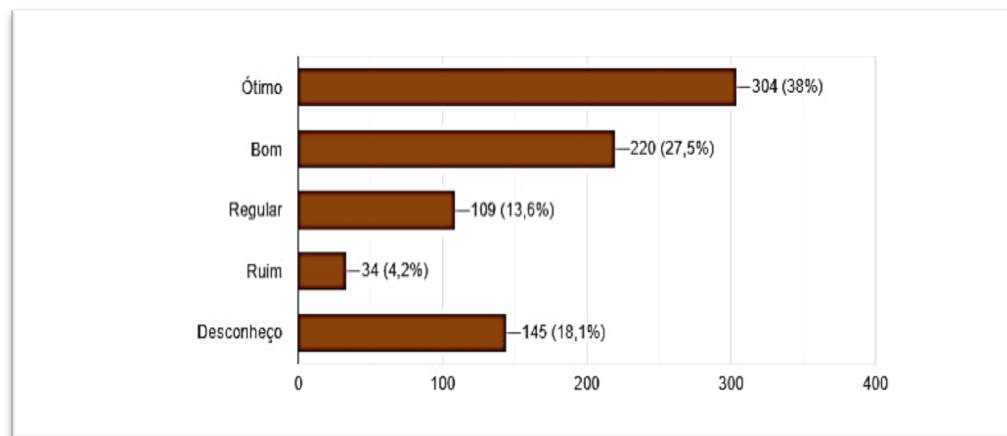


Serviço de renovação eletrônica

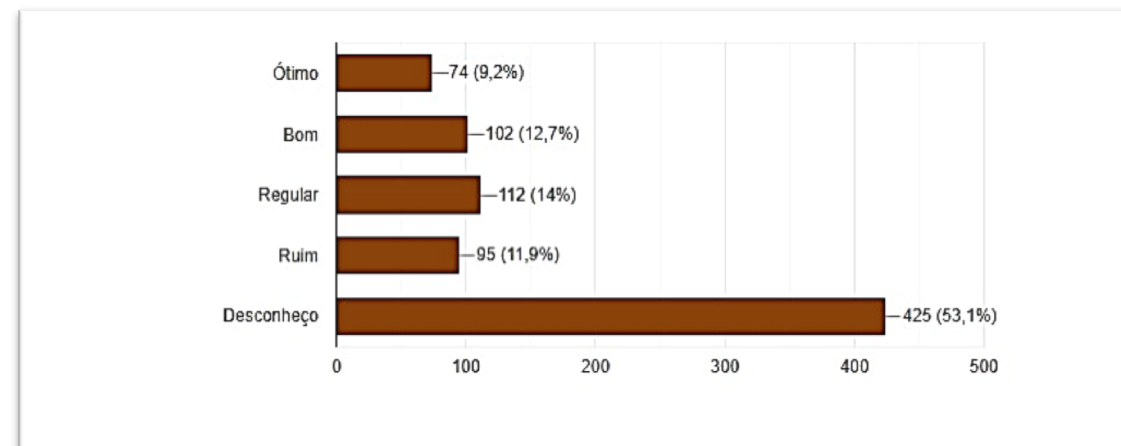


AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Serviço de reserva eletrônica

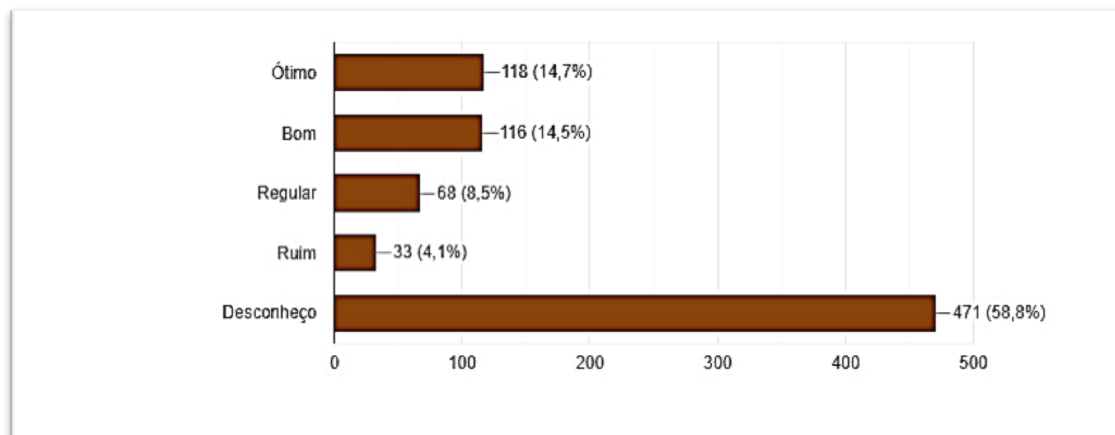


Serviço de divulgação de novas publicações adquiridas pela biblioteca

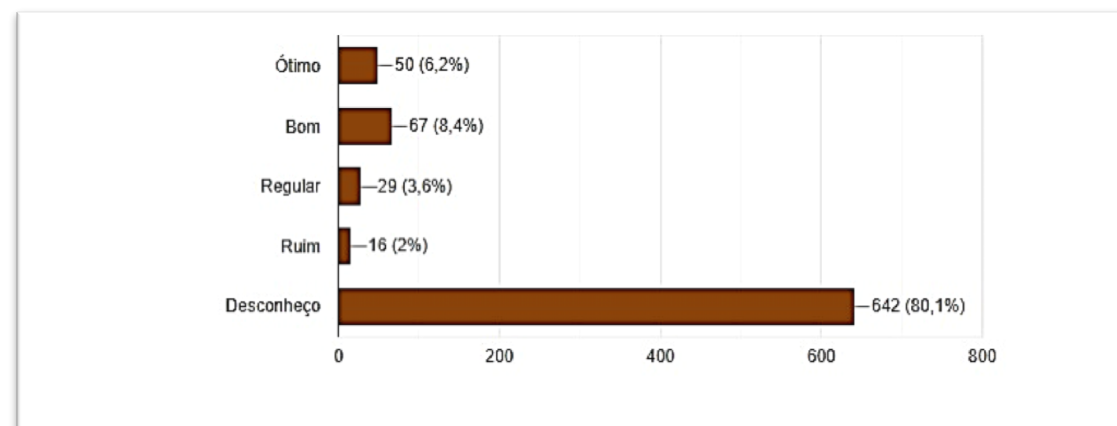


AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Acesso as Bases de Dados (Portal da Capes, EBSCO, Proquest)

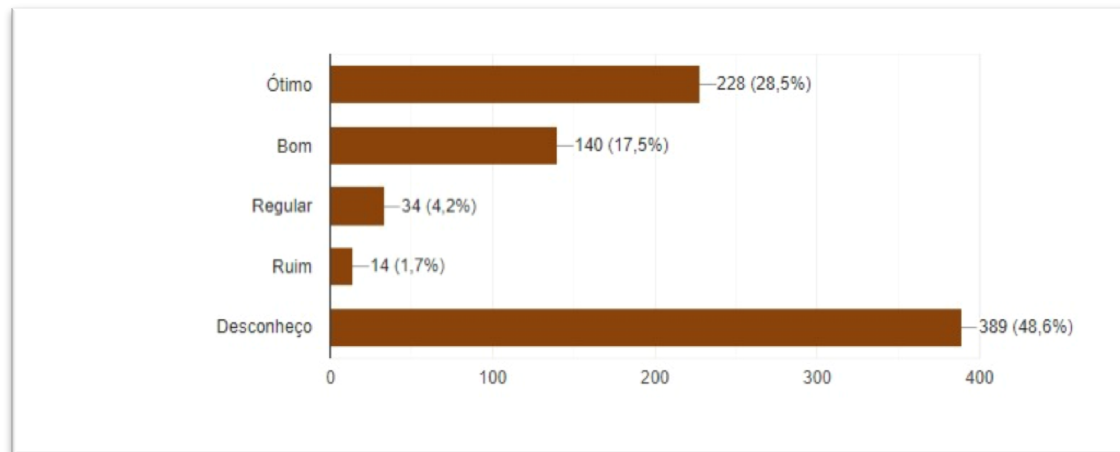


Serviço do COMUT – Comutação Bibliográfica

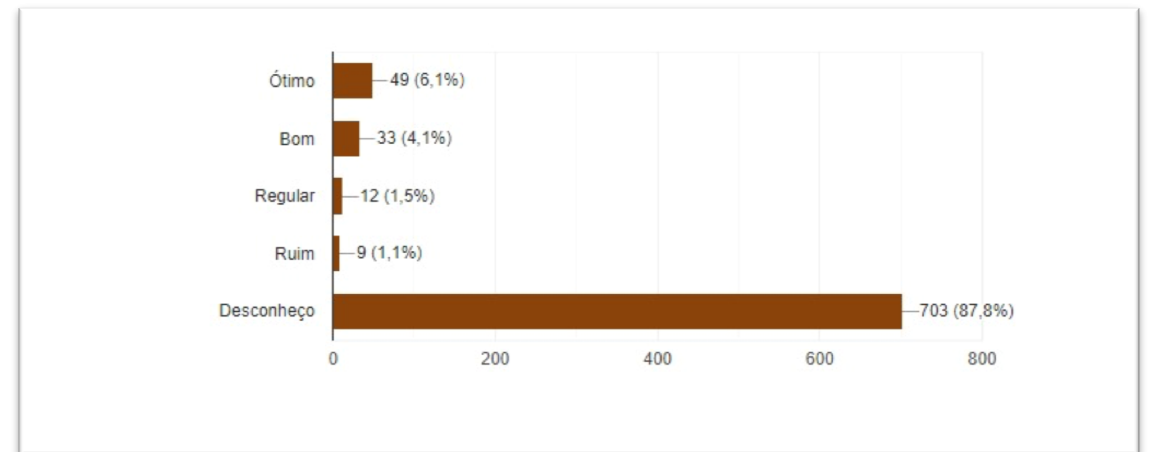


AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Empréstimo das sacolas e pastas retornáveis

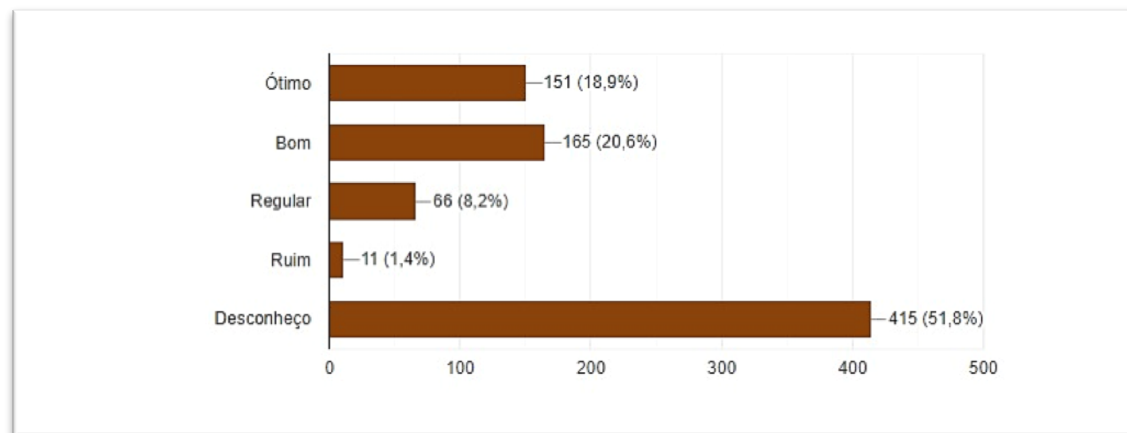


Empréstimo diário dos fones de ouvido

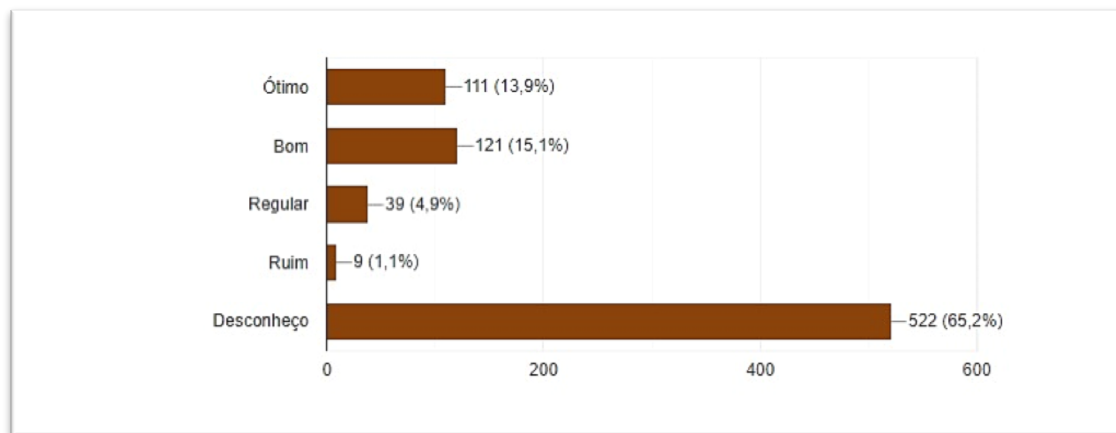


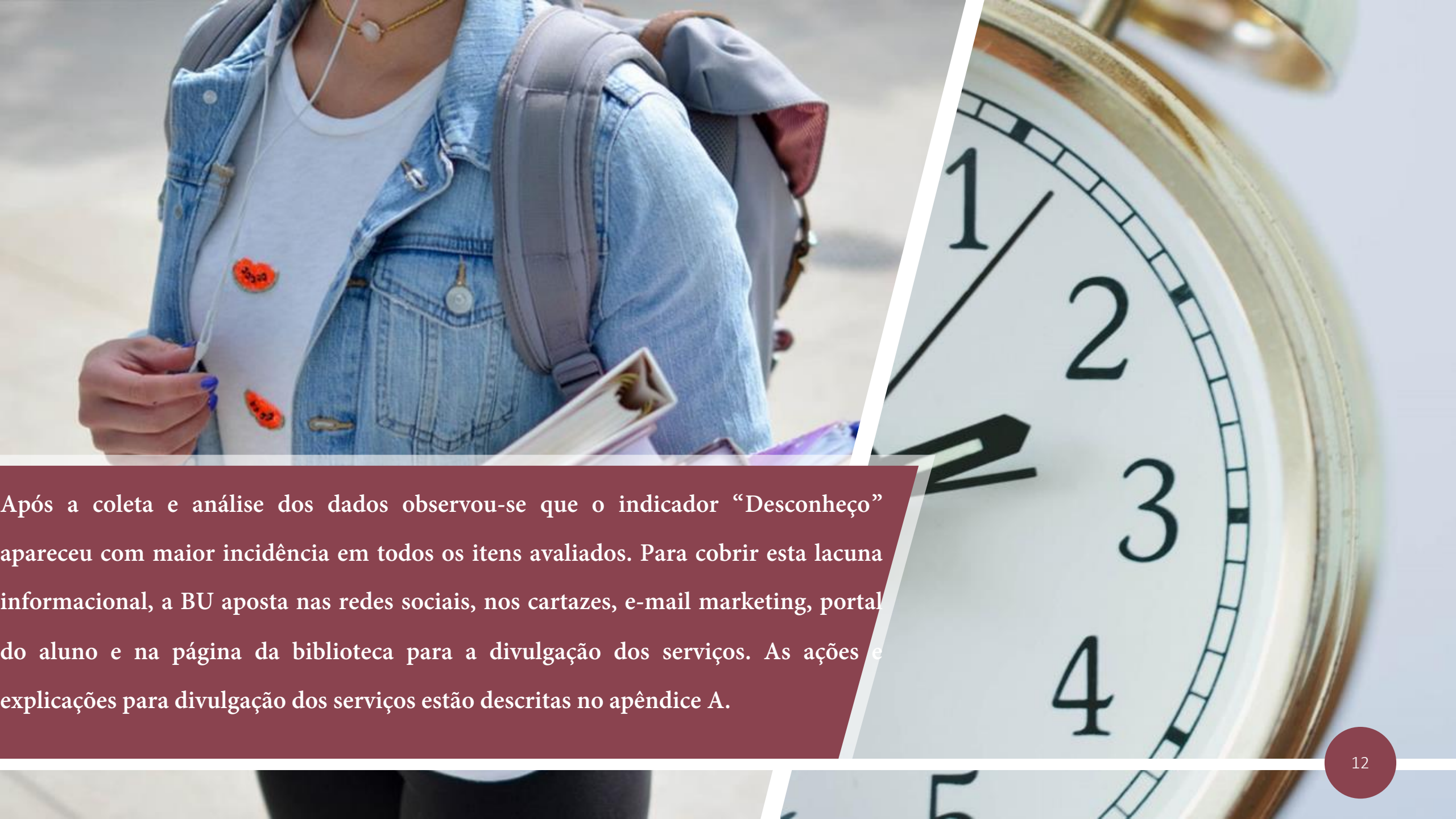
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Guia para Apresentação Formal de Trabalhos Acadêmicos



Curso de Orientação à normalização





Após a coleta e análise dos dados observou-se que o indicador “Desconheço” apareceu com maior incidência em todos os itens avaliados. Para cobrir esta lacuna informacional, a BU aposta nas redes sociais, nos cartazes, e-mail marketing, portal do aluno e na página da biblioteca para a divulgação dos serviços. As ações e explicações para divulgação dos serviços estão descritas no apêndice A.



Apêndice A – Quadro de serviços

Itens	Desconhecimento em %	Ações de melhorias
3.2 Computadores de pesquisa	6,2%	Os computadores encontram-se disponíveis no interior da biblioteca para os usuários efetuarem suas pesquisas.
3.4 Ambiente de leitura-estudo individual e em grupo	4,7%	As mesas de estudo individual estão distribuídas no espaço da biblioteca. Já as mesas de estudo em grupo estão distribuídas na sala de estudos localizada no piso superior do prédio A e no campus SP no piso superior da biblioteca.
4.1 Empréstimo domiciliar	18,5%	O empréstimo domiciliar é o serviço onde o usuário poderá levar para sua casa o material por um prazo determinado pela biblioteca.
4.2 Empréstimo de material entre o campus SBC e SP	75,3%	Este serviço é oferecido para comodidade dos usuários, basta solicitar o material no balcão de atendimento e a biblioteca se encarrega de trazê-lo.
4.3 Empréstimo entre bibliotecas	75,3%	Este serviço é oferecido através de um acordo formal entre algumas bibliotecas da região, a diferença é que neste caso o usuário precisa se deslocar até o local para efetuar o empréstimo e devolução do material.
4.4 Serviço de renovação eletrônica	18,1%	O usuário pode efetuar a renovação do material até 6 vezes desde que não esteja em atraso ou tenha reserva.
4.6 Serviço de divulgação de novas publicações adquiridas pela biblioteca	53,1%	A divulgação das novas aquisições se dá por meio dos expositores localizados na biblioteca e através das redes sociais.

4.7 Acesso as Bases de Dados (Portal da Capes, EBSCO, Proquest)	58,8%	As Bases de Dados assinadas pela instituição podem ser acessadas pela página da biblioteca no link: https://portal.fei.edu.br/biblioteca
4.8 Serviço do COMUT – Comutação Bibliográfica	80,1%	É um serviço pago que permite a obtenção de cópias de documento técnico-científicos (artigos de periódicos) disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras. A solicitação pode ser feita através da página da biblioteca. https://portal.fei.edu.br/biblioteca
4.9 Empréstimo das sacolas e pastas retornáveis	48,6%	O empréstimo das sacolas e pastas retornáveis é de 7 dias podendo ser renovado até 6 vezes.
4.10 Empréstimo diário dos fones de ouvido	87,8%	Os fones de ouvido estão disponíveis no balcão de atendimento para empréstimo, basta solicitá-los aos auxiliares.
4.11 Guia para Apresentação Formal de Trabalhos Acadêmicos	51,8%	O Guia para Apresentação Formal de Trabalhos Acadêmicos está disponível na página da biblioteca. https://portal.fei.edu.br/biblioteca
4.12 Curso de Orientação à normalização	65,2%	O curso de normalização é um serviço especializado e gratuito que é ministrado pelas bibliotecárias. Para se inscrever basta escolher uma data e horário através do formulário disponível no link: https://portal.fei.edu.br/biblioteca