

Avaliar as percepções dos usuários quanto à qualidade das bibliotecas: um estudo de caso em três campi do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Tocantins

Gildemberg da Cunha Silva (Instituto Federal do Tocantins) gildemberg.silva@ifto.edu.br

Mateus Dall'Agnol (Instituto Federal do Tocantins) mateus.agnol@ifto.edu.br

Renato de Oliveira Bastos (Instituto Federal do Tocantins) renato.bastos@ifto.edu.br

Walmir Jacinto de Sousa (Instituto Federal do Tocantins) walmir.sousa@ifto.edu.br

Resumo:

Este trabalho buscou avaliar as percepções dos usuários quanto ao sistema de bibliotecas do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Tocantins. A análise quantitativa e qualitativa das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins. O método utilizado para o procedimento dos dados foi o teste F da análise de comparação entre os três grupos (Anova). Este trabalho teve como intuito analisar como os usuários das bibliotecas do Campus de Palmas, Porto Nacional e de Araguaína enxergam o ambiente, segundo os padrões estabelecidos nos questionários aplicados, tais como os pontos negativos e positivos citados. No final, são apresentadas as sugestões que os usuários propõem para a melhoria do serviço de bibliotecas da instituição.

Palavras chave: Bibliotecas, Instituto Federal do Tocantins, Qualidade, Serviços

Assess the users' perceptions about the quality of libraries: a case study on three Campus es of the Federal Institute of Education Science and Technology Tocantins

Abstract

This study aimed to evaluate the perceptions of users and the library system of the Federal Institute of Education Science and Technology Tocantins. The qualitative and quantitative analysis of libraries of the Federal Institute of Education, Science and Technology Tocantins. The method used for the procedure of the data analysis was the comparison of the F-test between the three groups (ANOVA). This work was meant to examine how users of Campus libraries Palmas, Porto Nacional and Araguaína come this institution, according to the standards set out in the questionnaires, such as the negative and positive points mentioned. In the end, we present the suggestions that users propose to improve the institution's library service.

Key-words: Libraries, Federal Institute of Tocantins, Quality, Service

1. Introdução

A Biblioteca na definição tradicional do termo é um espaço físico em que se guardam livros. O surgimento da biblioteca pública brasileira acompanhou a tendência mundial. A biblioteca, como nos apresenta Motta (1999, p. 21) "...dentro de uma instituição deve estar bem definida quanto à sua organização e funcionamento para que venha facilitar o ensino e a aprendizagem", é imprescindível, devendo, portanto, ser um lugar bem gerenciado,

organizado e prazeroso.

Existem diversos tipos de bibliotecas e com distintos públicos, mas em todos eles existem um ponto em comum elas reúnem e organiza coleções de documentos, com o objetivo de oferecer aos seus usuários acesso a todo e qualquer tipo de informação, transformando-se com o passar do tempo em um espaço que mescla informação e cultura. Segundo Baganha (2004) o objetivo final é sempre facilitar o acesso à informação, promover o gosto pela informação pela leitura e pela cultura além de fazê-la mais agradável, cativando, seduzindo, atraindo o utilizador.

Em uma biblioteca, conforme Ribeiro *et al.*, (2007) é fundamental que seja desenvolvido um processo de qualidade e melhoria que potencialize o serviço oferecido. Considera também que a qualidade é o elemento estratégico que viabiliza o sucesso dos setores das organizações. Uma vez que a excelência na qualidade dos serviços é uma busca constante na captação e manutenção de clientes nos mais diversos segmentos. As bibliotecas universitárias, por sua vez, passam por constantes mudanças sendo desafiadas a inovar sua gestão e organização. Desenvolvendo a partir de novas ferramentas e teorias que possibilitam uma integração maior com seus usuários.

Este trabalho buscou avaliar as percepções dos usuários quanto ao sistema de bibliotecas do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Tocantins. A análise quantitativa e qualitativa das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins sob o prisma dos usuários foi influenciado por vários fatores, dentre os quais: a importância que a biblioteca tem para o desenvolvimento sócio-cultural dos vários seguimentos da sociedade e também a ausência de trabalhos sobre a qualidade das bibliotecas no estado do Tocantins.

A análise da qualidade das bibliotecas foi realizada através de dados obtidos da aplicação de setenta e cinco usuários das bibliotecas sendo vinte e cinco usuários avaliados em cada bibliotecas nos campi de Palmas, Porto Nacional e Araguaína. O método utilizado para o procedimento dos dados foi o teste F da análise de comparação entre os três grupos (Anova). Segundo Lins (2000) tais procedimentos visam estabelecer critérios e medidas da qualidade de um produto, identificando produtos que não estejam nas conformidades, e acompanham o processo de produção, identificando e eliminando as causas que levaram as não conformidades.

Assim sendo esse trabalho teve como intuito analisar como os usuários das bibliotecas do Campus de Palmas, Porto Nacional e de Araguaína vêm essa instituição, segundo os padrões estabelecidos nos questionários aplicados, tais como os pontos negativos e positivos citados. No final, são apresentadas as sugestões que os usuários propõem para a melhoria do serviço de bibliotecas da instituição.

2. Metodologia

2.1 Tipo de pesquisa

A metodologia utilizada para o trabalho foi uma pesquisa de âmbito quantitativo e qualitativo, com base em pesquisa bibliográfica, aplicação de questionários e entrevistas. Como principal instrumento de coleta foi elaborado um questionário. Durante a redação das questões, foram tomados os seguintes cuidados: utilização de uma linguagem clara, de fácil entendimento, com termos técnicos e conhecimento geral para os usuários. O questionário consistiu em uma lista de perguntas abertas e de múltiplas escolhas.

2.2 Amostragem e local de pesquisa

As pesquisas foram realizadas no Campus de Palmas, Porto Nacional e Araguaína do Instituto Federal de Ciência, Educação e Tecnologia do Tocantins. Foram entrevistados da seguinte forma:

- Trinta usuários na biblioteca do Campus Palmas. Atualmente a Biblioteca do Campus Palmas reúne um acervo aproximado de 22.000 volumes de livros
- Trinta questionários na Biblioteca do Campus de Araguaína. Atualmente a Biblioteca Victor Hugo Aragão reúne um acervo aproximado de 4.000 volumes de livros

Quinze questionários na Biblioteca do Campus de Porto Nacional. Atualmente a Biblioteca Rachel de Queiroz reúne um acervo aproximado de 3.313 volumes de livros.

2.3 Metodologia utilizada na Análise de dados

O nome Análise de Variância é comumente chamado de ANOVA do inglês, Analysis of Variance, é um teste que serve para comparar várias médias ao mesmo tempo e nos diz se há diferença entre pelo menos um par de médias das categorias de exposição. Para a utilização da ANOVA exige-se que a distribuição seja aproximadamente normal, com variância dos dados semelhante para todos os grupos comparados e as observações serem independente. Assim foi analisado dentre os campi do IFTO, três Campus sendo eles: Araguaína, Palmas e Porto Nacional. Cada qual com realidades distintas e públicos diferenciados. Tendo o cuidado de entrevistar os mais diferentes usuários (professores, técnicos em assuntos educacionais, alunos de graduação, subsequente, ensino médio integrado, PROEJA).

As análises dos dados foram feita de duas formas:

- Análise das questões objetivas: são aquelas questões que tem suas respostas estruturadas pelo entrevistador no questionário, ficando a cargo do entrevistado escolher a que mais se enquadra nos eu perfil (questões fechadas)
- Análise das questões subjetivas: são aquelas nas quais o entrevistado tem livre arbítrio para formular sua resposta (questões abertas)

3. Fundamentação Teórica

As bibliotecas vêm mudando nas ultimas décadas. Elas estão criando novos serviços, novos métodos de divulgação e responsabilidade para as comunidades que servem. As influencias das bibliotecas não se limita as quatro paredes, elas tornam-se porta voz da comunidade local, autores, editores, professores, pesquisadores de tecnologia de ponta (MINCEY, 2010). Hoffman e Bateson (2003) colocam a necessidade das bibliotecas em avaliar a satisfação dos usuários, nunca devendo esperar por reclamações para então identificar os problemas nas prestações de serviços. Antes de a biblioteca querer melhorar seus níveis de satisfação, deve primeiro descobrir se seus usuários estão satisfeitos ou insatisfeitos, o que pode ser feito com má avaliação de satisfação. Usuários satisfeitos disseminam informações positivas, reduzindo o curso para atrair novos usuários segundo Lovelock e Wright (2001).

Institutos Federais foram criados mediante a lei 11.892 de 29 de Dezembro de 2008, onde lhe são atribuídos finalidades específicas:

“Art. 6º Os Institutos Federais têm por finalidades e características: (...)

V - constituir-se em centro de excelência na oferta do ensino de ciências, em geral, e de ciências aplicadas, em particular, estimulando o desenvolvimento de espírito crítico, voltado à investigação empírica;

VI - qualificar-se como centro de referência no apoio à oferta do ensino de ciências nas instituições públicas de ensino, oferecendo capacitação técnica e atualização pedagógica aos docentes das redes públicas de ensino”

Uma vez estabelecido a existência dos institutos federais no país, os mesmos passarão a constituir o sistema federalizado de formação profissional, substituindo assim os estão CEFET's. Entretanto, a lei 12.244 de 24 de Maio de 2010, estabeleceu a Lei da Biblioteca Escolar.

Art. 1º As instituições de ensino públicas e privadas de todos os sistemas de ensino do País contarão com bibliotecas, nos termos desta Lei.

Art. 3º Os sistemas de ensino do País deverão desenvolver esforços progressivos para que a universalização das bibliotecas escolares, nos termos previstos nesta Lei, seja efetivada num prazo máximo de dez anos, respeitada a profissão de Bibliotecário, disciplinada pelas Leis nos 4.084, de 30 de junho de 1962, e 9.674, de 25 de junho de 1998.

As instituições de ensino são responsáveis pela transmissão e construção do saber teórico e científico. Onde as pesquisas fazem parte deste ambiente, confirma Machado e Blattmann (2011), ora é perceptível que nesse ambiente há diversos processos em pleno desenvolvimento, em especial nos Institutos Federais onde os mesmos são responsáveis por formações mais complexas, pois atinge o individuo em plena formação, desde o ensino básico técnico à pós-graduação como se encontra no artigo 7º da lei 11.892/08.

Segundo Silva e Araújo (2003) é atender seus usuários sempre tendo como diretriz as necessidades dos cursos oferecidos pela Instituição da qual faz parte, em consonância com o indicado nos projetos pedagógicos. Entretanto, esta singularidade se engrandece como desafio nos Institutos Federais, onde os mesmos com sua tenra idade se expõem em um cenário nacional com a árdua missão de tornar-se centro de referência (art. 6º lei 11.892/08) no ensino técnico. O fazer cumprir a lei 12. 244/10, se torna razoável a uma instituição que se preza, mediante aos múltiplos desafios inerentes ao estabelecer padrão de qualidade no ambiente acadêmico e em especial às bibliotecas dos Institutos.

Qualidade, palavra tão cobiçada no mundo dos negócios e perseguida no meio acadêmico. Segundo Brito (2013) o conceito de qualidade é conhecido por muitos e definido de diversas maneiras. Berry e Zeithaml (1988) definem qualidade como sendo a diferença entre a percepção e a expectativa do cliente em relação ao serviço ofertado.

Assim, avaliar a diferença da percepção e a expectativa do cliente, comunidade de um modo geral do IFTO, passa a ser o fator a ser explorado mediante os vieses da gestão da qualidade. Afirma Silva e Manuel (2003), a partir dos anos 60 que há uma mudança de postura mediante a consciência dos custos em detrimento do controle de qualidade. Esta qualidade no âmbito do IFTO consiste em uma avaliação e redirecionamento na prática do fazer a biblioteca na expansão e propagação dos conhecimentos e saberes.

Silva, KOVALESKI e Gaia (2012) são felizes a considerar Longo e Vergueiro (2003) que afirma que a gestão da qualidade deve ser entendida como uma nova maneira de ver as relações entre as pessoas, onde o benefício comum é superior ao de uma das partes e essa característica implica oferecer produtos e serviços em conformidade com seis dimensões da qualidade:

- a) Qualidade intrínseca: implica oferecer produtos e serviços nas especificações exigidas para o objetivo ao qual se destinam;
- b) O custo: a oferta de um produto ou serviço a um custo compatível, tanto para organização como para o cliente;

- c) Atendimento: o cumprimento dos parâmetros – local prazo e qualidade corretos para a satisfação do cliente;
- d) A moral dos funcionários: criação e manutenção de condições adequadas de trabalho, que permitam aos prestadores sentirem-se orgulhosos com as atividades que desempenham;
- e) Segurança: tanto para os clientes externos que recebem o produto ou serviço como para os funcionários da organização;
- f) Ética: regras de conduta e valores que norteiam as relações de trabalho.

Considerando que o IFTO é oriundo de uma rede centenária no país, vale ressaltar que o estado do Tocantins tem suas particularidades. Um estado com menos de 30 anos de fundação, onde os CEFET's que o IFTO captou são dos Campus de Araguatins e Palmas, que tem atualmente 25 anos de atuação na formação profissional na região, é notória a fase de implantação e afirmação da rede no estado. Mediante essa análise que a gestão da qualidade dos serviços bibliotecários na rede do Instituto Federal no estado do Tocantins se torna preponderante e necessário.

Segundo AKAO (1996), nas décadas de 60 e 70, as indústrias japonesas experimentaram grande expansão, principalmente na indústria automobilística, com rápidas mudanças de modelos de automóveis, originando as necessidades de implementar atividades de garantia de qualidade. Assim, o controle de qualidade, que consistia no Controle Estatístico do Processo (CEP) passou necessariamente para a gestão da qualidade total (GQT). O desdobramento da qualidade (QD) foi então definido como sendo a conversão das exigências dos usuários em características substitutivas (característica de qualidade). A interligação da aplicabilidade do QFD às realidades oriundas do ambiente de uma biblioteca no âmbito do IFTO é fortalecido mediante Ujihara, Cardoso e Chaves (2006) que são unânimes em afirmar que o QFD é aplicável a desenvolvimento e melhoria de produtos, serviços e processos. Facilita e agiliza a implementação da qualidade total contribuindo assim para o grau de satisfação dos clientes.

4. Análise de Dados

4.1 Análise das questões subjetivas:

As questões subjetivas apresentaram os resultados abaixo:

- *A questão 2.1 abordava o seguinte questionamento: A que categoria de usuário você pertence?*

Quanto aos usuários constatamos que as bibliotecas de Araguaína e Porto praticamente não atendem a comunidade externa, mas a biblioteca de Palmas assiste um terço da comunidade externa. Especificamente na biblioteca de Araguaína, 40% dos usuários são alunos do Ensino Médio Integrado e 60% são alunos dos Cursos Técnicos Subsequentes. Já na biblioteca de Palmas os usuários se dividem em, 26% são alunos do Ensino Médio Integrado, 4% são alunos dos Cursos Técnicos Subsequentes, 37% são alunos de graduação e 33% comunidade externa. Quanto ao atendimento da biblioteca de Porto, 42% são alunos do Ensino Médio Integrado, 13% alunos dos Cursos Técnicos Subsequentes, 28% alunos de graduação, 6% professores, 5% funcionários e 6% comunidade externa.

- *A questão 2.2 abordava o seguinte questionamento: Qual curso você frequenta, é formado ou leciona?*

Na Biblioteca de Araguaína constatou-se que dos usuários pesquisados 40% são alunos do Ensino Médio Integrado em Informática e os demais dos Cursos Técnicos Subsequentes. Divididos em: Análises Clínicas 10%, Gerência em saúde 17%, Enfermagem 3%, Informática 20% e não se identificaram 10%.

Na Biblioteca de Palmas constatou-se que os alunos pesquisados pertencem ao Ensino Médio Integrado de: Eletrotécnica 8%, Agrimensura 7%, Informática 4%, Edificações 7%. Os de graduação pesquisados são: 10% de Engenharia Civil, 14% de Licenciatura em Física e 13% não identificaram o curso. Já a comunidade externa pesquisada divide-se em: 10% tem pós-graduação e 23% tem nível superior (cursos de Direito, Psicologia e outros que não quiseram identificar). Quanto ao Ensino Técnico Subsequente apenas 4% responderam, sendo estes pertencentes a Mecatrônica.

Na Biblioteca de Porto Nacional constatou-se que dos alunos pesquisados 13% eram Técnico em Logística, 42% pertenciam ao Ensino Médio Integrado em Meio Ambiente, 7% eram alunos de graduação em Logística, 21% de Licenciatura em Computação e 17% divididos entre professores, funcionários e comunidade externa.

- *A questão 3 abordava o seguinte questionamento: Quais as maiores dificuldades que você enfrenta na leitura e compreensão do livro didático?*

Em Araguaína das pessoas pesquisadas 23% não emitiram opinião a respeito do questionamento. Porém das que emitiram opinião 39% disseram não ter dificuldades com leitura e compreensão dos livros didáticos. As demais citaram: falta de tempo para leituras, linguagem incompreensível, textos longos, falta de contextualização, falta de leituras, curto prazo de empréstimo dos livros e barulho no ambiente da biblioteca.

Em Palmas das pessoas pesquisadas 83% das pessoas emitiram sua opinião. Segundo os leitores os fatores responsáveis para suas dificuldades são: 20% dos alunos disseram que os livros apresentam uma linguagem complexa, técnica e de difícil compreensão, porém para outros os livros são superficiais, resumidos e com muitas figuras. Para alguns especificamente os livros de exatas apresentam apenas os exemplos de forma simples. Outros culpam a falta de tomadas próximas as mesas no ambiente da biblioteca e 12% dizem não ter dificuldades.

Em Porto Nacional das pessoas pesquisadas 100% deram sua opinião. Dessa forma, 21% disseram não ter dificuldades, 50% dizem que os livros apresentam uma linguagem muito técnica e de difícil entendimento, já que as mesmas não tem hábito da leitura, 15% opinaram que esse tipo de leitura não lhes desperta atenção e só as fazem quando lhes é cobrado trabalhos avaliativos que exige pesquisa e 14% responderam que os livros apresentam poucos exemplos ou situações fora da realidade.

- *A questão 4 abordava o seguinte questionamento: Ao fazer suas pesquisas, o que você mais utiliza em grau de frequência?*

Segundo a pesquisa foram apontadas as opiniões na seguinte ordem: Sites e Livros com um percentual de 36%, Revistas - 15% - Blogs - 12%.

- *A questão 5 abordava o seguinte temática: Enumere as principais atividades que você faz quando vem a biblioteca:*

Especificamente nessa indagação não há necessidade de separação de respostas das pessoas pesquisadas nas três bibliotecas dos diferentes Campus, haja vista, que há um alinhamento de opinião nas referidas atividades. Assim de um modo geral as pessoas vão as bibliotecas para:

1. Estudar: esse estudo vai desde a pessoa que não tem algo direcionado para leitura (folheador de revista), até aquele que tem estudo direcionados de conteúdos para avaliações, concursos e etc.
2. Ler e pesquisar: as leituras e pesquisas estão mais relacionadas a livros apenas quando são indicadas pelo professor. Mas de um modo geral há um senso comum de escolher a web para pesquisar/ler;
3. Consultar o acervo, pegar livro emprestado, renovar empréstimo de livro e devolver livro;
4. Ter acesso à internet e fazer leituras de jornais e revistas semanais e mensais, Ter acesso a computadores com internet e fazer pesquisas

aleatórias; 5. Estudar para as avaliações; 6. Fazer trabalhos; 7. Ter atendimento com o professor; 8. Utilizar sala de estudo individual, nesse caso somente biblioteca de Palmas, já que é a única que conta com esse serviço; 9. Fazer reunião do clube de ciências (Araguaína); 10. E, existem casos como, buscar entretenimento (Palmas) e conversar (Araguaína).

- *A questão 7 abordava o seguinte questionamento: Quais as seções e os setores da biblioteca que você conhece no que diz respeito ao acervo e funcionamento?*

Segundo a pesquisa foram apontadas as opiniões na seguinte ordem: Coleção Geral - 43% - Seção de Referência - 17% - Seção de Periódicos - 15% - Seção de Processamentos Técnicos - 11% - Seção de Aquisição - 6% - Sala de Coleções Especiais - 6% - Seção de Multimeios (Guarda o acervo audiovisual da Biblioteca) - 2%.

- *A questão 19 abordava o seguinte questionamento: O que você acha que deve ser feito para a Biblioteca do IFTO combater a depredação, a demora na devolução e o roubo do acervo?*

Segundo a pesquisa foram apontadas as opiniões na seguinte ordem: 1. Aumento da Fiscalização; 2. Políticas de conscientização dos usuários; 3. Punição ao que rasurem livros; 4. Circuito interno de Monitoramento/Câmeras; 5. Aumento de Pessoal; 6. Normas mais severas; 7. Medidas adotadas são suficientes; 8. Detectores de Livros; 9. Organização e controle dos livros; 10. Melhoria na Gestão.

- *A questão 20.1 abordava o seguinte questionamento: Para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, enumere alguns itens que você considera?*

Ranqueamentos das principais serviços que precisam ser melhorados na opinião dos usuários das bibliotecas; 1. Conforto/Clima/Temperatura; 2. Infraestrutura/ambiente; 3. Aumentar Acervo de Livros; 4. Atendimento; 5. Mobiliário/mesa/cadeiras; 6. Limpeza; 7. Local de Estudos Individuais/Grupos; 8. Guarda Volume; 9. Horário de Funcionamento maior; 10. Iluminação.

- *A questão 20.2 abordava o seguinte questionamento: Para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, enumere alguns itens que você considera?*

Os itens mais que mais considerados foram: 1. Ruído/Barulho; 2. Acervo de Livro Insuficiente; 3. Qualidade da Internet; 4. Falta de computadores para Pesquisa; 5. Guarda Volumes; 6. Espaço Físico Insuficiente; 7. Tomadas para recarga; 8. Burocracia para renovação de Livros. 9. Higiene dos Banheiros (Onde Possui); 10. Locais individuais para estudos

- *A questão 21 abordava o seguinte questionamento: O que você acha que falta a esta biblioteca para ela ser considerada satisfatória para seu usuário?*

Melhoria na qualidade da internet e mais computadores, ambientes mais individualizados e maior divulgação dos seus serviços inclusive via web renovação de livros, diminuição do barulho dentro do recinto, horários ampliados aos sábados e guarda volumes, são deficiências nas três bibliotecas. Melhoria da estrutura da Biblioteca de Palmas banheiro no primeiro andar e bebedouros no segundo, além de tomadas de força para carregar note books. A Biblioteca de Araguaína, estrutura que não comporta a capacidade dos usuários. A de Porto Nacional, estrutura física e Internet para usuários.

- *A questão 22 abordava o seguinte questionamento: Existe algum item em relação à biblioteca que não foi citado no questionário, mas que você gostaria de opinar?*

As três bibliotecas tiveram orientações, sendo que todas tiveram reclamações na questão de site e na questão do barulho, na de palmas a questão estrutural de cobertura na entrada e

banheiro no primeiro piso, a de porto nacional a questão de internet liberada para todos aluno.

4.2 Análise das questões objetivas:

Para a análise dos dados foram aplicados ao todo 70 questionários aos frequentadores de bibliotecas nos Campus do Instituto Federal do Tocantins – IFTO, sendo 30 no Campus de Palmas, 30 no Campus de Araguaína e 15 no Campus de Porto Nacional.

Os usuários responderam perguntas abertas, onde colocaram suas opiniões, apontando aspectos positivos e negativos da biblioteca do Campus onde frequentam. Também responderam questões fechadas, que posteriormente gerou uma base de dados para que pudéssemos fazer análises estatísticas.

As questões fechadas foram divididas em quatro grupos;

- Questões relacionadas à INFRAESTRUTURA das bibliotecas (questões 6.1 a 6.6)
- Questões relacionadas A SERVIÇOS PRESTADOS pelas bibliotecas (questões 8.1 a 8.8)
- Questões relacionadas ao ACERVO e ATENDIMENTO das bibliotecas (questões de 10 a 17)
- Questões relacionadas COMUNICAÇÃO com os usuários das bibliotecas (questões de 18.1 a 18.4)

4.2.1 Resultados Testes de comparação

A Figura 01 dispõe sobre as questões relacionadas a serviço prestado nas bibliotecas. As análises e comparações entre as Bibliotecas do IFTO, onde foi aplicado o instrumento de pesquisa.

8.1 - Serviço de empréstimo domiciliar	Campus Palmas	2,93	1,280	,002
	Campus Araguaína	2,34	0,897	
	Campus Porto Nacional	1,67	1,113	
8.7 - Serviço de levantamento bibliográfico	Campus Palmas	3,80	0,484	,031
	Campus Araguaína	3,55	0,686	
	Campus Porto Nacional	4,00	0,000	
8.8 - Serviço de normalização de publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT	Campus Palmas	3,13	1,167	,020
	Campus Araguaína	3,31	0,891	
	Campus Porto Nacional	4,00	0,000	

Fonte: Pesquisa (2016)

Figura 01 – Questões fechadas serviços prestados nas bibliotecas

A Figura 02, dispõem sobre as questões relacionadas a infraestrutura das bibliotecas. As análises e comparações entre as Bibliotecas do IFTO, onde foram aplicados o instrumento de

pesquisa.

Questões relacionadas à INFRAESTRUTURA das bibliotecas Análise de comparações entre as Bibliotecas do IFTO				
Questões	Campus IFTO	Média	Desvio Padrão	Nível de Significância entre os 3 grupos. Teste aplicado ANOVA
6.1 - Condições gerais do prédio	Campus Palmas	1,90	0,831	,000
	Campus Araguaína	2,70	0,877	
	Campus Porto Nacional	1,80	0,676	
6.4 - Ambiente de leitura/estudo individual e em grupo	Campus Palmas	1,60	0,675	,000
	Campus Araguaína	2,63	1,129	
	Campus Porto Nacional	1,67	0,724	
6.5 - Mobiliário	Campus Palmas	1,73	1,202	,001
	Campus Araguaína	2,79	0,978	
	Campus Porto Nacional	2,21	0,579	

Fonte: Pesquisa (2016)

Figura 02 – Questões fechadas infraestrutura nas bibliotecas

A Figura 03, dispõem sobre as questões relacionadas ao acervo e atendimento das bibliotecas. As análises e comparações entre as Bibliotecas do IFTO, onde foram aplicados o instrumento de pesquisa.

13 - Quanto à página da biblioteca na internet, você considera as informações nela contida em relação as suas necessidades	Campus Palmas	4,03	1,516	,022
	Campus Araguaína	3,83	1,441	
	Campus Porto Nacional	5,00	0,000	
15 - Quanto ao silêncio na biblioteca	Campus Palmas	2,87	0,973	,000
	Campus Araguaína	2,90	1,012	
	Campus Porto Nacional	1,46	0,660	
16 - Em relação ao guarda-volumes	Campus Palmas	1,63	0,809	,000
	Campus Araguaína	3,25	1,295	
	Campus Porto Nacional	3,00	0,877	

Fonte: Pesquisa (2016)

Figura 03 – Questões fechadas acervo e atendimento nas bibliotecas

Na primeira etapa da fase de análise chegamos resultados significativos comparando todas as três bibliotecas pesquisadas dos campi, para isso usamos o teste de Análise ANOVA, usando

a ferramenta estatística SPSS.

Com a análise de comparação entre as médias dos três Campus podemos perceber grandes diferenças apontadas entre os mesmos, apontando um grau de significância $\alpha < 5\%$ bem relevante. Com relação a INFRAESTRUTURA as questões 6.1 - Condições gerais do prédio, 6.4 - Ambiente de leitura/estudo individual e em grupo e 6.5 - Mobiliário, evidenciam uma grande relevância de diferença entre os Campus. Em relação aos SERVIÇOS PRESTADOS pelas bibliotecas as questões 8.1 - Serviço de empréstimo domiciliar, 8.7 - Serviço de levantamento bibliográfico e 8.8 - Serviço de normalização de publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT, apontam grandes disparidades entre os três Campus. Em relação ao ACERVO E ATENDIMENTO nas questões 13 - Quanto à página da biblioteca na internet, você considera as informações nela contida em relação as suas necessidades, 15 - Quanto ao silêncio na biblioteca e 16 - Em relação ao guarda-volumes, também evidenciam diferenças significativas entre os campi. Em relação a comunicação com os usuários em nenhuma questão aponta dados significativos, ou seja, não aponta grandes diferenças entre as bibliotecas dos Campus analisados.

Questões relacionadas à INFRAESTRUTURA das bibliotecas					
	OTIMO	BOM	RUIM	MÉDIO	DESCONHEÇO
	1	2	3	4	5
6.1 - Condições gerais do prédio	22%	46%	21%	11%	0%
6.4 - Ambiente de leitura/estudo individual e em grupo	36%	37%	16%	9%	1%
6.5 - Mobiliário	30%	32%	27%	5%	5%
Questões relacionadas ao ACERVO e ATENDIMENTO das bibliotecas					
	OTIMO	BOM	RUIM	MÉDIO	DESCONHEÇO
13 - Quanto à página da biblioteca na internet, você considera as informações nela contida em relação as suas necessidades	9%	7%	12%	4%	68%
15 - Quanto ao silêncio na biblioteca	18%	28%	29%	24%	1%
16 - Em relação ao guarda-volumes	25%	31%	21%	14%	10%

Fonte: Pesquisa (2016)

Figura 04 – Percentuais Estatísticos das respostas significativas

Questões relacionadas A SERVIÇOS PRESTADOS pelas bibliotecas				
	Conheço e utilizo com frequência	Conheço e utilizo de vez em quando	Conheço e não utilizo	Não conheço
	1	2	3	4
8.1 - Serviço de empréstimo domiciliar	30%	23%	19%	27%
8.7 - Serviço de levantamento bibliográfico	0%	5%	15%	79%
8.8 - Serviço de normalização de publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT	8%	11%	16%	64%

Fonte: Pesquisa (2016)

Figura 05 – Percentuais Estatísticos das respostas significativas

5. Conclusão

Mediante levantamento bibliográfico e na legislação vigente ficou perceptivo a importância da existência e pleno funcionamento das bibliotecas em todas as instituições de ensino, uma vez que é regulamentado seu funcionamento. Entretanto, os Institutos Federais trazem consigo mais que a missão de ofertar cursos técnicos e sim, a missão de tornar-se centro de excelência no Brasil no ensino técnico e tecnológico. Porém, é razoável a dependência de boas bibliotecas nos mais diversos campi, pois é neste ambiente que se estabelece parte do processo de formação e concepção de sujeitos críticos e criativos na fomentação de novas ideias e tecnologias.

Após estudos dirigidos e questionários aplicados focalizando vários aspectos das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e tecnologia do Tocantins – IFTO nos Campus de Araguaína, Palmas e Porto Nacional constatou-se uma grande disparidade entre as mesmas, segundo análises realizadas tanto sobre questões abertas, onde o usuário poderia dar sua opinião subjetivamente, como também sobre as questões objetivas, onde o usuário só poderia marcar uma resposta por questão. Para isso foi analisado através da ferramenta estatística SPSS utilizando testes de comparação ANOVA.

O trabalho não tinha como foco apontar nenhuma solução para equilíbrio entre as bibliotecas, mas comparar principalmente os serviços, o atendimento, a infraestrutura e comunicação com os usuários e servidores dessas bibliotecas se mostraram ser de grande relevância. Posteriormente os estudos poderão sugerir mudanças no gerenciamento das bibliotecas, visando um melhor aproveitamento do seu potencial, servindo como referência para outros estudos.

REFERÊNCIA

Lei nº 1.118/1992. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm. Acessado em 20/04/2016

Lei nº 12.244/2010. Disponível em <http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/823116/lei-da-biblioteca-escolar-lei-12244-10>. Acessado em 20/04/2016

AKAO, Y. *Introdução ao Desdobramento da Qualidade. Tradução de Zelinda Tomie Fujikawa.* Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1996. 187 p.

BAGANHA, FILOMENA. *Novas bibliotecas, Novos conceitos.* Disponível em: <http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/616/1/93-97FCHS2004-11.pdf>. Acessado em 19/04/2016.

BRITO, GISELE FERREIRA DE. *Avaliação da qualidade da Biblioteca universitária a partir da percepção dos seus clientes: a metodologia LibQUAL e suas perspectivas de aplicação no Brasil.* USP, São Paulo, 2013.

LINS, B. E. *Breve histórico da engenharia da qualidade.* Disponível em: <http://www.dcce.ibilce.unesp.br/~adriana/ceq/Material%20complementar/histquali.pdf>. Acessado em: 17/04/2016.

MACHADO, MARLI; BLATTMANN, USRSULA. *Biblioteca Universitaria e sua relação com o Projeto Pedagógico de um Curso de graduação. Biblos. Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação,* v.25, n.1, p.9-20, jan./jun. 2011. 9

MINCEY, J. *Thinking outside the book: essays for innovative Librarians.* Journal of Library Innovation, v. 1, n. 1, P. 66 – 67, 2010.

HOFFMAN, K. DOUGLAS; BATESON, JOHN E. G. *Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos.* São Paulo: Thomson, 2003

LOVELOCK, CRISTOPHER H.; WRIGHT, LAUREN. *Serviços: marketing e gestão.* São Paulo: Saraiva, 2001.

MOTTA, DIANA. *Biblioteca escolar: orientações básicas para organização e funcionamento.* Revista do Professor, Porto Alegre, v. 15, n. 58, p. 21-24, abr./jun. 1999.

O uso de questionários em trabalhos científicos. Disponível em:

http://www.inf.ufsc.br/~verav/Ensino_2013_2/O_uso_de_questionarios_em_trabalhos_cient%EDficos.pdf.
Acessado em 17/04/16.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A; BERRY, L.L. *Sevqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.* Journal of Retailing, New York, v. 64, n. 1, p. 12 – 40, Spring, 1988

RIBEIRO, MARIA SOLANGE PEREIRA; SILVA, ROSE MEIRE DA; MARCONDES, MÁRCIA REGINA SEVILLANO. *Gerenciamento na busca de qualidade nos serviços de atendimento.* Disponível em:
<www.alb.com.br/anais16/sem02pdf/sm02ss07_05.pdf>. Acesso em 16/04/2016.

SILVA, DIVINA APARECIDA DA; ARAÚJO, IZA ANTUNES. *Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional.* 5.ed. Brasília: Thesaurus, 2003.

SILVA, M. M. A. *Dicionário terminológico da gestão pela qualidade total em serviços.* 2003. Tese (Doutorado em Letras) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

SILVA, L.C.S.KOVALESKI. J. L.; GAIA, S. *Gestão da qualidade do produto no processo de produção industrial: um estudo de caso em uma indústria de bebidas, revista de engenharia e tecnologia.* V. 4, No. 1, pgs 55, 2012.