

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DO IFRS, ATRAVÉS DA OPINIÃO DOS ALUNOS¹

KARINE VARGAS OLIVEIRA**
SIMONE MACHADO FIRME***

RESUMO

A pesquisa teve como finalidade investigar a satisfação dos alunos do Instituto Federal do Rio Grande – IFRS em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca do IFRS. Desenvolveu-se uma revisão de literatura sobre Estudo de Usuário, Biblioteca Escolar e Universitária. Como parâmetro do estudo aplicou-se um questionário com perguntas abertas e fechadas aos alunos, previamente delimitados para os parâmetros da pesquisa. Os respondentes foram alunos do primeiro ano dos cursos integrados, ingressantes do ano de 2011. Entre os principais resultados, observa-se que 33 (46%) dos questionados são do gênero feminino e 39 (54%) do masculino; 64 (89%) dos adolescentes têm entre 14 e 16 anos e 8 (11%) têm entre 17 e 18 anos e nenhum maior de 18 anos. Em relação à frequência da utilização da biblioteca, 11 (15%) frequentam a biblioteca uma vez por semana; 57 (79%) a utilizam duas ou mais vezes por semana; três (4%) a utilizam uma vez por mês e na opção “outro”, um (1%) respondeu que a utiliza três ou mais vezes por semana. Sobre o material que utilizam com mais frequência na biblioteca, 27 (38%) alunos responderam serem os livros os mais procurados; em seguida, com 21 (29%) ficaram os computadores; três (4%) responderam que procuram jornais e revistas de informação geral, e na opção “outro”, 21 respondentes (29%) apontaram o uso das salas de estudo como motivo de frequentar a biblioteca.

PALAVRAS-CHAVE: Serviços. Biblioteca Escolar. Biblioteca Universitária.

ABSTRACT

The research aimed to investigate the satisfaction of the students of the Federal Institute of Rio Grande – IFRS regarding the services offered by the Library of IFRS. A literature review on User Study, School Library, and University Library. As the study parameter, a

¹ Trabalho desenvolvido no Curso de Bacharelado em Biblioteconomia – FURG.

** Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG. karineoliveira43@gmail.com

*** Aluna Especial Programa de Pós-Graduação em Educação em Ciências: Química da Vida e Saúde. simonemachadofirme@gmail.com.

questionnaire with open and closed questions was applied to students previously defined for the parameters of the study. Students belonged to the 1st year of integrated courses, freshmen of 2011. Among the key findings there are: 33 (46 %) of respondents were female and 39 (54 %) were male; 64 (89 %) of teenagers were between 14 and 16 years old and 8 (11 %) were between 17 and 18 years old, and no-one was older than 18. Regarding the attendance to the library, 11 (15%) attend it once a week, 57 (79%) two or more times per week, 3 (4%) once a month, and 1 (1 %) respondent used the option "other" to say that attends the library three or more times per week. With respect to the material they use most often in the library, 27 (38 %) students answered books; 21 (29 %) computers, and 3 (4 %) responded they attend the library for newspapers and magazines for general information; besides, 21 respondents (29 %) used the option "other" to point to the study rooms as a reason for using the library.

KEYWORDS: Services. School Library. University Library.

INTRODUÇÃO

A biblioteca tem por objetivo prestar serviços à sua comunidade por meio do atendimento às atividades pedagógico-científicas desenvolvidas da instituição. O estudo do uso da informação, comunidades e grupos visa subsidiar processos de melhorias, e para isso conta com a colaboração dos seus usuários.

Para avaliar a visão do usuário em relação aos serviços prestados por uma biblioteca, realizou-se a presente pesquisa, na Biblioteca do IFRS².

O acervo da biblioteca acima referida abrangia, à época da realização do presente estudo, os cursos de Engenharia de Alimentos, Engenharia Química e Mestrado de Engenharia de Alimentos, da FURG, e os cursos integrados e subsequentes do IFRS (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul). Atualmente, somente os cursos do IFRS utilizam a biblioteca, visto que os cursos superiores que ainda ocupavam o antigo Câmpus transferiram-se para o Câmpus Carreiros da FURG.

Como hipótese acredita-se que a comunidade em análise utiliza mais a estrutura física da biblioteca do que propriamente o acervo e outros serviços por ela prestados. Como objetivo principal, procurou-se investigar a visão dos alunos do IFRS em relação aos serviços prestados pela biblioteca. A pesquisa justifica-se pela

² A biblioteca pesquisada pertencia à FURG, até 2011; a partir de 2012, foi incorporada ao IFRS.

contribuição que pode dar na tomada de decisão, no desenvolvimento de coleções e no planejamento de uma biblioteca.

REFERENCIAL TEÓRICO

Para estabelecer os parâmetros deste estudo, conceitua-se Biblioteca Escolar e Biblioteca Universitária, bem como a importância do estudo da comunidade e do usuário e os serviços que são oferecidos pela biblioteca.

O estudo da comunidade é básico para a administração de biblioteca, pois como qualquer organização, a biblioteca existe para realizar funções específicas, as quais foram suficientemente valiosas na época do seu início de funcionamento, para justificar a sua criação, e que, supostamente, continuam a motivar a sobrevivência e o crescimento da biblioteca. Entretanto, as funções que justificarem uma instituição no seu começo podem se tornar menos importantes ou necessárias, com o passar do tempo, devido às condições do meio ambiente. (FIGUEREDO, 1994, p. 65).

Portanto, é necessário o estudo contínuo da comunidade nas bibliotecas, para seu desenvolvimento e funcionalidade e para melhor identificar as mudanças que ocorram com o passar dos anos. A biblioteca do IFRS, no período em que se realizou o estudo, estava em transição, com regras e estrutura para universitários, mas um grande número de alunos do ensino médio do IFRS a frequentava e tentava enquadrar-se aos moldes estabelecidos.

O estudo de usuários permite que os bibliotecários conheçam tanto as necessidades de informação dos usuários quanto a satisfação desses com relação aos serviços e produtos fornecidos pela unidade de informação (SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012, p. 271).

As pesquisas realizadas sobre os usuários são importantes, pois permitem mensurar a qualidade dos serviços prestados. Ao saber a opinião e interesse dos usuários, pode-se identificar as necessidades informacionais, investigar como estão sendo realizados os serviços e subsidiar futuros planejamentos.

Na compreensão de Correa et al.,

Pode-se definir a biblioteca escolar como uma instituição onde estão organizados itens bibliográficos, como também outros meios, que satisfaça seus usuários, despertando-os para a pesquisa e leitura, desenvolvendo sua criatividade e sua consciência crítica (2002, p. 4).

Neste sentido, biblioteca escolar é uma organização que fundamenta desde o princípio da aprendizagem o vínculo com a leitura, constituindo assim um processo pedagógico influente na formação dos usuários. Seu objetivo, portanto, discerne do desenvolvimento de práticas que despertem o engenho e a curiosidade dos indivíduos para subseqüentemente haver o hábito pela leitura, bem como o reconhecimento e a importância desta no meio social.

Sua organização e funcionamento devem seguir as modernas técnicas biblioteconômicas. É um tipo de biblioteca onde inicia-se a formação de hábitos e atitudes, bem como o desenvolvimento de habilidades e capacidades para sua adequada utilização. Além disso, contribui também para a frequência futura a outros tipos de biblioteca. Sob esta visão, a biblioteca precisa ter um acervo adequado e atualizado (ELY, 2003, p. 1).

Uma biblioteca escolar caracteriza-se como uma estrutura básica para os princípios do ensino e conhecimento. É um tipo de organização que parte do pressuposto de fundamentar o desenvolvimento de atividades que capacitem para sua melhor e adequada utilização e funcionamento, através da organização e atualização do acervo. A biblioteca escolar contribui para a persuasão dos usuários referente à sua transcendência, despertando-os para a preeminência da leitura e pesquisa.

A biblioteca é importante para o ensino em geral; no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que se registra atualmente em todos os campos do conhecimento (FERREIRA, 1980, p. 7).

A biblioteca universitária é um suporte teórico para o desenvolvimento da pesquisa, ensino e extensão dentro da universidade. Ao disponibilizar a informação aos usuários, contribui na inserção destes no desenvolvimento de pesquisas acadêmicas.

Para Paes-de-Leme, Bastos e Ecard (apud LEITÃO, 2005, p. 28), o desafio atual das bibliotecas universitárias é “tornar a informação de seus acervos acessível à comunidade em geral e à universitária em particular, constituindo-se em importante elemento de apoio à docência e à investigação”.

As bibliotecas atuam em favor da difusão da informação, do seu gerenciamento e de sua disponibilidade aos docentes, discentes e ao público em geral frequentante da instituição. O acervo sempre deverá estar atualizado e organizado para a realização de buscas, consultas e procedimentos de recuperação da informação. Nesse sentido, as bibliotecas universitárias têm como objetivo comum constituir um papel significativo na promoção acadêmica, ao disponibilizar itens bibliográficos e outros suportes do conhecimento e da disseminação deste.

As bibliotecas devem adaptar-se ao seu público, ou seja, os usuários. Muitas modificações vêm ocorrendo nos últimos anos, no que tange aos serviços prestados pela biblioteca. Nesta era de tecnologia, os usuários podem realizar pesquisa, reserva, consulta pela Internet, de modo que a busca pela informação se torna mais rápida e eficiente.

A opinião dos usuários em relação aos serviços prestados é um fator que deve ser observado e avaliado para o bom funcionamento da biblioteca. O conceito do termo serviço está ligado ao desenvolvimento de bens em prol do usuário. Nesse sentido, os serviços são produzidos e consumidos, portanto são intangíveis.

O termo serviço é encontrado na literatura para designar vários fenômenos, cada um com diferentes significados. Em gestão de organizações, alguns autores têm tentando definir o termo de forma mais específica. (SANTOS et al., 2003, p. 85).

Enquanto profissionais da informação, devemos conhecer os sistemas e serviços dependentes da biblioteca, bem como reconhecer suas necessidades, por isso fazem-se necessárias pesquisas de usuários, pela necessidade de informação por parte dos serviços e aplicações direcionadas ao uso desta.

O estudo das necessidades e do uso da informação caracteriza-se como o objeto de estudo de uma biblioteca, quanto às suas inferências formuladas e adquiridas nesse processo.

Podemos dizer que a biblioteca em estudo, no momento da pesquisa, se enquadrava como uma biblioteca mista, pois abrangia tanto uma comunidade de nível médio e técnico quanto uma universitária de nível de graduação e pós-graduação.

A biblioteca mista é uma união da biblioteca escolar e da universitária, tendo como público os alunos de educação infantil, ensinos fundamental, médio e superior, docentes e funcionários da instituição. Seu objetivo principal é dar suporte ao que é proposto no

projeto político-pedagógico da instituição, abrigando acervo, produtos e serviços em um mesmo local, originariamente o da biblioteca escolar ali existente (MATTOS; PINHEIRO, 2006, p.10).

Através da pesquisa realizada com os alunos do IFRS, pretendeu-se mensurar os serviços prestados pela biblioteca e, a partir dos resultados, contribuir como um subsídio para futuros aperfeiçoamentos.

METODOLOGIA

Segundo Appolinário (2006, p. 7), “método é um procedimento ou um conjunto de passos que se deve realizar para atingir determinado objetivo [...]. O método, como um processo organizado, lógico e sistemático está presente em todos os âmbitos da experiência humana”.

A natureza da pesquisa é quali-quantitativa e o método é o descritivo. O material para desenvolvimento do estudo constitui-se de artigos e livros publicados na área da Ciência da Informação e livros sobre Metodologia Científica. A pesquisa desenvolveu-se por meio da aplicação de um questionário, com 17 perguntas fechadas e abertas, em que o aluno pôde colocar sua opinião.

O questionário foi desenvolvido no Google docs, mas, devido ao fato de não se obter os endereços de e-mail dos alunos ingressantes no ano de 2011, optou-se por deixar o questionário com link em três terminais dentro da biblioteca (com a presença de um responsável no período da pesquisa, que também auxiliou na divulgação do questionário). Assim, somente responderam os alunos que frequentavam o espaço físico da biblioteca.

Conforme informações obtidas na secretaria, ingressaram 216 alunos em 2011. O Apêndice A apresenta o instrumento utilizado.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O questionário foi respondido pelos alunos do IFRS, totalizando uma população de 216 alunos do curso integrado, ingressantes no ano de 2011. Obtivemos 72 (33%) participações, entre os dias 16/06/2011 e 22/06/2011.

A Figura 2 refere-se ao gênero dos alunos.

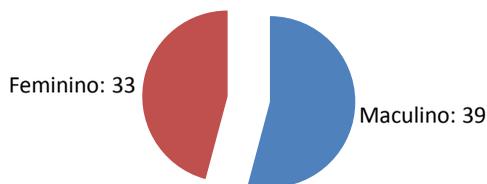


FIGURA 2 – Distribuição por gênero dos alunos participantes.
FONTE: As autoras

Dos alunos respondentes, 33 (46%) são do gênero feminino e 39 (54%) do masculino. Portanto, houve maior participação maior do sexo masculino.

A Figura 3 diz respeito à idade dos alunos:

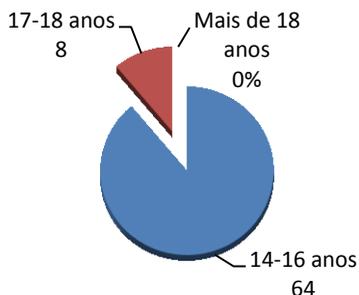


FIGURA 3 – Distribuição por idade
FONTE: As autoras.

Em relação à faixa etária, 64 (89%) dos adolescentes têm entre 14 e 16 anos e oito (11%) têm entre 17-18 anos. Nenhum é maior de 18 anos.

A Figura 4 refere-se aos cursos que os alunos frequentam:

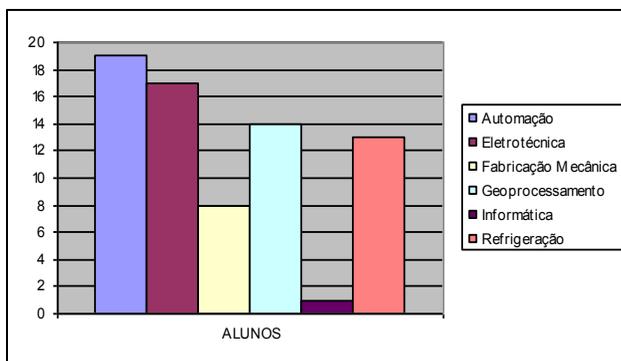


FIGURA 4 – Cursos que os alunos frequentam.
FONTE: As autoras

Constatou-se que os alunos que mais participaram foram os do curso de Automação e com menos participação ficaram os alunos do curso de Informática.

A Figura 5 refere-se à utilização da biblioteca:

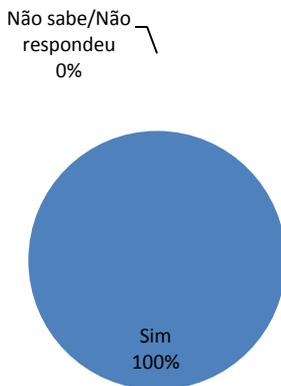


FIGURA 5 – A utilização da biblioteca.
FONTE: As autoras.

Os alunos foram unânimes: 72 (100%) frequentam a biblioteca.

A Figura 6 refere-se à frequência dos alunos na biblioteca:

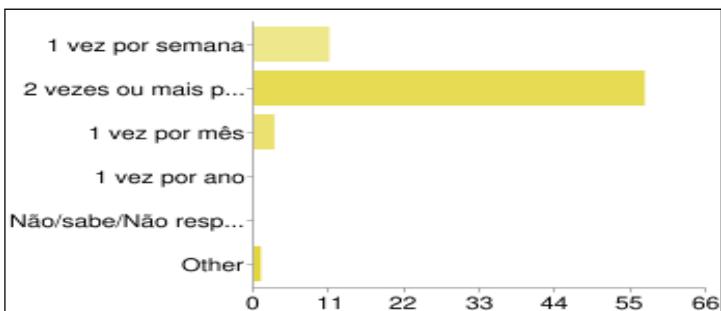


FIGURA 6 – A frequência dos alunos na biblioteca.

FONTE: As autoras.

Ao questionar os alunos em relação à frequência de utilização da biblioteca, obtivemos: 11 (15%) frequentam a biblioteca uma vez por semana; 57 (79%) utilizam a biblioteca duas ou mais vezes por semana; três (4%) a utilizam uma vez por mês, e na opção “outro”, um (1%) respondeu que vai três vezes ou mais por semana à biblioteca.

A Figura 7 trata sobre o tipo de material que os alunos utilizam com maior frequência:

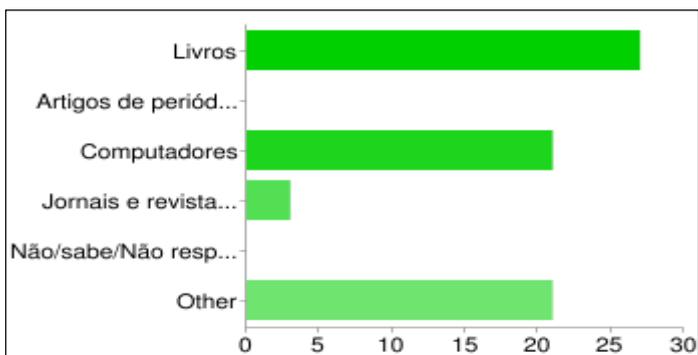


FIGURA 7 – Material que utilizam com mais frequência na biblioteca.

FONTE: As autoras.

Constatou-se que 27 (38%) alunos responderam ser os livros os mais procurados; em seguida, com 21 (29%), ficaram os computadores, e três (4%) responderam que procuram jornais e revistas de informação geral. Também se verificou na opção “outro”

o uso das salas de estudo como motivo da utilização da biblioteca, por 21 respondentes (29%).

A Figura 8 refere-se à questão de encontrar o material que buscam na biblioteca e com que frequência:

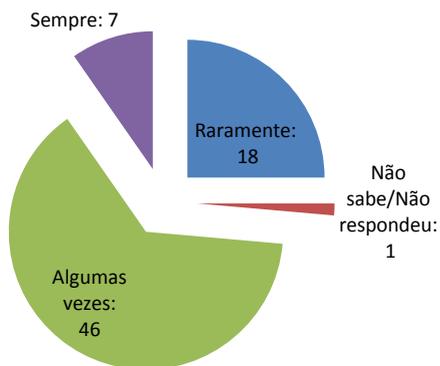


FIGURA 8 – Os alunos sempre encontram na biblioteca o material que procuram?
 FONTE: As autoras.

Verificou-se que 46 (64%) responderam que algumas vezes encontram o que necessitam, 18 (25%) raramente, sete (10%) sempre encontram e um (1%) não sabe/não respondeu.

A Figura 9 trata da localização de materiais no acervo:

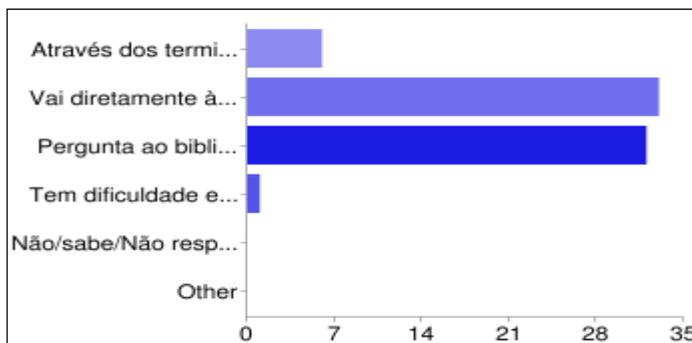


FIGURA 9 – A localização de materiais no acervo.
 FONTE: As autoras.

Foi possível averiguar que 33 (46%) dos alunos vão diretamente às estantes em procura de seu material, 32(44%) perguntam ao bibliotecário, seis (8%) utilizam os terminais e um (1%) tem dificuldade de localizar o material. Ficaram, pois, muito próximos os percentuais entre os que vão diretamente às estantes e os que procuram o auxílio do bibliotecário.

A Figura 10 é referente à questão sobre que livros os alunos gostariam de encontrar no acervo:

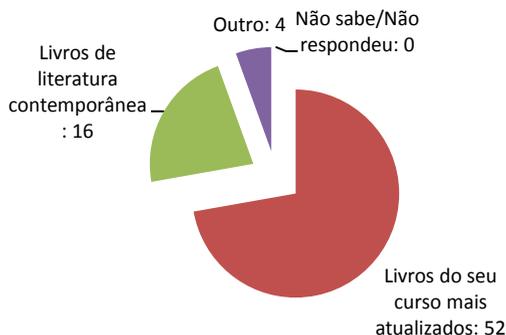


FIGURA 10 – Os livros que gostariam de encontrar no acervo.

FONTE: As autoras.

Verificou-se que 52 (72%) responderam “livros de seu curso mais atualizados”; 16 (22%) “livros de literatura contemporânea”; e na opção “outro” verificou-se a predileção dos alunos: “Gostaria de encontrar livros sobre Maçonaria”; “Literatura britânica”; “Artes visuais”, “Poesias”.

A Figura 11 refere-se à localização e organização de materiais:

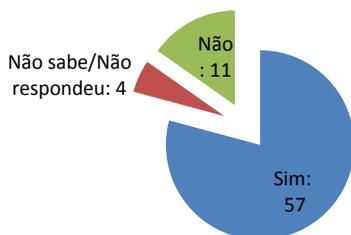


FIGURA 11 – A localização e organização de materiais.

FONTE: As autoras

No que tange à organização dos livros, constatou-se que 57 (79%) responderam “sim”, 11 (15%) responderam “não”, e entre estes, três (5%) justificaram sua resposta negativa: “Tem livros que não estão nos lugares certos”, “Em algumas estantes deveriam ficar os livros comuns como *best seller* etc., e em outra parte reservada da biblioteca os livros utilizados para estudos”, “Falta sinalização!”, e quatro (6%) não sabem ou não responderam, conforme a Figura 9.

A Figura 12 diz respeito à opinião dos alunos em relação aos serviços prestados pela biblioteca:

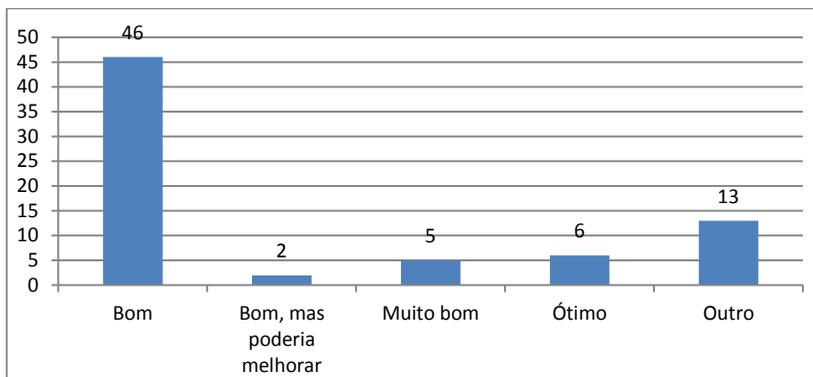


FIGURA 12: Opinião dos alunos em relação aos serviços prestados pela biblioteca
 FONTE: As autoras.

Observa-se que 46 (64%) consideram o serviço “bom”; dois (2,7%) “bom, mas poderia melhorar”; cinco (7%) “muito bom”, seis (8,3%) “ótimo”. Na opção “outro”, 13 (18%) declararam: “O atendimento é bom, mas tem poucos livros”; “Bom, com algumas melhorias”; “Bom, mas pode melhorar e quando pago muita fica difícil a forma de pagamento”; “Bom, mas pode melhorar”, “Acho que ainda faltam muitos livros”, “Tá razoável, dá para melhorar”; “Mais ou menos”; “Diferenciado”; “Médio”; “Regular”; “Muito bom, só faltam alguns livros”, “De qualidade”; “Maravilhoso”.

A Figura 13 questiona os alunos sobre o atendimento por parte do pessoal da biblioteca:

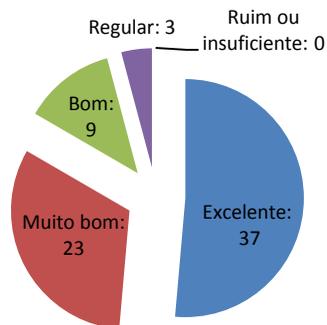


FIGURA 13 – O atendimento do pessoal da biblioteca.
 FONTE: As autoras.

Constatou-se que 37 (51%) alunos consideram o atendimento excelente; 23 (32%) muito bom; 9 (13%) bom; três (4%) regular e ninguém considerou o atendimento ruim ou insuficiente.

A Figura 14 questiona a opinião dos alunos quanto à localização da biblioteca:



FIGURA 14 – Gráfico que demonstra a opinião dos alunos quanto à acessibilidade da biblioteca.
 FONTE: As autoras

Quanto à localização da biblioteca, os alunos 22 (31%) alunos a consideram excelente; 14 (19%) muito boa; 16 (22%) boa; nove (13%) regular; 10 (14%) ruim; um (1%) insuficiente.

A Figura 15 refere-se à realização de atividades culturais na biblioteca.

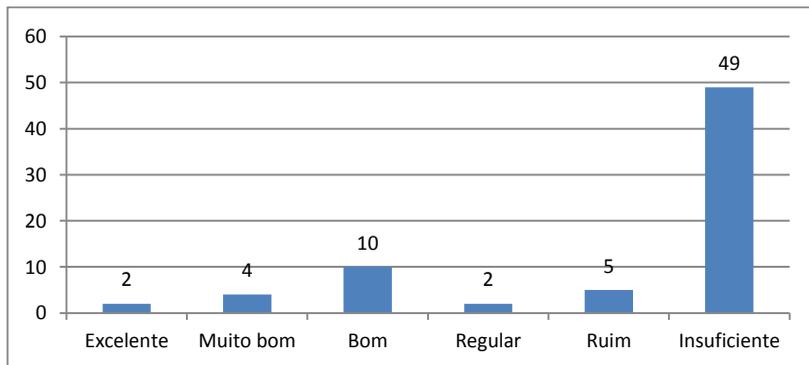


FIGURA 15 – Realização de atividades culturais na biblioteca.
 FONTE: As autoras.

Constatou-se que dois (3%) consideram excelente; quatro (6%) muito bom; 10 (14%) bom; dois (3%) regular; cinco (7%) ruim e 49 (68%) consideram insuficiente.

A Figura 16 tem por objetivo identificar a atividade de maior interesse dos alunos:

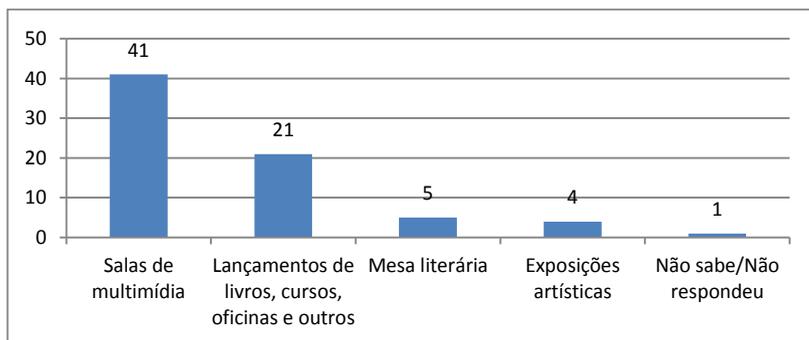


FIGURA 16 – As atividades de maior interesse dos alunos.
 FONTE: As autoras

Notou-se que 41 (57%) preferem as salas de multimídia; 21 (29%), lançamento de livros, cursos, oficina e outros; cinco (7%), mesa literária; quatro (6%), exposições artísticas, e um (1%) não sabe/não respondeu.

A Figura 17 demonstra a predileção sobre o horário de funcionamento da biblioteca:

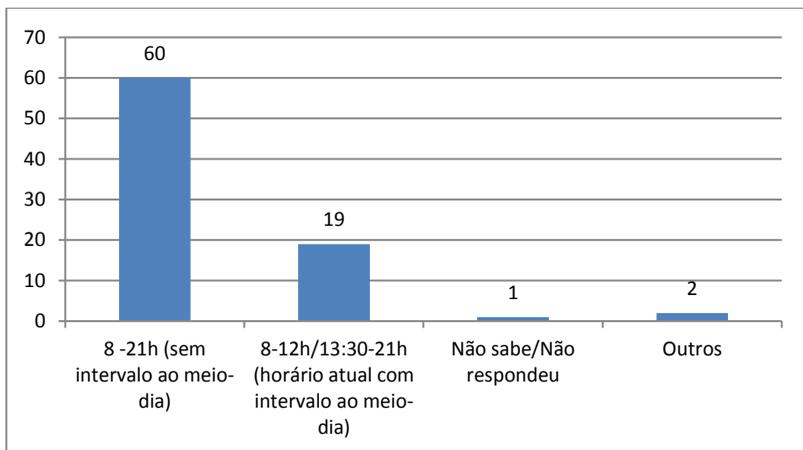


FIGURA 17 – Predileção quanto ao horário de funcionamento da biblioteca.
 FONTE: As Autoras.

Ao questioná-los sobre a relação de horários na biblioteca, obtivemos estas sugestões: 50 (69%) preferem que o expediente da biblioteca seja das 8h às 21h (sem intervalo ao meio-dia); 19 (26%), 8h às 12h/13h30min às 21h (horário atual, com intervalo ao meio-dia), e um (1%) não sabe/não respondeu. Porém, na opção “outros”, dois (3%) responderam “Das 8h às 12h e das 13h às 21h”, ou seja, esses 3% podem ser incorporados aos 26%, totalizando 29% que opinam pela permanência do horário atual.

Na última questão deixamos o espaço aberto para sugestões, e tivemos como opiniões: “Mais livros atualizados para os cursos”; “Computadores novos”; “Melhoria nos computadores”; “Mais salas para fazer trabalhos e mais livros atualizados”; “As salas de estudo deveriam ser acústicas”; “Gostaria que tivesse mais salas de estudo; nas salas de estudo poderiam ficar mais alunos, para realizar trabalhos em grupos”; “Livros em geral de *best seller* mais recentes e livros de Shakespeare”; “Livros mais recentes para estudo”; “Mais livros de Arthur Conan Doyle”; “Mais computadores e melhoria dos

mesmos”; “Mais livros sobre fabricação mecânica”; “Mais salas de estudo”; “Mais livros de literatura estrangeira e mais exemplares e livros para estudo em diversas áreas”; “Poderia ter mais salas de estudo à prova de som”; “Melhoria nos computadores”; “Livros atualizados e salas à prova de som e mais mesas para 8 pessoas”; “Mais computadores decentes”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo possibilitou investigarmos a percepção dos alunos em relação aos serviços prestados pela biblioteca do IFRS, como pretendeu o objetivo geral. No que diz respeito ao número de participações, podemos dizer que obtivemos um número médio de respostas, e isto deve-se ao fato de a biblioteca não ser muito utilizada.

Através das respostas constatou-se que os alunos de um modo geral frequentam a biblioteca tendo como intenção primeira procurar livros, mas somente algumas vezes encontram o que necessitam, aparecendo como sugestões de interesse os livros de literatura contemporânea e livros atualizados dos seus cursos. O uso das salas de estudo e o uso dos computadores aparecem como possibilidades de procurarem a biblioteca, o que de fato comprova nossa hipótese, ao supor que eles utilizam mais a estrutura física da biblioteca do que propriamente o acervo e outros serviços por ela prestados, pelo fato de não haver muitos livros dos cursos de interesse e predileção própria. Portanto, o instrumento de coleta utilizado atendeu aos objetivos propostos e outras questões alencadas durante a investigação.

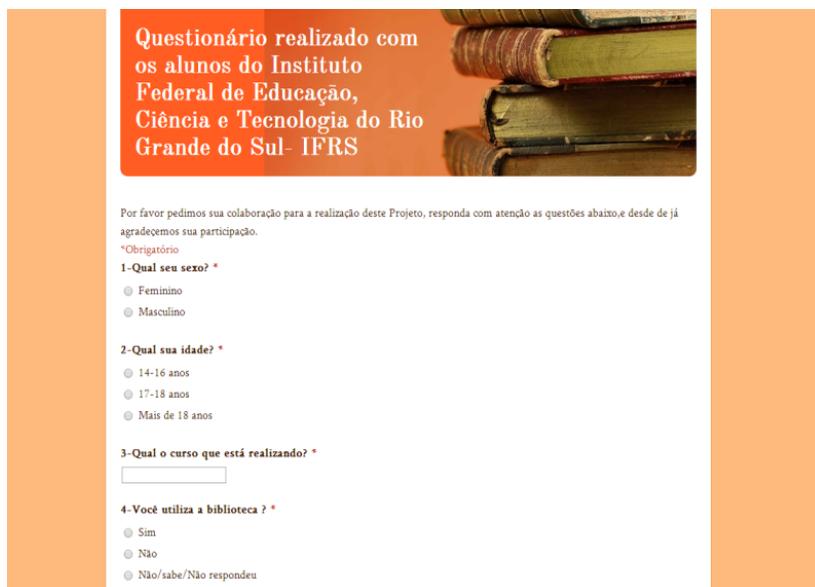
No que se refere-se à acessibilidade da biblioteca, os alunos consideram como excelente. Já em relação às atividades culturais desenvolvidas, verificou-se que a grande maioria considera como insuficientes, apontando como novas possibilidades a criação de uma sala de multimídia.

Com este estudo podemos identificar a opinião os alunos sobre a biblioteca, sendo que o mesmo poderá servir de subsídios para estudos futuros.

REFERÊNCIAS

- APPOLINÁRIO, Fábio. *Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa*. São Paulo: Thomson, 2006.
- CORREA, Elisa Cristina Delfini et al. Bibliotecário escolar: um educador? *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 107-123, 2002. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/379/459>>. Acesso em: 10 abr. 2011.
- ELY, Neiva Helena. Dimensões da biblioteca escolar no ensino fundamental. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 8, n. 1, p. 46-53, 2003. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/405/510>>. Acesso em: 12 abr. 2011.
- FERREIRA, Lusimar Silva. *Bibliotecas universitárias brasileiras*. São Paulo: Pioneira, 1980.
- FIGUEREDO, Nice Menezes. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.
- LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. *Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária*. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.
- MACIEL, Alba Costa. *Planejamento de bibliotecas: o diagnóstico*. 2.ed. Niterói: EDUFF, 1997.
- MATTOS, Ana Luiza de Oliveira; PINHEIRO, Michelle. O perfil das novas bibliotecas escolares-universitárias (bibliotecas mistas) nas instituições de ensino privado no estado de Santa Catarina. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 171-184, jan.-jul. 2006. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/474/602>>. Acesso em: 15 abr. 2011.
- SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de campo no sistema de bibliotecas da UFMG. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 269-287, jul.-dez. 2012. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/842/pdf>> Acesso em: 18 abr. 2011.

APÊNDICE A – Questionário aplicado para os alunos do IFRS (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul)

The image shows a questionnaire form with an orange header and background. The header contains the title 'Questionário realizado com os alunos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul- IFRS' and an image of stacked books. The main body of the form contains a request for participation, a note that the survey is mandatory, and four questions: 1. Gender (radio buttons for Feminino and Masculino), 2. Age (radio buttons for 14-16, 17-18, and Mais de 18 anos), 3. Course (text input field), and 4. Library usage (radio buttons for Sim, Não, and Não/sabe/Não respondeu).

Questionário realizado com os alunos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul- IFRS

Por favor pedimos sua colaboração para a realização deste Projeto, responda com atenção as questões abaixo, e desde de já agradecemos sua participação.

*Obrigatório

1- Qual seu sexo? *

Feminino

Masculino

2- Qual sua idade? *

14-16 anos

17-18 anos

Mais de 18 anos

3- Qual o curso que está realizando? *

4- Você utiliza a biblioteca? *

Sim

Não

Não/sabe/Não respondeu

Fonte:

Disponível na íntegra em:

<<https://spreadsheets.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dC1LdENKc0VNY3dBd3hfUzlxYUotZkE6MQ>>