

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SERVIÇO EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA FEDERAL: UMA APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA GESTÃO DA QUALIDADE

Fernanda Felipe Abdon (UFCG) fernandaabdon7@gmail.com

Dr. Daniel Augusto de Moura Pereira (UFPB) danielmoura@ufcg.edu.br

Resumo

As avaliações feitas pelo o ministério da educação através do (SINAES) são fundamentais para se estabelecer um padrão de qualidade de serviço prestado nas universidades, através dessa avaliação que leva em consideração o ensino, a pesquisa, e a extensão e considerando as notas do (Enade), é obtido dados que caracterizam o desempenho daquela universidade avaliada, dados esses importantes não so para a sociedade, mas principalmente para todos os estudantes. Assim, sabendo que as bibliotecas universitárias dão suporte para os três pilares das universidades de ensino superior, é imprescindível que elas prestem serviço de qualidade, passando por procedimentos de ajustes e autoavaliação.

Afim de contribuir com possíveis ajustes através de uma autoavaliação, esse artigo utilizou-se das ferramentas da gestão da qualidade para avaliar os serviços ofertados pela a biblioteca universitária da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) no campus CDSA, mediante o uso do modelo SEVQUAL adaptado ao determinado fim e utilizando-se de ferramentas da qualidade total.

Palavras-chaves: Gestão da qualidade, Serviço, Biblioteca.

1. Introdução

Como uma entidade prestadora de serviço, ainda que não de forma a monetiza-lo, a biblioteca da Universidade Federal de Campina grande (UFCG) campus Sumé/PB atende diariamente uma grande quantidade de alunos, no período de 7:00 às 22:00 horas de segunda à sexta. Nos sábados das 7:00 às 12:00 horas.

No Brasil, além de oferecer o serviço básico de empréstimo de livro, como também alguns outros a depender de fatores diversos, as bibliotecas de centros universitários também são levadas em consideração no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

No âmbito do SINAES, os cursos de graduação são avaliados a partir de 3 categorias, sendo uma delas referente às instalações físicas do campus, possuindo as bibliotecas um peso de 50% referente a análise dessa categoria (FREITAS, 2008). Logo, é fato a importância que esta entidade possui para uma boa avaliação das universidades.

Pensando nisso, este trabalho, dividido em duas etapas, objetivou primeiramente averiguar a percepção dos estudantes sobre a qualidade do serviço prestado pela biblioteca do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido (CDSA) através do uso de uma ferramenta adaptada do modelo SERVQUAL.

Por fim, na segunda fase, foram empregadas três ferramentas para investigar as causas e consequências de problemas da falta de qualidade identificados na fase anterior, como também elaborado um plano de ação para a resolução da problemática e que foi apresentado ao bibliotecário responsável em uma reunião.

2. Referencial teórico

Com o intuito de informar previamente ao leitor sobre as ferramentas da qualidade utilizadas neste trabalho, essa revisão da literatura contém uma descrição básica de cada ferramenta utilizada durante o desenvolver desta pesquisa.

2.1 Ferramenta adaptada a partir do servqual

Tomando como exemplo o SERVQUAL - modelo utilizado para mensuração da qualidade da prestação de serviço a partir de um questionário elaborado com base em cinco dimensões - a ferramenta adaptada difere basicamente em dois aspectos do modelo da qual ela deriva (TURETA, 2007).

Em primeiro lugar, não foi elaborado dois questionários como o modelo SERVQUAL propõe, sendo um deles para averiguar a expectativa do cliente em relação a algum serviço e o outro para diagnosticar sua percepção após utilizar o serviço. No modelo adaptado, apenas um

questionário foi elaborado com o intuito de apurar os sentimentos dos estudantes que utilizam os serviços da biblioteca.

O outro diferencial consiste em que a partir dos dados levantados sobre a percepção dos clientes sobre o serviço utilizado, pontos foram atribuídos a cada tipo de resposta, da seguinte forma: 1 - ótimo ou bom; 0,5 - regular; e 0 - para ruim ou péssimo. Foi pensado então um modelo conceitual no qual para ser considerado como um serviço que satisfaça e agrade os estudantes que 100% das respostas deveriam ser “ótimas” ou “Boas”.

2.2 Brainstorm

Em tradução livre “Tempestade de ideias”, é uma técnica utilizada para auxiliar uma equipe a gerar/criar diversas ideias no menor espaço de tempo possível (RODRIGUES, 2010). Ao ser empregada, essa ferramenta procura encorajar o pensamento criativo, visando a geração do maior número de ideias para uma determinada situação (GOMES, 2006).

As etapas para aplicação do Brainstorm são definidas por Rodrigues (2010) como:

- Etapa 1: Estabelecer o objetivo a ser tratado claramente;
- Etapa 2: Reunir a equipe;
- Etapa 3: Indicar um coordenador para dirigir a equipe;
- Etapa 4: Indicar um membro da equipe de irá registrar as ideias;
- Etapa 5: Definir a dinâmica e forma de participação; registrar todas as ideias sem que nenhuma seja vista como inferior a outra.

2.3 Matriz gut

A matriz GUT (gravidade, urgência e tendência) é utilizada para auxiliar os gestores na tarefa de priorizar problemas, apresentando-se como uma ferramenta simples e eficiente (LUCINDA, 2010). Nessa matriz, os problemas levantados são classificados em uma escala de 1 a 5, o primeiro representando a inexistência de gravidade que o problema traz a organização e o último representando um estado de grande gravidade para a mesma.

Dependendo do grau de gravidade, obtém-se de informação dessa matriz o quão rapidamente o problema precisa ser resolvido à fim de que o mesmo não cause mais danos a organização (LUCINDA, 2010).

2.4 Diagrama de causa e efeito

Também chamada de “Ishikawa”, diagrama espinha de peixe e diagrama 6M, essa ferramenta da qualidade é utilizada para levantar as diversas causas - separadas por categorias - que resultam em um problema previamente especificado.

2.5 Ferramenta 5w2h

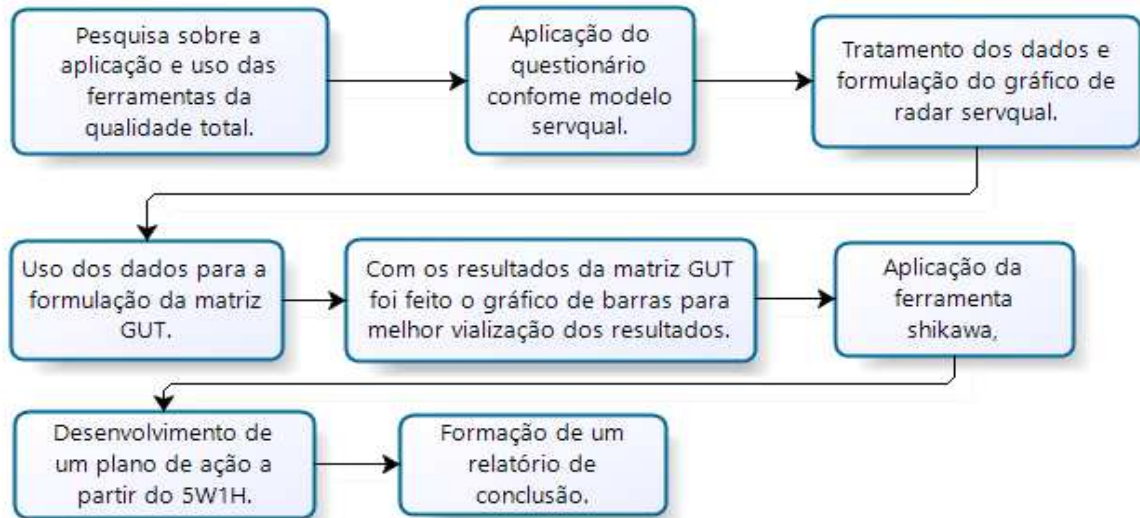
Esta ferramenta de planejamento consiste em uma tabela no qual seus utilizadores a preenchem com informações relevantes a um plano pré-concebido, dessa forma, obtendo a maior clareza possível a respeito do mesmo. Esta tabela contém 7 perguntas que dão origem ao seu nome, são elas:

- what - o que será feito?;
- why - por que será feito?;
- where - onde será feito?;
- when - quando será feito?;
- who - quem o fará?;
- how - como será feito?;
- how much - quanto custará?.

3. Metodologia

Este trabalho foi realizado progressivamente, de forma como mostrada na figura 1, sendo cada etapa importante para chegar ao objetivo fim. A análise foi realizada com o intuito de mensurar a qualidade dos serviços prestados na biblioteca da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) no campus de Sumé PB, a fim de ouvir as necessidades dos usuários e identificar o nível de qualidade esperada pelos mesmos. Na figura abaixo, pode-se verificar o fluxo metodológico de desenvolvimento da pesquisa.

Figura 1 - Fluxo metodológico da pesquisa



Fonte: Autoria Própria

3.1 Aplicação de questionário

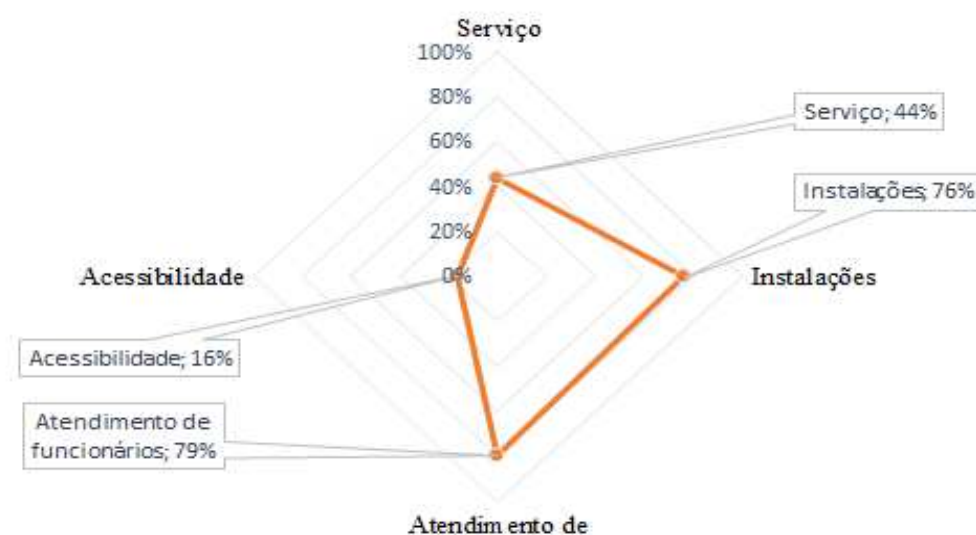
Inicialmente, foi aplicado com 52 usuários dos cursos de graduação, um questionário de auto-preenchimento e de escala que vai de 1 a 5 pontos, seguindo uma adaptação do modelo Servqual contendo dezesseis perguntas (Anexo) divididas em quatro categorias, que são elas:

- Prestação de serviço;
- Instalações e conforto;
- Atendimento dos funcionários ao usuário;
- Acessibilidade de pessoas com deficiência.

3.2 Aplicação das ferramentas

Na criação do modelo Servqual, foi considerado que a qualidade esperada de uma biblioteca considerada “ideal” era de 100% para todas as categorias do questionário a fim de facilitar e nivelar a visão do nível de qualidade esperada entre todos os usuários, já que a pesquisa foi realizada com alunos de todos os cursos diurno e noturno. Portanto, o questionário se apresentou apenas para medir o nível de discernimento dos usuários perante a qualidade de serviço que eles consideravam receber na biblioteca. É o que mostra a figura 2 correspondentes ao gráfico de radar gerado a partir dos dados da ferramenta servqual.

Figura 2 - Desempenho médio do nível de serviço (nas quatro categorias) oferecido pela a biblioteca segundo os alunos usuário



Fonte: Autoria Própria

A posteriori, os dados coletados serviram como base para a formação da matriz GUT (Tabela 1) onde todas as perguntas do questionário foram transcritas em forma de problemas. Esses problemas receberam notas de 1 a 5 divididas em:

- G - Gravidade;
- U - Urgência;
- T - Tendência.

As notas são atribuídas de acordo com os quadros 1 abaixo:

Quadro 1 - Atribuições de notas para matriz GUT

Notas	gravidade	Notas	Urgência	Notas	Tendência
1	Sem gravidade	1	Pode esperar	1	Não irá mudar
2	Pouco grave	2	Pouco urgente	2	Irà piorar a longo prazo
3	Grave	3	Urgente, merece atenção	3	Irà piorar a médio prazo
4	Muito grave	4	Muito urgente	4	Irà piorar a curto prazo
5	Extremamente grave	5	Precisa de ação imediata	5	Irà piorar rapidamente

Fonte: Autoria Própria

Tabela 1 - Matriz GUT de dimensionamento de priorização de problemas

Nº	Problemas	Gravidade	Urgência	Tendência	Nível de Prob. G*U*T	Prioridades (GUT)
1	Má organização dos livros dispostos	2	2	2	8	8º
2	Dificuldade de localização dos livros em prateleiras	3	3	2	18	5º
3	Falta de disponibilidade de computadores para acesso	4	5	3	60	1º
4	Sala de estudo reservado ruim	3	2	1	6	11º
5	Quant. de exemplares de livros mais utilizados não é ideal	4	4	2	32	4º
6	Má distribuição das mesas para estudo	2	2	1	4	14º
7	Iluminação inadequada dentro da biblioteca	1	1	1	1	-
8	Elevado nível de ruído dos ar condicionado	2	2	1	4	13º
9	Falta de conforto para os estudantes dentro da biblioteca	2	3	1	6	10º
10	Falta de limpeza	1	1	1	1	-
11	Funcionários não solícitos	2	2	2	8	9º
12	Falta de empenho dos funcionários para resolver problemas	2	2	3	12	7º
13	Falta de domínio dos funcionários ao utilizar o sistema interno	1	2	2	4	12º
14	Sistema interno (PSI) ruim	3	3	2	18	6º
15	Biblioteca não preparada para pessoas com deficiência de locomoção	4	4	3	48	3º
16	Biblioteca não preparada para pessoas com deficiência visual	4	4	3	48	2º

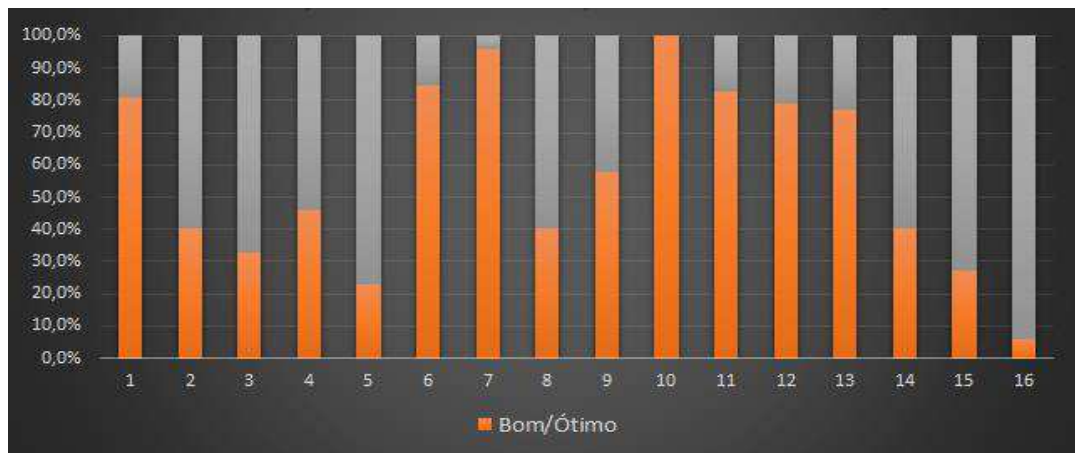
Fonte: Autoria Própria

A partir das atribuições de todas as notas, gerou-se níveis de problemas GUT que é a multiplicação das notas em G, U, T, para todos os problemas descritos. Quanto maior o valor do nível de problema, mais urgência de resolução esse problema requer. Tendo isso em vista, os cinco problemas mais urgentes para se resolver (segundo os alunos de graduação) são estes:

- 1º Falta de disponibilidade de computadores para acesso;
- 2º Biblioteca não preparada para pessoas com deficiência visual e locomotora;
- 3º Quantidade de exemplares de livros mais utilizados pelos professores não é ideal;
- 4º Dificuldade de localização dos livros em prateleiras;
- 5º Sistema interno (PSI) ruim.

Esses cinco problemas de prioridade urgente correspondem à apenas 30% de aceitação dos usuários, nos mostrando assim que ainda precisa-se chegar aos outros 70% para que esses impasses sejam tidos como ideal a biblioteca em estudo. Conforme o gráfico de barras (figura 3) gerado pela as percentagens do nível de qualidade esperado pelos usuários.

Figura 3 - Gráfico correspondente à percentagem de aceitação de problemas tido com bom e ótimo



Fonte: Autoria Própria

A fim de aprofundar a pesquisa neste trabalho decidiu-se aplicar ferramentas anteriormente citadas para estudo da causa e efeito dos impasses (ishikawa) e para orientar e organizar as ações proposta de resolução dos problemas, foi utilizado a ferramenta 5W1H.

3.2.1 Ishikawa

Na análise da causa e efeito do problema de prioridade 1 observou-se que uma das principais causa é a péssima qualidade das máquinas que não dispõe de acesso a internet pela falta de manutenção e tempo de uso elevado do mesmo apresentando defeito. Tal como mostrado na figura 4.

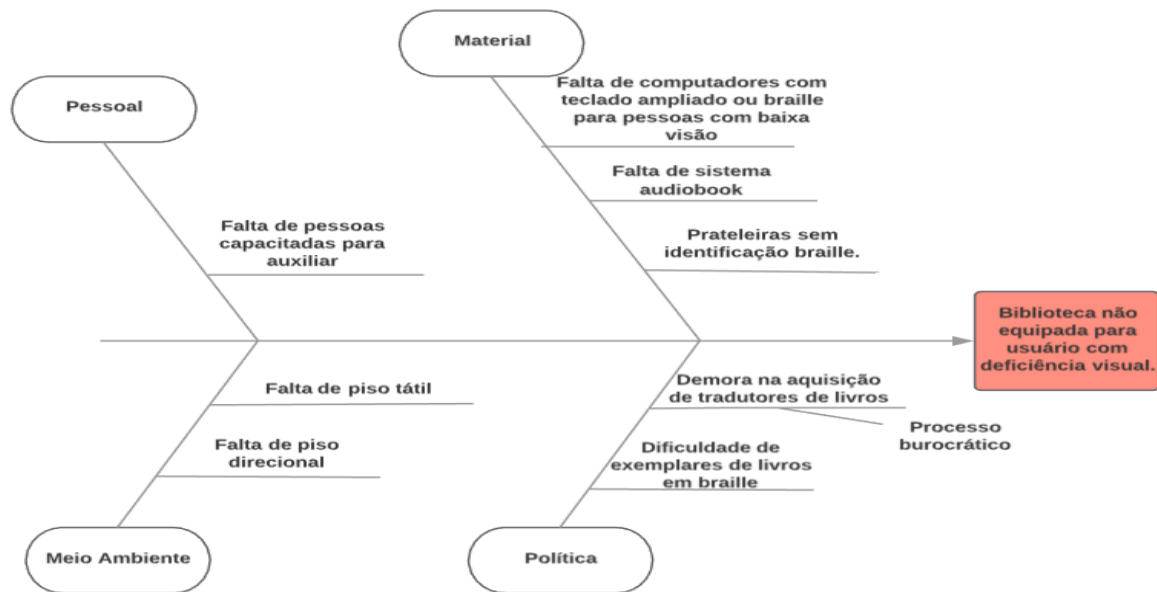
Figura 4 - Ishikawa para o problema de prioridade 1



Fonte: Autoria Própria

Ao analisar as causas do problema 2 observa-se que um dos mais sérios agentes de problema para pessoas que é portadora de deficiência visual é a falta de um sistema áudio book, prateleiras sem identificação braille e ainda funcionários não capacitados para lidar com as necessidades desses usuários. É o que mostra a figura 5.

Figura 5 - Ishikawa para o problema de prioridade 2

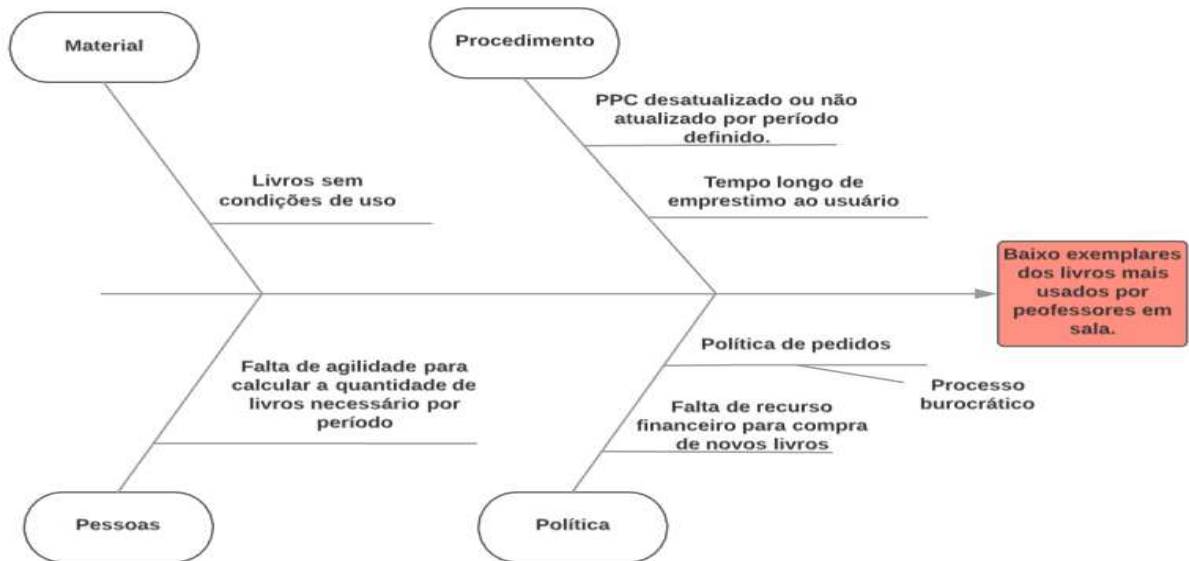


Fonte: Autoria Própria

Apesar dos usuários portadores de deficiência física ser um problema classificado como urgência, observamos que o ambiente da biblioteca oferece mesas de atendimento e portas especiais para atender esses alunos, porém ainda não há placas indicativas nos ambientes de estudo. Portanto, consideramos esse problema como simples já que a resolução é apenas colocação de placas indicativas e não há a necessidade de modificação do espaço interno, além de não haver a imposição de um gasto de recurso financeiro alto.

Em observação ao problema 3 vemos que uma das principais causas da problemática é a política de compra adotada pelo o (MEC) onde apenas 1 livro (ao máximo) de um exemplar específico (ao qual tenha uma alta demanda indicado no PPC) pode ser comprado para cada 4 alunos pela universidade e menos de 10 exemplares de outros títulos, a política de pedidos e o PPC dos cursos ainda se encontra desatualizado. É o que ilustra a figura 6.

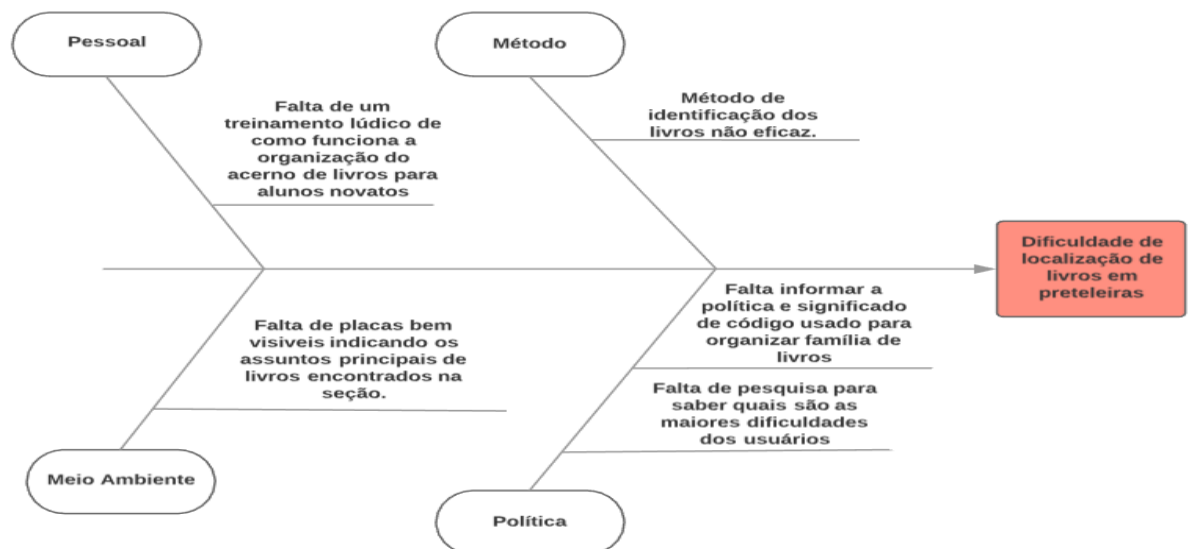
Figura 6 - Ishikawa para o problema de prioridade 3



Fonte: Autoria Própria

Em observação ao problema 4, verificamos que as principais causas é o método em que esses livros são organizados, como mostra a figura 7, com números técnicos que apesar de ser obrigatório para todas as bibliotecas mundiais, é necessária uma indicação visível dos livros que estão dispostos separados por curso ou por áreas comuns.

Figura 7 - Ishikawa para o problema de prioridade 4



Fonte: Autoria Própria

Na análise do problema 5 observamos que uma das principais causas é o próprio sistema interno que apresenta defeito no momento de dar baixa no pagamento das multas, ocasionando a necessidade de impressão dos comprovantes e boleto. Outro contratempo é o sistema de que se apresenta difícil na utilização e e-mail de alerta de multa que chegam atrasados no endereço postal dos usuários. É o que pode-se ver na figura 8.

Figura 8 - Ishikawa para o problema de prioridade 5



Fonte: Autoria própria

Portanto, a finalização do estudo resultou em um relatório de conclusão contendo o relato dos principais problemas da pesquisa e possíveis procedimentos para uma resolução aceitável aos parâmetros de uma biblioteca tida como “ideal”. Após o conhecimento do relatório, foi feita um novo brainstorming, para confirmar se os procedimentos de resolução de problemas do 5W1H é passivo de ser realizado.

4. Resultado e discussão

Ao final de todos os levantamentos de dados e conhecimento de causas dos problemas observamos a necessidade de melhorias do nível de serviço prestado na biblioteca da UFCG - CDSA. Para isso, utilizamos de um brainstorm com o bibliotecário responsável, a fim de uma solução viável dos problemas mais urgentes, e para definir os departamentos responsáveis em resolver os problemas de cada questão levantada.

4.1 5w1h

Com relação ao problema de prioridade 1 sobre a baixa qualidade e quantidade dos computadores disponíveis sugerimos uma manutenção corretiva nos computadores que estão sem uso ou com sistemas ultrapassados, além de um plano para uma manutenção corretiva. Para a aquisição de novas unidades é preciso relatório e levantamento das unidades necessárias mediante o número de usuários e compra de novos computadores. É o que mostra o quadro 2, abaixo.

Quadro 2 - 5W1H para solução da problemática de prioridade 1

O que?	Por que?	Onde?	Quem?	Quando?	Como
- Compra e instalação ou alocação de computadores de outros lugares para o uso na biblioteca. - Aumento de espaço para designar mais unidades. - Fazer manutenção nos computadores.	Para aumentar as unidades de computadores e melhorias da qualidade	Nas instalações internas da biblioteca.	Equipe de manutenção e equipe de compra.	Início do período letivo 2019.1	Fazer relatórios, descrevendo a urgência de uma solução perante a coordenação do campus, a fim de levantar recursos financeiros.

Fonte: Autoria Própria

Para o impasse de prioridade 2, foi observado que há grandes coisas a serem feitas, já a biblioteca não apresenta nenhum preparo, e que há a necessidade de repasse de verba um pouco mais elevada o que muitas vezes podem gerar transtorno e demora para a total solução do problema. Para a inclusão de deficientes visuais é necessário a colocação de pisos táteis para orientação, sistema audiobook, e teclados em braille, além de uma equipe de técnicos preparados para receber esses usuários especiais. Para isso é preciso fazer um levantamento de todas as necessidades que um deficiente visual necessita na biblioteca e fazer a compra do material pelo o prefeito do campus, juntamente com a diretoria do campus. Como vemos no quadro 3, abaixo.

Quadro 3 - 5W1H para solução da problemática de prioridade 2

O que?	Por que?	Onde?	Quem?	Quando?	Como
<ul style="list-style-type: none"> - Colocação de pisos táteis. - Aquisição de livros braille. - Placas braille nas prateleiras de livros. - Aquisição de equipamentos audiobook e teclado braille. 	Para a inclusão de usuários portadores de deficiência visual.	Em toda a dependência da biblioteca.	Equipe responsável pela manutenção do campus e prefeitura do campus	Breve	Apresentar relatório de necessidade ao prefeito do campus e coordenador para assim efetuar a compra de equipamento e disponibilizar de verba para treinamento de funcionários para auxílio do aluno.

Fonte: Autoria Própria

Já para a problemática de prioridade 3, a solução mais viável seria a atualização do PPC de cada curso, já que o mesmo está desatualizado a mais de quatro anos. É necessário esse levantamento de título de livros que serão muito utilizados pelas disciplinas para evitar que alunos sejam prejudicados nas aulas pela falta desses exemplares, há também a possibilidade de reduzir o tempo de empréstimo para livros que tem poucos exemplares disponíveis e que sejam utilizados constantemente. Esses exemplares serão listados pelo professor da disciplina no início de cada período letivo. Para isso basta informar ao bibliotecário responsável e fazer reuniões anuais para falar sobre o PPC das disciplinas. É o que podemos ver no quadro 4.

Quadro 4 - 5W1H para solução da problemática de prioridade 3

O que?	Por que?	Onde?	Quem?	Quando?	Como
<ul style="list-style-type: none"> - Atualizar o PPC com as quantidades certas de livros por turma. - Destinar mais recurso para a compra. - Diminuir o tempo de empréstimo para exemplares reservados constantemente. 	Para aumentar os exemplares de livros frequentemente utilizados em uma disciplina.	Em reunião de professores nas unidades acadêmicas e em reunião dos coordenadores com o bibliotecário.	Equipe de professores e bibliotecário .	Breve	Informar por relatório os resultados dessa pesquisa aos órgãos competentes e fazer um levantamento a cada dois períodos para uma análise da eficácia das mudanças ou compra dos mesmos exemplares.

Fonte: Autoria Própria

Para o impasse de prioridade 4, notamos que há um método de localização de livros nas prateleiras, método esse que ordena os livros nas estantes e segue combinações de números internacionais (CDD), ou seja, essa organização sequencial de livros não pode ser mudada. Tendo isso em vista, uma forma de facilitar a localização dos livros em prateleiras seria colocar placas indicativas indicando o assunto daquele grupo de livros e a matéria em que aqueles livros são usados. Essas placas seriam coladas de maneira bem visível (e não apenas abaixo de cada livro) pelos técnicos que trabalham no local nos corredores das estantes. Podemos ver isso no quadro 5.

Quadro 4 - 5W1H para solução da problemática de prioridade 4

O que?	Por que?	Onde?	Quem?	Quando?	Como
- Melhorar a método de localização de livros nas prateleiras.	Para ajudar os usuários da biblioteca a acharem de maneira rápida os livros que procuram. Principalment e alunos novatos	No setor de prateleiras da biblioteca.	Técnicos	O mais Breve	- Separar os livros que tratam de assuntos em comum em prateleiras próximas e indicar com placas bem visíveis os assuntos ou disciplina em que esses livros são mais utilizados.

Fonte: Autoria Própria

Na problemática de prioridade 5, observamos uma falta de satisfação a respeito do Portal de Sistema Integrado (PSI) da biblioteca. Esse sistema, como o nome já diz, é o mesmo para todas as bibliotecas da UFCG o que o torna mais difícil de ser alterado para atender os descontentamentos dos alunos do campus CDSA. Contudo, pode ser feito um levantamento ou estudo específico de todas as dificuldades que os alunos do CDSA estão enfrentando com relação o uso do sistema, esse relatório pode ser feito e enviado pelo o bibliotecário para solicitar ao campus central a possibilidade de algumas mudanças, como acreditamos que as queixas de todos os alunos da UFCG sejam parecidas, julgamos que essa mudança não seja tão difícil de acontecer.

Quadro 6 - 5W1H para solução da problemática de prioridade 5

O que?	Por que?	Onde?	Quem?	Quando?	Como
<ul style="list-style-type: none"> - Melhorar o desempenho do sistema interno. - Facilitar o uso. - Inserir a opção de pagar as multas pelo o próprio sistema PSI, sem a necessidade de imprimi-las. 	Para facilitar o uso do sistema, tornando-o mais fácil e mais rápido de resolver problemas.	No setor de manutenção de informática	Técnicos responsáveis pelo o setor	O mais Breve	Fazer uma pesquisa detalhada sobre o PSI e levantar as principais queixas dos usuários. Depois, encaminhar esses relatos ao setor responsável pelo o sistema interno e fazer ajustes.

Fonte: Autoria Própria

5. Conclusão

Com os dados provenientes do uso das ferramentas da qualidade total, foi possível diagnosticar quais os aspectos mais criticados por tais alunos, no qual a “Falta de disponibilidade de computadores para acesso” foi considerado o principal deles e também o mais urgente a ser resolvido.

Após de identificar os fatores (causas) que implicam na problemática, composta de cinco problemas principais, foi utilizada por fim a ferramenta 5W1H, com o intuito de propor possíveis soluções para resolução das causas levantadas durante a aplicação do diagrama de causa e efeito.

Finalizando a pesquisa, as informações levantadas durante o decorrer da mesma foram apresentadas ao bibliotecário responsável em uma reunião, onde foi apresentada as principais queixas dos usuários e as propostas de melhorias, o mesmo complementou que a falta de verba e reuniões com a direção dos cursos são as duas principais dificuldades enfrentadas.

Logo, observamos que medidas corretivas podem ser aplicadas em curto período de tempo. Porém, os problemas que necessitam de uma intervenção urgente ainda não são possíveis de serem colocados em prática devido a falta de recurso financeiro.

6. Referências

DOS SANTOS GOMES, Luis Gustavo. Reavaliação e melhoria dos processos de beneficiamento de não tecidos com base em reclamações de clientes. **Revista Produção Online**, v. 6, n. 2, 2006.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, v. 37, n. 3, 2008.

LUCINDA, Marco Antônio. **Qualidade-Fundamentos e Práticas**. Brasport, 2010.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Ações para a qualidade: gestão estratégica e integrada para a melhoria dos processos na busca da qualidade e competitividade**. Elsevier: Brasil, 2010.

TURETA, César et al. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. **REGE Revista de Gestão**, v. 14, n. 4, p. 33-45, 2007.

Anexo

Questionário de avaliação da qualidade se serviço na biblioteca da UFCG - Campus CDSA

Para cada afirmação, marque: (5) para Ótima (4) para Bom (3) para mediano (2) para ruim (1) para Péssimo:

- 1. Qual o nível de organização dos livros dispostos na biblioteca?;
- 2. Qual o nível de facilidade de localizar o livro desejado nas prateleiras?;
- 3. Como você caracteriza a disponibilidade dos computadores disponíveis para acesso dos alunos na biblioteca?;
- 4. Como você caracteriza as salas de estudos reservadas da biblioteca?;

- 5. Qual sua opinião sobre a quantidade de exemplares disponíveis dos livros mais utilizados pelos professores?;
- 6. Como você vê a organização das mesas para estudo na biblioteca? ;
- 7. Como você caracteriza a iluminação dentro da biblioteca?;
- 8. Você acha que o nível de ruído dos ar-condicionado é?;
- 9. Indique o nível de conforto para estudo dentro da biblioteca?;
- 10. Com relação ao nível de limpeza na biblioteca. Caracterize;
- 11. Avalie o nível de solicitude dos funcionários da biblioteca?;
- 12. Caso tenha ocorrido algum problema com você em relação a algum serviço da biblioteca, como você avalia o empenho dos funcionários para resolvê-lo?;
- 13. Como você avalia o nível de domínio dos funcionários em relação ao uso do sistema interno da biblioteca?;
- 14. Avalie o sistema interno (PSI) da biblioteca?;
- 15. Avalie o nível de preparação da biblioteca para uso por parte de pessoas com deficiência de locomoção?;
- 16. Avalie o nível de preparação da biblioteca para uso por parte de pessoas com deficiência visual.