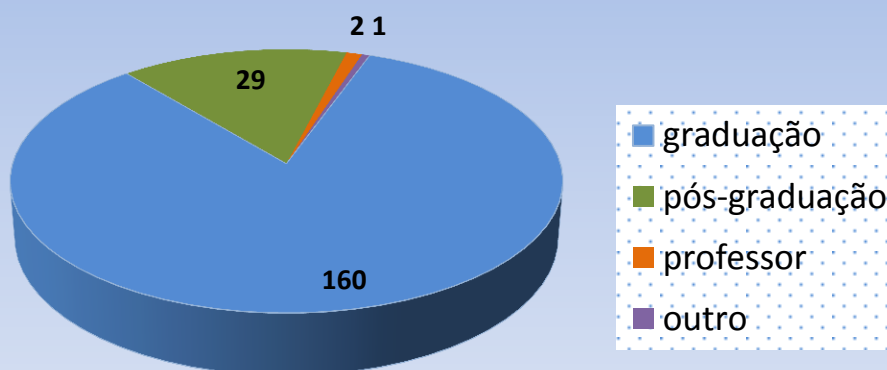


**SATISFAÇÃO DO
ATENDIMENTO
no Balcão de Empréstimos
de Material Bibliográfico
da BIBENG**

*Enquete realizada em agosto e setembro de 2015
diretamente no local*

**Responderam 192 usuários,
sendo 74% no turno da
manhã, 19% tarde e 7%
noite.**

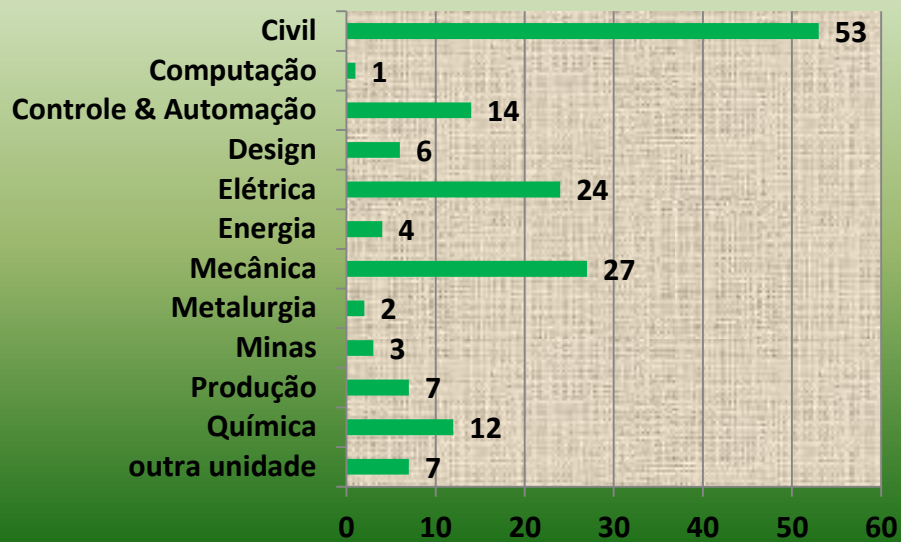
CATEGORIA DO USUÁRIO



**A grande maioria foi de
alunos de graduação (83%),
com idade entre 20 e 29 anos
(86%) e do sexo masculino
(73%).**

PERFIL PREDOMINANTE ENTRE OS RESPONDENTES

ALUNOS DA GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA

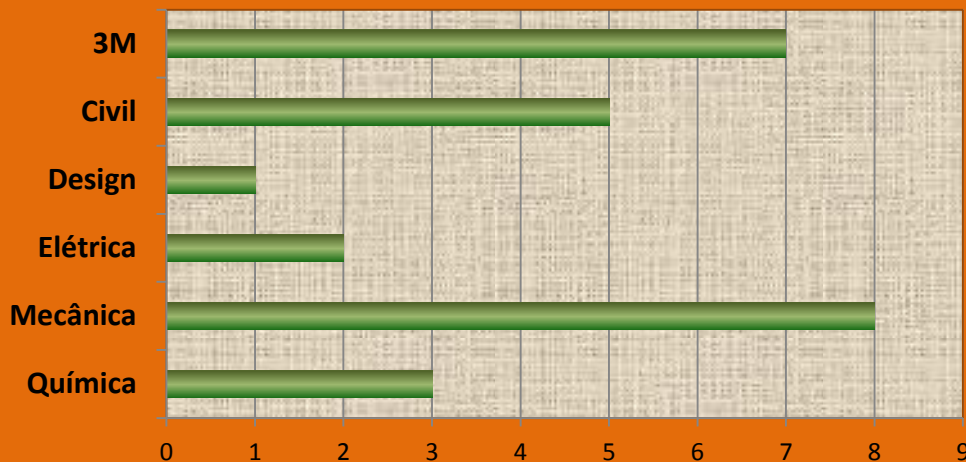


Nesse período os usuários que colaboraram com a enquete eram principalmente das áreas de:

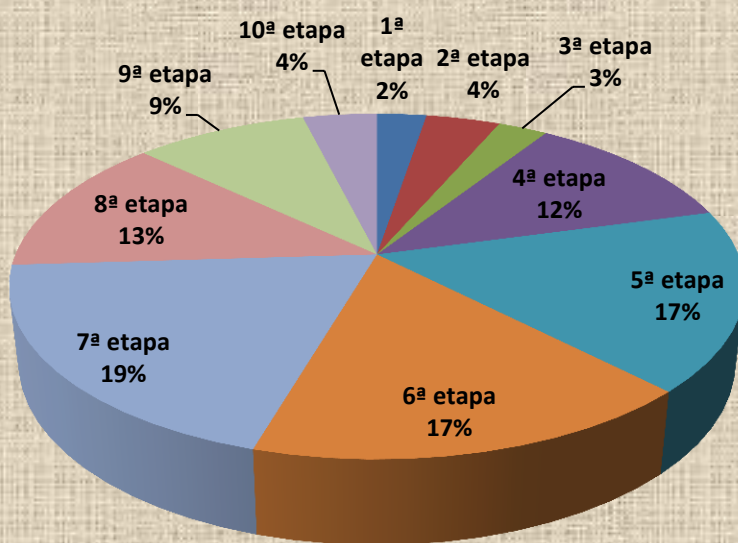
Civil (30,2%), Mecânica (18,2%), Elétrica (13,5%), Química (7,8%), Controle e Automação (7,2%).

PERFIL PREDOMINANTE ENTRE OS RESPONDENTES

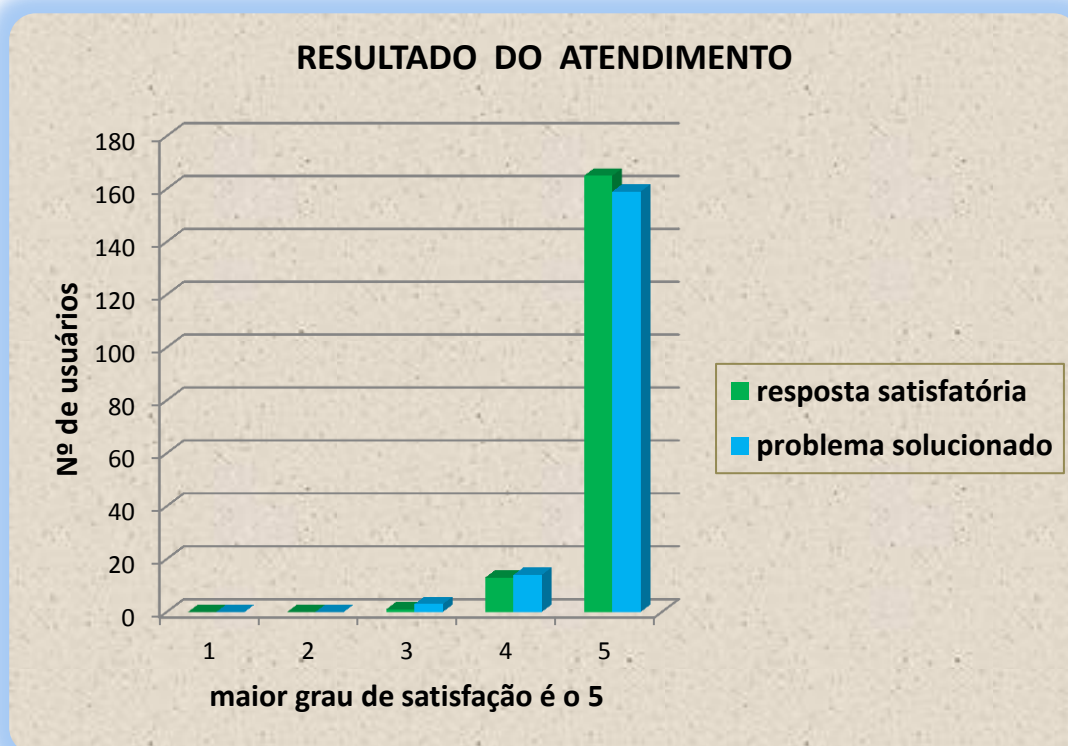
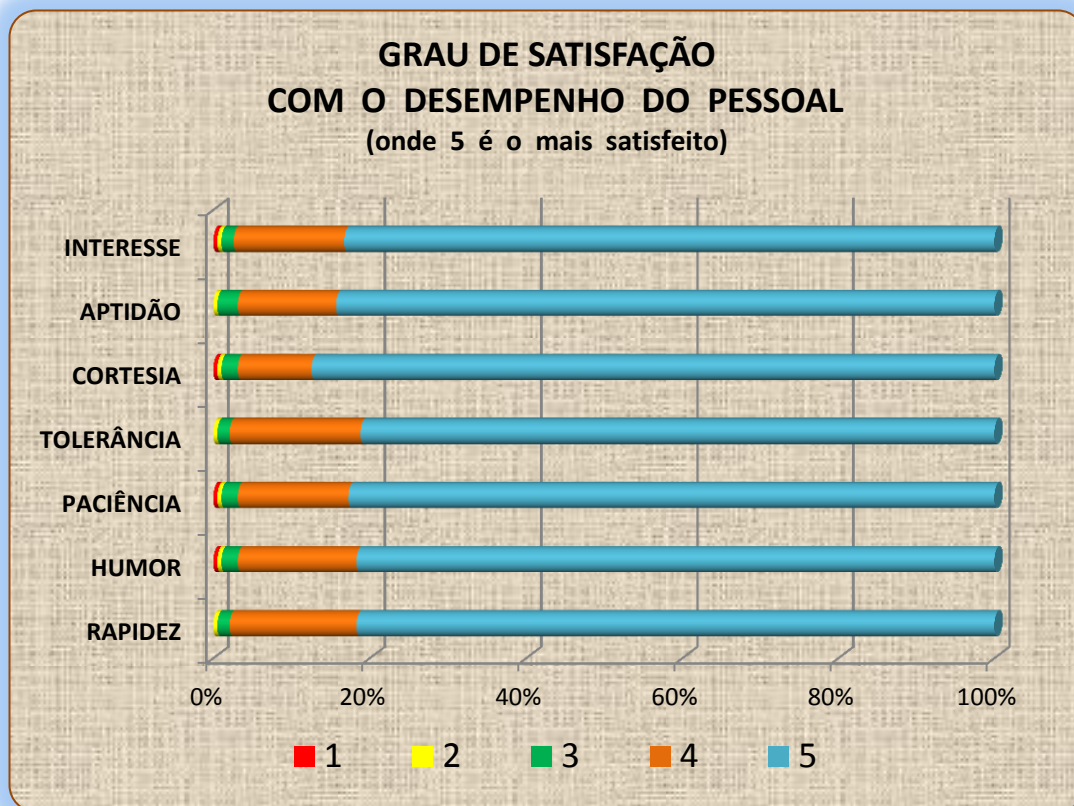
ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO DA ENGENHARIA



ETAPA DO CURSO EM ANDAMENTO



PRINCIPAIS RESPOSTAS OBTIDAS



MANIFESTAÇÕES ADICIONAIS

Zerar taxas ao final do semestre:

As taxas existem para disciplinar o uso do acervo de maneira a viabilizar seu acesso por toda a comunidade em períodos previamente definidos e para lembrar que está havendo prejuízo para outras pessoas no uso da informação. A inobservância das datas estipuladas para devolução dos livros afeta os demais usuários que ficam impedidos de usar o mesmo material naquele momento.

Instalação de caixa eletrônico:

Já existem vários no Campus Central da UFRGS.

MANIFESTAÇÕES ADICIONAIS



Forma de pagamento:

O ideal é evitar a necessidade de pagar taxas. Entretanto se isso ocorrer, a quitação do débito deve ser diretamente através de posto ou agência bancária, porque a BIBENG não opera com valores financeiros. A flexibilização é feita mediante doação de livros com mesmo valor de mercado da taxa gerada. A exigência refere-se apenas que sejam livros em perfeitas condições de uso e que constem da bibliografia básica de uma disciplina de qualquer um dos cursos da Engenharia.

MANIFESTAÇÕES ADICIONAIS

Tolerância com esquecimento do cartão:

O uso do cartão é a garantia do usuário que apenas o titular retira material emprestado em seu nome. Faz parte do *Regulamento de Circulação de Material Bibliográfico*, sendo pré-condição para identificação do usuário. Trata-se de regra fundamental em todo o Sistema de Bibliotecas da UFRGS.

Empréstimo automático:

Está prevista a instalação de serviços de autoatendimento para empréstimo de material bibliográfico nesta BIBENG. Assim que possível, o serviço será implementado.

OUTRAS SUGESTÕES APRESENTADAS

Acesso ao acervo:

Temporariamente interrompido, para troca das esquadrias das janelas no pavimento da Biblioteca. A movimentação de pessoas naquela área estava dificultada, podendo mesmo gerar acidentes. Aguardamos a conclusão da obra naquele espaço, com a expectativa de liberar o acesso às estantes em outubro deste ano.

Mais equipamentos com Office:

Qualquer documento do pacote Office pode ser acessado e/ou elaborado através do Google Docs ou SkyDrive (tutorial de acesso nos equipamentos ou na página da BIBENG). O custo impede a aquisição de licenças para cada equipamento.

OUTRAS SUGESTÕES APRESENTADAS

Ampliar horário de atendimento:

Não há recursos humanos suficientes para manter o horário de funcionamento externo com maior amplitude. Essa é uma demanda já registrada, mas com inviabilidade de implementação.

Mais mesas, mais espaços, mais lugares:

Nossas instalações ainda não estão totalmente concluídas. Melhorias ainda serão oferecidas nesse aspecto.

OUTRAS SUGESTÕES APRESENTADAS

Mais livros:

Estamos comprando uma quantidade de livros novos e mais exemplares dos já existentes de maneira a atender nossa demanda de forma bastante adequada, com base nas recomendações exaradas pelo MEC. Em 2016, para livros nacionais, estaremos acima do que é proposto pelas instituições avaliadoras de acervos. Além disso, estamos disponibilizando livros eletrônicos dos mesmos títulos impressos em uso, a fim de garantir acesso permanente a seus conteúdos por nossos usuários.

Rede WiFi vergonhosa:

Disponibilizamos acesso à internet para quem tem cartão UFRGS em toda a área da BIBENG. Entretanto, a rede institucional tem apresentado alguns problemas que escapam de nossa possibilidade de solução.

OUTRAS SUGESTÕES APRESENTADAS

Muito barulho:



Os espaços desta Biblioteca foram divididos de maneira a agrupar diferentes interesses de estudo e pesquisa, conforme o ruído. Ainda estamos afetados por muito barulho ocasionado pela movimentação transitória e não rotineira para uma biblioteca convencional. Esperamos, em breve, proporcionar melhores condições de trabalho para todos.

Agradecemos a prestimosa colaboração de todos que nos retornaram com suas opiniões nesta enquete.