

# **Avaliação das unidades informacionais para incremento da qualidade dos serviços prestados: o caso do Instituto Federal de Santa Catarina - Campus Florianópolis para o desenvolvimento de um Plano de Ação para a Biblioteca Dr. Hercílio Luz**

**Augiza Karla Boso** (IFSC) - augiza.ifsc@gmail.com

**Elaine Santos da Silva** (IFSC) - esilva@ifsc.edu.br

**Rose Mari Lobo Goulart** (IFSC) - rosemari@ifsc.edu.br

## **Resumo:**

*A avaliação sistemática nas unidades de informação faz-se necessário para o incremento da qualidade dos serviços prestados. Neste sentido, a Biblioteca Dr.*

*Hercílio Luz desenvolveu uma pesquisa com o objetivo geral de apresentar um plano de ação para incrementar o nível de satisfação do usuário da Biblioteca Dr. Hercílio*

*Luz do Instituto Federal de Santa Catarina - Campus Florianópolis em relação aos serviços prestados e como objetivos específicos teve: identificar o perfil do usuário e descrever a frequência do mesmo na biblioteca; verificar a qualidade do atendimento; verificar as instalações (ambiente físico e mobiliário) e o acervo; verificar os equipamentos disponíveis para pesquisa e o sistema de pesquisa e empréstimo (Sophia). A metodologia utilizada foi em forma de estudo de usuário, de*

*cunha qualitativo, utilizando o método indireto através da técnica do questionário. A população da pesquisa foi constituída dos usuários reais da biblioteca que é de cinco mil usuários e a amostragem real foi de 372 usuários. Conclui-se que esta*

*pesquisa atingiu seus objetivos, tendo em vista que apresentou o plano de ação para incrementar o nível de satisfação do usuário em relação aos serviços prestados, e faz-se necessário que a Direção do Campus Florianópolis atue em*

*conjunto com a Biblioteca para que esta possa dar maiores possibilidades de satisfação ao usuário.*

**Palavras-chave:** *Avaliação da Biblioteca. Avaliação dos serviços de informação. Biblioteca Dr. Hercílio Luz.*

**Área temática:** *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

**Avaliação das unidades informacionais para incremento da qualidade dos serviços prestados: o caso do Instituto Federal de Santa Catarina - Campus Florianópolis para o desenvolvimento de um Plano de Ação para a Biblioteca Dr. Hercílio Luz**

**Resumo:**

A avaliação sistemática nas unidades de informação faz-se necessário para o incremento da qualidade dos serviços prestados. Neste sentido, a Biblioteca Dr. Hercílio Luz desenvolveu uma pesquisa com o objetivo geral de apresentar um plano de ação para incrementar o nível de satisfação do usuário da Biblioteca Dr. Hercílio Luz do Instituto Federal de Santa Catarina – Campus Florianópolis em relação aos serviços prestados e como objetivos específicos teve: identificar o perfil do usuário e descrever a frequência do mesmo na biblioteca; verificar a qualidade do atendimento; verificar as instalações (ambiente físico e mobiliário) e o acervo; verificar os equipamentos disponíveis para pesquisa e o sistema de pesquisa e empréstimo (Sophia). A metodologia utilizada foi em forma de estudo de usuário, de cunha qualitativo, utilizando o método indireto através da técnica do questionário. A população da pesquisa foi constituída dos usuários reais da biblioteca que é de cinco mil usuários e a amostragem real foi de 372 usuários. Conclui-se que esta pesquisa atingiu seus objetivos, tendo em vista que apresentou o plano de ação para incrementar o nível de satisfação do usuário em relação aos serviços prestados, e faz-se necessário que a Direção do Campus Florianópolis atue em conjunto com a Biblioteca para que esta possa dar maiores possibilidades de satisfação ao usuário.

**Palavras-chave:** Avaliação da Biblioteca. Avaliação dos serviços de informação. Biblioteca Dr. Hercílio Luz.

**Área Temática:** Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade.

## **1 INTRODUÇÃO**

A informação tem profunda influência na sociedade, mostrando-se como um componente no processo de tomada de decisão econômica e política. Por isso, deve-se ter o cuidado de extrair as informações de fontes confiáveis e atualizadas, selecionando aquilo que nos interessa e considerando o objetivo almejado. Lê Coadic (1996, p. 39) discorre sobre a utilização da informação:

Usar a informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. Utilizar um produto informação é empregar tal objeto para obter, igualmente, um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação, que esse

objeto subsista (fala-se então de utilização), modifique-se (uso) ou desapareça (consumo).

Segundo McGarry (1999, p.111) “não basta apenas ser capaz de armazenar a informação fora do cérebro; ela deve ser armazenada de modo organizado para que se possa voltar a utilizá-la”.

O bibliotecário visto como mediador de informação dentro de uma biblioteca universitária contribui para que o usuário tenha acesso às informações úteis, oportunas e de qualidade com rápido acesso as mesmas, pois, muitas vezes, o usuário não está preparado para usar os serviços de informação que lhe são oferecidos.

Neste sentido, esta pesquisa se concentra na Biblioteca Dr. Hercílio Luz do Instituto Federal de Santa Catarina - Campus Florianópolis e foi desenvolvida em forma de estudo de usuário que, segundo Seminário Estudos de Usuários (2003) apud Rasche (2006, p. 05) é:

Uma investigação que se utiliza de um conjunto de métodos, técnicas e instrumentos para analisar uma situação, de modo qualitativo ou quantitativo relacionada a necessidades, uso, demanda, satisfação e comportamento de usuários de um serviço de um sistema ou unidade de informação.

Segundo Figueiredo (1994, p. 7) “estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve”. O mesmo autor (1994, p.7) complementa ainda que “são estudos necessários também para ajudar a biblioteca na precisão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada”.

O Instituto Federal de Santa Catarina, instituído pela Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, abriu a “possibilidade de a Instituição oferecer bacharelado, licenciatura, cursos de engenharia, mestrado e doutorado, além de facilitar o acesso a bolsas de pesquisa [...]. O IFSC já nasceu voltado para a pesquisa na área de ciência e tecnologia.” (ALMEIDA, 2010, p. 152)

O Campus Florianópolis possui 49.544,15m<sup>2</sup> e 34.198,35m<sup>2</sup> de área construída, localiza-se na Avenida Mauro Ramos 950, Centro de Florianópolis,

Santa Catarina e possui 447 servidores e cerca de 5500 alunos. A Biblioteca, por sua vez, localizada no segundo piso da área frontal do Campus, conta com aproximadamente 800 m<sup>2</sup>.

Como a demanda de usuários na Biblioteca Dr. Hercílio Luz foi ampliada e modificada, pois ampliou-se o número de cursos, a biblioteca passou por uma grande transformação, sendo hoje predominantemente universitária. Segundo IFSC (2012) o Campus Florianópolis oferece os cursos de:

a) **Técnico Integrado:** Edificações, Eletrônica, Eletrotécnica, Química, Saneamento e Enfermagem;

b) **Técnico Subsequente:** Agrimensura, Edificações, Eletrônica, Eletrotécnica, Informática, Manutenção Automotiva, Mecânica Industrial, Meio Ambiente, Meteorologia, Saneamento e Segurança do Trabalho;

c) **Graduação – Tecnologia:** Construção de Edifícios, Designe de Produto, Gestão da Tecnologia da Informação, Mecatrônica Industrial, Radiologia, Sistemas Eletrônicos e Sistemas de Energia;

d) **Graduação – Bacharelado:** Engenharia Civil, Engenharia Elétrica, Engenharia Eletrônica e Engenharia Mecatrônica.

e) **Especialização:** Desenvolvimento de Produtos Eletrônicos e

f) **Mestrado:** Mecatrônica.

Como uma das responsáveis por essa nova característica, a Direção do Campus atua em conjunto com a Biblioteca e, desde o segundo semestre de 2011, vem desenvolvendo diagnósticos para aprimoramento das necessidades a serem levantadas, inserindo a Biblioteca como um dos itens primordiais para o Planejamento Estratégico IF-SC/Campus Florianópolis – 2012/2015, pois observou-se que este setor precisa suprir as reais necessidades dos seus usuários.

Neste contexto o estudo justifica-se por destacar a importância de conhecer o usuário da Biblioteca Dr. Hercílio Luz, suas necessidades e interesses em relação à informação, principalmente destacando o nível de satisfação dos mesmos para, em seguida, estabelecer-se ações para aprimorar os serviços prestados pela Biblioteca do Campus Florianópolis, principalmente pela mudança de público que a

Biblioteca teve nos últimos anos.

A biblioteca universitária, segundo Ferreira (1980, p. 07):

É importante para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que se registra atualmente em todos os campos do conhecimento.

Sendo assim, a biblioteca universitária torna-se um mediador no tripé do ensino, pesquisa e extensão. Silva (2000, p. 63) salienta que “[...] as bibliotecas estão entre as unidades responsáveis pelo apoio direto à missão da (instituição), capazes que são de construir na produção de resultados essenciais para a sua sobrevivência”. Onde bibliotecários auxiliam alunos de diversos níveis como cursos integrados, técnicos, de graduação, mestrado, doutorado, além dos servidores e a comunidade externa.

Um outro fator importante para a interação entre bibliotecários e usuários é a capacitação profissional, porque sabe-se que profissionais não qualificados estarão menos aptos a atenderem uma demanda “exigente” no nível informacional. Por estes motivos, a biblioteca universitária tem que estar sempre se inovando, para, cada vez mais, atrair o seu público alvo.

Uma biblioteca universitária deve se preocupar com a quantidade de informação existente para saber administrar o fluxo corrente de informações que envolvem as suas áreas de atuação para que seus usuários saibam que podem contar com uma fonte segura e de qualidade.

As bibliotecas universitárias disseminam muitas informações para os seus usuários e estas informações devem ser retribuídas de forma exata e rápida para a pessoa que a solicitou. E para atender a essas especificações dos usuários o bibliotecário precisa estar preparado, conhecer sua unidade de informação, seu acervo, seus usuários e onde buscar uma informação se por acaso não a tiver no momento requisitado. (Ashworth, 1967)

Além disso, é importante que o bibliotecário notifique seus usuários da existência de fontes de informação que lhe interessam e informando como proceder

para sua utilização, onde é necessário ter contato direto com o usuário da biblioteca, e este contato não precisa ser necessariamente pessoal, pode ser pela internet ou telefone, para que haja uma troca de informações que proporcione aos interessados um crescimento contínuo na área de aperfeiçoamento.

Por isso a Biblioteca Dr. Hercílio Luz designa-se a prestar serviços de informação às atividades de ensino, pesquisa, extensão e administração do IFSC - Campus Florianópolis, contribuindo com a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Instituto Federal de Santa Catarina – Campus Florianópolis.

Esta pesquisa teve como objetivo geral apresentar um plano de ação para incrementar o nível de satisfação do usuário da Biblioteca Dr. Hercílio Luz do Instituto Federal de Santa Catarina – Campus Florianópolis em relação aos serviços prestados e como objetivos específicos:

- a) identificar o perfil do usuário e descrever a frequência do mesmo na biblioteca;
- b) verificar a qualidade do atendimento;
- c) verificar as instalações (ambiente físico e mobiliário) e o acervo;
- d) verificar os equipamentos disponíveis para pesquisa e o sistema de pesquisa e empréstimo (Sophia).

## **2 METODOLOGIA**

Esta pesquisa foi de cunho qualitativo, pois descreveu-se o nível de satisfação para, posteriormente, estabelecer ações para aprimorar os serviços prestados pela biblioteca.

Utilizou-se também o método indireto, através da técnica de questionário. O estudo adotou como procedimento duas etapas distintas, a saber: a primeira etapa compreendeu a revisão bibliográfica, a elaboração dos instrumentos de coleta de dados, ou seja, o questionário e sua aplicação aos usuários e assim conhecer o perfil e a satisfação dos mesmos. A segunda etapa compreendeu a análise desses dados para elaboração dos resultados finais. O questionário elaborado para a coleta de dados pode ser verificado no anexo A.

A população da pesquisa foi constituída dos usuários reais da biblioteca que é de cinco mil e quinhentos (5.500) usuários. A investigação foi desenvolvida por

amostragem, pois conforme Barros e Lehfeld (2001, p.57), “[...] a observação completa de um fenômeno comumente envolve uma massa tão grande de dados que dificultaria e prolongaria muito a análise, [...] o uso da amostra possibilita um trabalho científico mais adequado”.

Para saber, na amostragem estudada foram utilizadas as fórmulas de técnicas de amostragem, segundo Barbetta (2005), que seguem:

- O erro amostral (E) do estudo foi de 5%; para calcular uma primeira aproximação da amostragem ( $n_0$ ), utiliza-se esta fórmula:  $n_0 = \frac{1}{E^2}$

Com esta fórmula se obteve uma amostragem aproximada de 400 usuários.

Num segundo momento, utilizou-se a fórmula para a correção da amostragem anterior, onde N é o número da população real, e n é o número da amostragem real:

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$$

Com esta fórmula se obteve uma amostragem real de 372 usuários.

A aplicação piloto do pré-teste (questionário) foi realizada no dia 17 de abril de 2012.

Os questionários foram aplicados em dias e horários diferentes, incluindo os turnos matutino, vespertino e noturno, pois se trata de uma amostra aleatória simples. Observa-se que o usuário respondeu somente uma vez o questionário. Os dias de aplicação foram:

a) 18 de abril de 2012 das 14h15h às 15h, das 16h30min às 17h e das 17h50min às 18h30min. Aplicados a 71 usuários.

b) 19 de abril de 2012 das 9h45min às 10h; das 11h30min às 12h; das 13h15min às 13h50min e das 16h15min às 17h. Aplicados a 77 usuários.

c) 20 de abril de 2012 das 8h30min às 9h30min; das 10h30min às 10h45min e das 13h às 13h55min. Aplicados a 46 usuários.

d) 23 de abril de 2012 das 9h20 às 9h40min; das 10h20 às 10h30min; das 11h10 às 11h40min; das 12h20min às 12h30min e das 17h30 às 20h. Aplicados a 65

usuários.

e) 24 de abril de 2012 das 8h às 10h; das 11h45min às 13h45min e das 17h30min às 19h30min. Aplicados a 72 usuários.

f) 25 de abril de 2012 das 8h30min às 9h30min. Aplicados a 10 usuários.

g) 27 de abril de 2012 das 8h às 10h e das 11h50min às 12h. Aplicados a 31 usuários.

### **3 RESULTADOS OBTIDOS**

Entrevistou-se 372 usuários, destes 258 são dos cursos técnicos integrados, 47 dos cursos técnicos subsequentes, 53 da graduação, 02 da especialização, além de 10 servidores (08 técnicos administrativos e 02 docentes) e 02 membros da comunidade externa. Nota-se que no período coletado não observou-se nenhum aluno de mestrado presente na Biblioteca.

Observa-se que nas análises dos dados utilizou-se duas casas após a vírgula, sendo realizado arredondamento das porcentagens.

#### **3.1 Perfil do usuário e frequência de utilização na Biblioteca**

Verificou-se que o perfil utilizador da biblioteca, na sua grande maioria, 69,35%, são alunos dos cursos técnicos integrados, seguido por alunos da graduação, 14,25% e alunos dos cursos técnicos subsequentes, 12,63% e servidores 2,69%. Os alunos de pós-graduação assim como a comunidade externa ainda fazem uso ínfimo da Biblioteca Dr. Hercílio Luz, cada um com 0,54% de representatividade. Pergunta-se: Por que os cursos técnicos integrados são o que mais utilizam a biblioteca? Por que os pós-graduandos utilizam-na tão pouco?

Percebeu-se que a utilização de frequência da biblioteca pelos usuários que 43,55 % sempre a frequentam; 46,23% às vezes; 7,26% raramente; 2,95% não respondeu.



### **3.2 Avaliação segundo os usuários**

Segundo a avaliação realizada pelos usuários da Biblioteca Dr. Hercílio Luz verificou-se que:

a) Quanto à atualidade do atendimento: 11,02% muito bom; 50,27% bom; 29,30% regular; 9,41% ruim.

b) Quanto ao acervo (livros, revistas, etc.): 12,09% muito bom; 45,43% bom; 34,14% regular e 8,07% ruim e 0,27% não respondeu.

c) Quanto às instalações (ambiente físico e mobiliário): 26,35% muito bom; 42,20% bom; 21,77% regular; 9,14% ruim e 0,54% não respondeu.

d) Quanto aos equipamentos disponíveis para pesquisa: 8,06% muito bom; 29,03% bom; 39,79% regular; 22,85% ruim e 0,27% não respondeu.

e) Quanto ao sistema de pesquisa e empréstimo (Sophia): 16,40% muito bom; 52,42% bom; 23,39% regular, 6,72% ruim e 1,07% não respondeu.

## **4 PLANO DE AÇÕES**

Buscou-se na literatura (AMBONI, 2002) itens de interesse para compor o plano de ações envolvendo a qualidade dos serviços em bibliotecas, tais como:

### **4.1 PROCESSOS**

1. Verificar como os processos são definidos e estruturados, incorporando os requisitos dos usuários e considerando os recursos institucionais disponíveis;
2. Verificar como os processos são continuamente avaliados e analisados quanto à sua eficácia e eficiência;
3. Verificar como a biblioteca assegura a inter-relação entre os seus diversos processos, evitando conflitos e/ou superposições;
4. Verificar como são definidos os processos de apoio.

Quadro 1 - Sugestões dos usuários diretamente relacionada com processos

<b>Número de sugestões/usuários</b>	<b>Sugestões dos usuários diretamente relacionada com processos</b>
16	Melhorar o atendimento
05	Ser cobrado mais silêncio
05	Estipular tempo de uso para computadores
05	O banheiro deveria estar aberto
04	Ampliação do quadro de servidores, principalmente bibliotecários, para disponibilizar com maior rapidez os livros novos
03	Ampliação do número de livros e do tempo de empréstimo
02	Não ter cobrança para o atraso de obras

Fonte: Dados da pesquisa

## **4.2 PESSOAL**

1. Conhecimento da biblioteca como um todo;
2. Treinamento contínuo;
3. Atenção e responsabilidade;
4. Cursos de línguas;
5. Reuniões periódicas;
6. Participação dos profissionais nos eventos da área de Biblioteconomia;
7. Trabalho em equipe;
8. A biblioteca necessita de um número e de uma variedade suficiente de pessoal para desenvolver, organizar e manter as coleções e prover serviços de referência e informação para satisfazer as reais necessidades dos usuários;
9. Os bibliotecários devem desempenhar funções de liderança em relação aos serviços prestados pela mesma;
10. A biblioteca tem que desenvolver programas de motivação e assistir a todos os membros do *staff* em seu crescimento e desenvolvimento profissional.

Quadro 2 - Sugestões dos usuários diretamente relacionada com pessoal

<b>Número de sugestões/usuários</b>	<b>Sugestões dos usuários diretamente relacionada com pessoal</b>
16	Melhorar o atendimento
04	Ampliação do quadro de servidores, principalmente bibliotecários, para disponibilizar com maior rapidez os livros novos

Fonte: Dados da pesquisa

### 4.3 ACERVO

1. O acervo da biblioteca deve ser do tamanho e abrangência suficientes para supri às necessidades de ensino, da pesquisa e da extensão, visando o desenvolvimento científico e tecnológico. Neste caso, a biblioteca deve considerar a qualidade e não apenas a quantidade. Fatores como a confiabilidade, credibilidade, durabilidade devem ser priorizados no momento da aquisição e da renovação;
2. O acervo deve incluir materiais de leitura recomendada e obrigatória, materiais de referência e monográficos, publicações seriadas básicas e outros materiais que os usuários têm expectativas de consultar regularmente no desenvolvimento de seus estudos;
3. A biblioteca deve definir sua política de desenvolvimento de coleções para orientar a seleção e a aquisição de materiais;
4. A biblioteca deve considerar a área física, condições de armazenamento, de preservação e acesso ao acervo por parte dos usuários.

Quadro 3 - Sugestões dos usuários diretamente relacionada com acervo

<b>Número de sugestões/usuários</b>	<b>Sugestões dos usuários diretamente relacionada com acervo</b>
27	Ampliar o acervo, principalmente, nas áreas de meteorologia, construção e literatura.

Fonte: Dados da pesquisa

#### 4.4 INSTALAÇÕES FÍSICAS

1. O local deve ter o tamanho e qualidades suficientes para abrigar o acervo e fornecer o espaço necessário ao seu uso por alunos, professores e seu próprio pessoal;
2. As instalações devem ser atrativas e projetadas para promover o uso da biblioteca de forma eficiente e eficaz;
3. A biblioteca deve estar bem equipada para encorajar o máximo uso por alunos, professores e colaboradores.

Quadro 4 - Sugestões dos usuários diretamente relacionada com instalações físicas

<b>Número de sugestões/usuários</b>	<b>Sugestões dos usuários diretamente relacionada com instalações físicas</b>
71	Ampliação do número de computadores, e que estes funcionem.
51	Mais tomadas, pontos de acesso à rede e disponibilização de wi-fi
38	Ampliação do número de mesas para estudo e cadeiras
15	Ampliação do espaço da biblioteca
14	Aquisição de guarda-volumes
11	A Biblioteca deveria ter um espaço de descanso para os usuários
10	Os computadores deveriam estar disponíveis para pendrive
9	Mais pufs na Biblioteca
7	Mais vasos de plantas espalhados pela biblioteca
5	Adequação do espaço da biblioteca
5	Sala especial para estudo em grupo
4	Aquisição de mais estantes novas
2	Aquisição de bebedouro
1	Colocação de relógios nas paredes da biblioteca

Fonte: Dados da pesquisa

#### 4.5 TECNOLOGIA

1. As bases de dados e informações de natureza diferentes devem estar integradas e convergentes, possibilitando aos sistemas diferentes permutarem informações, permitindo o cruzamento de dados armazenados em diferentes bases;
2. Os sistemas devem possuir mecanismos de segurança dos dados;
3. A biblioteca deve verificar como as informações são disseminadas e disponibilizadas aos colaboradores;
4. Deve haver o compartilhamento de inovações tecnológicas;
5. A biblioteca necessita de critérios para definir quais informações comparativas são fundamentais à gestão do seu desempenho.

Quadro 5 - Sugestões dos usuários diretamente relacionada com tecnologia

<b>Número de sugestões/usuários</b>	<b>Sugestões dos usuários diretamente relacionada com tecnologia</b>
51	Mais tomadas, pontos de acesso à rede e disponibilização de wi-fi.
01	Melhorar o sistema Sophia

Fonte: Dados da pesquisa

#### 4.6 LIDERANÇA E AMBIENTE EXTERNO

O sistema de liderança de uma biblioteca, que tem o compromisso com a qualidade em sua gestão, é o que promove o comprometimento profissional de seus colaboradores e possibilita a formação de um ambiente institucional propício ao desenvolvimento, concedendo autonomia decisória e construindo cadeias de comando leves e ágeis (com poucos níveis hierárquicos). (AMBONI, 2002)

Torna-se importante avaliar as práticas utilizadas pela alta administração para assegurar que as definições e informações de caráter estratégico para o sucesso da biblioteca sejam compartilhadas e entendidas pelos servidores, sendo necessária a existência de meios de comunicação ágeis e eficazes, possibilitando o corpo funcional acompanhar o pensamento de seus líderes, como por exemplo, boletins,

informativos cartazes, palestras, internet, práticas de visitação   outras bibliotecas e reuniões.

**Propósito:**

1. Avaliar os recursos disponíveis;
2. Realizar a avalia o crítica de suas estruturas e do seu quadro funcional;
3. Compartilhar as estratégias estabelecidas com todas as partes interessadas;
4. Possuir uma estrutura organizacional que d  suporte   implementa o dos propósitos;
5. Ter uma estrutura decisória claramente definida, assim como as responsabilidades e autoridades da administra o da biblioteca;
6. A biblioteca deve explorar as oportunidades de mercado;
7. A biblioteca deve minimizar as ameaças;
8. Verificar as práticas desenvolvidas para conhecer os seus usuários;
9. Examinar a forma em que a biblioteca comunica aos seus usuários e   sociedade os seus serviços/produtos.   importante observar o perfil e o segmento dos diferentes tipos ou grupos de usuários atingidos coma informa o, o que determina formatos e meios diferenciados de dissemina o, conforme a característica de cada segmento;
10. A biblioteca deve avaliar os níveis de conhecimento dos usuários a respeito dos seus serviços/produtos e das suas a o es, bem como da imagem da biblioteca;
11. A biblioteca deve ter padrões de atendimento aos usuários.

## **5 CONSIDERA OES FINAIS**

Conclui-se que esta pesquisa atingiu seus objetivos, tendo em vista que apresentou o plano de a o para incrementar o nível de satisfa o do usuário da Biblioteca Dr. Hercílio Luz do Instituto Federal de Santa Catarina – Campus Florianópolis em rela o aos serviços prestados.

Tendo em vista os resultados deste estudo, faz-se necessário que a Dire o do Campus Florianópolis atue em conjunto com a Biblioteca para que esta possa dar

maiores possibilidades de satisfação ao usuário, que o plano de ação realmente seja efetivado e que esta pesquisa não se torne apenas mais dados e informações junto aos gestores.

Os alunos querem e esperam respostas desta pesquisa, uma vez que solicitaram divulgação da mesma, assim como a aplicação prática das soluções encontradas aos problemas verificados na unidade informacional, para que esta possa ser também referência dentre as Bibliotecas dos Institutos Federais.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. V. de. **Da Escola de Aprendizes de Artífices ao Instituto Federal de Santa Catarina**. Florianópolis: Publicações do IF-SC, 2010.

AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras**. 2002. 217f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

ASHWORTH, W. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos**. Lisboa: Calouste Gulbenkian, 1967.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 5. ed. Florianópolis: Ed. da UFSC. 2005.

BARROS, A. de J. P. de; LEHFELD, N. A. de S. **Projeto de pesquisa: propostas metodológicas**. 12. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: Edições UFC; Brasília: ABDF, 1981.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São paulo: Pioneira; [Brasília]: INL, 1980.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA – IFSC. **Guia de Cursos**. Disponível em: <<http://www.ifsc.edu.br/>>. Acesso em: 18 out. 2012.

LÊ COADICI, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 119 p.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação (continua). **Rev. Bras. Bibliotecon. e Doc.** São Paulo, v.23, n.1/4, p. 09-37, jan./dez. 1990.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação.** Brasília: Briquet de Lemos, 1999. 206 p.

NASCIMENTO, M. de J. **Representação da informação.** Florianópolis: [s.n.], 2006. (Material apresentado em sala de aula na disciplina de Representação Temática III).

OLIVEIRA, C. S. **Metodologia científica, planejamento e técnicas de pesquisa: uma visão holística do conhecimento humano.** São Paulo: LTR, 2000.

RASCHE, Francisca. **Usuários da Informação.** Florianópolis: [s.n.], 2006. (Material apresentado em sala de aula na disciplina de Usuários da Informação).

PONTÍFICA Universidade Católica do Paraná - PUCPR. **Sistema Pergamum.**  
Disponível em:

<[https://www.pucpr.br/sistemas\\_s/pergamum/pergamum/pergamum/php/home.php](https://www.pucpr.br/sistemas_s/pergamum/pergamum/pergamum/php/home.php)  
>. Acesso em: 31 mar. 2012.

SETZER, Valdemar W. Dado, informação, conhecimento e competência. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, p. 1-11, dez. 1999.

SILVA, Sueli Maria Goulart. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos. **Inf. & Soc.: est.** João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 54-69, jan./jun 2000.

SOUZA, Ieda Maria de; et. al. **Biblioteca universitária da UFSC: memória oral e documental.** Florianópolis: [s. n.], 2002.

UNIVERSIDADE Federal de Santa Catarina – UFSC. **Biblioteca Central.** Disponível em: <http://www.bu.ufsc.br/>>. Acesso em: 05 ago. 2012.