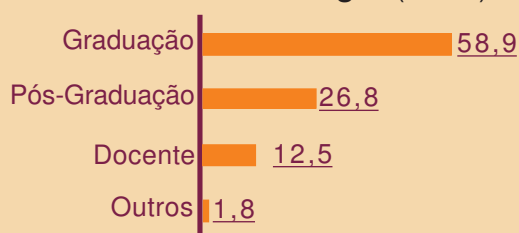


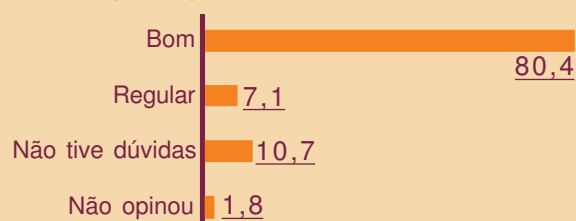
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA

O objetivo da pesquisa foi avaliar o grau de satisfação do usuário, mais especificamente: avaliar o atendimento ao usuário quanto a agilidade, rapidez e eficiência na resolução de questões; apontar pontos fracos e/ou deficiências no atendimento às demandas; apontar e potencializar pontos fortes. Veja como ficaram os gráficos com as respostas às questões. As conclusões encontram-se na próxima página.

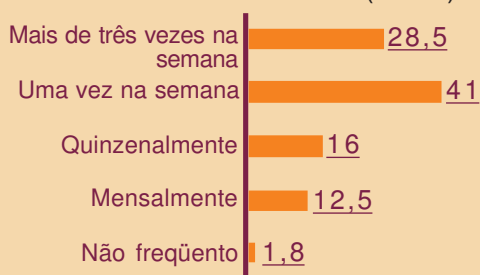
Qual seu vínculo com o II da Ufrgs? (em %)



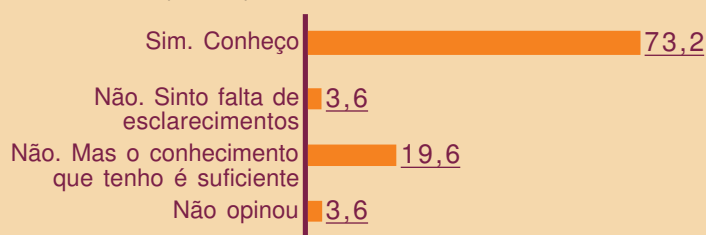
Como você avalia o auxílio prestado na solução das suas dúvidas? (em %)



Com qual frequência você utiliza os serviços/ambientes da Biblioteca do II? (em %)



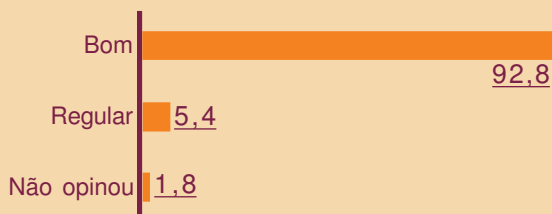
Você sabe como utilizar os recursos e serviços da Biblioteca? (em %)



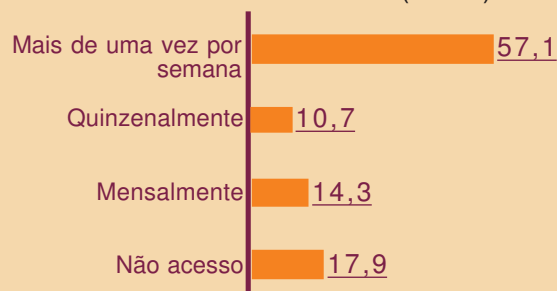
O maior número de questionários, **58,9%**, foi respondido pelos alunos da **graduação** que são os usuários mais assíduos da Biblioteca com a frequência de **uma vez na semana** totalizando **41%**.

Um total de **73,2%** dos usuários sabem como utilizar os serviços e recursos da Biblioteca.

Como você avalia o atendimento no balcão de empréstimo? (em %)



Você acessa o site da Biblioteca? (em %)

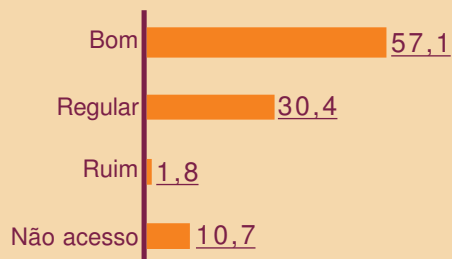


Quanto ao **atendimento no balcão** de empréstimo, a maioria, **92,8%**, dos usuários considera **bom**. Assim como consideram **bom**, **80,4%**, o auxílio prestado na **solução de dúvidas**.

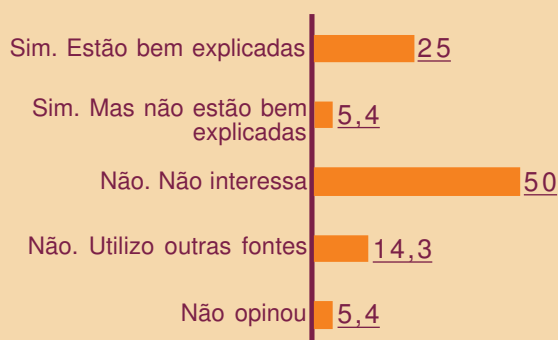
O site da Biblioteca é acessado **mais de uma vez por semana** por **57,1%** dos usuários que o consideram bom.

InforMAIS

Na sua opinião, o site da Biblioteca é: (em %)



Você utiliza as regras para normalização de teses, dissertações e demais trabalhos de conclusão que encontram-se no site? (em %)



Quanto às regras de normalização, **50%** responderam que **não as utilizam**. Dos que utilizam as regras, **25%** consideram que **estão bem explicadas**.

CONCLUSÕES

A partir dos resultados levantados, concluímos que o **usuário** da Biblioteca do Instituto de Informática **está satisfeito** com o atendimento e os serviços.

Quanto ao **site**, a partir do novo redesenho lançado em maio, a expectativa é de que a **frequência e satisfação** possam **aumentar** ainda mais.

Algumas sugestões foram mais de uma vez mencionadas nas avaliações, motivo pelo qual achamos importante destacar aqui:

- dificuldade apresentada na organização do acervo, classificação e localização na estante. A CDU – Classificação Decimal Universal –, é um sistema de classificação com base filosófica, aceito/utilizado internacionalmente, importante recurso na recuperação da informação. Entendemos as dificuldades encontradas pelos usuários. Por isso, colocamos à disposição a Visita Orientada, que tem como um de seus objetivos facilitar o encontro do usuário com a informação desejada.

- reclamação quanto ao barulho produzido pelos grupos nas salas de estudo.

Lembramos que a utilização das salas de estudo, assim como das demais dependências da Biblioteca, pressupõe a colaboração dos usuários ao se conscientizarem que é um espaço destinado ao estudo.

- sugestões para aquisições.

Agradecemos as sugestões apresentadas e lembramos que o site também disponibiliza um formulário para este fim.

A partir do retorno dos questionários com dúvidas e questionamentos, surgiu a idéia de criar um **canal de perguntas mais frequentes**. Criaremos uma nova seção no site da Biblioteca. Aguardem!

Obrigado pela participação e colaboração.

Continuamos com o desafio de buscar a excelência dos serviços.