



Pesquisa Preliminar

Biblioteca Pe. Carlos Leôncio Alves da Silva

Relatório de Avaliação da Biblioteca Pe. Carlos Leôncio Alves da Silva

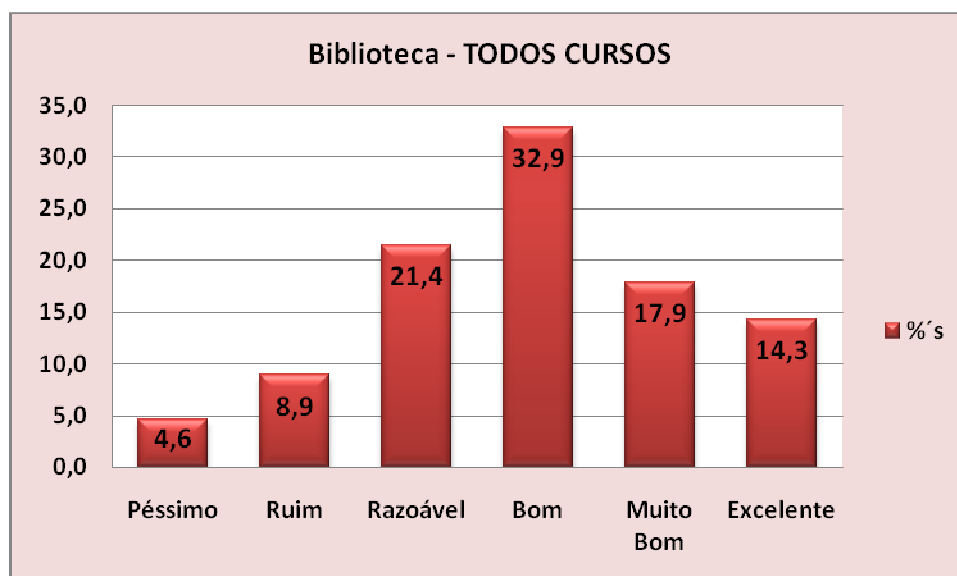
O Relatório de Avaliação Setorial da Biblioteca Pe. Carlos Leôncio Alves da Silva tem como objetivo apresentar as percepções dos usuários do espaço, sendo estes tanto discentes matriculados como também eventuais visitantes.

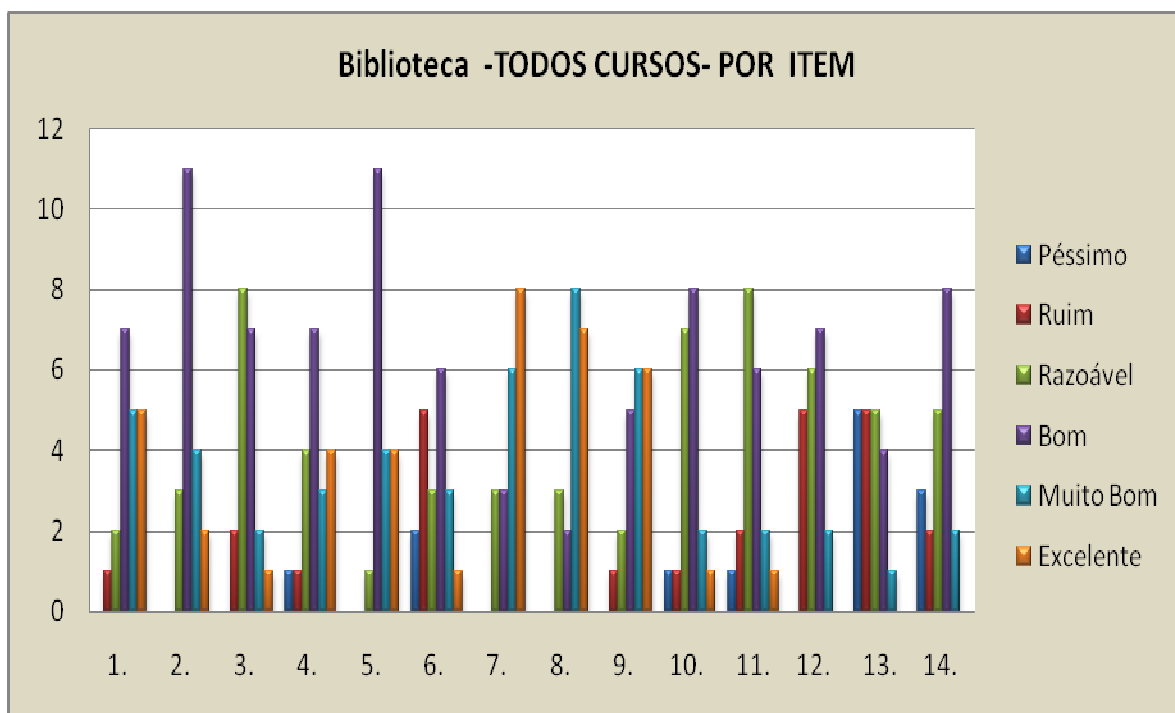
As percepções dos usuários foram detectadas *in loco* a partir da aplicação de um formulário de pesquisa impressa, disponibilizado e recolhido na noite do dia 23 de maio de 2011. As quatorze questões constantes foram distribuídas enfatizando as pessoas, os procedimentos e a estrutura da Biblioteca Pe. Carlos Leôncio Alves da Silva, conforme consta no Anexo I.

Avaliação da Biblioteca Pe. Carlos Leôncio Alves da Silva

Todos os Cursos

A percepção geral dos usuários internos (discentes) e externos (visitantes) quanto a estrutura, procedimentos e pessoas, foi modulada considerando-se as proposições Muito Bom, Bom e Excelente, as quais juntas somam 182 de um total de 280 respostas válidas dos formulários aplicados. Tal aspecto denota um nível geral de satisfação da ordem de 65,1% (considerando-se a soma dos percentuais das respostas Bom, Muito Bom e Excelente). A oportunidade de melhoria é bem significativa e resulta em 34,9% (considerando-se a soma dos percentuais Razoável, Ruim e Péssimo).





Nível de Satisfação dos usuários da Biblioteca	
Questões Avaliadas	Satisfação* (%)
1. Localização	85
2. Espaço físico	85
3. Otimização do espaço físico (quantidade e qualidade das acomodações)	50
4. Conforto térmico	70
5. Iluminação	95
6. Conforto acústico	50
7. Limpeza do ambiente	85
8. Tratamento (modo como você foi recepcionado: educação, presteza e cortesia do funcionário(a))	85
9. Atendimento (modo como o serviço foi prestado: agilidade, competência)	85
10. Qualidade do acervo (atualizado, diversificado)	55
11. Tamanho do acervo (disponibilidade de livros)	45
12. Quantidade e tempo de empréstimo de livros por aluno	45
13. Laboratório de Informática da Biblioteca (qualidade dos pc's, acesso à internet, acesso ao sistema Acadêmico on-line)	25
14. Você já pesquisou o acervo pelo sistema Magistra, se sim marque sua impressão sobre o mesmo, se não, deixe esta linha em branco.	50

***Respostas Bom + Muito Bom + Excelente**

Ainda quanto à percepção geral dos usuários internos (discentes) e externos (visitantes) referente à estrutura, procedimentos e pessoas revelaram os seguintes resultados limítrofes quando consideradas todas as quatorze proposições, mostra **5. Iluminação** com 95% de satisfação é o resultado limítrofe superior e **13. Laboratorio de Informática da Biblioteca (qualidade dos pc's, acesso à internet, acesso ao sistema Acadêmico on-line)** é o resultado limítrofe inferior com 25% de satisfação.

Por categoria avaliada destacam-se, **Estrutura: 5. Iluminação** com 95% de satisfação é o resultado limítrofe superior e **13. Laboratorio de Informática da Biblioteca (qualidade dos pc's, acesso à internet, acesso ao sistema Acadêmico on-line)** é o resultado limítrofe inferior com 25% de satisfação. **Processos: 7. Limpeza do ambiente** com 85% de satisfação é o resultado limítrofe superior e **12. Quantidade e tempo de empréstimo de livros por aluno** com 45% de satisfação é o resultado limítrofe inferior. E Finalmente, **Pessoas: 8. Tratamento (modo como você foi recepcionado: educação, presteza e cortesia do funcionário(a))**, e **9. Atendimento (modo como o serviço foi prestado: agilidade, competência)** de satisfação, ambas com com 85% com de satisfação.

Para facilitar a leitura da percepção da satisfação dos usuários da Biblioteca, quanto às questões trabalhadas, a soma do percentual das respostas **Bom, Muito Bom e Excelente**, gerou um novo padrão percentual que foi reagrupado em seis categorias, conforme abaixo apresentado:

Categoria 0 (acima de 40 e até 50%);

Categoria 1 (acima de 50 e até 60%);

Categoria 2 (acima de 60 e até 70%);

Categoria 3 (acima de 70 e até 80%);

Categoria 4 (acima de 80 e até 90%) e

Categoria 5 (acima de 90 e até 100%).

A continuidade na otimização do aproveitamento dos dados já enquadrados nas categorias, ocorre a partir da adoção de um esquema de Análise Interna, inspirado no modelo F.O.F.A (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças), conforme abaixo ilustrado. As questões classificadas nas categorias 0 e 1 integrarão as Fraquezas (em vermelho), as classificadas nas categorias 2 e 3 integrarão as Oportunidades de Melhorias (em amarelo) e por fim, as classificadas nas categorias 4 e 5 integrarão as Forças (em verde). Na hipótese de um item ficar abaixo da categoria 0, ele será enquadrado nas Fraquezas e assumirá a condição de categoria crítica.

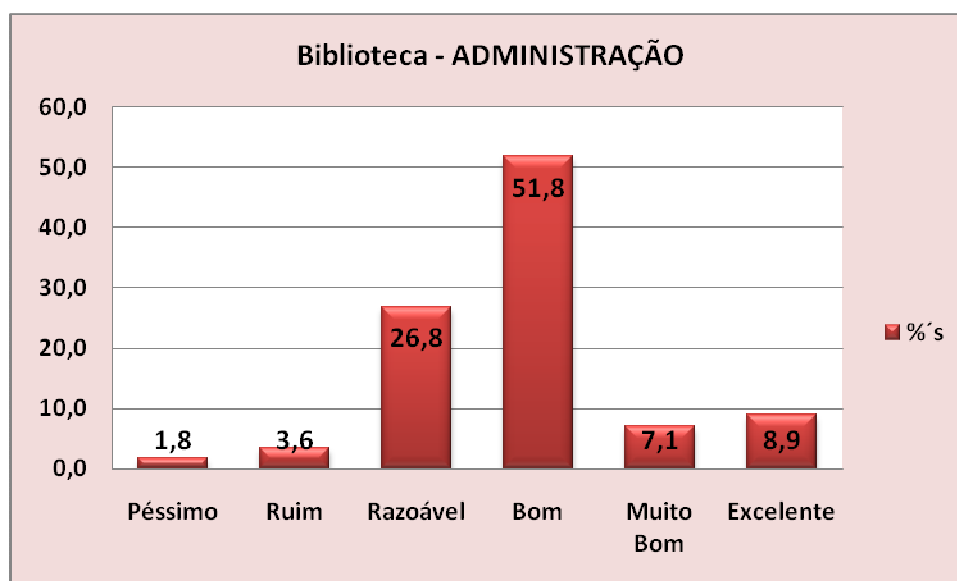
Análise Interna da Biblioteca Pe. Carlos Leôncio Alves da Silva (baseada na Matriz F.O.F.A) 2011.1 na perspectiva das questões em geral

<p>FORÇAS (Categoria 4 e 5):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Localização2. Espaço físico5. Iluminação7. Limpeza do ambiente8. Tratamento (modo como você foi recepcionado: educação, presteza e cortesia do funcionário(a))9. Atendimento (modo como o serviço foi prestado: agilidade, competência)	<p>OPORTUNIDADES DE MELHORIAS (Categoria 2 e 3):</p> <ol style="list-style-type: none">4. Conforto térmico
<p>FRAQUEZAS (Categoria 0 e 1):</p> <ol style="list-style-type: none">3. Otimização do espaço físico (quantidade e qualidade das acomodações)6. Conforto acústico10. Qualidade do acervo (atualizado, diversificado)11. Tamanho do acervo (disponibilidade de livros)12. Quantidade e tempo de empréstimo de livros por aluno13. Laboratório de Informática da Biblioteca (qualidade dos pc's, acesso à internet, acesso ao sistema Acadêmico on-line)14. Você já pesquisou o acervo pelo sistema Magistra, se sim marque sua impressão sobre o mesmo, se não, deixe esta linha em branco.	

Por Cursos

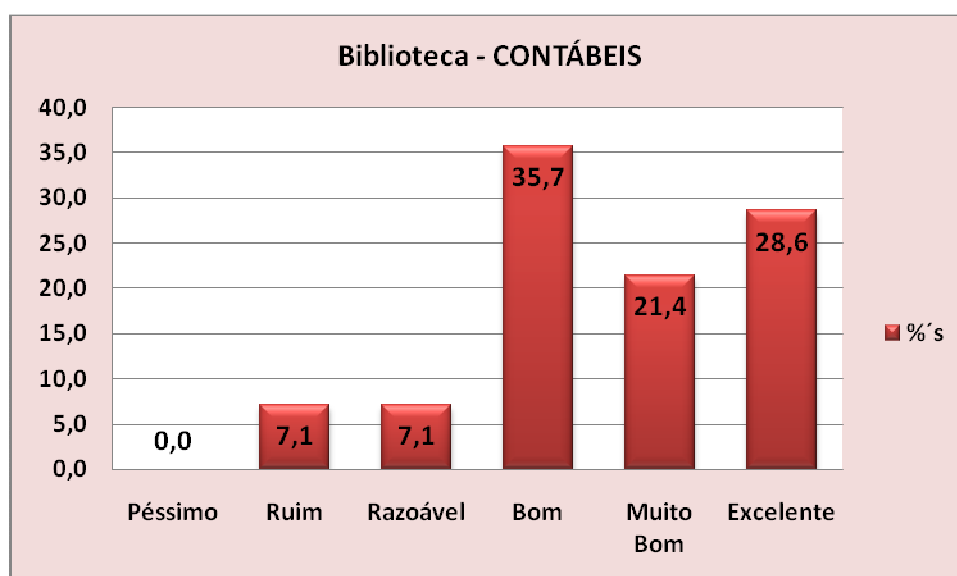
Administração

A percepção dos discentes de Administração mostrou um nível geral de satisfação da ordem de 66% (considerando-se a soma dos percentuais das respostas Bom, Muito Bom e Excelente). A oportunidade de melhoria é bem significativa e resulta em 34% (considerando-se a soma dos percentuais Razoável, Ruim e Pésimo)



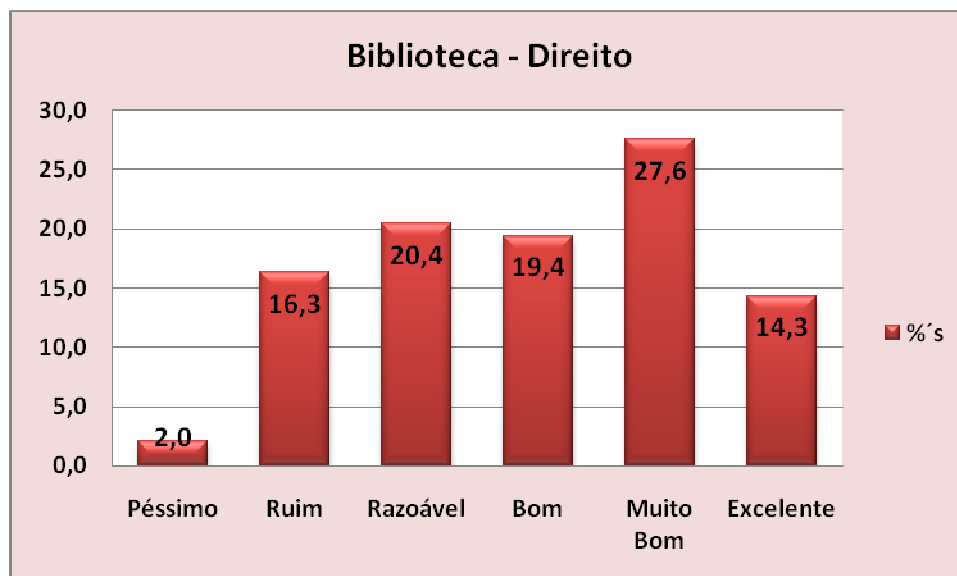
Contábeis

A percepção dos discentes de Contábeis mostrou um nível geral de satisfação da ordem de 85,8% (considerando-se a soma dos percentuais das respostas Bom, Muito Bom e Excelente). A oportunidade de melhoria é significativa e resulta em 14,2% (considerando-se a soma dos percentuais Razoável e Ruim). Nenhum item foi classificado como Pésimo.



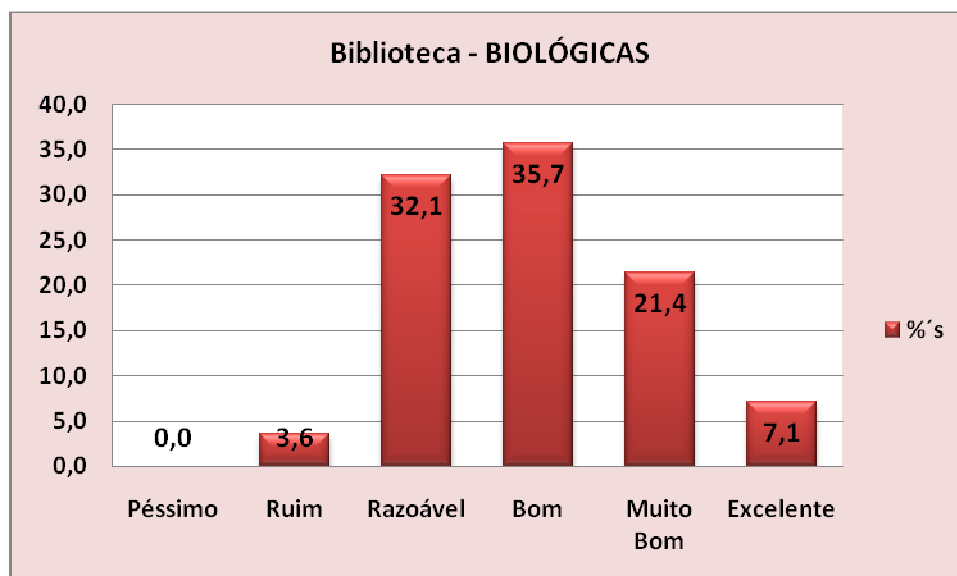
Direito

A percepção dos discentes de Direito mostrou um nível geral de satisfação da ordem de 61,4% (considerando-se a soma dos percentuais das respostas Bom, Muito Bom e Excelente). A oportunidade de melhoria é bem significativa e resulta em 38,6% (considerando-se a soma dos percentuais Razoável, Ruim e Péssimo)



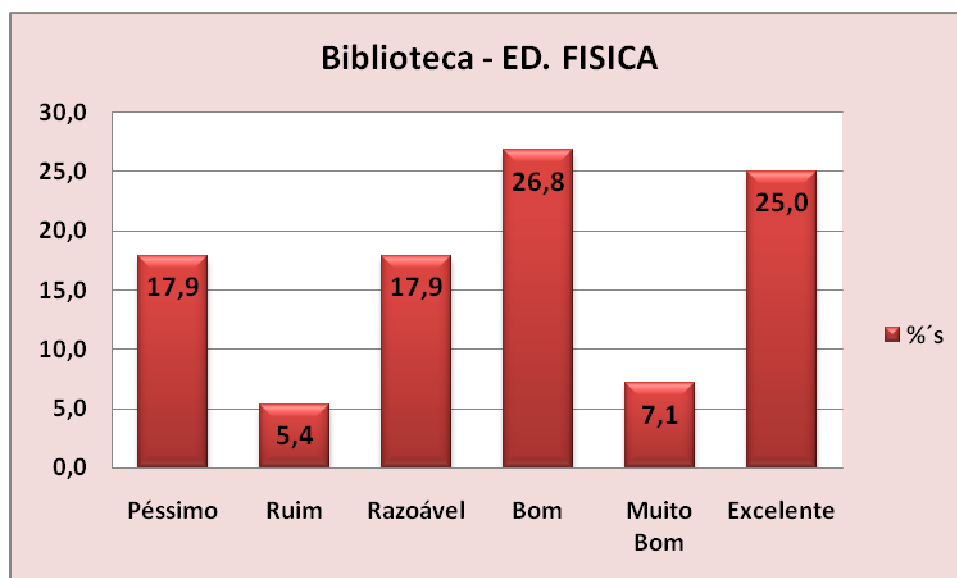
Ciências Biológicas

A percepção dos discentes de Biológicas mostrou um nível geral de satisfação da ordem de 64,2% (considerando-se a soma dos percentuais das respostas Bom, Muito Bom e Excelente). A oportunidade de melhoria é bem significativa e resulta em 35,8% (considerando-se a soma dos percentuais Razoável e Ruim). Nenhum item foi classificado como Péssimo.



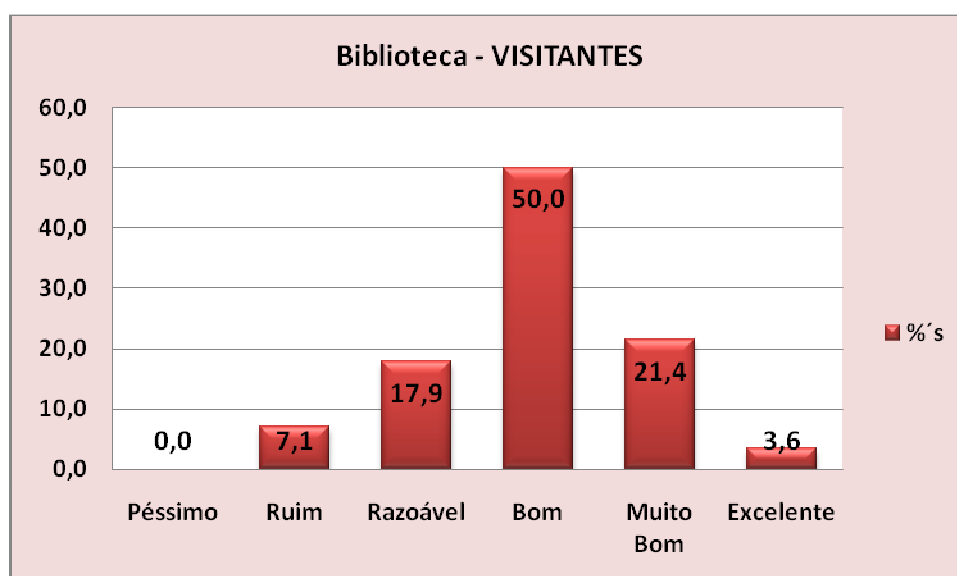
Educação Física

A percepção dos discentes de Educação Física mostrou um nível geral de satisfação da ordem de 58,9% (considerando-se a soma dos percentuais das respostas Bom, Muito Bom e Excelente). A oportunidade de melhoria é bem significativa e resulta em 41,1% (considerando-se a soma dos percentuais Razoável, Ruim e Péssimo)



Visitantes

A pesquisa detectou a presença de visitantes (usuários) na Biblioteca. A percepção destes indivíduos mostrou um nível geral de satisfação da ordem de 75% (considerando-se a soma dos percentuais das respostas Bom, Muito Bom e Excelente). A oportunidade de melhoria é significativa e resulta em 25% (considerando-se a soma dos percentuais Razoável e Ruim). Nenhum item foi classificado como Péssimo.



Análise Interna da Biblioteca Pe. Carlos Leôncio Alves da Silva (baseada na Matriz F.O.F.A) 2011.1 na perspectivas dos Cursos

FORÇAS (Categoria 4 e 5): <ul style="list-style-type: none">• Para Contábeis	OPORTUNIDADES DE MELHORIAS (Categoria 2 e 3): <ul style="list-style-type: none">• Para Administração, Biológicas e Direito;• Para Visitantes
FRAQUEZAS (Categoria 0 e 1): <ul style="list-style-type: none">• Para Educação Física	

ANEXO I



COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA
BIBLIOTECA (maio 2011)

Curso _____ Período _____º						
RESPONDA ÀS QUESTÕES SEGUINTEs, AVALIANDO OS ITENS SOBRE O AMBIENTE, AS ROTINAS E AS POSTURAS DE ATENDIMENTO DA BIBLIOTECA Pe. CARLOS LEÔNClO DA SILVA , A PARTIR DO SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A MESMA.	-F- Péssimo	-E- Ruim	-D- Razoável	-C- Bom	-B- Muito Bom	-A- Excelente
1. Localização						
2. Espaço físico						
3. Otimização do espaço físico (quantidade e qualidade das acomodações)						
4. Conforto térmico						
5. Iluminação						
6. Conforto acústico						
7. Limpeza do ambiente						
8. Tratamento (modo como você foi recepcionado: educação, presteza e cortesia do funcionário(a))						
9. Atendimento (modo como o serviço foi prestado: agilidade, competência)						
10. Qualidade do acervo (atualizado, diversificado)						
11. Tamanho do acervo (disponibilidade de livros)						
12. Quantidade e tempo de empréstimo de livros por aluno						
13. Laboratorio de Informática da Biblioteca (qualidade dos pc's, acesso à internet, acesso ao sistema Acadêmico <i>on-line</i>)						
14. Você já pesquisou o acervo pelo sistema Magistra, se sim marque sua impressão sobre o mesmo, se não, deixe esta linha em branco.						

ENTRE OS ITENS LISTADOS, ENUMERE TRÊS EM ORDEM DE PRIORIDADE, QUE EM SUA OPINIÃO, PRECISAM SER MELHORADOS. _____, _____ e _____.