

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
COLÉGIO AGRÍCOLA DE CAMBORIÚ
BIBLIOTECA SETORIAL DO SISTEMA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA/UFSC

RELATÓRIO ANUAL ***“1998”***

Equipe responsável:
Marouva Fallgatter Faqueti
Delta Maria de Souza
Tereza dos Santos Pessoa
Walkiria Oliveira Closs

Camboriú, dezembro de 1998.

INTRODUÇÃO

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas na biblioteca Setorial do Colégio Agrícola de Camboriú, nos 274 dias de funcionamento, durante o período de janeiro/98 à dezembro/98.

1. INVESTIMENTO

1.1 Acervo

FONTE DE RECURSOS	FORMATOS				
	LIVROS		FITAS DE VIDEO	PERIÓDICOS	CD-ROM
	TÍTULOS	EXEMPLARES	TÍTULOS	TÍTULOS	TÍTULOS
COOPERCAC	- 06 -	- 07 -	- 05 -	- 05 -	- 01 -
BU/UFSC	- 99 -	- 214 -	-	- 05 -	- 05 -
BSCAC	- 13 -	- 13 -	-	- 01 -	- 02 -

Os periódicos assinados pela COOPERCAC foram:

- Diário catarinense;
- A notícia;
- Globo Rural (agosto/97)
- Época (agosto/98)
- Galileu (agosto/98)
- Cadernos do terceiro Mundo (Abril/98)

Os periódicos assinados pela BSCAC foram:

- A Granja

Os periódicos assinados pela BU foram:

- Boa forma (Outubro/98)
- Ciência Hoje (outubro/98)
- DBO rural (Setembro/98)
- Higiene Alimentar (Setembro/98)
- Unesp Rural (setembro/98)

Os títulos de periódicos recebidos em doação foram:

- Agropecuária Catarinense;
- Agroanalysis;
- Alimentos Balanceados para Animales;
- Aves e Ovos;
- Caderno de Ciências Humanas;
- Caderno de Física;

- Geosul;
- Informe Agropecuário;
- Informe Conjuntural;
- Indústria Avícola;
- Lavoura Arrozeira;
- O Produtor Parmalat;
- Revista dos Criadores;
- Revista Nacional da Carne;
- Silvicultura;
- Terra trentina;
- Trentini Nel Mondo;
- L'Informatore Agrario.

Cd-rom adquirido pela COOPERCAC:

- Plantas Medicinais

Cd-rom adquirido pela Biblioteca Setorial do CAC:

- Bovinocultura
- Enciclopédia da Arte Universal

Cd-roms adquiridos pela biblioteca Central:

Enciclopédia da ciência
 Origem do homem
 Corpo Humano
 Como as coisas funcionam
 Enciclopédia geográfica Interativa

Livros adquiridos pela BSCAC

- Educar pela pesquisa
- 100 anos de história de Santa Catarina
- O mundo das orquídeas
- Instalações rurais com arame
- Bovinos Volumosos suplementares
- Capim elefante
- Cultura da Banana
- Suplementação de Baixo Custo
- Coleção de normas técnicas vols:1, 2, 3, 5, e 8.

Livros adquiridos pela COOPERCAC

Gestão ambiental nas empresas
gestão ambiental
Avicultura (2 exemplares)
Suínos 500 perguntas e 500 respostas
Suinocultura Intensiva
Help: sistema de consulta interativa

Fitas de vídeo adquiridas pela COOPERCAC

Distribuição elétrica na fazenda
Proteção contra raios
Motores elétricos
Industrialização caseira (EPAGRI)
Bovinocultura corte e leite (EPAGRI)

Os periódicos acima citados foram adquiridos visando atender as solicitações feitas pelos alunos e docentes. Por falta de recursos financeiros não foi possível adquirir todos os títulos solicitados durante o ano.

1.2 Reformas

Foi iniciado a ampliação do espaço físico da biblioteca com vistas a instalação de uma sala de vídeo.
Colocação de calhas com o intuito de minimizar o problema de infiltração de água da chuva através do piso.

1.3 Equipamentos e mobiliário

Foi adquirido 8 memórias de RAM.
Recebeu-se na forma de doação: 02 murais, 01 mesa escrivaninha, 01 mesa de datilografia e um armário guarda-volumes.

No decorrer do ano foram feitas as seguintes solicitações **não** atendidas:

01 computador para automatizar os serviços de empréstimo
04 estantes dupla face
02 estantes expositoras de livros
02 estantes para fitas de vídeo
20 metros de persianas
01 aparelho de ar condicionado
01 aparelho desumidificador de ambientes
01 equipamento magnético antifurto

2. ACERVO

2.1 Livros

LIVROS	TÍTULOS	EXEMPLARES
Processados	4.240	7.270
Não processados	1.200	1.550
total	5.440	8.820

2.2 Periódicos

PERIÓDICOS	TÍTULOS	EXEMPLARES
	42	1900

- 29 títulos são correntes.

2.3 Fitas de vídeo

FITAS DE VÍDEO	N. FITAS	N. DE FILMES
	253	365

2.4 Folhetos

FOLHETOS	QUANTIDADE
Registrados	1100

2.5 Multimídia

CD-ROM	QUANTIDADE
	21

3. USUÁRIOS

3.1 Usuários reais

USUÁRIOS REAIS	
Alunos	278
Docentes	41
Técnicos administrativos	25
Comunidade	(*)
TOTAL GERAL	344

(*) = N. Desconhecido

3.2 Usuários potenciais

USUÁRIOS POTENCIAIS	
Alunos	280
Docentes	41
Técnicos administrativos	44
Comunidade	(*)
TOTAL GERAL	365

(*) = N. desconhecido

4. SERVIÇOS

4.1 Empréstimo domiciliar

LIVROS		
Usuários	Exemplares	Média diária
Docentes	250	1
Téc. Administrativos	57	0.2
Alunos	4.110	15

PERIÓDICOS		
USUÁRIOS	Exemplares	Média diária
Docentes	65	0,2
Téc. Administrativos	56	0,1
Alunos	390	1,4

FITAS DE VÍDEO		
USUÁRIOS	Exemplares	Média diária
Docentes	91	0,3
Téc. Administrativos	16	0,05
Alunos	554	2,0

FOLHETOS		
USUÁRIOS	Exemplares	Média diária
Docentes	28	0,1
Téc. Administrativos	14	0,05
Alunos	274	1,0

4.2 Consulta local

FORMATO	QUANTIDADE	MÉDIA DIÁRIA
Livros e folhetos	11.000	41
Periódicos	15.100	56
Internet *	100	1
CD-ROM	800	3

* A internet funcionou somente durante 3 meses de 1998.

4.3 Freqüência local

USUÁRIOS	MÉDIA DIÁRIA
Docentes	1
Téc. Administrativos	0,2
Alunos	78

4.4 Serviços oferecidos:

4.4.1 ALERTA

Este serviço é oferecido visando comunicar a todos os usuários as últimas aquisições e serviços disponíveis na biblioteca do CAC.

4.4.1 Acesso ao serviço de comutação da BC

O acesso direto ao serviço de comutação, devido a demanda existente, não é relevante. A biblioteca recebe os pedidos e os encaminha para BC.

N. de solicitações atendidas	10
---------------------------------	----

4.4.2 Acesso as bases de dados da BC

O acesso às informações disponíveis em outras instituições, cidades, países é realizado através de buscas em bases de dados em CD-ROM, Índices e Abstrats impressos, acesso on-line em Bancos e Bases de Dados. A biblioteca recebe as solicitações dos usuários e as encaminha para BC.

N. de solicitações atendidas	05
---------------------------------	----

4.4.3 Acesso e orientação no uso da internet e multimídia;

O acesso a Internet na biblioteca apresentou inúmeros problemas técnicos e educacionais. Os alunos a utilizaram basicamente para uso de chats e jogos. Em função destes e outros motivos a direção do CAC concluiu o uso da Internet pelos alunos na escola a partir do mês de agosto/98.

Os cd-roms foram utilizados normalmente.

4.4.4 Consulta a base BIBLIUFSC;

4.4.5 Empréstimo interbibliotecário;

4.4.6 Atendimento ao usuário na recuperação da informação;

4.4.7 Visita orientada;

4.4.8 Orientação na normalização de trabalhos;

4.4.9 Reprografia.

4.5 Horário de atendimento:

DIA	HORÁRIO
Segunda à quinta feira	7 horas às 22 horas
Sexta-feira	7 horas às 20 horas
Sábado	8 horas às 11 horas

5. RECURSOS HUMANOS

CATEGORIA	NOME	FORMAÇÃO	FUNÇÃO	CARGA HOR.
NÍVEL SUPERIOR	Marouva Fallgatter Faqueti	biblioteconomi a	Bibliotecária	40 horas
	Walquiria Oliveira Closs	Pedagogia	Assistente	20 horas
	Delta Maria de S. Maia	História	Assistente	30 horas
	Silvana Faccin da Rosa	Letras	Assistente	20 horas
NÍVEL MÉDIO	Tereza dos S. Pessoa	Básica	Assistente	40 horas

6. PROCESSOS TÉCNICOS

6.1 Livros

O processo de inclusão dos livros do CAC na base BIBLIUFSC foi prejudicado em função da redução da carga horária de alguns servidores da biblioteca o que inviabilizou a continuidade do serviço.

6.2 Folhetos

Deu-se continuidade aos procedimentos normais de indexação, inclusão na Base FOL, emissão de relatório semestral de assunto e registro.

6.3 Periódicos

Deu-se continuidade aos procedimentos normais de aquisição, registro.

Buscando agilizar o processo de recuperação dos assuntos implantou-se os boletins de sumários correntes dos periódicos. O serviço consiste em reprografar os sumários dos periódicos, organiza-los por títulos em ordem cronológica e armazena-los em pastas e assim poder consultar o periódico sem o manuseio direto.

6.4 Fitas de vídeo

Deu-se continuidade aos processos de rotina com rebobinagem das fitas a cada 2 meses, registro, indexação na base FOL com posterior emissão de relatório de assunto e registro para consulta dos usuários.

7. CAPACITAÇÃO

7.1 Cursos

CURSOS	PARTICIPANTES	PERÍODO
Pós graduação <i>latu sensu</i> em "Estratégias e qualidade em sistemas de informação"	Marouva	Março/98 à março/99

7.2 Eventos

EVENTOS	PARTICIPANTE
I CIBERÉTICA - Simpósio Internacional da Informação e ética - 19/11 à 21/11/98	Marouva

8. INFORMATIZAÇÃO

A continuidade do processo de informatização da biblioteca durante o ano de 1998 transcorreu de forma lenta. A inclusão dos livros na base BIBLIOFUSC ficou prejudicada por haver pouca disponibilidade de pessoal para execução.

A informatização do serviço de empréstimo, também prevista, não foi possível por falta de computador. Para este serviço seria utilizado o programa do Bibliotecário Elson Mattos.

9. PROJETOS

O projeto de implantação da biblioteca em novo espaço físico foi cancelado pela direção do CAC que justificou necessitar do referido espaço para instalação de salas de aulas.

10. PROGRAMAÇÕES ESPECIAIS

"SEMANA DO LIVRO E DA BIBLIOTECA"

Com o tema central *"querer saber é saber querer"* a biblioteca do CAC/UFSC organizou para a semana do livro e da biblioteca a seguinte programação:

- Apresentação dos resultados de pesquisa - Qualidade dos serviços prestados pela biblioteca sob a ótica dos alunos do CAC. O objetivo desta pesquisa foi de averiguar junto a classe discente quais os pontos fortes e fracos da biblioteca e assim obter subsídios qualitativos para embasar o planejamento das atividades tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

- Exposição de livros novos (oitenta títulos)
- Lançamento da home-page da biblioteca
- Lançamento dos Sumários Correntes dos periódicos disponíveis na biblioteca

No decorrer da semana foi servido café e distribuído balas aos usuários e as servidoras "vestindo a camisa da biblioteca" prestaram um serviço diferenciado.

"A SUJESTÃO É SUA"

Com o objetivo de convidar os alunos a participar do processo de seleção de materiais para aquisição com recursos advindos da cobrança de multas abriu-se um espaço formal na biblioteca onde eles anotaram suas sugestões para compra. Observou-se que muitas sugestões dadas já faziam parte do acervo.

Seguindo o mesmo princípio " A sugestão é sua" foi entregue ao professor Daniel a quantia de R\$100,00 para que, juntamente com os alunos dos 3º. anos em Esteio, adquiri-se livros para a biblioteca.

" O LIXO NO CAC "

Trabalho de pesquisa realizado pelos alunos do 1º. ano sob a orientação do professor de física (Carlos Alberto Souza) e a colaboração da bibliotecária Marouva.

Objetivou-se neste momento marcar a presença da biblioteca no âmbito escolar de forma diferenciada atuando interativamente com o professor deste o momento da concepção do roteiro da pesquisa até a finalização com uma exposição dos trabalhos finais na biblioteca.

11. ESTUDOS DE USUÁRIOS

Durante o ano foi elaborado dois estudos de usuários.

O primeiro foi direcionado aos alunos e objetivou verificar quais os pontos fortes e fracos da biblioteca sob a ótica do aluno (Anexo 1)

O segundo foi dirigido aos professores e teve como objetivo verificar quais as perspectivas de uso da Internet no CAC bem como averiguar quais os serviços que os professores consideram prioritários que a biblioteca assuma de forma a contribuir para a dinamização do seu uso. (Anexo 2)

11 SÍNTESE ESTATÍSTICA

11.1 Acervo Bibliográfico

TIPO DE ACERVO	N. DE TÍTULOS	N. DE EXEMPLARES
Livros	5.440	8.720
Periódicos	42	1.900
Vídeos	(fil.) 365	(fitas) 253
Softwares de multimídia	21	21

10.2 Números de pontos de Acesso à internet: 01

10.3 Atendimento a Usuários

TÍPO DE USUÁRIO	N. DE EMPRÉSTIMOS	N. DE CONSULTAS
Alunos	5.328	27.000
Docente	434	
Técnicos administ.	143	
Comunidade		(indeterminado)

10.4 Freqüência de Usuários da Biblioteca no Ano: 21.646

10.5 Capacidade Máxima de Atendimento da Biblioteca: 60

10.6 Dados relacionados;

Acervo bibliográfico por aluno:

$$\frac{8720}{280} = 31 \text{ livros por aluno}$$

$$\frac{1900}{280} = 6 \text{ Periódicos por aluno}$$

$$\frac{21}{280} = 0,07 \text{ CD-ROM por aluno}$$

$$\frac{365}{280} = 1,3 \text{ Filmes em fitas de vídeo por aluno}$$

Atendimento realizado por aluno matriculado:

$$\frac{5.328}{280} = 19 \text{ empréstimos por aluno-equivalente ano.}$$

$$\frac{27.000}{280} = 96 \text{ consultas por usuário no ano (Não se tem estatística de número de consultas somente por aluno - sabe-se que a biblioteca possui uma frequência local de 98% de alunos).}$$

$$\frac{21.372}{280} = \text{cada aluno-equivalente frequenta a biblioteca 76 vezes por ano.}$$

$$\frac{32.328}{280} = \text{cada aluno-equivalente é atendido (empréstimo + consulta) 115 vezes ao ano.}$$

11. CONCLUSÃO

A cada ano de passa a realidade descortina, ao contrário do que alguns pensadores apregoavam, a importância de se ter no "cerne" das escolas uma unidade de informação (Biblioteca) capaz de oferecer suporte informacional adequado a toda comunidade escolar. O mundo, em constante movimento, exige profissionais diferenciados e Pastore afirma que:

A educação universal, o computador e as telecomunicações sintetizam o que será a terceira revolução Industrial.(....), a trajetória de produção baseou-se em decompor uma tarefa complexa em, várias tarefas e alocar um trabalhador para cada uma delas. Nesse modelo, a maioria dos trabalhadores não precisa ser educada - mas, apenas, adestrada para fazer a mesma coisa ao longo de toda vida. Hoje, a velocidade das transformações tecnológicas e administrativas demanda uma grande amplitude de conhecimentos e sobretudo, uma boa capacidade de aprender cada vez mais" (grifo meu)

Sendo a escola responsável pela formação de profissionais para atuar no mundo do trabalho deve-se dar atenção especial em proporcionar aos alunos o acesso a recursos informacionais diversificados e qualitativos para que assim possa desenvolver aptidões importantes e condizentes com a realidade.

Quanto a aquisição de livros, houve um acréscimo de títulos novos superando anos passados.

Quanto a recursos para instalação e equipamentos os investimentos foram mínimos impossibilitando a continuação do processo de informatização da biblioteca, atualização dos procedimentos de segurança do acervo e atendimento do usuário. Os

projetos de implantação da biblioteca em novo local também foram cancelados.

Dificuldades financeiras e de recursos humanos tem se agravado ano após ano. Urge que se vislumbre outras saídas para captação de investimentos tão necessários para o bom desenvolvimento dos serviços tendo-se na satisfação do usuário a nossa maior motivação.

"Não são livros, são mentes vivas alinhadas nessas prateleiras. Cada uma delas emite uma voz. E da mesma forma que o mero tocar de um botão de rádio enche a sala de música, basta apanhar um desses livros e abri-lo para ouvir falar um homem, não importa quão distante ele esteja no tempo e no espaço, e para sentir sua mente junto à nossa e seu coração junto a nosso coração." (Bilbert Highet)



Marôuva Fallgatter Faqueti
Chefe da Biblioteca Setorial do CAC
CRB14/469



ANEXO - 01

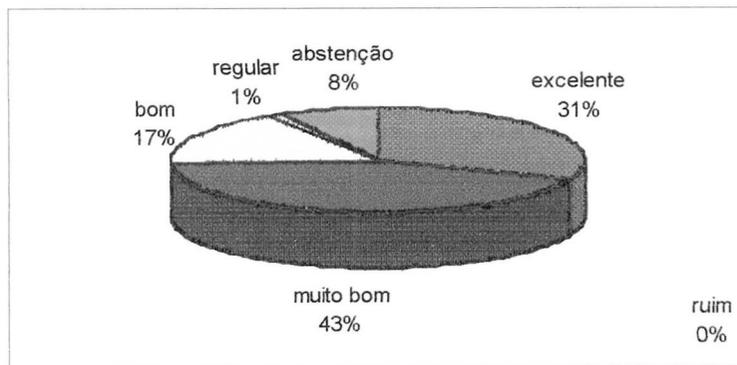
RESULTADOS DA PESQUISA COM OS ALUNOS DO CAC

O universo da pesquisa constituiu-se de 90 alunos do CAC, o que equivale a 32,14% do total. Utilizou-se o questionário como material para coleta de dados. As questões foram apresentadas seguindo o modelo da escala de Likert, que varia de 5 a 1, onde 5 indica alto grau de excelência e 1 significa um baixo grau de excelência. Vinte e quatro itens foram avaliados, reunidos em quatro categorias a saber: Instalações; acervo; atendimento; serviços

1 - Como o aluno avalia as instalações da biblioteca:

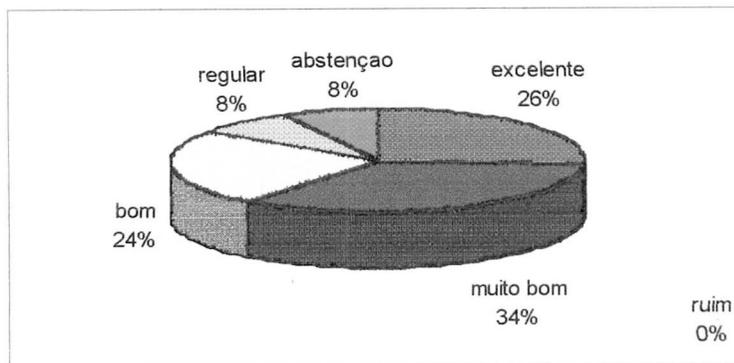
1.1 Quanto a limpeza do ambiente (gráfico 01)

Gráfico 01 - Limpeza (alta satisfação)



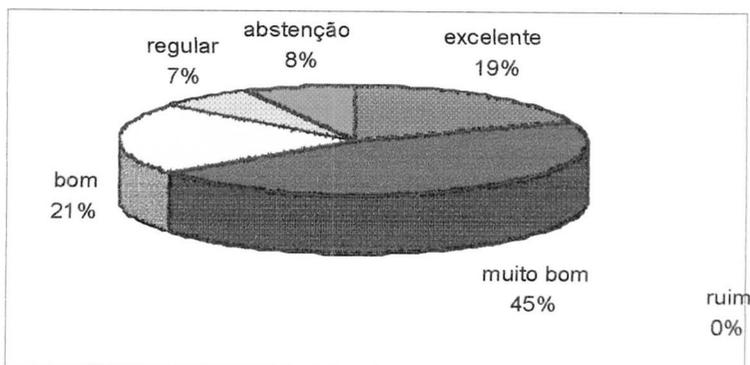
1.2 Quanto a organização do espaço físico (gráfico 02)

Gráfico 02 - Organização do espaço físico (alta satisfação)



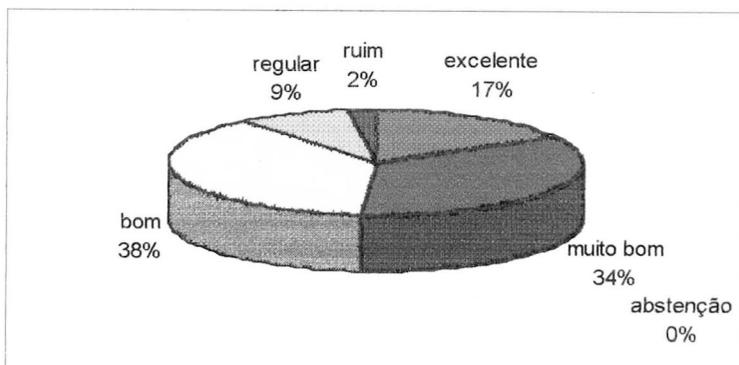
1.3 Quanto a localização da biblioteca dentro do CAC (gráfico 03)

Gráfico 03 - Localização da biblioteca (satisfação)



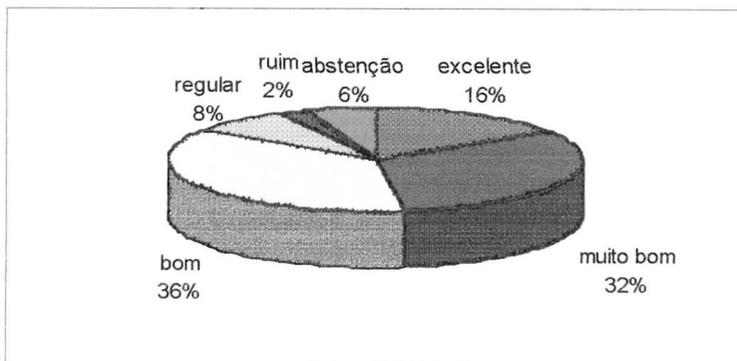
1.4 Quanto a disposição do mobiliário (gráfico 04)

Gráfico 04 - Mobiliário (satisfação)



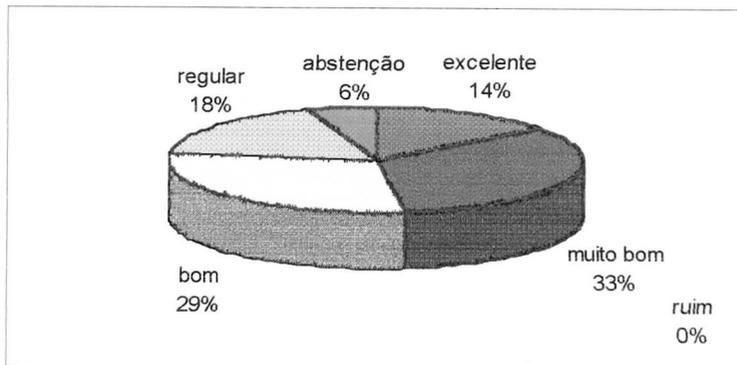
1.5 Quanto a climatização da biblioteca (gráfico 05)

Gráfico 05 - Temperatura ambiente (satisfação)



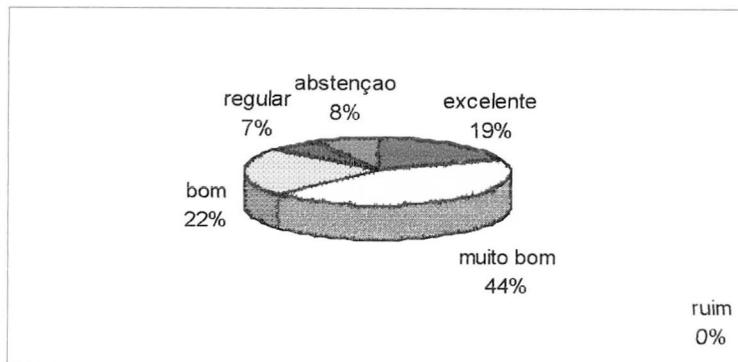
1.6 Quanto a dimensão física da biblioteca (Gráfico 06)

Gráfico 06 - Dimensão física do espaço interno (satisfação)



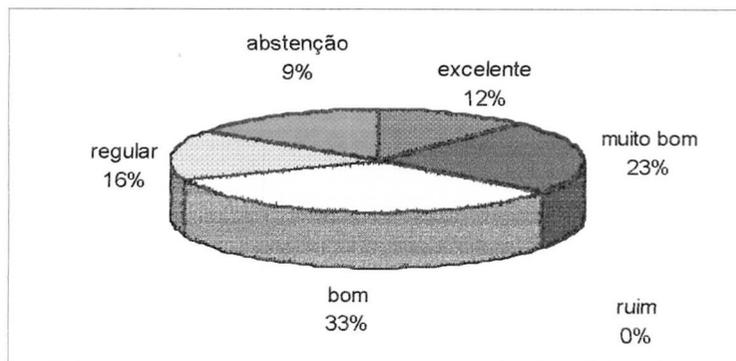
1.7 Quanto ao sistema de iluminação da biblioteca (Gráfico 07)

Gráfico 07 - Iluminação (satisfação)



1.8 Quanto ao espaço e ambiente da sala de estudo (Gráfico 08)

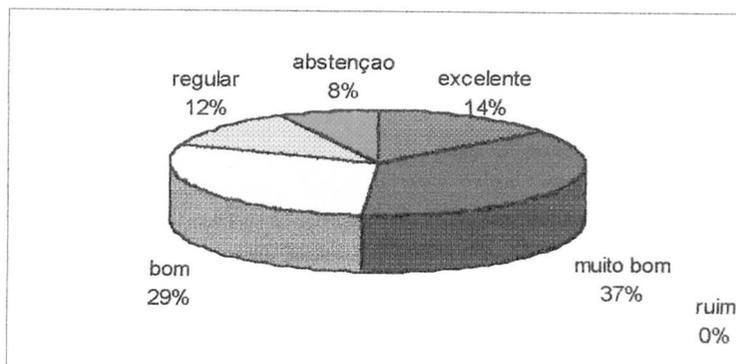
Gráfico 08 - Sala de estudo (satisfação)



2. Como os alunos avaliam o acervo existente:

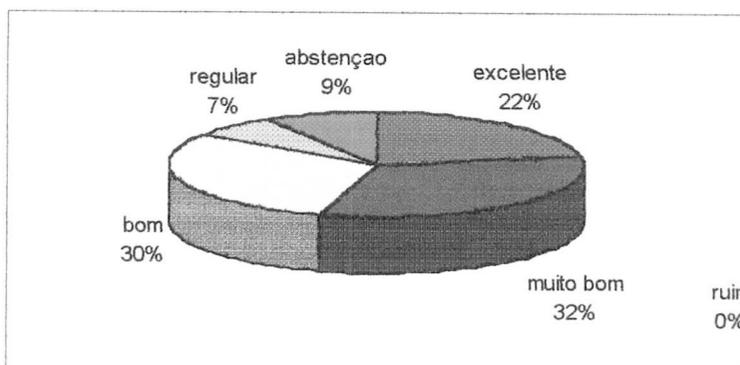
2.1 Quanto a diversidade de fontes informacionais (Gráfico 09)

Gráfico 09 - Diversidade (satisfação)



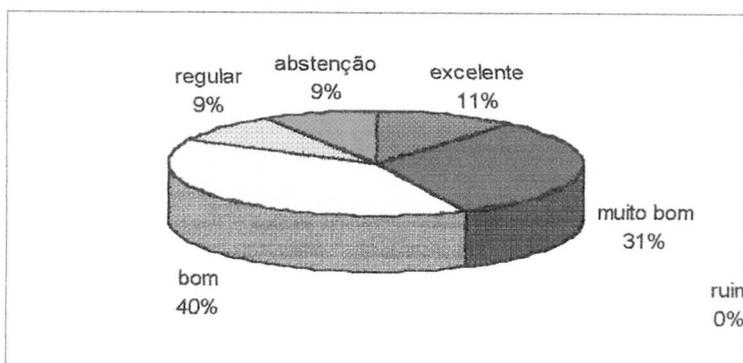
2.2 Quanto a organização dos materiais nas estantes (gráfico 10)

Gráfico 10 - Organização (satisfação)



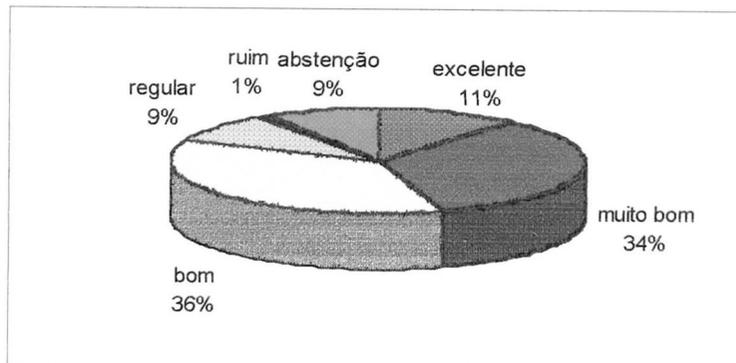
2.3 Quanto a quantidade de materiais disponíveis para pesquisa (Gráfico 11)

Gráfico 11 - Quantidade de materiais (Satisfação)



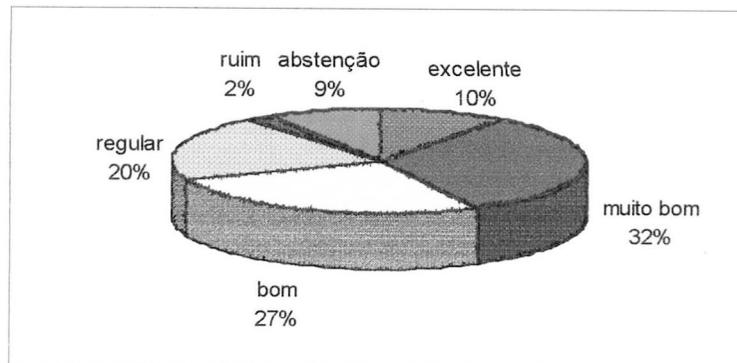
2.4 Quanto a qualidade dos materiais existentes (gráfico 12)

Gráfico 12 - Qualidade dos materiais (satisfação)



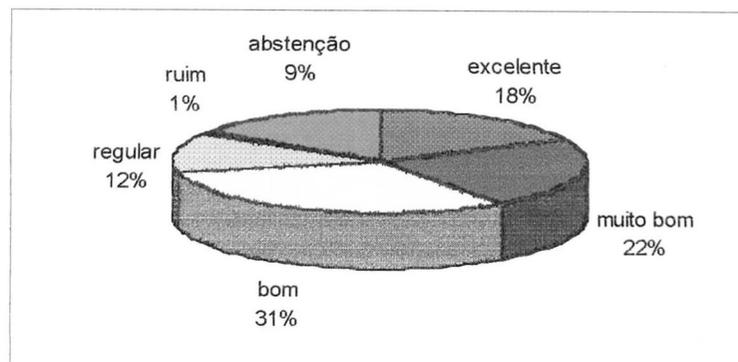
2.5. Quanto a atualização do acervo (Gráfico 13)

Gráfico 13 - Atualização dos materiais (satisfação)



2.6 Quanto a sinalização da biblioteca (Gráfico 14)

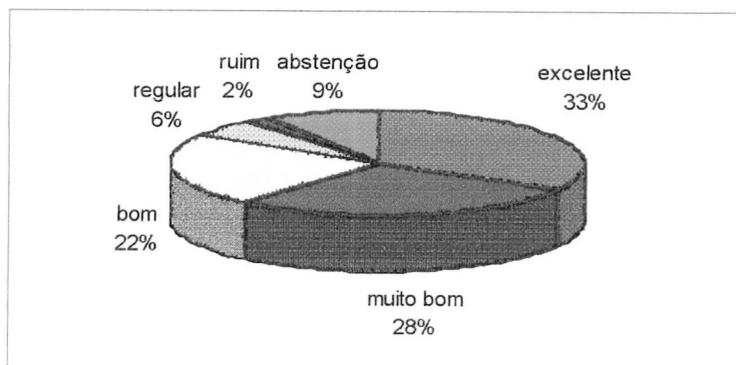
Gráfico 14 - Sinalização (satisfação)



3. Como os alunos avaliam o atendimento na biblioteca

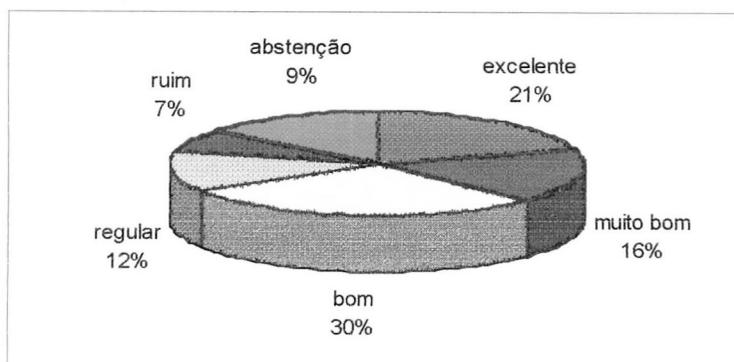
3.1 Quanto a cortesia (gráfico 15)

Gráfico 15 - Cortesia (alta satisfação)



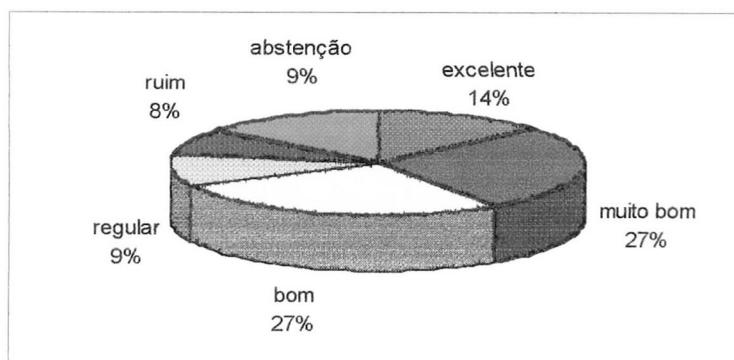
3.2 Quanto ao horário de atendimento (gráfico 16)

Gráfico 16 - Horário (satisfação)



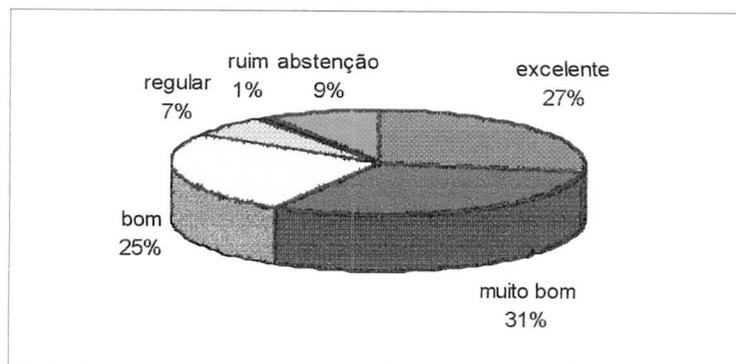
3.3 Quanto a rapidez no atendimento (Gráfico 17)

Gráfico 17 - Rapidez (satisfação)



3.3 Quanto a qualidade das informações prestadas (gráfico 18)

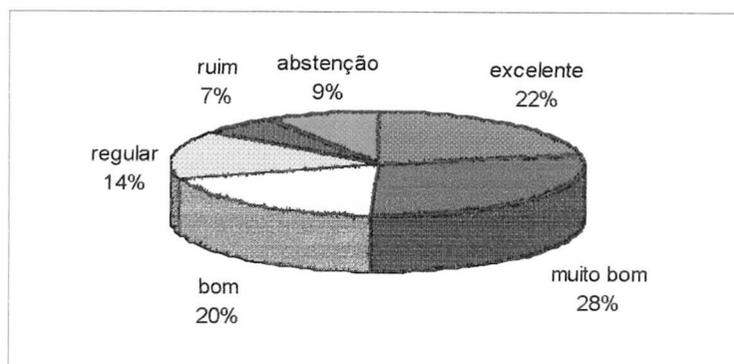
Gráfico 18 - Qualidade (satisfação)



4 Como os alunos avaliaram a prestação de serviços:

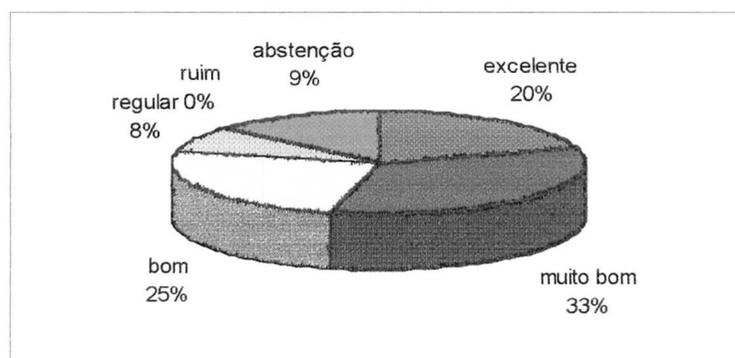
4.1 Quanto ao serviço de empréstimo/devolução (gráfico 19)

Gráfico 19 - Empréstimo/Devolução (alta satisfação)



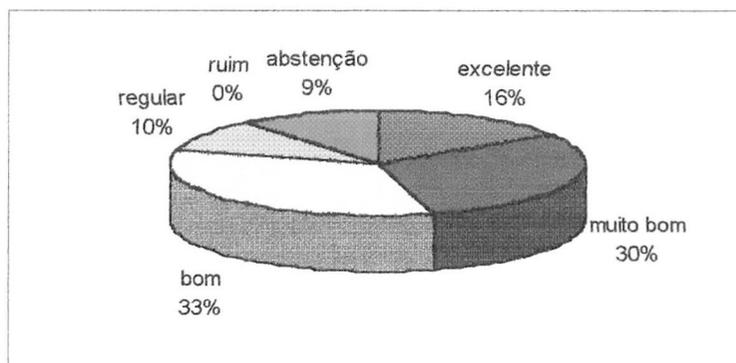
4.2 Quanto ao serviço de atendimento as consultas (gráfico 20)

Gráfico 20 - Consultas (satisfação)



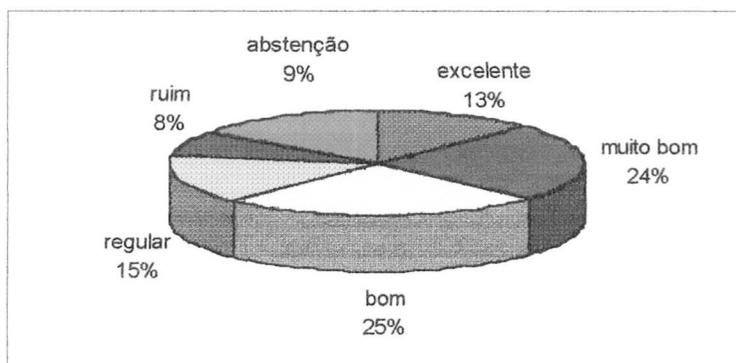
4.3 Quanto ao serviço de orientação a normalização de trabalhos escolares (Gráfico 21)

Gráfico 21 - normalização de trabalhos escolares (satisfação)



4.4 Quanto ao serviço de impressão de artigos da internet e cd-rom (gráfico 22)

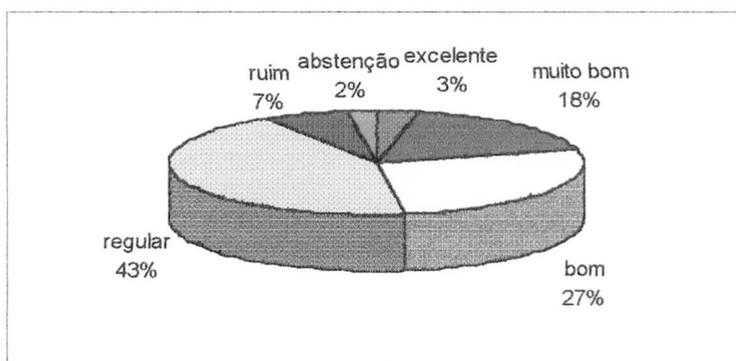
Gráfico 22 - Impressão (satisfação)



Dois itens pesquisados apresentaram índices insatisfatórios:

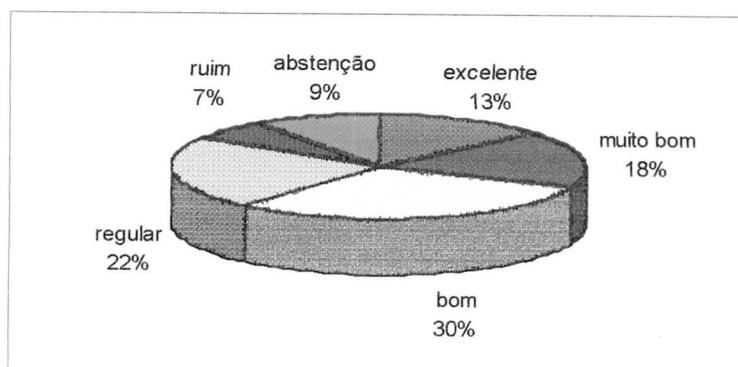
Os alunos encontram dificuldades em estudar e fazer suas pesquisas na biblioteca principalmente no período noturno, horário de maior fluxo de usuários. (gráfico 23)

Gráfico 23 - Silêncio no ambiente da biblioteca



O serviço de reprografia frequentemente encontra-se fora de funcionamento ou fornecendo cópias de baixa qualidade. (gráfico 24)

Gráfico 24 - Reprografia



ANÁLISE E CONCLUSÃO

Diante dos resultados obtidos através da pesquisa de opinião à categoria de clientes mais assíduos da biblioteca, urge que se busque solucionar os problemas.

O primeiro item apontado como gerador de insatisfação do usuário foi o excesso de ruídos na biblioteca principalmente no “horário noturno” (informação fornecida pelos alunos no item “observações” constante em cada categoria). Vale esclarecer que a sala de estudo hoje tem cerca de 60 metros quadrados e contém nove mesas (1m x 2m) com quatro cadeiras cada uma sendo que cinco delas possui divisórias para estudos individuais e a média diária de usuários no período noturno é de 25 sujeitos (que permanecem na sala de estudo). Os servidores que trabalham neste expediente foram consultados informalmente sobre o assunto e confirmaram a dificuldade.

Para uma análise mais profunda da situação foi usado a ferramenta do “Diagrama de Ishikawa” também conhecido como “Diagrama de Causa e Efeito” (Qualidade total) para

representar a relação entre o efeito (falta de silêncio na biblioteca) e todas as possibilidades de “causas” que podem contribuir para a existência do problema fundamental citado anteriormente

As causas principais, nesse diagrama, foram agrupadas sob as seguintes categorias: Métodos,, instalação/ambiente, mão-de-obra, e infra-estrutura conforme mostra o gráfico.

Para o levantamento das causas possíveis para este problema aplicou-se também a ferramenta de “Brainstorming” (Qualidade total). Os servidores da biblioteca juntamente com três representantes de alunos (um de cada série) se reuniram para buscar as causas do problema bem como suas soluções.

Para cada item causador do problema foi sendo levantado possíveis soluções descritas abaixo:

Infra-estrutura:

O espaço físico da biblioteca é inadequado em suas dimensões internas e causador de problemas não somente quanto ao silêncio. Esta solicitação vem sendo feita a vários anos à administração da escola que está sensível ao problema, mas conseguiu encontrar uma solução a contento. Os esforços para a instalação de uma nova biblioteca continuarão até que este objetivo seja alcançado. Acredita-se que a resposta de satisfação dada ao espaço físico se justifica por que os alunos não perceberam a correlação entre barulho/espaço físico/mobiliário.

Instalações:

O mobiliário da sala de estudo é considerado inadequado porque suas mesas são apropriadas para uso em grupo e a quantidade delas é excessiva para a área física existente (cerca de 60 metros quadrados). Para melhorar a sala de estudo definiu-se pela retirada de 4 mesas, ampliar-se a área de pesquisa e disponibilizar estas mesas em outra sala para que os alunos possam continuar a usa-las mas fora do ambiente da biblioteca. Outro recurso importante a ser feito é alternar a distribuição das mesas com as estantes o que diminuiria a concentração de ruídos numa única área. Para que esta medida seja implantada é necessário a instalação de um equipamento anti-furto afim de se permitir o

livre acesso dos usuários às estantes com materiais. Já foi solicitado a aquisição deste equipamento mas ainda não houve verba disponível para tal.

Mão-de-obra:

Os alunos vêm de escolas do interior do Estado e na sua grande maioria não tinham o hábito defreqüentar bibliotecas e sentem dificuldade em respeitar os limites quanto a manutenção de um ambiente silencioso. Os servidores, por outro lado, sentem dificuldade em controlar os ruídos já que os alunos se aquietam somente no momento em que é chamado sua atenção e minutos depois as conversas retornam sendo até mesmo difícil determinar quem são os mais barulhentos. Muitas vezes adotou-se medidas mais rígidas solicitando a saída de alguns alunos da biblioteca mas esta postura cria uma rejeição ao espaço e uma insatisfação geral tanto dos usuários quanto dos servidores. Diante deste quadro que se apresenta chegou-se a conclusão de que há necessidade de se buscar outras soluções para minimizar o problema que não seja o controle direto e continuo considerado ineficaz por todos.

Método:

A dificuldades causadas pelo não cumprimento das normas já foi relatada no item acima citado. Existe sinalização solicitando a manutenção do silêncio através de cartazes espalhados pela biblioteca, frases motivadoras exaltando o direito de estudar num ambiente tranquilo mas estes procedimentos não são eficazes. É necessário que se desperte uma consciência ligada ao respeito humano e o direito de cada usuário em ter um espaço digno para pesquisa e leitura de forma para que as normas não sejam consideradas como um cerceamento da liberdade humana e sim a garantia de um direito. Esta conscientização esta sendo feita ao longo do tempo tanto que apareceu como uma necessidade para a satisfação do usuário por muitos alunos pesquisados e continuará sendo feita acoplando-se a outras diretrizes já delineadas anteriormente.

CONCLUSÃO

Os resultados aqui apresentados vem ratificar as necessidades já detectadas anteriormente, e fortalecer as justificativas para continuar solicitando nos planejamentos anuais a ampliação da biblioteca e a instalação de um equipamento anti-furto. Além disso alertou-se para a urgência de ser redimensionado um sistema de maior conscientização dos usuários e servidores sobre a importância de um ambiente tranquilo e silencioso na biblioteca

Avaliando o contexto integral das respostas pode-se colocar a biblioteca como um dos pontos fortes do CAC. Mas é importante lembrar que os parâmetros comparativos que o nosso aluno tem em sua bagagem pessoal para oferecer este grau de satisfação é muito pobre já que a maioria das escolas do ensino fundamental sequer tem uma biblioteca e quando tem, geralmente está sucateada

Estas respostas deixam toda a equipe de servidoras da biblioteca satisfeitas pelo reconhecimento explícito de seu trabalho entretanto todos estão conscientes de que há muito a ser feito para melhorar sempre a qualidade dos serviços. Todos os itens que tiveram um percentual entre 10% e 20% de insatisfação serão reavaliados posteriormente e outras pesquisas, com as classes docente, técnicos-administrativos e servidores da biblioteca deverão ser feitas, talvez usando diferentes metodologias mas sempre buscando ouvir a opinião dos clientes e suas necessidades, promovendo as mudanças qualitativamente, otimizando o processo educacional de toda a comunidade escolar e buscando sempre a melhoria contínua dos serviços prestados.

ANEXO - 02

RESULTADOS PARCIAIS DA PESQUISA COM OS DOCENTES DO CAC

O Colégio disponibiliza 36 acessos a Internet desde 1997 na escola, sendo que, dois estão na biblioteca, 16 estão no laboratório de informática e 18 distribuídos nos diversos setores e salas de professores. Com o objetivo de averiguar como esta sendo o uso da Internet pelos professores do CAC e quais suas futuras perspectivas de utilização, tendo em vista as modificações nos serviços bibliotecários no sentido de incluir este instrumento no seu cotidiano. Foi feita uma pesquisa em novembro de 1998, utilizando-se o questionário para coleta de dados. Responderam o questionário 82,75% do universo pesquisado, dos quais 13 do ensino técnico e 11 do ensino básico.

Do universo pesquisado, 83% já utilizaram a Internet (gráfico 01), sendo que, 67% (gráfico 02), já buscaram nela apoio didático ou informacional para as disciplinas que ministram.

GRÁFICO 01 - USO DA INTERNET

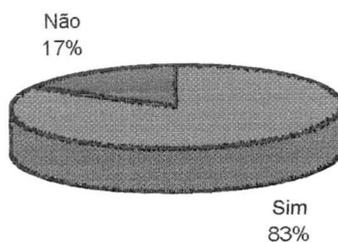
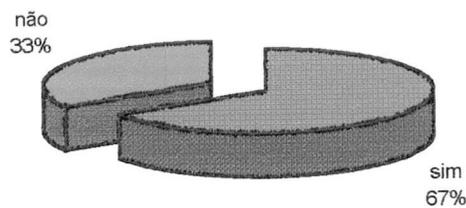


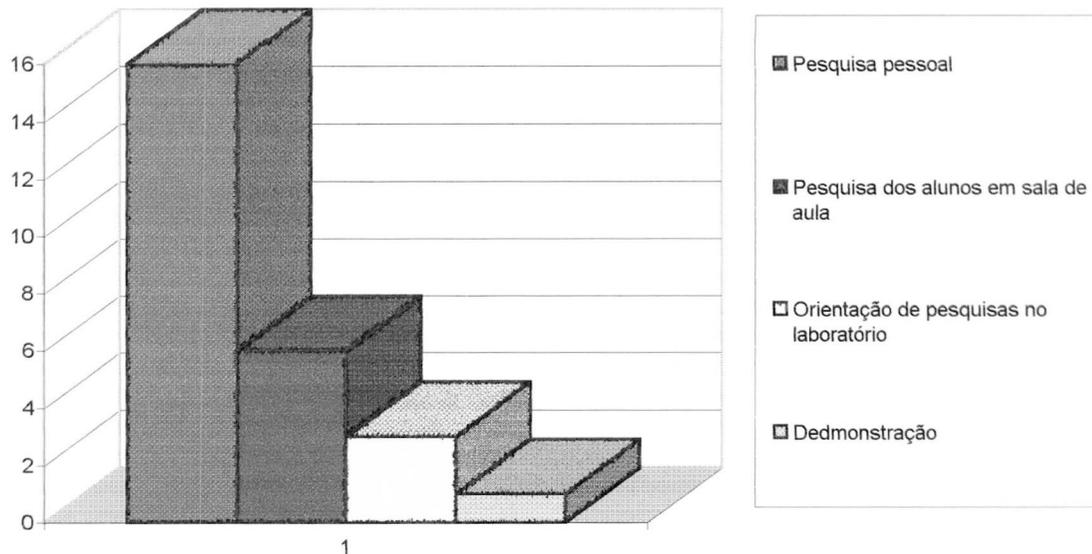
GRÁFICO 02 - INTERNET NO APOIO EDUCACIONAL



O uso da Internet foi, predominantemente, buscando subsídios informacionais em suas pesquisas pessoais. A utilização da Internet em parceria com os alunos foi incipiente.

(gráfico 03)

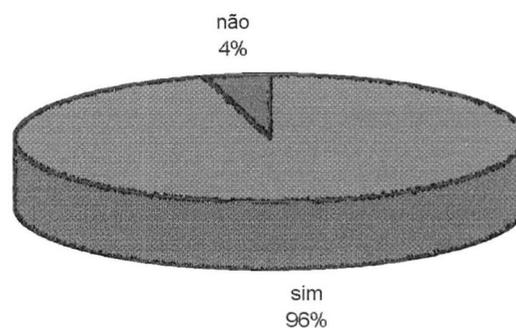
GRÁFICO 03 - FORMAS DE UTILIZAÇÃO DA INTERNET COMO APOIO EDUCACIONAL



As pretensões futuras para inclusão ou aprimoramento da Internet nos próximos semestres alcançam um resultado próximo a 100% o que confirma um alto índice de interesse.

(gráfico 04)

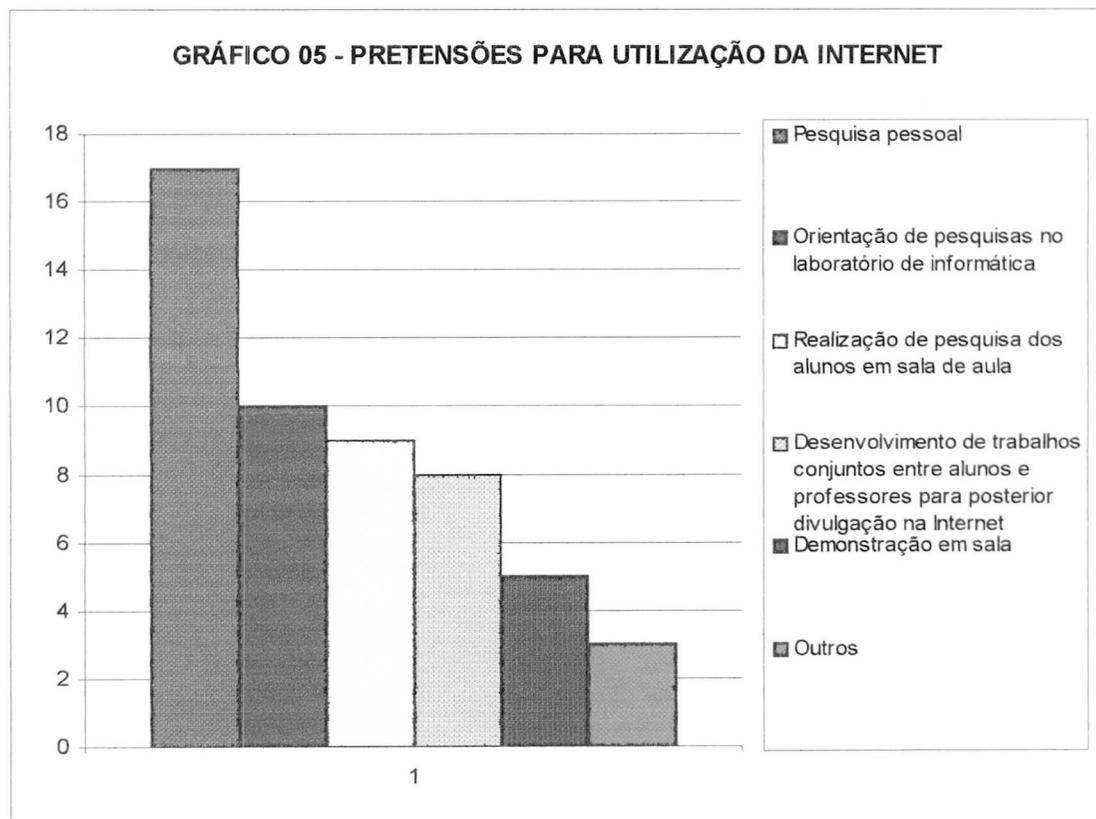
GRÁFICO 04 - PRETENSÕES DE INCLUSÃO OU APRIMORAMENTO DO USO DA INTERNET NOS PRÓXIMOS SEMESTRES



O alto índice para futuras utilizações relacionado com as formas pretendidas demonstra ainda ousadia moderada para inovações didáticas. As atividades que promovem maior integração entre professores alunos e internet são propostas de menos de 50% da classe. (Gráfico 05)

Outras pretensões foram indicadas:

- Divulgação de projetos
- Ministras aulas de como usar a Internet
- Formação de Banco de Dados sobre a disciplina

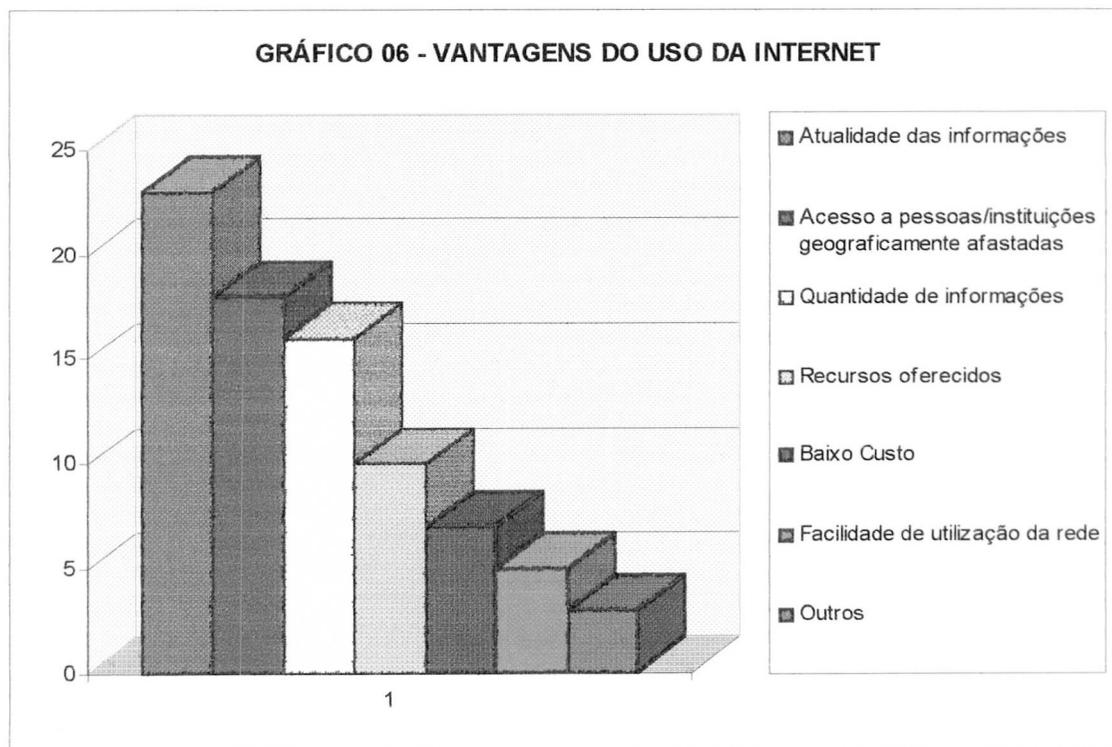


Hoje a atualização dos conhecimentos é prerrogativa preponderante para todos os profissionais da educação e a Internet acena como um veículo potencializador de contribuição a este parâmetro. Conscientes deste potencial da Internet, os professores apontaram como sua maior vantagem a atualidade e oportunidade de informações , seguido

da possibilidade de acessar pessoas e instituições geograficamente afastadas e a quantidade de informações disponíveis. (Gráfico 06)

Outras vantagens foram indicadas:

- Disponibilidade imediata de artigos
- Contribuição para o afastamento entre o professor e o livro didático
- Ampliação do universo de pesquisa
- Download de arquivos



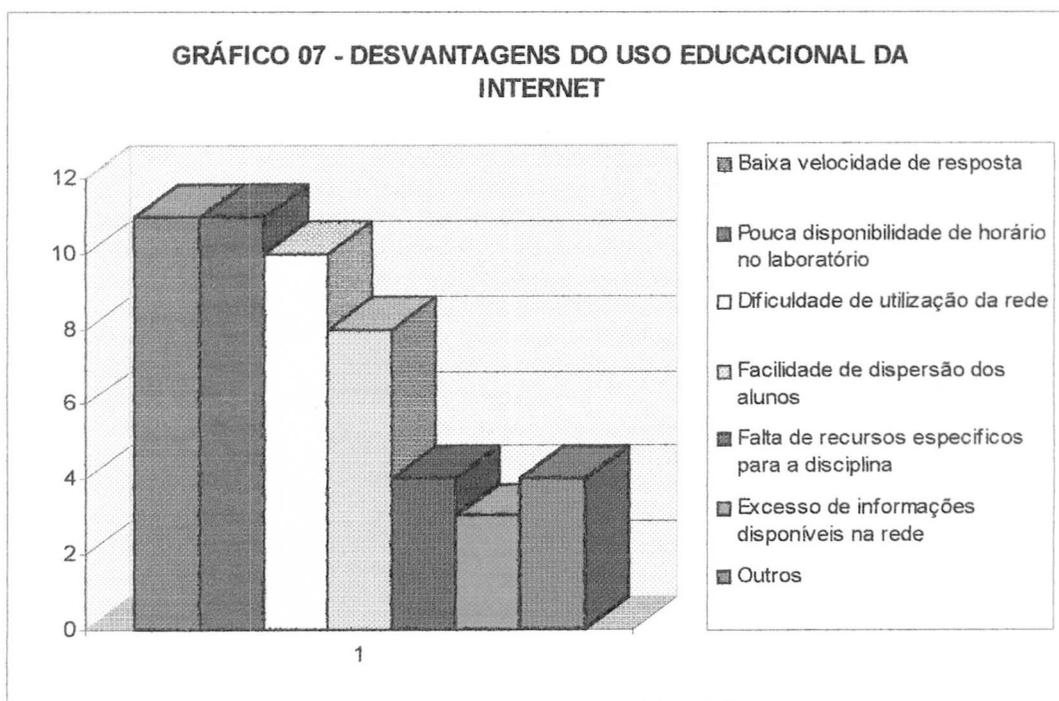
As maiores desvantagens do uso educacional da internet apontadas estão a baixa velocidade de respostas e dificuldades de utilização da rede, seja pelos alunos, seja pelos professores.

A baixa velocidade de respostas é um problema concreto já citado anteriormente tendo em vista que o sistema de comunicação e transmissão de informação

nacional está aquém das necessidades bem como os equipamentos disponíveis também colaboram para a morosidade do sistema. (Gráfico 07)

Outras desvantagens foram relatadas:

- apego exagerado de alguns alunos ao sistema
- baixa produtividade em função da velocidade de resposta
- usos sem objetivos definidos
- excesso de jogos, chats, pornografia
- vírus

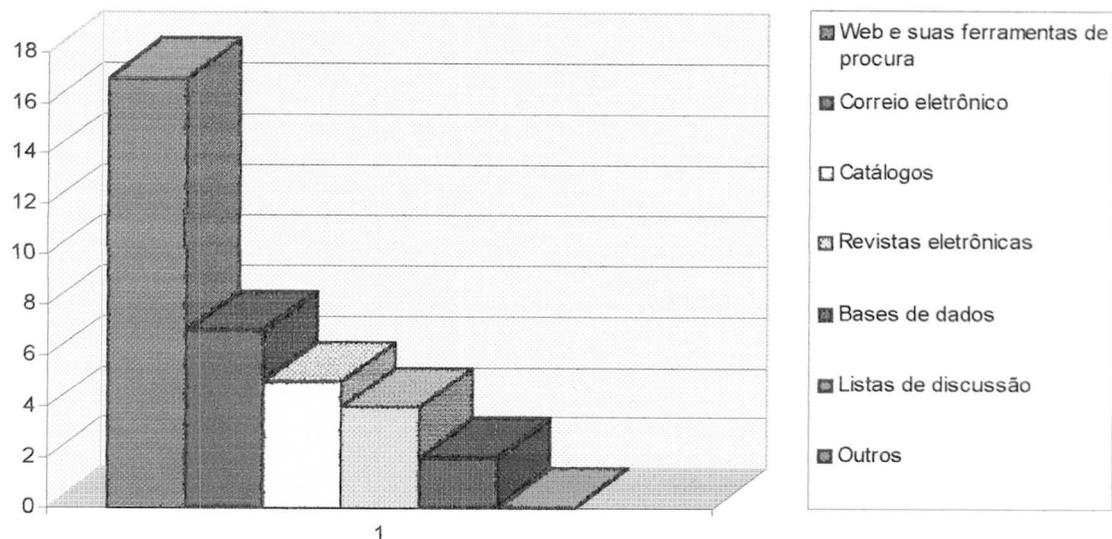


A Web e suas ferramentas de procura, são utilizadas por 100% dos usuários da Internet.

Vale ressaltar que o correio eletrônico, citado em pesquisa realizada com professores universitários como sendo o recurso de maior uso, é relativamente baixo no CAC. (Gráfico 08)

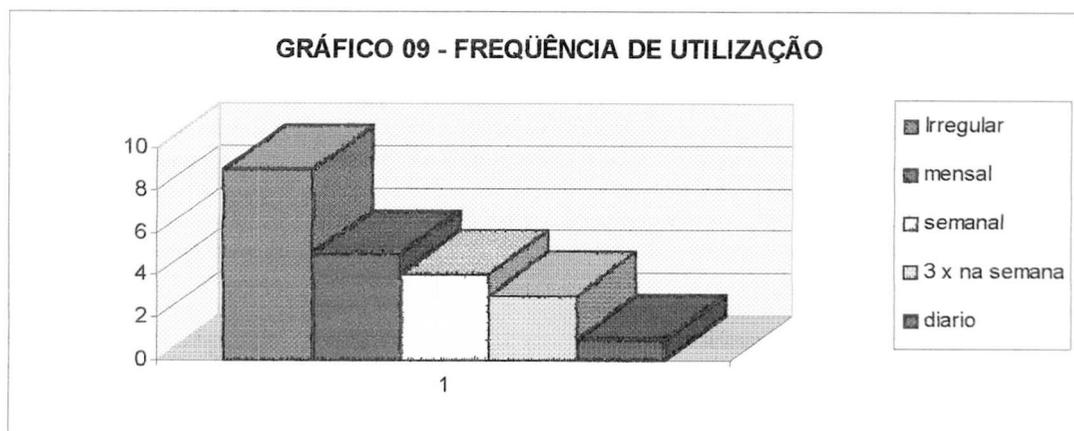
Outros recurso utilizado é o downloads de arquivos, manuais etc.

GRÁFICO 08 - RECURSOS UTILIZADOS NA INTERNET



A frequência irregular no uso da Internet difere do resultado de outras pesquisas realizadas no meio acadêmico que apontam para um uso semanal. (Gráfico 09)

GRÁFICO 09 - FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO

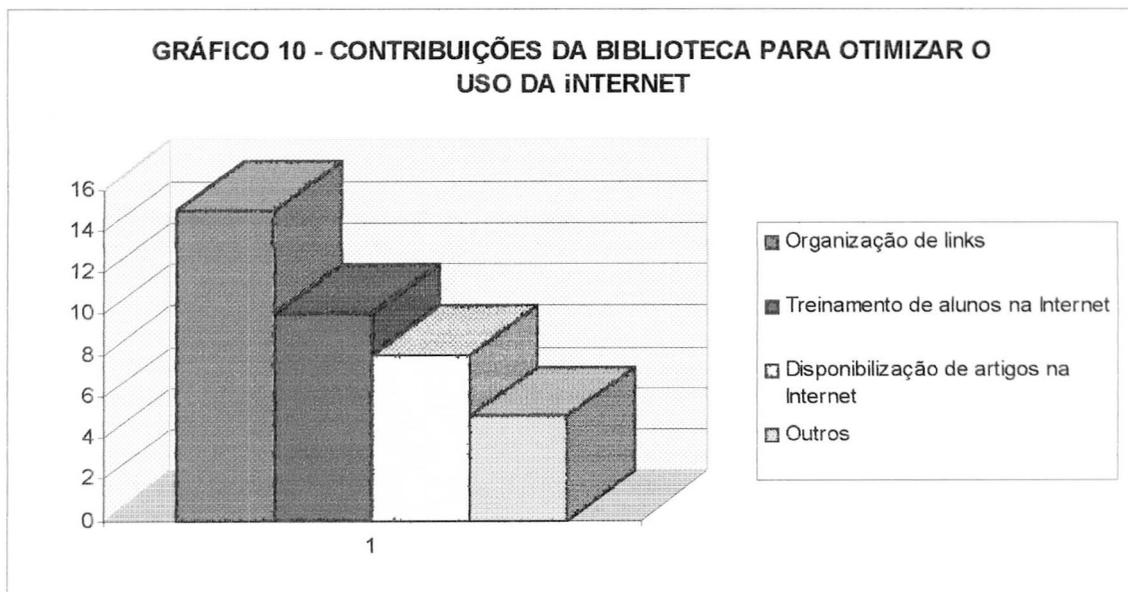


Face a este novo processo informacional que esta se desenvolvendo após a disseminação da Internet, a biblioteca, como local responsável pela prestação de serviços de informação pode e deve contribuir para a otimização de seu uso.

A classe docente do CAC considera que a organização de Links irá facilitar seu uso. Acredita-se que a classificação por áreas dos interesse facilita a rapidez nas consultas básicas e mais freqüentes. (Gráfico 10)

Outras sugestões:

- Disponibilizar todo o acervo via on-line;
- treinamentos no uso da Internet aos professores
- Mudar de provedor;
- Organização de espaço para professores e alunos discutirem sobre o uso da Internet
- Auxiliar o professor nas buscas



A análise e discussão dos dados está sendo elaborada e será apresentada pela bibliotecária Marouva na forma de Monografia - requisito parcial para a conclusão do curso de pós-graduação *Lato Sensu* em “Estratégias e Qualidade em Sistemas de Informação” do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Estadual de Santa Catarina.