

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

LUISMAR DE CARVALHO JUNIOR

A BIBLIOTECA ESCOLAR NO SESI:
ANÁLISE DO USO DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE ATIVIDADES JOÃO
POPPINI MASCARENHAS/CAMPINAS

Goiânia
2010

LUISMAR DE CARVALHO JUNIOR

**A BIBLIOTECA ESCOLAR NO SESI:
ANÁLISE DO USO DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE ATIVIDADES JOÃO
POPPINI MASCARENHAS/CAMPINAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Área de Concentração: Biblioteca Escolar.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliany Alvarenga de Araújo

Goiânia
2010

LUISMAR DE CARVALHO JUNIOR

A BIBLIOTECA ESCOLAR NO SESI:
ANÁLISE DO USO DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE ATIVIDADES JOÃO
POPPINI MASCARENHAS/CAMPINAS

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Biblioteconomia da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, para obtenção do grau de Bacharel, aprovado em _____ de _____ de _____, pela Banca Examinadora constituída por:

Profª Drª Eliany Alvarenga de Araújo- UFG
Presidente da Banca

Profº MSc. Rubem Borges Teixeira Ramos
Examinador externo

RESUMO

Este trabalho de pesquisa objetiva analisar o uso da biblioteca escolar do Centro de atividades João Popinni Mascarenhas/Campinas, unidade do Serviço Social da Indústria-SESI/Goiás, por parte dos estudantes do ensino médio, educação de jovens e adultos-EJA/Ensino Médio e dos colaboradores. A Revisão de Literatura aborda os seguintes temas: conceito de biblioteca escolar, dimensões da biblioteca escolar, funções e serviços da biblioteca escolar, Modelo SERVQUAL de Avaliação de Serviços. Em termos de Metodologia, esta pesquisa é classificada como exploratória e quantitativa e utilizou como instrumento de coleta de dados, o questionário. A amostra constituída e utilizada foi aleatória. Teve os dados organizados por meio de porcentuais, gráficos e tabelas. De acordo com os dados analisados, a biblioteca obteve uma avaliação positiva por parte dos pesquisados, entretanto o uso efetivo da biblioteca ficou demonstrado na pesquisa como reduzido, por parte dos mesmos pesquisados. Assim esta pesquisa evidencia a necessidade de que a biblioteca escolar do Centro de Atividades João Poppini Mascarenhas/Campinas, unidade do Serviço Social da Indústria-SESI/Goiás participe ativamente do planejamento pedagógico da escola e que a biblioteca possa contar com a presença de um profissional bibliotecário em tempo integral.

Palavras-chave: Biblioteca escolar; Uso da biblioteca escolar; SERVQUAL; SESI Campinas.

ABSTRACT

This research aims to analyze the use of the library school's activity center João Popinni Mascarenhas / Campinas, a unit of Social Service Indústria-SESI/Goiás, by high school students, youth and Middle adults -EJA/Education and employees. A Literature Review covers the following topics: the concept of school library, size of the school library, office and school library services, the SERVQUAL Model Evaluation Services. In terms of methodology, this research is classified as exploratory and quantitative and used as instrument for data collection, the questionnaire. While the sample was randomly selected and used. He had organized the data by percentages, graphs and tables. According to the data analyzed, the library received a positive evaluation on the part of respondents, however the effective use of library research as demonstrated by the reduced by the same respondents. Thus, this research highlights the need for the school library's Activity Center João Popinni Mascarenhas / Campinas, a unit of Social Service Industry -SESI/Goiás participate actively in educational planning and school that the library can count on the presence of a professional full-time librarian. Keywords: School library; School library use; SERVQUAL; SESI Campinas.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária – Ensino Médio.....	26
Gráfico 2 - Sexo – Ensino Médio.....	26
Gráfico 3 – Frequência de uso – Ensino Médio.....	28
Gráfico 4 – Avaliação dos serviços utilizados – Ensino Médio.....	29
Gráfico 5 - Empatia – Ensino Médio.....	30
Gráfico 6 - Confiabilidade – Ensino Médio.....	30
Gráfico 7 - Receptividade – Ensino Médio.....	31
Gráfico 8 – Tangibilidade – Condições físicas – Ensino Médio.....	32
Gráfico 9 – Tangibilidade – Número de computadores – Ensino Médio.....	32
Gráfico 10 – Tangibilidade - Ambiente de leitura e estudo – Ensino Médio.....	33
Gráfico 11 – Avaliação da biblioteca – Ensino Médio.....	34
Gráfico 12 – Faixa etária – EJA.....	34
Gráfico 13 - Sexo – EJA	35
Gráfico 14 – Frequência de uso – EJA.....	36
Gráfico 15 – Avaliação dos serviços utilizados – EJA.....	37
Gráfico 16 - Empatia – EJA.....	38
Gráfico 17 - Confiabilidade – EJA.....	38
Gráfico 18 - Receptividade – EJA.....	39
Gráfico 19 – Tangibilidade – Condições físicas – EJA.....	40
Gráfico 20 – Tangibilidade – Número de computadores – EJA.....	40
Gráfico 21 – Tangibilidade – Ambiente de leitura e estudo – EJA.....	41
Gráfico 22 – Avaliação da biblioteca – EJA.....	42
Gráfico 23 – Faixa etária – Colaboradores	42
Gráfico 24 - Sexo – Colaboradores	43
Gráfico 25 – Frequência de uso – Colaboradores.....	44
Gráfico 26 – Avaliação dos serviços utilizados – Colaboradores.....	45
Gráfico 27 - Empatia – Colaboradores.....	46
Gráfico 28 - Confiabilidade – Colaboradores.....	46
Gráfico 29 - Receptividade – Colaboradores.....	47
Gráfico 30 – Tangibilidade – Condições físicas – Colaboradores.....	48
Gráfico 31 – Tangibilidade – Número de computadores – Colaboradores.....	49

Gráfico 32 – Tangibilidade – Ambiente de leitura e estudo – Colaboradores.....	49
Gráfico 33 – Avaliação da biblioteca – Colaboradores.....	50

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Serviços utilizados – Ensino Médio.....	27
Tabela 2 – Serviços utilizados – EJA.....	35
Tabela 3 – Serviços utilizados – Colaboradores.....	43
Tabela 4 – Comparativo SERVQUAL – Grupos Pesquisados.....	52

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 OBJETIVOS	12
3 REVISÃO DE LITERATURA	13
3.1 CONCEITO DE BIBLIOTECA ESCOLAR	13
3.2 DIMENSÕES DA BIBLIOTECA ESCOLAR	14
3.3 FUNÇÕES E SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA ESCOLAR	17
3.4 MODELO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS – SERVQUAL	18
4 METODOLOGIA	20
4.1 DELIMITAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA	20
4.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	22
4.3 ETAPAS E TÉCNICAS DA PESQUISA	23
4.3.1 COLETA DE DADOS	23
4.3.2 ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	24
4.3.3 ANÁLISE DOS DADOS	24
5 INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	26
5.1 IDENTIFICAÇÃO DOS SUJEITOS PESQUISADOS	26
5.2 ENSINO MÉDIO - DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	26
5.2.1 SERVIÇOS UTILIZADOS E PERIODICIDADE DO USO	27
5.2.2 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS UTILIZADOS	28
5.3 DIMENSÕES DA QUALIDADE – SERVQUAL	29
5.3.1 EMPATIA	29
5.3.2 CONFIABILIDADE	30
5.3.3 RECEPTIVIDADE	31
5.3.4 TANGIBILIDADE	32
5.4 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA – ENSINO MÉDIO	33
5.5 ENSINO MÉDIO EJA – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	34
5.5.1 SERVIÇOS UTILIZADOS E PERIODICIDADE DO USO – EJA	35
5.5.2 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS UTILIZADOS – EJA	36
5.6 DIMENSÕES DA QUALIDADE – SERVQUAL EJA	37
5.6.1 EMPATIA – EJA	37

5.6.2 CONFIABILIDADE – EJA	38
5.6.3 RECEPTIVIDADE – EJA	39
5.6.4 TANGIBILIDADE – EJA	40
5.7 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA – EJA	41
5.8 COLABORADORES – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	42
5.8.1 SERVIÇOS UTILIZADOS E PERIODICIDADE DO USO – COLABORADORES	43
5.8.2 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS UTILIZADOS – COLABORADORES	44
5.9 DIMENSÕES DA QUALIDADE – SERVQUAL COLABORADORES	45
5.9.1 EMPATIA – COLABORADORES	45
5.9.2 CONFIABILIDADE – COLABORADORES	46
5.9.3 RECEPTIVIDADE – COLABORADORES	47
5.9.4 TANGIBILIDADE – COLABORADORES	48
5.10 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA – COLABORADORES	49
5. 11 CONSIDERAÇÕES ACERCA DOS RESULTADOS	50
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
REFERÊNCIAS	54
APÊNDICE	56

1 INTRODUÇÃO

A busca pelas respostas as mais variadas questões ligadas ao uso da biblioteca escolar são o alimento motivador para a realização deste estudo, que tem como tema o uso da biblioteca escolar do Colégio SESI de Campinas: Centro de Atividades João Poppini Mascarenhas. A partir deste tema o objetivo geral desta pesquisa é o de analisar o uso da biblioteca do Colégio SESI de Campinas por seus estudantes e colaboradores.

Delimitou-se o campo de pesquisa a partir dos serviços oferecidos pela biblioteca do Colégio SESI de Campinas e através da aplicação de um questionário procedeu-se à coleta dos dados, de modo que os mesmos foram analisados através do uso de porcentagem simples e do modelo SERVQUAL para a avaliação de serviços de informação. Usando o modelo SERVQUAL, foram analisados os aspectos referentes a tangibilidade, confiabilidade, receptividade e empatia. Em termos de modelo teórico de avaliação da qualidade de serviços temos que a tangibilidade refere-se as facilidades e aparência física das instalações. A confiabilidade diz respeito à habilidade do profissional bibliotecário em fazer o serviço prometido com confiança e precisão. Receptividade é a disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta e a empatia garante o cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

A importância do estudo deste tema deve-se ao fato de que esta avaliação permite à biblioteca e ao bibliotecário alcançar eficácia no desenvolvimento de suas atividades e a avaliação permite executar mudanças que melhorem e aproximem a relação usuário/biblioteca/bibliotecário.

Este estudo está estruturado da seguinte maneira: 1 Introdução, 2 Objetivos, 3 Revisão de literatura, 4 Metodologia, 5 Interpretação dos dados, 6 Considerações finais, 7 Referências e 8 Apêndices.

2 OBJETIVOS

Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar o uso da biblioteca do Colégio SESI de Campinas por alunos do ensino médio e colaboradores e como objetivos específicos o mesmo trabalho pretende descrever as características físicas da biblioteca do Colégio SESI de Campinas; apresentar os recursos e serviços informacionais presentes na biblioteca; caracterizar o público usuário da biblioteca; identificar na biblioteca pesquisada, as seguintes dimensões: uso, atualização de acervo, relação biblioteca/usuário tendo como referência as seguintes categorias do modelo SERVQUAL – Tangibilidade, Receptividade, Confiabilidade e Empatia.

3 REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura está composta pelos seguintes temas: Conceito de Biblioteca Escolar, Dimensões da Biblioteca Escolar, Funções e Serviços oferecidos pela Biblioteca Escolar, SERVQUAL – Modelo de avaliação de Serviços.

3.1 CONCEITO DE BIBLIOTECA ESCOLAR

De acordo com Cerdeira em a *Biblioteca Escolar no Planejamento Educacional*, a biblioteca escolar é;

[...] centro de recursos educativos no qual a ênfase não é apenas colocada na leitura, mas igualmente, em ouvir e observar materiais que compreendem slides, transparências, filmes, diagramas, reproduções de arte, fitas gravadas, etc. (CERDEIRA, 1977)

A biblioteca escolar pode ser definida como o ambiente informacional da escola. Local onde se encontra todo o material didático-pedagógico. Material este tratado tecnicamente e disponibilizado para os seus usuários. Lugar de integração e de novas possibilidades para o processo educacional. Também conhecido como centro de pesquisas escolares, de estudos e atualização para professores e colaboradores. Trabalhando com diversos suportes informacionais tais como o papel, os audiovisuais, além da internet, a biblioteca passa a ser um ambiente multimídia.

Nas palavras de Campello(2008) a biblioteca escolar é “sem dúvida , o espaço por excelência para promover experiências criativas de uso da informação”.

A biblioteca escolar segundo Campello(2008) é também “um centro de documentação onde se encontram informações que irão responder aos questionamentos levantados dentro das diversas áreas curriculares”.

Para as autoras Amato e Garcia(1989) a biblioteca escolar “constitui o centro de leitura e orientação de estudos de alunos e de ex-alunos e de consulta e estudos de docentes e demais servidores da escola”.

Além de constituir o espaço físico de estudo, leitura, pesquisa e informação da escola, a biblioteca tem por natureza um caráter pedagógico-educativo que extrapola os limites físicos. Contribui efetivamente para o desenvolvimento cognitivo, cultural e social do usuário.

Segundo o manifesto – Unesco/Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar a mesma tem por missão:

A biblioteca escolar propicia informação e idéias que são fundamentais para o sucesso de seu funcionamento na sociedade atual, cada vez mais baseada na informação e no conhecimento. A biblioteca escolar habilita os alunos para aprendizagem ao longo da vida e desenvolve sua imaginação preparando-os para viver como cidadãos responsáveis. (IFLA/UNESCO, 2005)

3.2 DIMENSÕES DA BIBLIOTECA ESCOLAR

O termo dimensão será tratado aqui em sentido figurado, representando a importância, o valor e significado da Biblioteca Escolar. Serão abordadas as dimensões de uso e atualização do acervo da biblioteca, a relação entre a biblioteca/ensino e a recreativa.

Segundo Ely (2004) a biblioteca escolar compreende um espaço de socialização muito importante tanto para o processo educacional como social e cognitivo da criança, adolescente ou qualquer outro usuário da biblioteca.

[...]o espaço social onde convivem harmoniosamente usuários de diferenciadas idades que compreendem a infância, a pré-adolescência, a adolescência, a idade adulta e até a terceira idade. Esta diversificação contribui para a sociabilização dos frequentadores da biblioteca escolar. (Ely, 2004)

Ainda de acordo com Ely (2004) a biblioteca escolar também abrange a questão das classes sociais quando a mesma não faz distinção de usuários por motivos econômicos. Busca em seu espaço social também trabalhar a cidadania e o respeito entre seus usuários.

A Biblioteca Escolar é parte integrante e atuante do corpo escolar agregando materiais dos mais variados tipos e suportes visando uma complementação eficaz no

processo educacional. Segundo Ely (2004) a biblioteca é considerada um recurso que a escola dispõe para inteirar o processo educacional.

A biblioteca, instituição milenar que durante séculos garantiu a sobrevivência dos registros do conhecimento humano, tem agora seu potencial reconhecido como partícipe fundamental do complexo processo educacional. Pois pode contribuir efetivamente para preparar crianças e jovens para viver no mundo contemporâneo, em que informação e conhecimento assumem destaque central. A biblioteca faz realmente a diferença. (ANDRADE, 2008)

Concordando com as palavras de Andrade (2008) é fácil perceber a importância da dimensão pedagógica da biblioteca escolar. Além de apoio ao processo educacional, ela é base fundamental para a formação dos futuros cidadãos contribuindo de maneira a preparar os mesmos para uma vida cada vez mais competitiva onde só os mais preparados se destacam.

Segundo Fragoso(2002), a biblioteca escolar aparece no processo pedagógico cooperando de maneira a complementar o currículo escolar. Estimula nos alunos e professores o uso freqüente da biblioteca, contribui para a formação crítica, analítica e criadora de seus usuários. Alimenta o desenvolvimento individual e coletivo criando um ambiente democrático relativo à educação.

A biblioteca escolar no contexto educacional, de acordo com Amato e Garcia(1989) “deve servir de suporte a programas educacionais integrando-se a escola como parte dinamizadora de toda a ação educacional”

Cria-se um elo entre o ambiente educacional e o ambiente da biblioteca. A mesma passa a compreender e participar de fato do processo ensino-aprendizagem.

Amato e Garcia(1989) afirmam que a biblioteca escolar é “um recurso indispensável para o processo ensino aprendizagem e para a formação do educando”.

No processo pedagógico a biblioteca escolar também tem grande participação na formação pessoal e cognitiva do aluno, como Silva (1999) em seu trabalho *Miséria da Biblioteca Escolar*:

[...] formar cidadãos críticos, capazes de utilizar criticamente o conhecimento construído [...] para analisar o real e, diante dele, fazerem as suas opções profissionais, culturais e políticas, de forma consciente, livre e autônoma.(SILVA, 1999)

É possível afirmar que a biblioteca escolar é imprescindível ao processo ensino-aprendizagem e que a sintonia entre a escola e a biblioteca é fator primordial para o êxito por parte da biblioteca em participar efetivamente do processo pedagógico. Fica clara essa parceria nas palavras de Lourenço Filho(1944:3-4) citado por Silva(1999) evidenciando este elo:

Ensino e biblioteca são instrumentos complementares [...] ensino e biblioteca não se excluem, completam-se. Uma escola sem biblioteca é um instrumento imperfeito. A biblioteca sem ensino, ou seja, sem a tentativa de estimular, coordenar e organizar a leitura, será por seu lado, instrumento vago e incerto.(SILVA, 1999)

Em termos da abrangência de acervo, a atualização do mesmo é peça chave para o sucesso da biblioteca escolar no processo educacional. O material a ser disponibilizado deve atender a padrões de conservação mínima, abranger vários suportes (papel, plástico, audiovisuais, internet) além de ser disponibilizado de forma fácil e rápida. Nas palavras de Ely (2004) o acervo da biblioteca escolar trabalha com vários materiais:

Para atender a demanda dos leitores o acervo da biblioteca escolar deve ser constituído por livros, jornais e revistas, recortes, folhetos, gravuras, jogos, transparências, vídeos, CDs, filmes, mapas, brinquedos,modelos, fantasias diversificadas entre outros tantos, para que se possa atingir esta dimensão. (ELY,2004)

De acordo com Ely (2004) “informar com relevância para a satisfação da comunidade escolar é um objetivo a ser alcançado pela mesma”.

Uma política útil de formação e atualização de acervos se faz necessária para a manutenção da biblioteca escolar no contexto de uma dimensão informacional de fato aplicada.

O acervo recreativo da biblioteca é o principal elemento da dimensão recreativa. O acesso a um acervo recreativo tem importância quando aparece no primeiro contato do usuário com a biblioteca. Estimula o uso da biblioteca, da leitura e do acesso a informação. Segundo Ely 2004

Criar o gosto de ler, desenvolver o interesse pela leitura, favorecer situações de leitura não verbal são propostas a serem consideradas nesta dimensão para que se forme uma geração de leitores.A criança pode acompanhar seu irmão,irmã, primo ou prima no ambiente da biblioteca escolar. Assim, estará desde cedo em contato com os livros

que juntamente com os brinquedos pertencentes a biblioteca devem fazer parte de sua vida. (ELY,2004)

No tocante a função recreativa da biblioteca escolar é válido dar atenção a qualidade do acervo. O acervo deve ser formado a partir de materiais ilustrados, com letras grandes, material de artes plásticas, séries ilustradas de temáticas variadas, acesso a internet como uma complementação de caráter virtual, ser composto também por jogos e brinquedos educativos.

3.3 FUNÇÕES E SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA ESCOLAR

A biblioteca escolar integrada ao contexto da instituição de ensino desempenha algumas funções. Segundo Amato e Garcia(1989) a biblioteca escolar deve ampliar conhecimentos, colocar à disposição dos alunos um ambiente que favoreça a formação e desenvolvimento de hábitos de leitura, oferecer material didático e extra didático a professores, alunos e colaboradores, contribuir para o processo educativo, oferecer serviços atualizados, conscientizar alunos e usuários da importância da biblioteca como fonte segura e atualizada de informações além de estimular o seu uso.

De acordo com Fragoso(2002) a biblioteca escolar possui duas funções, a educativa e a cultural. Educativa no sentido de reforçar a ação do aluno e do professor e cultural na medida em que a biblioteca passa a ser complemento da educação formal. Disponibiliza múltiplos recursos para o acesso a informação, participando efetivamente das ações da comunidade escolar.

Abreu(2008) destaca como função da biblioteca escolar “coletar e disponibilizar materiais informacionais em diversos formatos”.

Caldeira (2008) destaca como função da biblioteca escolar:

[...] a organização e a sistematização de um conjunto de documentos selecionados criteriosamente, com vistas a atender à proposta pedagógica da instituição que a mantém. Ela é, portanto, o espaço ideal para reunir a diversidade textual que existe fora da escola e que deve estar a serviço da expansão do conhecimento letrado do aluno. A biblioteca tem acompanhado o desenrolar do conhecimento humano desde a Antigüidade, conservando e disseminando as idéias contidas

nos livros e em outros materiais.[...] a biblioteca continua a ser um espaço coletivo onde os registros são reunidos para serem compartilhados por todos os membros de uma comunidade. Assim, ela é o lugar que vai possibilitar aos alunos familiarizar-se com a riqueza informacional hoje produzida pela sociedade e conseqüentemente, com todo o mundo letrado. (CALDEIRA,2008)

Isso mostra a função de agrupar e disseminar informações seguras e de fácil acesso delegada à biblioteca escolar. Evidencia também seu caráter formador de cidadãos conscientes e atuantes na vida social.

A biblioteca escolar atua no contexto educacional prestando serviços de informação à instituição mantenedora. Os serviços podem ser listados da seguinte maneira:

- Processamento Técnico dos Documentos;
- Auxílio à pesquisa escolar;
- Empréstimo Domiciliar;
- Serviço de Referência voltado para professores e colaboradores;
- Acesso à Internet;
- Acesso a materiais Audiovisuais;
- Atividades culturais e pedagógicas;
- Incentivo e ações de estímulo à leitura;

Desta forma a biblioteca escolar se torna uma potencializadora de ações. Participa efetivamente da vida dos usuários como também do processo educacional.

3.4 MODELO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS - SERVQUAL

Conforme Menezes (2002):

SERVQUAL é um modelo de avaliação de serviços desenvolvido pelos pesquisadores norte-americanos Suraman, Zeitham e Berry, com o objetivo de analisar qualitativa e quantitativamente a expectativa e a percepção da qualidade de serviços. (MENEZES, 2002)

O modelo SERVQUAL de avaliação da qualidade de serviços trabalha com cinco dimensões. Tangibilidade, Confiabilidade, Receptividade, Garantia e Empatia são elas. Cook e Tompson (2002) citados por Rebello (2004) detalharam as cinco dimensões do modelo:

- Tangibilidade: facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.

- Confiabilidade: habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão.

- Receptividade: disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta.

- Garantia: conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança.

- Empatia: Cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

O modelo SERVQUAL ainda permite ao pesquisador: Avaliar a qualidade do serviço à luz de cada uma das cinco dimensões da qualidade; fornecer uma medida geral da qualidade dos serviços através da média da pontuação de todas as dimensões; identificar nos serviços os pontos fortes e fracos, servindo de base para a melhoria da qualidade; faz comparações entre os serviços oferecidos e a concorrência, identificando em quais dimensões este é superior ou inferior, apontando melhorias ou mudanças nas cinco dimensões abordada. (Freitas, 2007)

Para a pesquisa deste trabalho será utilizado o modelo SERVQUAL, para a análise e interpretação dos dados coletados. O modelo será utilizado nas dimensões da tangibilidade, da confiabilidade, receptividade e da empatia.

Segundo Berry e Parasuram (1995) a confiabilidade é o aspecto mais lembrado pelos usuários na hora da avaliação de serviços sendo considerado pelos autores como sendo a essência do serviço prestado e posteriormente avaliado. Por ser um modelo de fácil aplicação, que com suas cinco dimensões cobre amplamente o universo pesquisado, podendo ser adaptado aos mais variadas serviços prestados por uma unidade de informação, o modelo SERVQUAL é satisfatório e atende ao propósito da pesquisa.

4 METODOLOGIA

Neste item serão apresentados os seguintes elementos: Delimitação do campo de pesquisa, Tipo de pesquisa e Etapas de técnicas de pesquisa utilizada.

4.1 DELIMITAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA

O Serviço Social da Indústria, SESI, nasce em meados da década de 1940 a partir do decreto-Lei nº 9.403, assinado por Gaspar Dutra em 1946, atribuindo à Confederação Nacional da Indústria (CNI) a criação, direção e organização do Serviço Social da Indústria (SESI). No dia 1º de julho de 1946, nasceu efetivamente o SESI, uma entidade de direito privado, mantida e administrada pela indústria. No Estado de Goiás o SESI dava seus primeiros passos em Goiânia, no início da década de 50, ao lado do SENAI, em Anápolis, e da Federação das Indústrias do Estado de Goiás, FIEG.

Instituição do Sistema Federação das Indústrias do Estado de Goiás, FIEG, o SESI consolidou-se como marca da responsabilidade social, ao promover de forma integrada educação, saúde e segurança no trabalho, lazer e cidadania, com qualidade reconhecida pela comunidade. Na grande Goiânia o SESI, possui vários centros de atividades, os CAT. Situado no bairro de Campinas, o centro de atividades escolhido para este trabalho foi o CAT “João Poppini Mascarenhas”, SESI Campinas, inaugurado no dia 30 de setembro de 1964. Funcionando a mais de quarenta anos, o colégio SESI de Campinas, têm por objetivo oferecer ensino de qualidade, com vistas à formação integral do indivíduo, preparando-o para o exercício da cidadania.

A biblioteca do colégio SESI de Campinas está localizada em um ambiente de 72m², com área ampla para circulação tanto de usuários, como para processamento técnico. Disponibiliza oito computadores para usuários com acesso gratuito à Internet, conta com dez mesas com quatro cadeiras cada, para estudos e pesquisas, oferece serviço de impressão de documentos, possui um balcão de atendimento, sendo utilizado também para serviços de referência e atendimento individual. Possui um acervo de 3338 obras, contabilizando um total de 3697 volumes. A biblioteca oferece serviços de empréstimo domiciliar, auxílio à pesquisa escolar, serviço de

pesquisa e referência para professores e colaboradores, acesso à internet, além da realização de todo o processamento técnico (classificação, catalogação, indexação). Conta com três funcionários em seu quadro atual, sendo dois colaboradores efetivos e um estagiário. Funciona de segunda à sexta-feira, das 07hs às 22hs.

O público alvo da biblioteca do colégio SESI de Campinas é constituído por estudantes do ensino fundamental, médio, EJA (educação de jovens e adultos), professores, funcionários do próprio SESI, além dos freqüentadores das outras atividades oferecidas pelo CAT João Poppini Mascarenhas, SESI de Campinas.

Em termos da definição do público a ser pesquisado, a opção foi feita por estudantes do ensino médio, alunos do ensino médio - EJA e colaboradores, sendo aplicado um total de setenta e um (71) questionários entre os integrantes definidos como público-alvo, divididos entre as categorias de maneira aleatória podendo os mesmos serem usuários reais ou potenciais da biblioteca. Atualmente o colégio SESI de Campinas tem matriculados seiscentos e trinta e quatro (634) alunos no ensino médio totalizando dezessete (17) salas de 1º, 2º e 3º anos, 122 alunos no ensino médio EJA divididos em 4 salas de 1º, 2º, 3º e 4º anos (ensino médio dos alunos do EJA é dividido em quatro períodos) e quarenta e dois (42) colaboradores em seu quadro de funcionários. De posse destes dados a respeito dos estudantes e colaboradores definidos como pesquisados, foi feita uma amostragem deste total que foi utilizada na pesquisa. O questionário para a coleta dos dados foi aplicado em dez (10%) por cento dos usuários de cada categoria, ou seja, sessenta e três (63) estudantes do ensino médio, doze (12) do ensino médio EJA e quatro (04) colaboradores. Vale salientar que não obtivemos porcentagem de dez (10%) junto aos pesquisados do ensino médio devido a limitações de ordem administrativa. Assim foram aplicados cinquenta e cinco (55) questionários representando 8,7% do total de estudantes desta categoria. Salientamos que seria impossível captar a opinião de todos os estudantes e colaboradores, devido ao demasiado tempo para que tal tarefa fosse executada, custos desprovidos de recursos, além do número elevado de alunos e colaboradores.

Segundo Richardson, (1989) “cada unidade ou membro de uma população, ou universo, denomina-se elemento e quando se toma certo número de elementos para averiguar algo sobre a população a que pertencem, fala-se de amostra”. Neste trabalho optou-se por trabalhar com amostras aleatórias.

“Para que uma amostra seja aleatória, probabilística ou ao acaso, todos os elementos de uma população devem ter uma probabilidade igual ou conhecida,

distinta de zero, de serem escolhidos para formar parte da amostra pesquisada.” (RICHARDSON, 1989)

Todos os alunos do ensino médio e EJA e colaboradores compuseram a população a ser pesquisada, de onde os elementos para uma amostragem aleatória foram extraídos.

Tendo como ferramenta para a coleta dos dados, o questionário, sua aplicação se deu da seguinte maneira. No primeiro momento aconteceu a identificação dos pesquisados em estudantes do ensino médio, estudantes do ensino médio EJA ou colaboradores, em seguida o questionado era apresentado pormenorizadamente, sua função, propósito de sua aplicação, entre outros detalhes. A partir desse momento era solicitada a participação no preenchimento do questionário. Tendo sido ultrapassadas estas etapas, partia-se para o preenchimento do questionário. O pesquisado recebia o questionário do aplicador mediante as devidas explicações e este ficará a disposição do mesmo, para sanar eventuais dúvidas. Assim o pesquisador não participou efetivamente do preenchimento do questionário, procurando dessa forma reduzir ao máximo qualquer tipo de influência junto aos entrevistados.

4.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa pode ser classificada como exploratória, pois se caracteriza como uma abordagem inicial sobre o tema proposto, abrindo caminho para estudos mais aprofundados. Também utilizou-se métodos quantitativos na etapa de organização e análise dos dados como porcentagem simples, tabelas e gráficos. Assim pode também ser classificada como quantitativa.

De acordo com Richardson (1989) “o método quantitativo como o próprio nome indica, caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas.”

4.3 ETAPAS E TÉCNICAS DA PESQUISA

Neste item apresentam-se as etapas desenvolvidas e as técnicas utilizadas para a implementação da pesquisa.

4.3.1 COLETA DOS DADOS

Segundo Marconi e Lakatos (2005), a coleta dos dados é uma etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos. A coleta dos dados foi realizada no colégio SESI de Campinas, no período de 15 a 30 de setembro do corrente ano, utilizando como ferramenta o questionário. (ver apêndice). Participaram da amostra aleatória setenta e um (71) usuários reais ou potenciais, estando estes devidamente identificados como estudantes do ensino médio, ensino médio EJA e colaboradores.

De acordo com Richardson (1989), o questionário é o mais comum dos instrumentos para a coleta de informações a cerca de grupos sociais sendo que:

Geralmente, os questionários cumprem pelo menos duas funções: descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social. A informação obtida por meio de questionário permite observar as características de um indivíduo ou grupo. Por exemplo: sexo, idade, estado civil, nível de escolaridade [...]. (RICHARDSON, 1989)

Foi realizado um pré-teste antes da aplicação do questionário definitivo para uma avaliação da aplicabilidade do questionário. Richardson (1989) se refere ao pré-teste como sendo “a aplicação prévia do questionário a um grupo que apresente as mesmas características da população incluída na pesquisa. Tem por objetivo revisar e direcionar aspectos da investigação.”

O pré-teste funciona como uma avaliação do processo de coleta e tratamento dos dados, sendo indispensável a utilização de indivíduos com as mesmas características dos pesquisados para que os potenciais ajustes ou correções sejam

feitos com base em amostras equivalentes. O pré-teste foi aplicado no dia dezessete (17) de setembro do corrente ano. Foram aplicados três (03) questionários, um para cada categoria de indivíduos escolhidos para participarem da pesquisa, ou seja, alunos do ensino médio, ensino médio EJA e colaboradores. O questionário teve sua aplicabilidade testada e conseqüentemente aprovada, não apresentando dúvidas significativas que justificassem mudanças no mesmo. Os usuários reais ou potenciais que participaram do pré-teste, após todas as explicações a respeito do preenchimento do questionário, não apresentaram dúvidas ou dificuldades consideráveis e não foram incluídos na amostra aleatória final da pesquisa.

4.3.2 ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados foram analisados através do uso de porcentagem simples, uso de gráficos e tabelas, além do modelo SERVQUAL para a avaliação de serviços. Destacamos que os dados obtidos na pesquisa e utilizados nos gráficos, sofreram arredondamento automático por parte do software utilizado não comprometendo análise dos mesmos. Cabe ressaltar que os valores reais estão explicitados no corpo do trabalho, juntamente com os gráficos e os valores arredondados.

4.3.3 ANÁLISE DOS DADOS

Estando os dados colhidos na pesquisa, organizados e com os resultados em mãos, o próximo passo foi proceder a análise e a interpretação destes dados, expondo de fato o núcleo central deste estudo.

“A análise e a interpretação estão contidas no mesmo movimento: o de olhar atentamente para os dados da pesquisa”. (Gomes, 1985, p.68). É a articulação da descrição dos dados colhidos durante a pesquisa em sua fase de campo.

Segundo Minayo (1992) citado por Gomes (1985), a análise é uma fase que compreende, “ estabelecer uma compreensão dos dados coletados, confirmar ou não

os pressupostos da pesquisa e/ou responder às questões formuladas, e ampliar o conhecimento sobre o assunto pesquisado[...].”

Neste mesmo aspecto da análise é possível compreender e já desenvolver a interpretação dos dados. “A interpretação é a atividade intelectual que procura dar um significado mais amplo às respostas, vinculando-as a outros conhecimentos”. (Marconi e Lakatos, 2005).

5 INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A partir deste momento os dados colhidos na pesquisa passam a ser analisados e quantificados de maneira a revelar o propósito desta pesquisa, que é o de analisar o uso da biblioteca do Colégio SESI de Campinas.

5.1 IDENTIFICAÇÃO DOS SUJEITOS PESQUISADOS

Neste item da pesquisa a identificação dos sujeitos pesquisados é essencial para uma análise mais organizada e precisa das categorias aqui definidas. Os sujeitos pesquisados foram divididos em três categorias: estudantes do ensino médio, ensino médio EJA e colaboradores. Sendo assim a análise e interpretação dos dados se dará da mesma forma nas três categorias seguindo a ordem acima citada.

5.2 ENSINO MÉDIO – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Com relação à faixa etária, todos os pesquisados estão entre os treze (13) e vinte (20) anos, e cursando o ensino médio representando 100% dos pesquisados. No item sexo, dezessete (17) estudantes são do sexo masculino, o que equivale a 31% do total pesquisado e trinta e oito (38) do sexo feminino representando 69% dos pesquisados.

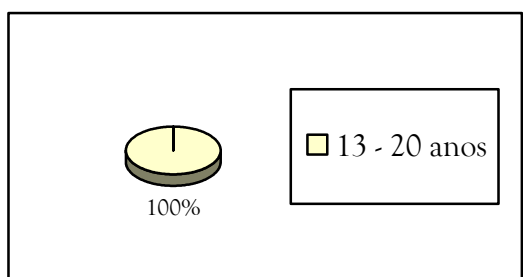


Gráfico 1 – Faixa etária – Ensino Médio
Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

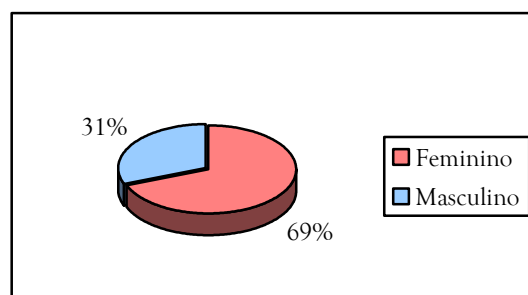


Gráfico 2 – Sexo – Ensino M
Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.2.1 SERVIÇOS UTILIZADOS E PERIODICIDADE DO USO

Nesta categoria buscamos identificar de forma quantitativa o serviço(s) mais utilizado e qual a periodicidade de uso destes por parte dos pesquisados. Oito (08) pesquisados responderam que utilizam o empréstimo domiciliar equivalente a 14,5%. Vinte e dois (22) pesquisados optaram pelo item “orientação e auxílio na pesquisa e uso da biblioteca”, representando 40% do total. Internet, acesso e pesquisa foi a opção de vinte e nove (29) pesquisados, o que equivale a 52,5% e trinta e sete optaram pela opção “leitura e estudo” representando 67% do total. Portanto, o item “Leitura e estudo” é o serviço mais utilizado pelos usuários do ensino médio seguido do item “Internet, acesso e pesquisa”.

	Empréstimo domiciliar	Orientação e auxílio na pesquisa e uso da biblioteca	Internet, acesso e pesquisa	Leitura e estudo
Quantidade de usuários	8	22	29	37
Porcentagem	14,5%	40%	52,5%	67%

Tabela 1 – Serviços utilizados – Ensino médio

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

Com relação a periodicidade de uso dos serviços oferecidos, obtivemos os seguintes dados: seis (06) pesquisados disseram utilizar os serviços todos os dias, o que equivale a 10,9%, trinta e dois (32) pesquisados responderam que utilizam os serviços às vezes, representando 58%. Dois (02) disseram utilizar os serviços uma vez por semana que equivale a 3,6% e treze (13) afirmaram utilizar os serviços raramente, o equivalente a 23,6% do total. Conclui-se que os serviços oferecidos ainda são pouco utilizados, pois os dados mostram que a periodicidade dos usuários em utilizar a biblioteca é baixa, pois as frequências mais altas situam-se entre os itens “às vezes” e “raramente”.

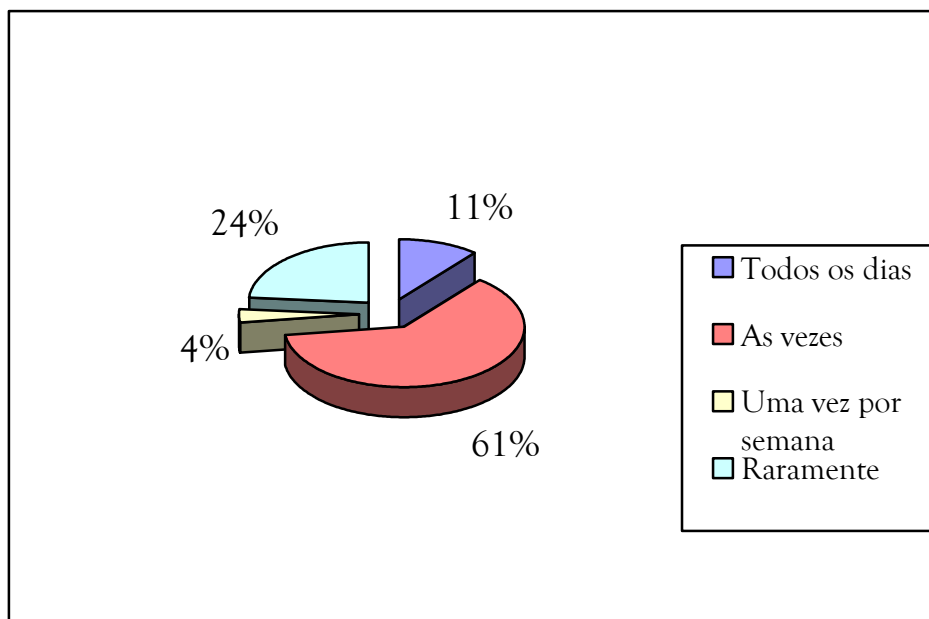


Gráfico 3 – Frequência de uso – Ensino Médio

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.2.2 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS UTILIZADOS

Vinte e seis (26) pesquisados consideraram o atendimento ótimo, representando 47,2%. Vinte e cinco (25) responderam ser o atendimento bom, o que equivale a 45,5% do total, um (01) pesquisado afirmou que o atendimento é ruim, o que representa 1,8% e três (03) pesquisados disseram desconhecer algo sobre o atendimento da biblioteca representando 5,5%.

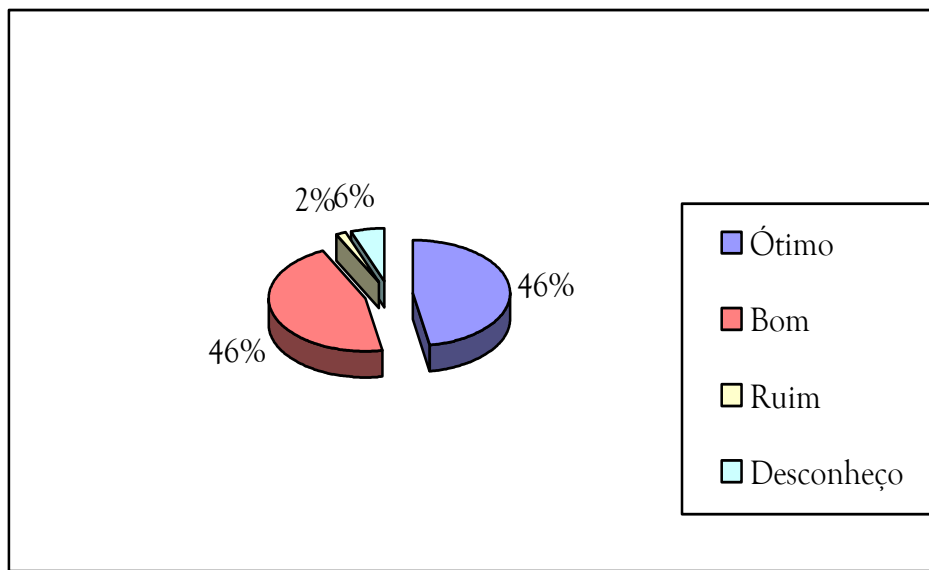


GRÁFICO 4 - Avaliação dos serviços utilizados - Ensino médio

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.3 DIMENSÕES DA QUALIDADE – SERVQUAL

Através do modelo SERVQUAL de avaliação de serviços, passa-se agora a interpretação dos dados, relacionados com as dimensões escolhidas para pesquisa. São elas, empatia, confiabilidade, receptividade e tangibilidade.

5.3.1 EMPATIA

Neste item foram avaliados dois serviços relacionados à empatia: serviço de empréstimo e atendimento. Dezenove (19) pesquisados consideram o serviço de empréstimo ótimo, representando 34,5%, trinta e um (31) consideram o serviço bom, o que equivale a 56,3% e quatro (04) pesquisados disseram que o serviço é ruim, o que representa 7,2%. Em relação ao atendimento vinte e oito (28) pesquisados responderam que o atendimento é ótimo, equivalente à 50,9%. Vinte e cinco (25) disseram que o atendimento é bom, o que representa 45,4% e dois (02) disseram que o atendimento é ruim que por sua vez representa 3,6%.

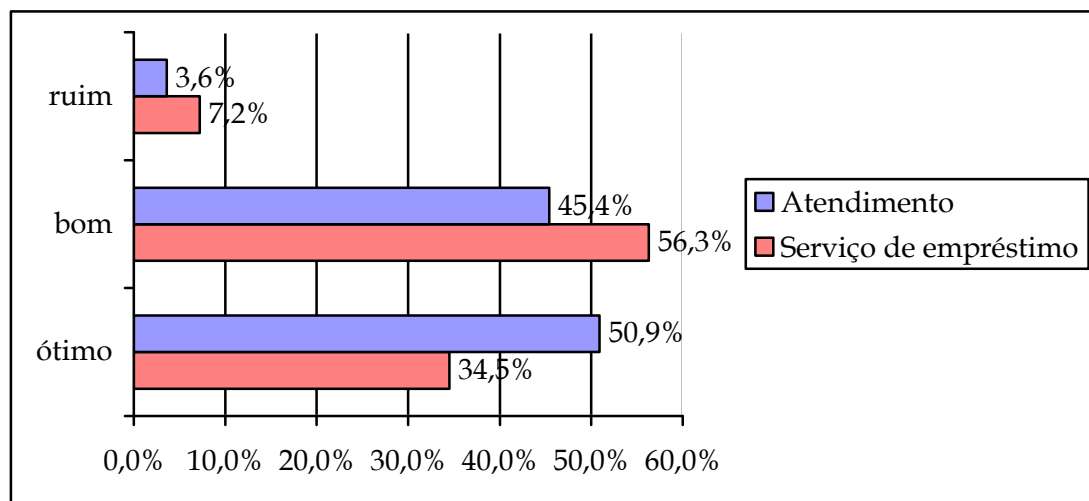


GRÁFICO 5 - Empatia - Ensino médio

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.3.2 CONFIABILIDADE

Vinte e dois pesquisados disseram considerar ótimo o grau de confiabilidade das informações obtidas na biblioteca, representando 40% e trinta e três consideraram bom o grau de confiança nas informações obtidas que equivale a 60% dos pesquisados. Nenhum pesquisado optou pelas alternativas “ruim e desconheço”.

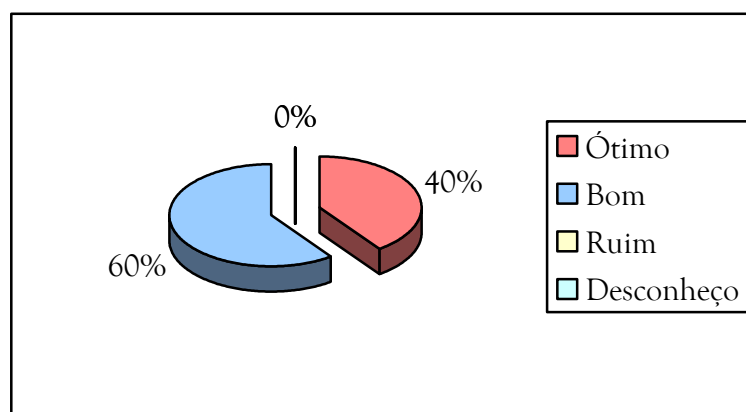


GRÁFICO 6 - Confiabilidade - Ensino Médio

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.3.3 RECEPTIVIDADE

Neste item foram avaliados as condições e o estado do acervo, do empréstimo domiciliar e da reposição do material nas estantes, que significa ter disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta. Onze (11) pesquisados consideraram o acervo ótimo, o que equivale a 20%, trinta e dois (32) responderam que o acervo é bom, representando 58%. Doze (12) pesquisados afirmaram não utilizar o acervo, o que representa 21,8% e nenhum pesquisado considerou o acervo ruim.

Em relação ao empréstimo domiciliar, quatorze (14) pesquisados o consideraram ótimo, representando 25,4%, vinte e sete (27) responderam que o empréstimo domiciliar é bom, equivalente a 49%. Dois (02) disseram ser ruim, que é igual a 3,6% e doze (12) pesquisados disseram não utilizar o serviço representando 21,8%.

Vinte e dois(22) pesquisados consideraram a reposição do material nas estantes como ótima, que equivale a 40% do total. Trinta e um (31) disseram ser a reposição boa representando 56,3% e dois (02) pesquisados disseram que é ruim a reposição do material, o que representa 3,6%.

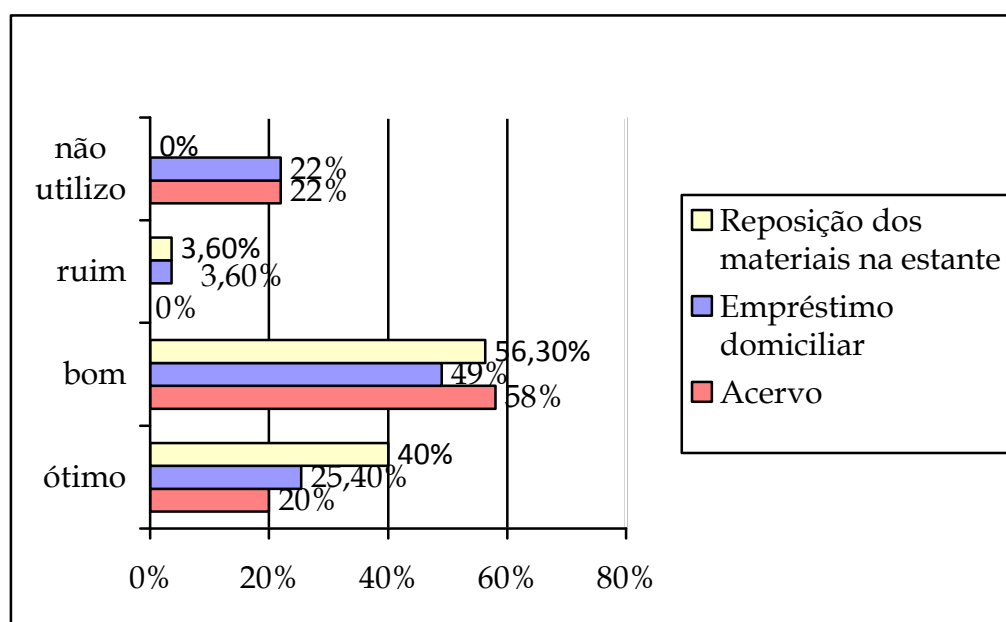


GRÁFICO 7 - Receptividade - Ensino médio

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.3.4 TANGIBILIDADE

Aqui foi avaliada a estrutura física, computadores e o ambiente da biblioteca. Trinta e quatro (34) pesquisados responderam serem ótimas as condições físicas gerais da biblioteca, o que representa 61,8%, vinte e um (21) responderam que a biblioteca está em boas condições, o que é igual a 38,1% do total. Nenhum pesquisado respondeu ser ruim as condições da biblioteca.

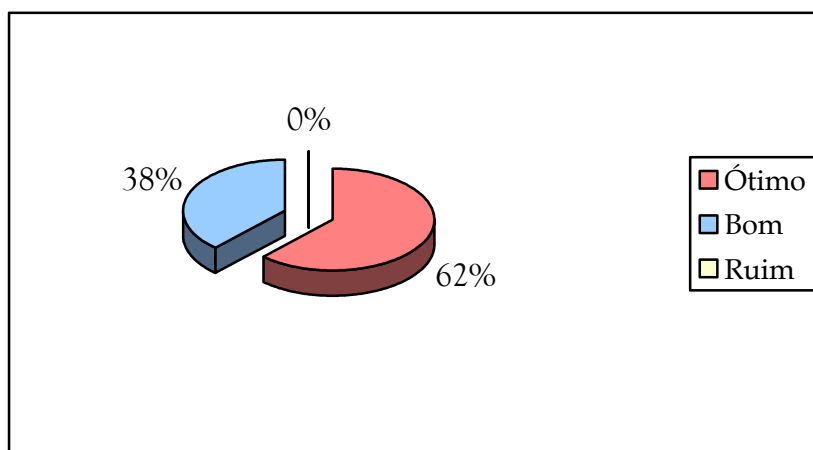


GRÁFICO 8 - Tangibilidade - Condições físicas - Ensino Médio

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

Trinta e seis (36) pesquisados disseram que o número de computadores presentes na biblioteca é suficiente, o que representa 65,4% e dezenove (19) afirmaram que o número de computadores é insuficiente, equivalendo a 34,5% do total.

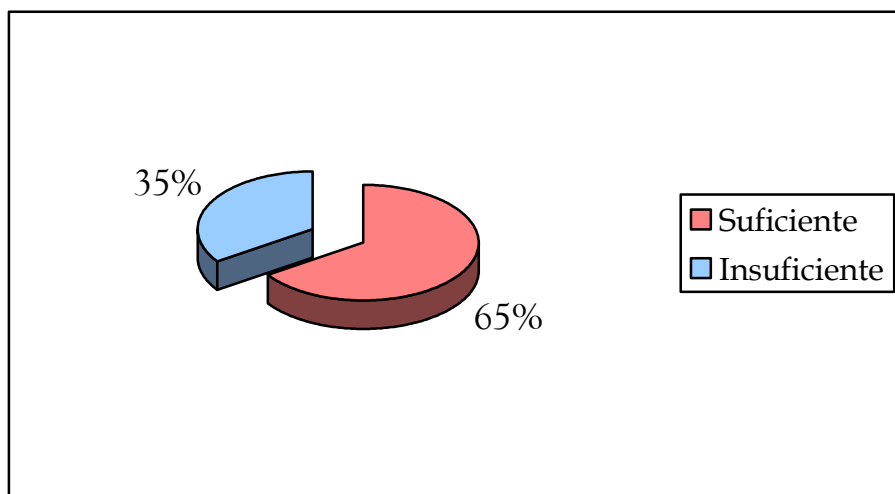


GRÁFICO 9 - Tangibilidade - Número de computadores - Ensino Médio

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

Vinte e dois (22) pesquisados consideram o ambiente de leitura e estudo da biblioteca como ótimo, representando 40%, trinta e um (31) responderam que o ambiente é bom, que é igual a 56,3%. Um (01) respondeu que o ambiente é ruim representando 1,8% e também um (01) pesquisado respondeu que não utiliza o ambiente da biblioteca, representando também 1,8%.

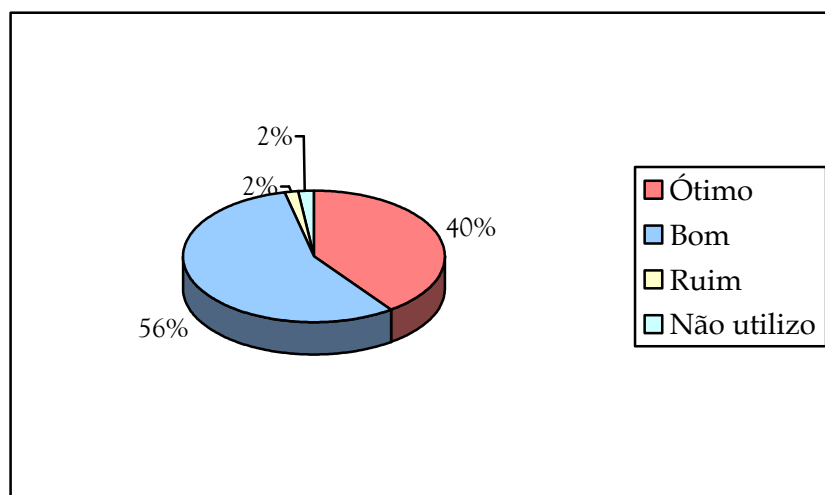


GRÁFICO 9 - Tangibilidade - Ambiente de leitura e estudo - Ensino Médio

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.4 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA – ENSINO MÉDIO

Neste item, foi avaliado o funcionamento da biblioteca de uma forma geral. Vinte e três (23) pesquisados responderam que a biblioteca funciona de forma ótima, representando 41,8%, vinte e sete (27) disseram que biblioteca funciona de uma forma boa, o que equivale a 49% do total de pesquisados e cinco (05) afirmaram que a biblioteca funciona de forma aceitável, representando 9%.

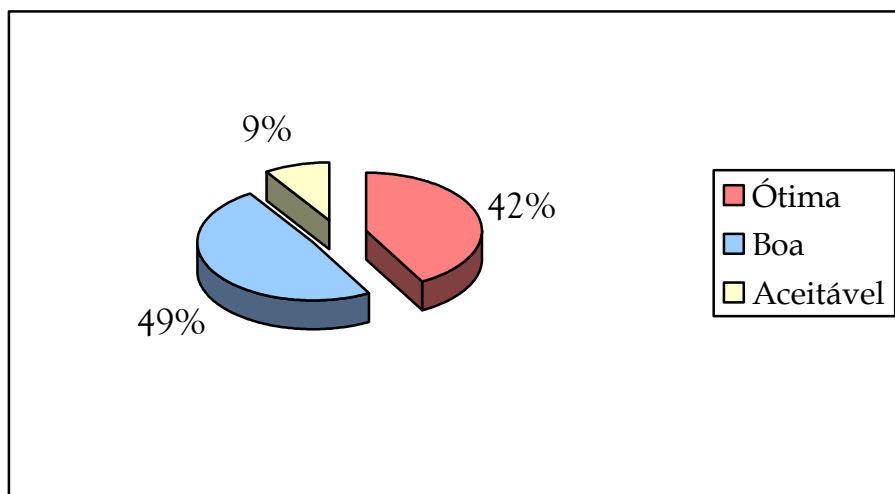


GRÁFICO 10 - Avaliação da biblioteca - Ensino Médio

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.5 ENSINO MÉDIO EJA – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Com relação à faixa etária, seis (06) pesquisados estão entre os treze (13) e vinte (20) anos, representando 50%, dois (02) estão na faixa de vinte e um (21) a vinte sete (27) anos, o que equivale a 16,6% e quatro (04) estão na faixa acima dos trinta e seis (36) anos representando 33,3%. Todos estão cursando o ensino médio EJA representando 100% dos pesquisados. No item sexo, três (03) alunos são do sexo masculino, o que equivale a 25% do total pesquisado e nove (09) são do sexo feminino representando 75 % dos pesquisados.

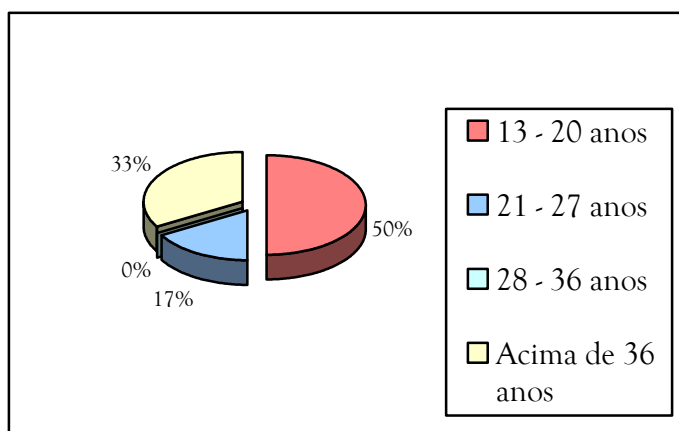


GRÁFICO 12 - Faixa etária - EJA

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

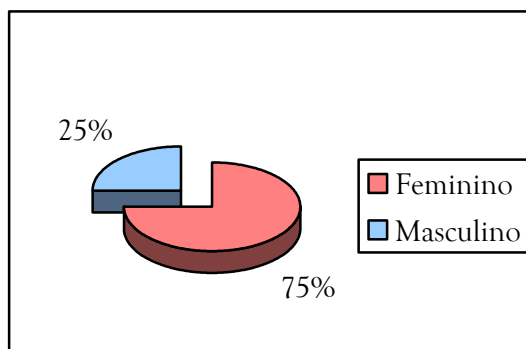


GRÁFICO 13 - Sexo - EJA

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.5.1 SERVIÇOS UTILIZADOS E PERIODICIDADE DO USO

Nesta categoria buscou-se identificar de forma quantitativa o serviço(s) mais utilizado e qual a periodicidade de uso destes por parte dos pesquisados. Dois (02) pesquisados responderam que utilizam o empréstimo domiciliar, equivalente a 16,6%. Três (03) pesquisados optaram pelo item “orientação e auxílio na pesquisa e uso da biblioteca”, representando 25% do total. Internet, acesso e pesquisa foi a opção de três (03) pesquisados, o que equivale a 25% e oito (08) optaram pela opção “leitura e estudo” representando 66,6% do total. Portanto, o item “Leitura e estudo” é o serviço mais utilizado pelos usuários do ensino médio EJA seguido dos itens “Internet, acesso e pesquisa” e “orientação e auxílio na pesquisa e uso da biblioteca”.

	Empréstimo domiciliar	Orientação e auxílio na pesquisa e uso da biblioteca	Internet, acesso e pesquisa	Leitura e estudo
Quantidade de usuários	2	3	3	8
Porcentagem	16,6%	25%	25%	66,6%

Tabela 2 – Serviços utilizados - EJA

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

Com relação a periodicidade de uso dos serviços oferecidos, obtivemos os seguintes dados: Nenhum pesquisado disse utilizar os serviços todos os dias. Sete

(07) pesquisados responderam que utilizam os serviços às vezes, representando 58,3%. Um (01) disse utilizar os serviços uma vez por semana que equivale a 8,3% e quatro (04) afirmaram utilizar os serviços raramente, o equivalente a 33,3% do total. Conclui-se que os serviços oferecidos ainda são pouco utilizados, pois os dados mostram que a periodicidade dos usuários em utilizar a biblioteca é baixa, pois a frequência oscila entre os itens “às vezes” e “raramente”.

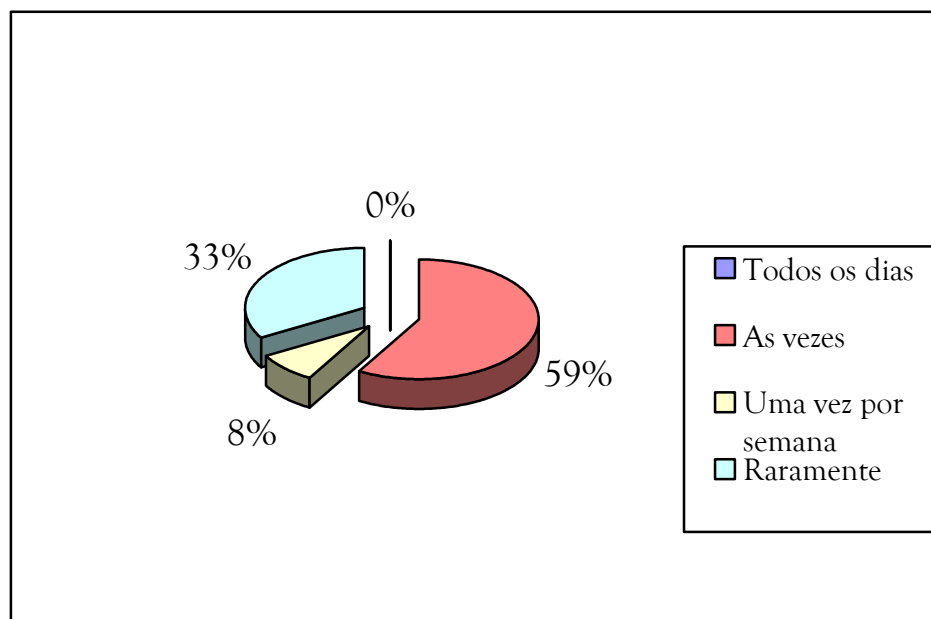


GRÁFICO 14 - Frequência de uso - EJA

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.5.2 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS UTILIZADOS -EJA

Seis (06) pesquisados consideraram o atendimento ótimo, representando 50%. Cinco (05) responderam ser o atendimento bom, o que equivale a 41,6% do total, nenhum pesquisado afirmou que o atendimento é ruim. Um (01) pesquisado disse desconhecer algo sobre o atendimento da biblioteca, representando 8,3%.

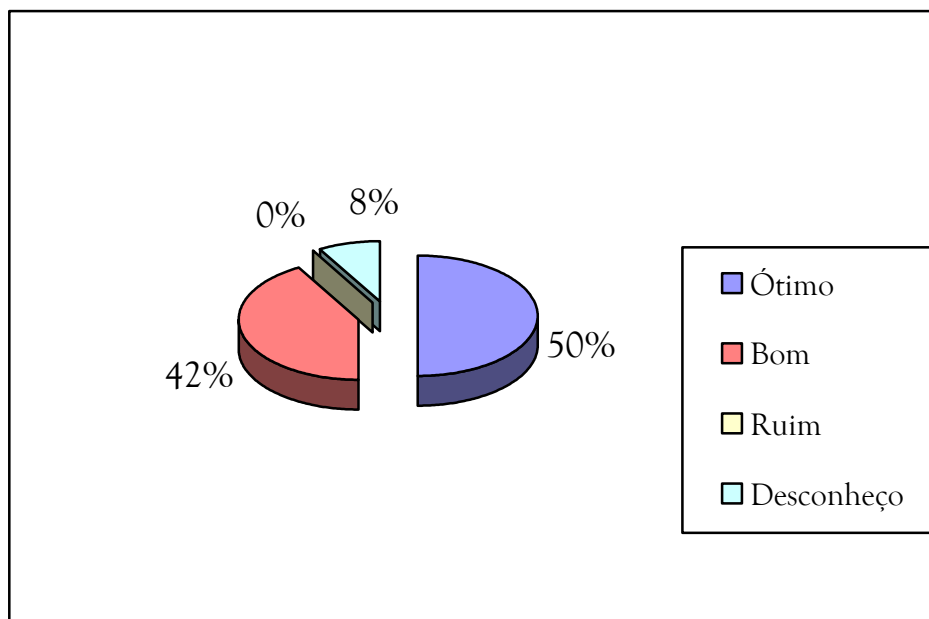


GRÁFICO 15 - Avaliação dos serviços utilizados - EJA

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.6 DIMENSÕES DA QUALIDADE – SERVQUAL - EJA

Através do modelo SERVQUAL de avaliação de serviços, passa-se agora a interpretação dos dados, relacionados com as dimensões escolhidas para pesquisa. São elas, empatia, confiabilidade, receptividade e tangibilidade.

5.6.1 EMPATIA - EJA

Neste item foram avaliados dois serviços relacionados à empatia: serviço de empréstimo e atendimento. Sete (07) pesquisados consideram o serviço de empréstimo ótimo, representando 58,3%, cinco (05) consideram o serviço bom, o que equivale a 41,6%. Nenhum pesquisado disse que o serviço é ruim. Em relação ao atendimento sete (07) pesquisados responderam que o atendimento é ótimo, equivalente à 58,3%. Três (03) disseram que o atendimento é bom, o que representa 41,6% e nenhum pesquisado disse que o atendimento é ruim.

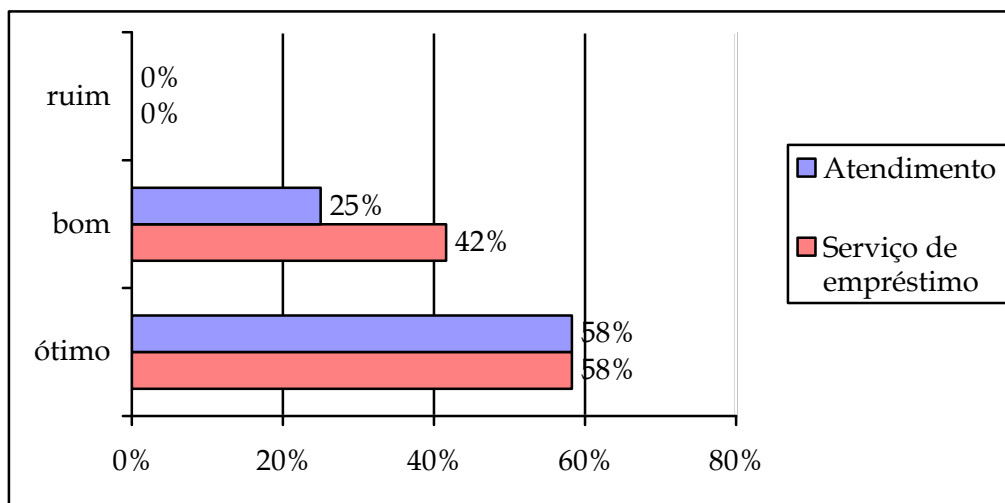


GRÁFICO 16 - Empatia - EJA

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.6.2 CONFIABILIDADE - EJA

Dois (02) pesquisados disseram considerar ótimo o grau de confiabilidade das informações obtidas na biblioteca, representando 16,6% e dez (10) consideraram bom o grau de confiança nas informações obtidas que equivale a 83,3% dos pesquisados. Nenhum pesquisado optou pelas alternativas “ruim” e “desconheço”.

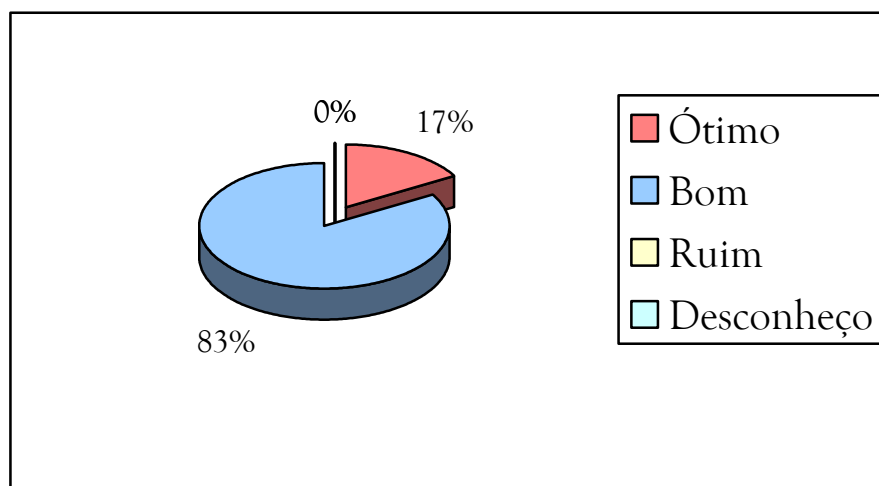


GRÁFICO 17 - Confiabilidade - EJA

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.6.3 RECEPTIVIDADE - EJA

Neste item foram avaliados as condições e o estado do acervo, do empréstimo domiciliar e da reposição do material nas estantes, que significa ter disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta. Dois (02) pesquisados consideraram o acervo ótimo, o que equivale a 16,6%, oito (08) responderam que o acervo é bom, representando 66,6%. Dois (02) pesquisados afirmaram não utilizar o acervo, o que representa 16,6% e nenhum pesquisado considerou o acervo ruim.

Em relação ao empréstimo domiciliar, quatro (04) pesquisados o consideraram ótimo, representando 33,3%, quatro (04) responderam que o empréstimo domiciliar é bom, equivalente a 33,3%. Nenhum pesquisado optou pela resposta ruim. Três (03) pesquisados disseram não utilizar o serviço representando 25%.

Quatro (04) pesquisados consideraram a reposição do material nas estantes como ótima, que equivale a 33,3% do total. Sete (07) disseram ser a reposição boa representando 58,3%. Nenhum pesquisado disse que é ruim a reposição do material.

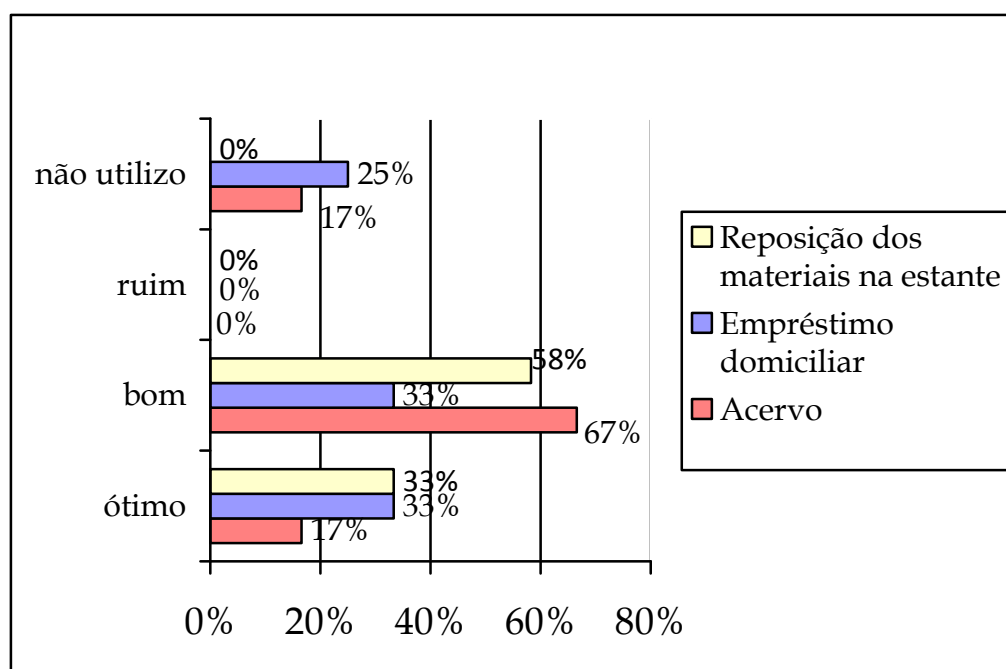


GRÁFICO 18 - Receptividade - EJA

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.6.4 TANGIBILIDADE - EJA

Aqui foi avaliada a estrutura física, computadores e o ambiente da biblioteca. Quatro (04) pesquisados responderam ser ótimas as condições físicas gerais da biblioteca, o que representa 33,3%, oito (08) responderam que a biblioteca está em boas condições, o que é igual a 66,6% do total. Nenhum pesquisado respondeu ser ruim as condições da biblioteca.

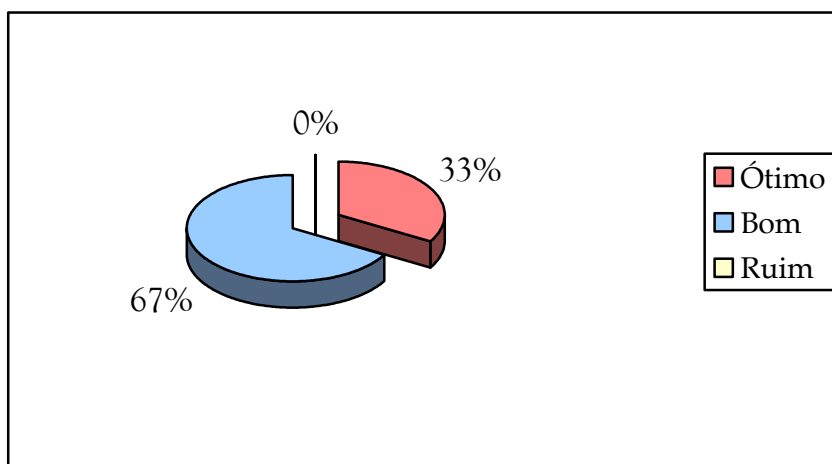


GRÁFICO 19 - Tangibilidade - Condições físicas - EJA

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

Onze (11) pesquisados disseram que o número de computadores presentes na biblioteca é suficiente, o que representa 91,6% e um (01) pesquisado afirmou que o número de computadores é insuficiente, equivalendo a 8,3% do total.

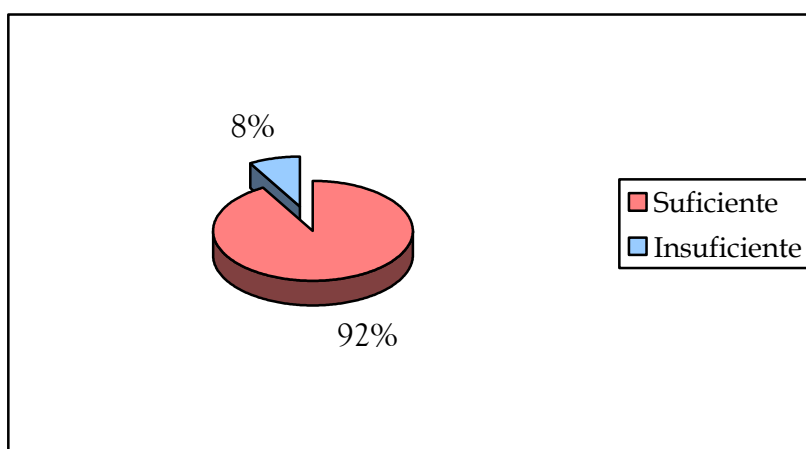


GRÁFICO 20 - Tangibilidade - Número de computadores - EJA

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

Quatro (04) pesquisados consideram o ambiente de leitura e estudo da biblioteca como ótimo, representando 33,3%, sete (07) responderam que o ambiente é bom, que é igual a 58,3%. Nenhum pesquisado respondeu que o ambiente é ruim. Um (01) pesquisado respondeu que não utiliza o ambiente da biblioteca, representando 8,3%.

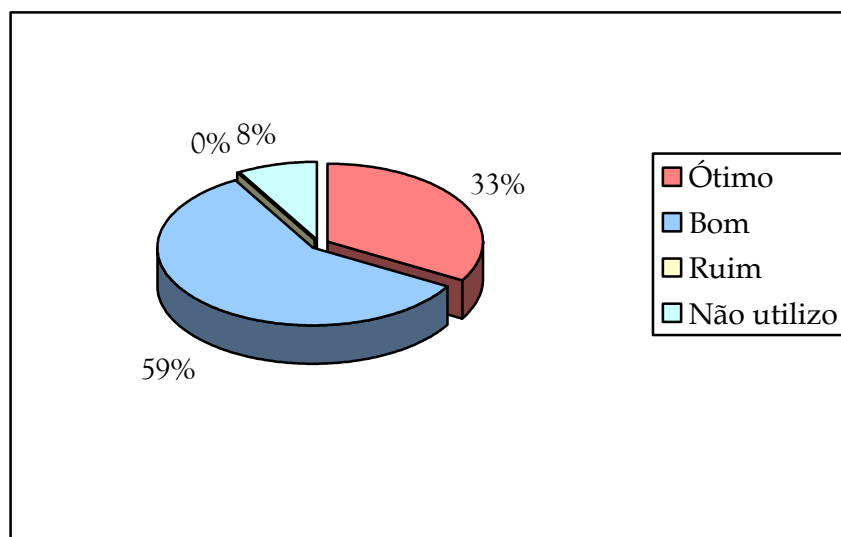


GRÁFICO 21 - Tangibilidade - Ambiente de leitura e estudo - EJA

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.7 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA –EJA

Neste item, foi avaliado o funcionamento da biblioteca de uma forma geral. Quatro (04) pesquisados responderam que a biblioteca funciona de forma ótima, representando 33,3%, seis (06) disseram que biblioteca funciona de uma forma boa, o que equivale a 50% do total de pesquisados e dois (02) afirmaram que a biblioteca funciona de forma aceitável, representando 16,6%.

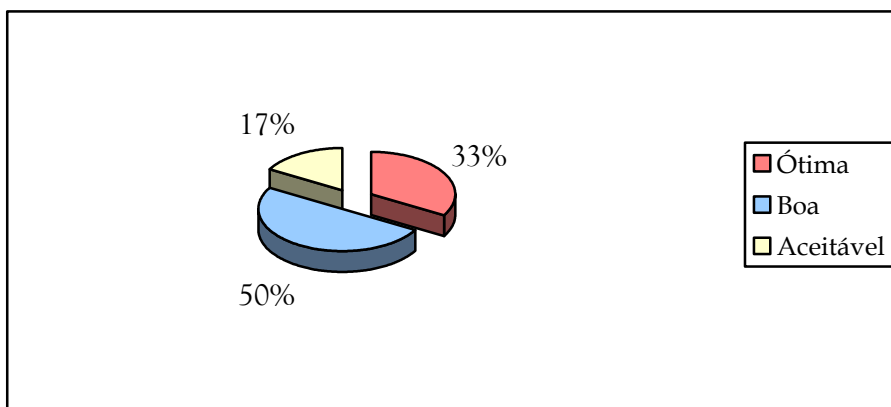


GRÁFICO 22 – Avaliação da biblioteca - EJA

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.8 COLABORADORES – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Com relação à faixa etária, dois (02) pesquisados estão entre os vinte e um (21) e vinte e sete (27) anos, representando 50%, um (01) pesquisado na faixa de vinte e oito (28) a trinta e seis (36) anos, o que equivale a 25% e um (01) acima dos trinta e seis (36) anos representando 25%. Cem por cento dos pesquisados faz parte da categoria “colaboradores”. No item sexo, um (01) colaborador é do sexo masculino, o que equivale a 25% do total pesquisado e três (03) são do sexo feminino, representando 75 % dos pesquisados.

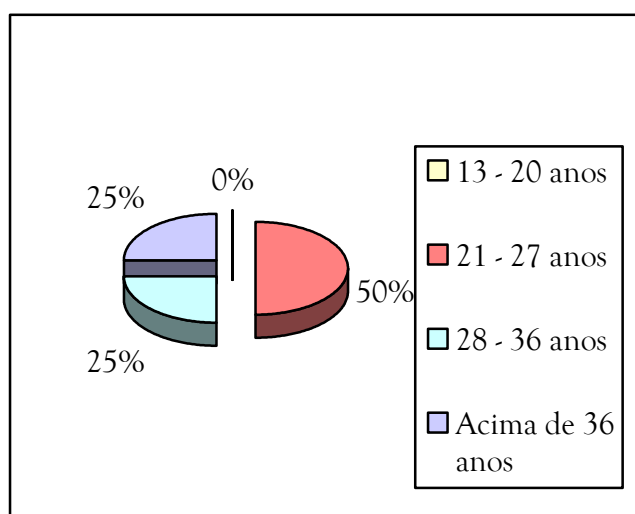


GRÁFICO 23 - Faixa etária - Colaboradores

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

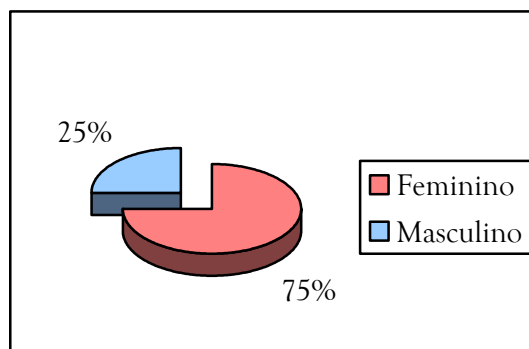


GRÁFICO 24 - Sexo - Colaboradores

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.8.1 SERVIÇOS UTILIZADOS E PERIODICIDADE DO USO-COLABORADORES

Nesta categoria buscou-se identificar de forma quantitativa o serviço(s) mais utilizado e qual a periodicidade de uso destes por parte dos pesquisados. Um (01) pesquisado respondeu que utiliza o empréstimo domiciliar, equivalente a 25%. Dois (02) pesquisados optaram pelo item “orientação e auxílio na pesquisa e uso da biblioteca”, representando 50% do total. Nenhum pesquisado respondeu utilizar o serviço “Internet, acesso e pesquisa”. Dois (02) optaram pela opção “leitura e estudo” representando 50% do total. Portanto, o item “Leitura e estudo” juntamente com “Orientação e auxílio na pesquisa e uso da biblioteca” são os serviços mais utilizados pelos colaboradores.

	Empréstimo domiciliar	Orientação e auxílio na pesquisa e uso da biblioteca	Internet, acesso e pesquisa	Leitura e estudo
Quantidade de usuários	1	2	0	2
Porcentagem	25%	50%	0%	25%

Tabela 3 – Serviços utilizados - Colaboradores

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

Com relação a periodicidade de uso dos serviços oferecidos, obtivemos os seguintes dados: Dois (02) pesquisados responderam utilizar algum serviço da biblioteca todos os dias, que equivale a 50%. Dois (02) pesquisados responderam que utilizam os serviços às vezes, representando 50%. Os itens “uma vez por semana” e “raramente” não foram escolhidos por nenhum dos pesquisados. Conclui-se que os serviços oferecidos ainda são pouco utilizados, porém para a amostragem, os resultados são coerentes pois os serviços mais utilizados são realizados em uma periodicidade completamente real e aceitável.

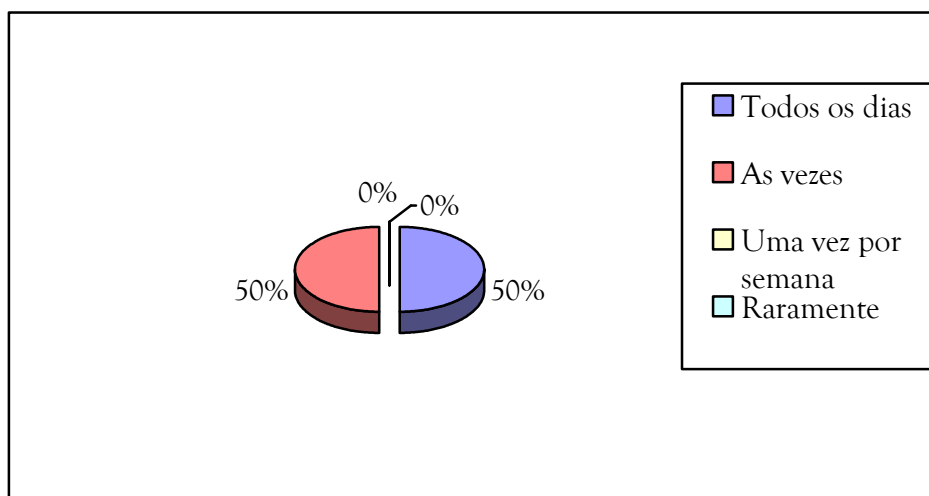


GRÁFICO 25 - Frequencia de uso - Colaboradores

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.8.2 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS UTILIZADOS – COLABORADORES

Três (03) pesquisados consideraram o atendimento ótimo, representando 75%. Um (01) respondeu ser o atendimento, bom. O que equivale a 25% do total. Nenhum pesquisado afirmou que o atendimento é ruim ou que desconhece o assunto.

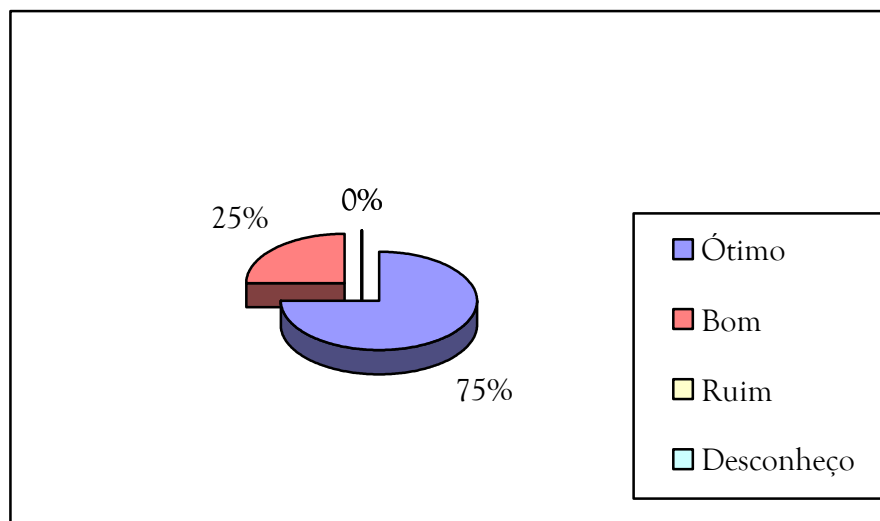


GRÁFICO 26 - Avaliação dos serviços utilizados - Colaboradores

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.9 DIMENSÕES DA QUALIDADE – SERVQUAL - COLABORADORES

Através do modelo SERVQUAL de avaliação de serviços, passa-se agora a interpretação dos dados, relacionados com as dimensões escolhidas para pesquisa. São elas, empatia, confiabilidade, receptividade e tangibilidade.

5.9.1 EMPATIA - COLABORADORES

Neste item foram avaliados dois serviços relacionados à empatia: serviço de empréstimo e atendimento. Três (03) pesquisados consideram o serviço de empréstimo ótimo, representando 75%, um (01) pesquisado considerou o serviço bom, o que equivale a 25%. Nenhum pesquisado disse que o serviço é ruim. Em relação ao atendimento, três (03) pesquisados responderam que o atendimento é ótimo, equivalente a 75%. Um (01) pesquisado disse que o atendimento é bom, o que representa 25% e nenhum pesquisado disse que o atendimento é ruim.

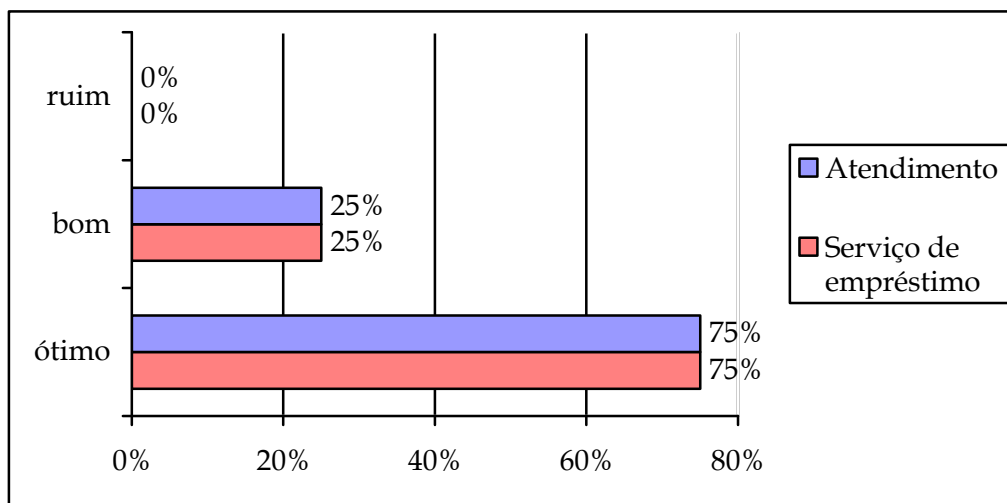


GRÁFICO 27 - Empatia - Colaboradores

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.9.2 CONFIABILIDADE – COLABORADORES

Dois (02) pesquisados disseram considerar ótimo o grau de confiabilidade das informações obtidas na biblioteca, representando 50% e dois (02) consideraram bom o grau de confiança nas informações obtidas que equivale a 50% dos pesquisados. Nenhum pesquisado optou pelas alternativas “ruim” e “desconheço”.

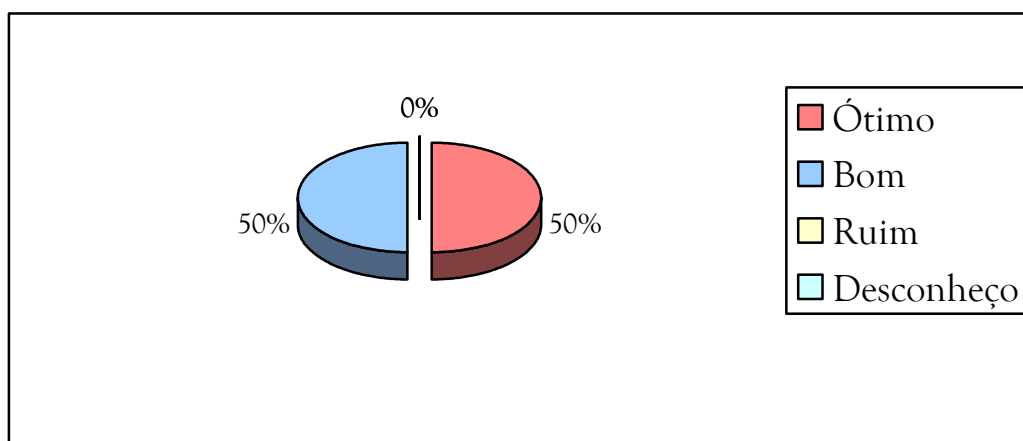


GRÁFICO 28 - Confiabilidade - Colaboradores

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.9.3 RECEPTIVIDADE - COLABORADORES

Neste item foram avaliados as condições e o estado do acervo, do empréstimo domiciliar e da reposição do material nas estantes, que significa ter disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta. Quatro (04) pesquisados consideraram o acervo bom, o que representa 100% do total. Nenhum pesquisado considerou o acervo ótimo, ruim ou disse não utilizar o acervo.

Em relação ao empréstimo domiciliar, um (01) pesquisado o considerou ótimo, representando 25%, três (03) responderam que o empréstimo domiciliar é bom, equivalente a 75%. Nenhum pesquisado optou pela resposta ruim ou disse não utilizar o empréstimo domiciliar.

Três (03) pesquisados consideraram a reposição do material nas estantes como ótima, que equivale a 75% do total. Um (01) disse ser a reposição, boa. O que representa 25%. Nenhum pesquisado disse que é ruim a reposição nas estantes.

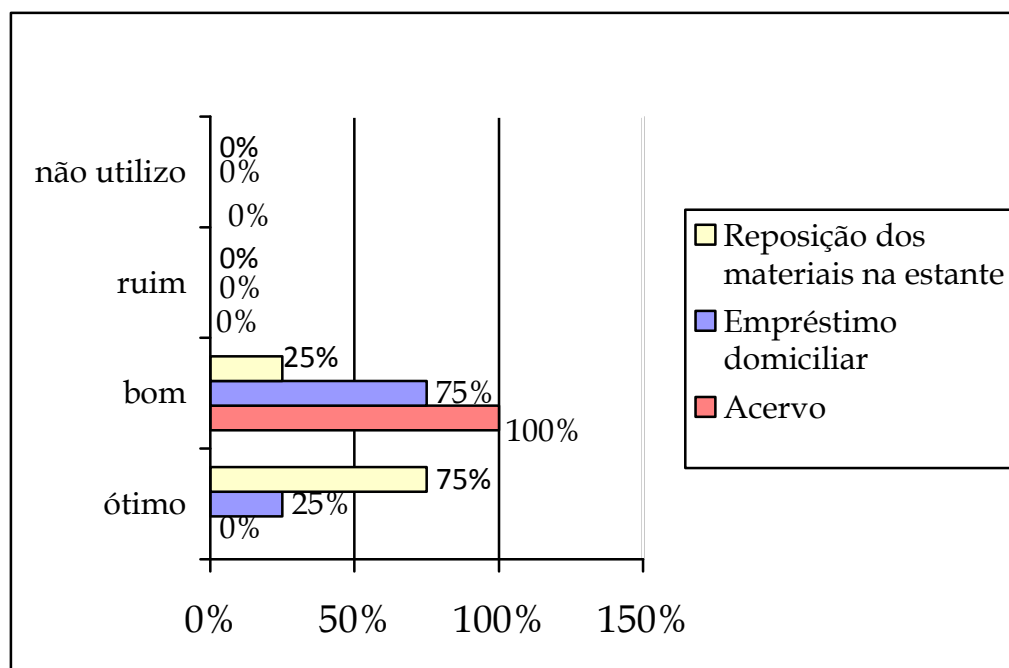


GRÁFICO 29 - Receptividade - Colaboradores

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.9.4 TANGIBILIDADE – COLABORADORES

Aqui foi avaliada a estrutura física, computadores e o ambiente da biblioteca. Três (03) pesquisados responderam serem ótimas as condições físicas gerais da biblioteca, o que representa 75%. Um (01) respondeu que a biblioteca está em boas condições, o que é igual a 25% do total. Nenhum pesquisado respondeu serem ruins as condições da biblioteca.

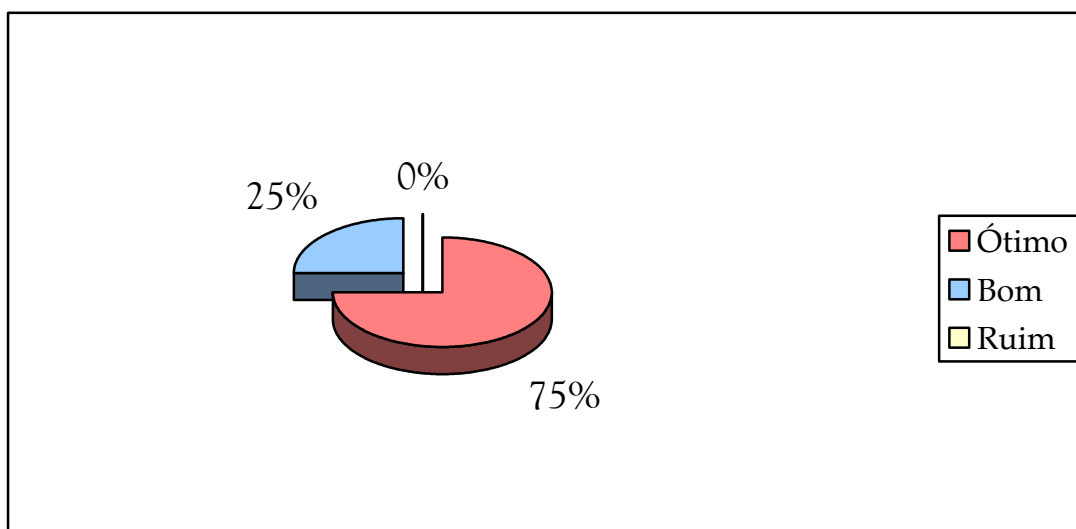


GRÁFICO 30 - Tangibilidade - Condições físicas - Colaboradores

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

Três (03) pesquisados disseram que o número de computadores presentes na biblioteca é suficiente, o que representa 75% e um (01) pesquisado afirmou que o número de computadores é insuficiente, equivalendo a 25% do total.

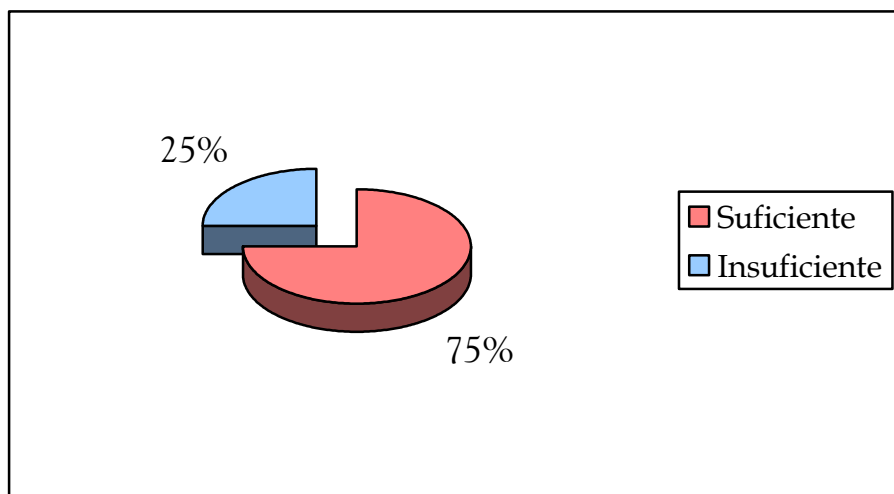


GRÁFICO 31 - Tangibilidade - Número de computadores - Colaboradores

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

Três (03) pesquisados consideram o ambiente de leitura e estudo da biblioteca como ótimo, representando 75%, um (01) respondeu que o ambiente é bom, que é igual a 25%. Nenhum pesquisado respondeu que o ambiente é ruim ou afirmou não utilizar a biblioteca.

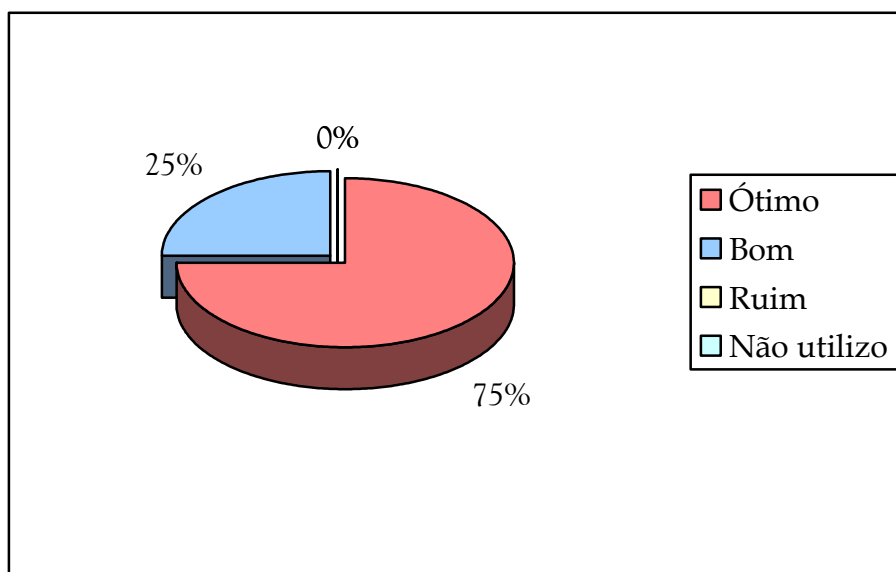


GRÁFICO 32 - Tangibilidade - Ambiente de leitura e estudo - Colaboradores

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5.10 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA – COLABORADORES

Neste item, foi avaliado o funcionamento da biblioteca de uma forma geral. Dois (02) pesquisados responderam que a biblioteca funciona de forma ótima,

representando 50%, dois (02) disseram que biblioteca funciona de uma forma boa, o que equivale a 50% do total de pesquisados. Nenhum pesquisado optou pelo item “aceitável”.

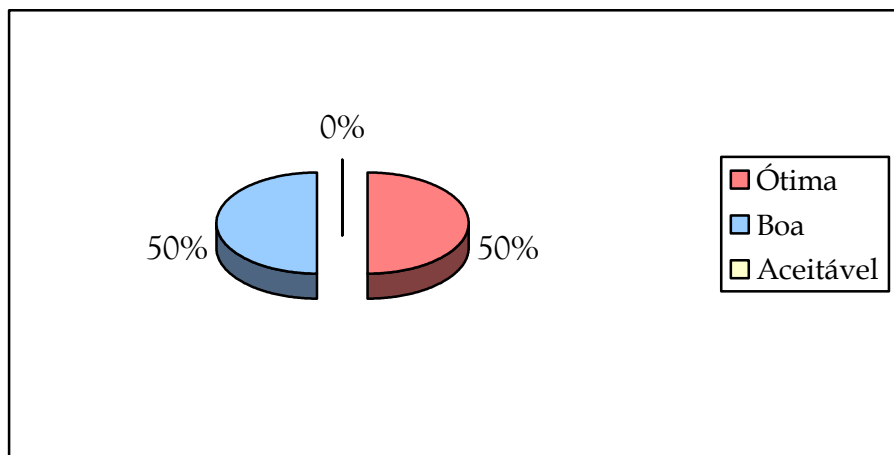


GRÁFICO 33 - Avaliação da biblioteca -Colaboradores

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

5. 11 CONSIDERAÇÕES ACERCA DOS RESULTADOS

A maior parte dos usuários é do sexo feminino e a faixa etária varia dos treze (13) aos trinta e seis (36) anos.

Todas as dimensões escolhidas do modelo Servqual para a análise do uso da biblioteca foram utilizadas no questionário aplicado.

A tangibilidade que compreende facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação foi considerada pelos usuários como boa, que atende as suas necessidades. A confiabilidade nas informações obtidas também foi considerada boa e eficiente. A disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta foi considerada boa, baseada na qualidade do acervo, no empréstimo domiciliar e na reposição do material nas estantes. E por último a empatia que no modelo SERVQUAL é compreendida como o cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários, nesta pesquisa teve um conceito unânime, em considerar neste aspecto, a biblioteca como ótima.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após alguns meses de trabalho, chegamos então a uma parte onde se pode fazer algumas afirmações com um pouco mais de consistência a respeito do uso da biblioteca do colégio SESI de Campinas. No geral a avaliação foi positiva, os pesquisados estão satisfeitos com a biblioteca, com seu funcionamento e com o que ela disponibiliza, porém algumas constatações da pesquisa não poderiam passar despercebidas.

A respeito do modelo SERVQUAL de avaliação de serviços, podemos constatar que no geral as categorias pesquisadas obtiveram uma avaliação positiva, também foi possível identificarmos quais categorias apresentam maior percentual na pesquisa como mostra a tabela abaixo.

GRUPOS PESQUISADOS SERVQUAL	ENSINO MÉDIO	EJA	COLABORADORES
TANGIBILIDADE			
RECEPTIVIDADE			
CONFIABILIDADE			
EMPATIA			

TABELA 4 – Comparativo SERVQUAL – Grupos Pesquisados

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

Dentre os três grupos pesquisados o grupo de colaboradores atribuiu os maiores percentuais as categorias tangibilidade, receptividade e empatia. O grupo de

estudantes do ensino médio EJA considerou alto o grau de confiabilidade e os estudantes do ensino médio atribuíram os menores valores as categorias pesquisadas.

O uso da biblioteca é algo preocupante. Na pesquisa pode-se ter a certeza de que a biblioteca é pouco utilizada pelo público-alvo escolhido. A frequência de uso da biblioteca variou de média a baixa, onde a maioria dos pesquisados afirmou utilizar a biblioteca às vezes ou raramente. Durante a pesquisa, por várias vezes ouviu-se queixas a respeito da funcionária do período matutino, e sua falta de periodicidade na abertura e funcionamento da biblioteca, o que da margem para questões de ordem administrativa, mais especificamente de recursos humanos, fugindo do mérito deste trabalho. Entretanto o baixo uso da biblioteca ficou constatado nas outras categorias pesquisadas também onde o funcionamento é normal nos demais períodos do dia. O serviço mais utilizado pelos pesquisados foi

“Leitura e Estudo” e “Acesso a Internet”, o que corrobora os baixos períodos de permanência dos usuários na biblioteca.

Uma outra questão relevante que ficou evidente na pesquisa, foi o conceito elevado que o acervo obteve junto aos pesquisados. O acervo foi considerado ótimo, de fácil acesso, em bom estado de conservação e atualização. Isso mostra que neste aspecto os usuários estão satisfeitos.

A relação biblioteca/usuários foi tratada na pesquisa como uma síntese de todos os aspectos analisados. Na pesquisa essa relação foi mencionada no momento da avaliação geral do funcionamento da biblioteca, onde o mesmo foi considerado bom por todos os pesquisados. Neste momento cabem as ressalvas. De uma forma aceitável e no mínimo abrangente a biblioteca do colégio SESI de Campinas vem funcionando. Mas como a pesquisa revelou, os usuários gostam da biblioteca, acreditam que ela está em boas condições, tem um acervo considerável em aspectos qualitativos, porém estes mesmos usuários não são frequentadores assíduos, sua frequência foi considerada na pesquisa de média a baixa. O serviço de empréstimo domiciliar é pouquíssimo utilizado e sua popularidade entre os usuários é muito pequena.

Apresentar falhas sem ao menos ser solidário às tentativas de melhoria, é no mínimo antiético e tão pouco profissional. Creio que a biblioteca do colégio SESI de Campinas deva investir pesado na parceria pedagógica no sentido de cultivar desde as primeiras séries o uso racional, funcional e em especial prazeroso da biblioteca e por não possuir um profissional bibliotecário presente na biblioteca, uma voz ativa,

especializada e que tenha autonomia para participar das decisões e planejamento pedagógico que incluam de fato a biblioteca na realidade da escola. Planos e ações mais eficientes sobre o papel e atuação da biblioteca escolar na formação dos alunos, e por sua vez uma maior utilização da biblioteca são extremamente necessários para se mudar uma realidade no mínimo controversa, uma escola com uma biblioteca detentora de instalações físicas em boas condições, acervo de qualidade e que é considerada por seus usuários como tendo um bom funcionamento, mas que os mesmos são poucos e a frequentam menos ainda. A realidade da biblioteca escolar no Brasil não é animadora e não estimula os alunos ao seu uso. Uma parceria eficaz entre o conselho pedagógico da escola, o profissional bibliotecário e os próprios alunos é fundamental para que a imagem e a importância da biblioteca no contexto escolar se modifique drasticamente e que a biblioteca passe de fato a ser considerada como essencial para a estrutura pedagógica da escola. Um plano de marketing que realmente mostre a biblioteca para a escola, que incentive o seu uso, que estimule nos alunos/usuários uma cultura de importância da biblioteca tanto para o processo ensino/aprendizagem como para vida.

Por que a biblioteca é pouco utilizada é uma pergunta que poderia ter muitas respostas, porém para os objetivos desta pesquisa, os resultados são satisfatórios. Este estudo mostrou uma biblioteca escolar que funciona dentro dos padrões mínimos de qualidade, possui recursos tecnológicos e tradicionais, mas não consegue aumentar o número e a frequência de seus usuários.

Basicamente, pode-se afirmar que a biblioteca do colégio SESI de Campinas necessita rever completamente sua postura e posição no planejamento pedagógico. Ela não precisa participar deste planejamento com mais entusiasmo, competência e acima de tudo eficiência. Carece também da elaboração e aplicação de um plano de marketing que abra as portas da biblioteca e seu universo para a própria escola que parece desconhecer sua existência. Vale ressaltar que é de extrema importância a presença de um profissional bibliotecário em tempo integral, que possa vivenciar de fato a realidade da biblioteca, que conheça de perto suas deficiências, que possa, junto a coordenação pedagógica da escola, participar com voz e vez, atuando de uma maneira que justifique a importância e uso da biblioteca.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. A coleção da biblioteca escolar. In CAMPELLO, Bernadete. et al. **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. 2 ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.
- AMATO, Mírian; GARCIA, Neise Aparecida Rodrigues. **A biblioteca na escola**. In GARCIA, Edson Gabriel (Org.) **Biblioteca Escolar: estrutura e funcionamento**. et al. São Paulo: Edições Loyola; Práticas Pedagógicas, 1989.
- ANDRADE, Maria Eugênia Albino. A biblioteca faz a diferença. In CAMPELLO, Bernadete. et al. **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. 2 ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.
- BERRY, L. PARASURAM, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. Tradução de Beatriz Sidon. São Paulo: Maltese, 1995.
- CALDEIRA, Paulo da Terra. **Biblioteca escolar e acervo**. In CAMPELLO, Bernadete. et al. **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. 2 ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.
- CALDEIRA, Paulo da Terra. **O espaço físico da biblioteca**. In CAMPELLO, Bernadete. et al. **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. 2 ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.
- CAMPELLO, Bernadete. et al. **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. 2 ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.
- CERDEIRA, Theodolindo. **A biblioteca escolar no planejamento educacional**. Rev. Biblioteconomia. Brasília 5 (1) jan./jun. 1977.
- ELY, Neiva Helena. **Dimensões da biblioteca escolar no ensino fundamental**. Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 8/9, p. 46, 2003/2004.
- FACHIM, O. **Fundamentos de metodologia**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- FRAGOSO, Graça Maria. **Biblioteca na escola**. Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 7, n. 1, 2002.

GOMES, Romeu. **A análise de dados em pesquisa qualitativa.** In RICHARDSON, R. J. et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 1985.

IFLA-Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e Instituições.
DIRETRIZES DA IFLA/UNESCO PARA A BIBLIOTECA ESCOLAR.
Tradução para o português (Brasil) do original inglês The IFLA/ UNESCO
SCHOOL LIBRARY GUIDELINES. São Paulo, 2005.

MARCONI, Marina de Andrade e Lakatos, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MENEZES, M. R. L. **Avaliação de serviços de informação: estudo de caso na biblioteca central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.** Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2002.

RICHARDSON, Roberto Jarry. et al. **Pesquisa social: métodos e práticas.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

SILVA, Waldeck Carneiro da. **Miséria da biblioteca escolar.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

APÊNDICE
QUESTIONÁRIO

Caro (a) usuário (a)

Sou concluinte do curso de graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás e estou desenvolvendo uma pesquisa para o meu trabalho de conclusão de curso – TCC, sob orientação da Professora Dr^a. Eliany Alvarenga Araújo, onde tenho como objetivo analisar o uso da biblioteca do Colégio SESI de Campinas por alunos do ensino médio, médio EJA e colaboradores.

Assim, solicito a sua colaboração no sentido de responder as questões abaixo.

Luismar de Carvalho Junior.

1. Dados de Identificação

1. Faixa Etária

- 13 a 20 anos
- 21 a 27 anos
- 28 a 36 anos
- Outra faixa. Qual : _____

2. Sexo

- Masculino
- Feminino

3. Você é:

- Estudante nível médio
- Estudante nível médio EJA
- Colaborador
- Outro. Qual: _____

2. Dados de conteúdo

2.1 Que serviço (s) de informação da Biblioteca do Colégio SESI de Campinas você utiliza?

- Serviço de empréstimo domiciliar
- Orientação e auxílio na pesquisa e uso da biblioteca
- Internet/acesso/pesquisa
- Leitura e estudo

2.2 Você utiliza os serviços da biblioteca do colégio SESI de Campinas

- Todos os dias
- Às vezes
- Uma vez por semana
- Raramente

2.3 Com relação ao atendimento oferecido pela biblioteca, você o considera:

- Ótimo
- Bom
- Ruim
- Desconheço

2.4 Avalie a agilidade e a disposição dos funcionários da biblioteca na prestação de serviços em

a) Serviço de empréstimo Ótimo Bom Ruim

b) Atendimento* Ótimo Bom Ruim

2.5 Como você avalia o grau de confiança das informações obtidas através dos serviços prestados pela biblioteca:

- Ótimo
- Bom
- Ruim
- Desconheço

2.6 Para conseguir um livro, documento, ou qualquer informação da biblioteca você considera

a) Acervo Ótimo Bom Ruim Não utilizo

b) Empréstimo domiciliar Ótimo Bom Ruim Não utilizo

c) Reposição do material nas estantes Ótimo Bom Ruim

2.7 Com relação à aparência física da biblioteca, sua conservação e recursos disponíveis, como você avalia os itens:

a) Condições Físicas gerais da biblioteca

- Ótimo
- Bom
- Ruim

b) Número de computadores

- Suficiente
- Insuficiente

c) Ambiente de leitura e estudo

- Ótimo
- Bom
- Ruim
- Não utilizo

2.8 Considerando todos os itens anteriores, a biblioteca funciona de forma:

- Ótima
- Boa
- Aceitável
- Outros _____

Obrigado.

*O conceito de atendimento engloba todo e qualquer processo, comunicação, atenção individual ou coletiva por parte dos funcionários para com os usuários no ambiente da biblioteca.