

**INSTITUTO
FEDERAL**

Rio Grande
do Sul

Campus
Rio Grande

BIBLIOTECA EM NÚMEROS

Dados estatísticos de uso da biblioteca e sua caixa de sugestões, reclamações e elogios.

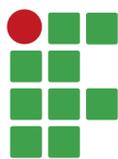
V.1, N°4 - 2018 - TRIMESTRAL

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – Campus Rio Grande

E-mail: biblioteca@riogrande.ifrs.edu.br

Telefone: (53) 3233-8646





INSTITUTO FEDERAL

Rio Grande do Sul
Campus Rio Grande

BIBLIOTECA EM NÚMEROS

Editorial

Josiane S. da Silva

Dóris Fraga Vargas

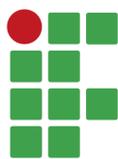
Novo layout

Após três trimestres "pilotos", a Biblioteca optou por um novo layout para publicitar seus dados estatísticos de usabilidade da biblioteca. Além de nova "cara", a publicação online vai trazer dados da caixa de sugestões com as principais contribuições dos usuários, mantendo o caráter anônimo para maior liberdade de manifestação.



Dados estatísticos de uso da biblioteca

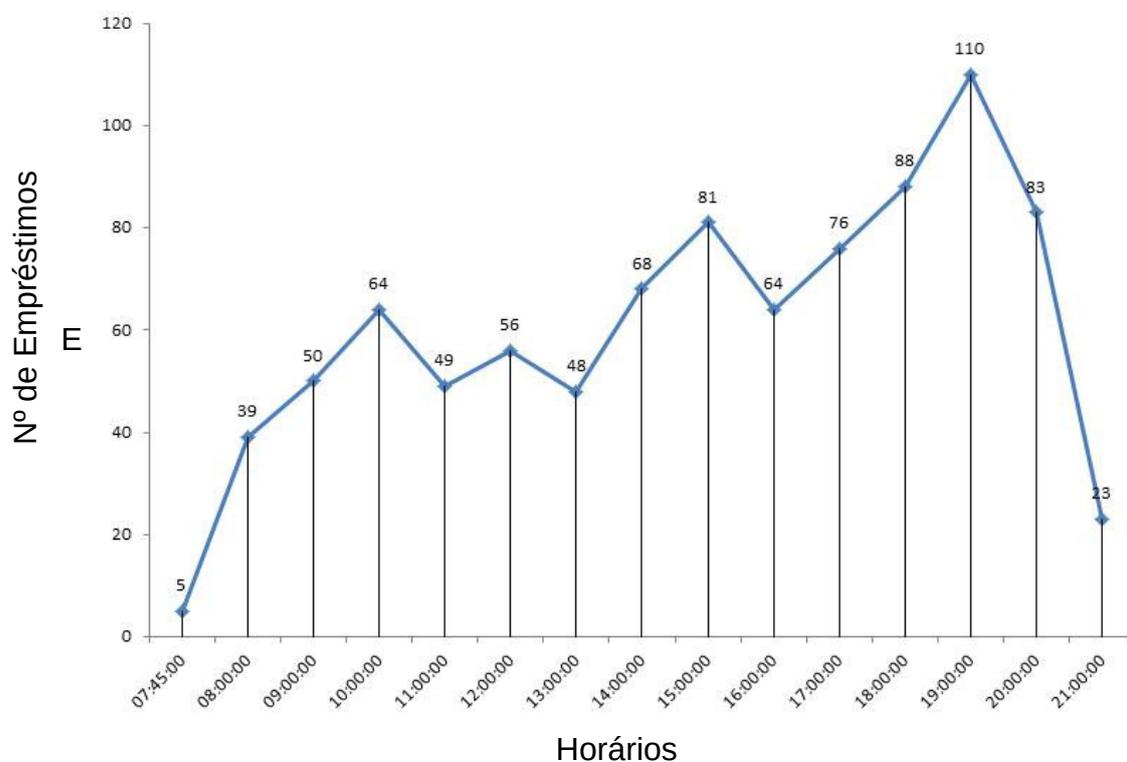
Em 2018, a Biblioteca divulgou por três trimestres dados referentes a: empréstimos, devoluções e salão de estudos. Neste quarto trimestre, essas três variáveis serão mantidas. Para 2019, as variáveis divulgadas aumentarão das atuais 3 para 8, incluindo: geração e pagamento de multas, utilização do acervo físico, utilização dos computadores e utilização das salas de estudo.



INSTITUTO FEDERAL

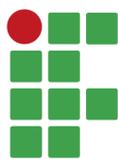
Rio Grande do Sul
Campus Rio Grande

Empréstimos efetuados no 4º trimestre, por horário:



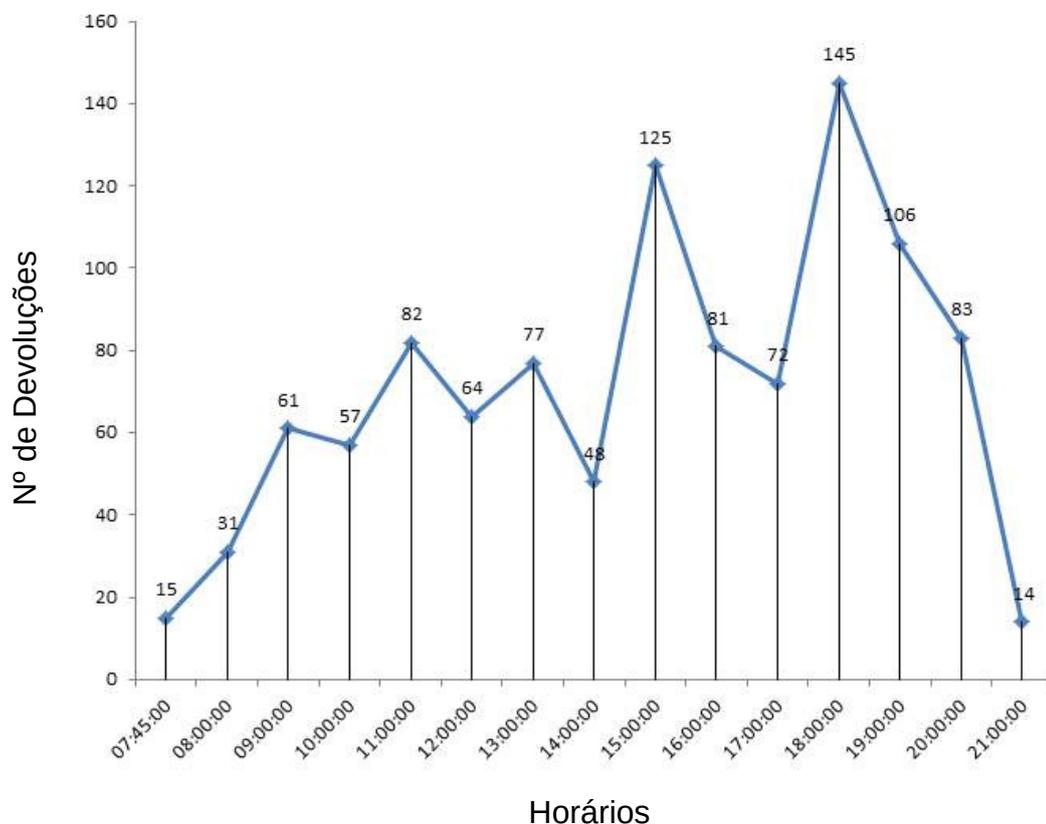
Fonte: Biblioteca IFRS - Campus RG, out./dez., 2018.

O menor índice de empréstimos ocorre nos horários de abertura e fechamento da Biblioteca, sendo o "pico" de empréstimos nos horários das 10h pela manhã, 15h à tarde e 19h à noite.



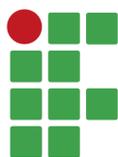
INSTITUTO FEDERAL
Rio Grande do Sul
Campus Rio Grande

Devoluções efetuadas no 4º trimestre, por horário:



Fonte: Biblioteca IFRS - Campus RG, out./dez., 2018.

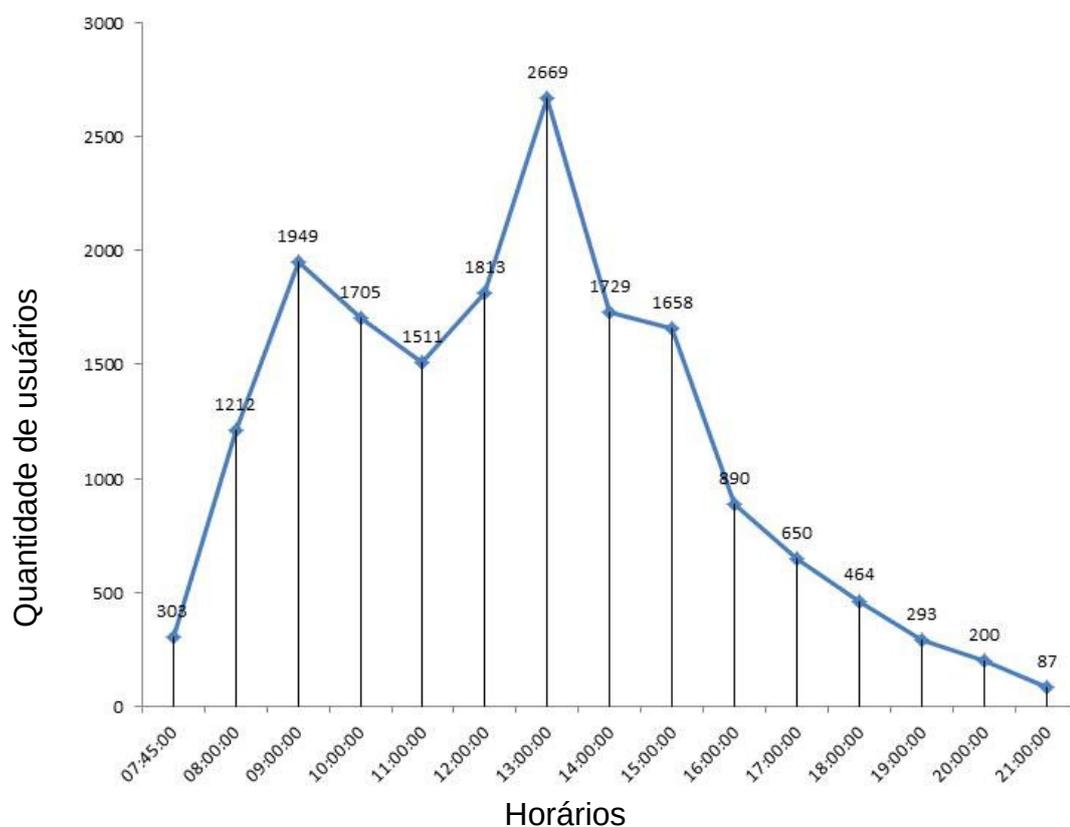
O menor índice de devoluções ocorreu nos horários de abertura e fechamento da Biblioteca, sendo o "pico" de devoluções nos horários das 11h pela manhã, 15h à tarde e 18h à noite.



INSTITUTO FEDERAL

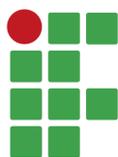
Rio Grande do Sul
Campus Rio Grande

Utilização do salão de estudos no 1º trimestre, por horário:



Fonte: Biblioteca IFRS - Campus RG, out./dez., 2018.

O menor índice de utilização do salão de estudos coletivo ocorreu nos horários de abertura e fechamento da Biblioteca, sendo o "pico" de utilização nos horários das 09h pela manhã e no início da tarde, às 13h. Depois destes horários, o nível de utilização diminui bastante mantendo-se ainda considerável até às 15h.



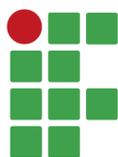
INSTITUTO FEDERAL

Rio Grande do Sul
Campus Rio Grande

Dados referentes às contribuições na Caixa de Sugestões

A Caixa de Sugestões aceita também reclamações e críticas, 100% anônima o usuário tem total liberdade para expor suas contribuições para melhoria da Biblioteca. Basta registrar seu turno, a natureza da opinião e soltar o verbo! As variáveis analisadas serão duas inicialmente: natureza da opinião e incidência da opinião nos três turnos de atendimento do Setor. Neste 4º trimestre foram 38 formulários em papel e 40 incidências de opiniões.



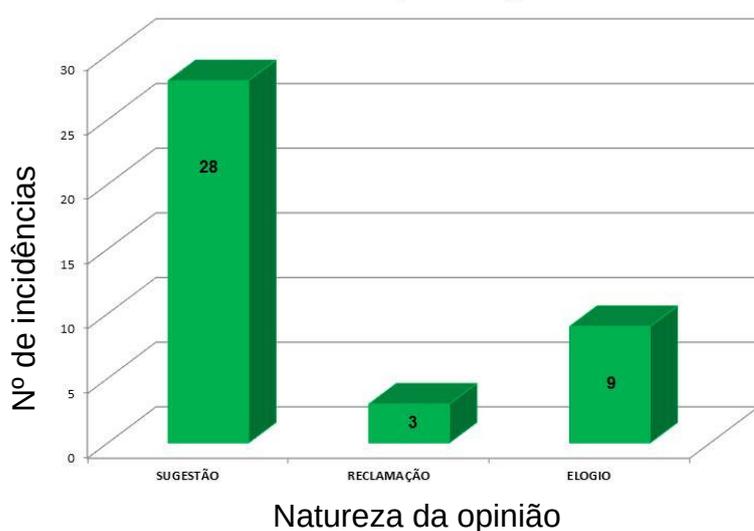


INSTITUTO FEDERAL

Rio Grande do Sul
Campus Rio Grande

Dados referentes as contribuições na Caixa de Sugestões

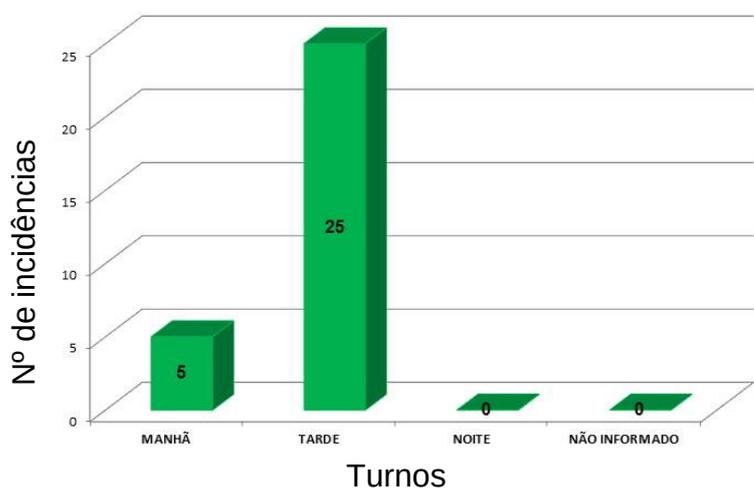
Natureza da opinião



Fonte: Biblioteca IFRS - Campus RG, out./dez., 2018.

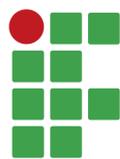
As sugestões seguem crescendo, comprovando que os usuários estão passando a conhecer melhor o serviço.

Incidência de sugestões

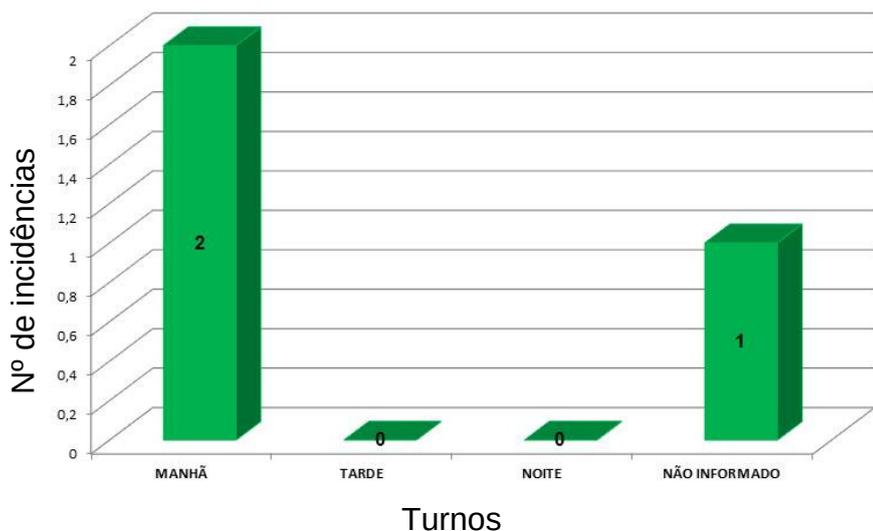


Fonte: Biblioteca IFRS - Campus RG, out./dez., 2018.

Usuários do turno da tarde estão liderando as sugestões, em maioria pedido de livros. Houve também muitas opiniões em duplicidade



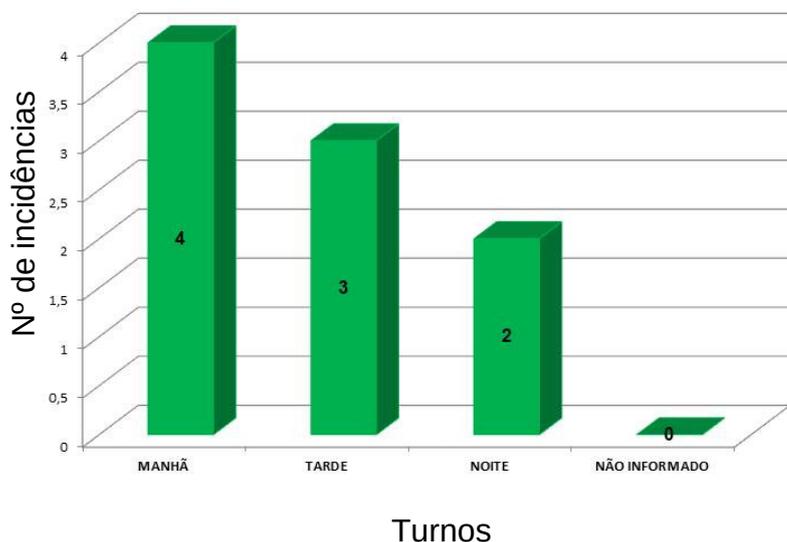
Incidência de Reclamações



As reclamações foram em menor número e em maioria devido a questões estruturais e de material de consumo, já regularizado.

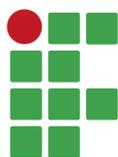
Fonte: Biblioteca IFRS - Campus RG, out./dez., 2018.

Incidência de elogios



Os elogios aos servidores que atuam no Setor de Circulação e Referência se espalham pelos três turnos.

Fonte: Biblioteca IFRS - Campus RG, out./dez., 2018.



INSTITUTO FEDERAL
Rio Grande do Sul
Campus Rio Grande

Qualificação das opiniões

SUGESTÕES

Gosto muito da nossa Biblioteca. Gostaria que tivesse alguns livros da Saga The walking dead.

Comprar livro "O que o sol faz com as flores"

Comprar o livro mil beijos de garoto

Comprar o livro Misto Quente do Charles Bukowski

Se eu ficar

Comprar o livro "A princesa salva a si mesma"

Comprar o livro Harry Potter e as Relíquias da morte

Comprar o livro a garota que não queria lembrar

Comprar o livro a Coragem de ser imperfeito

Livro Mecânica das vibrações, autor RAO

Comprar o livro Se eu ficar

Livro química: volume único. Autores Usberco e Salvador

Podia ter mais um andar com mais livros e mais espaço para estudo

Fonte: Biblioteca IFRS - Campus RG, out./dez., 2018.

RECLAMAÇÃO

Coloquem papel higiênico. Diminuem os papéis de mensagem do dia e comprem papel higiênico.

É um absurdo poder ir no banheiro só se estiver com a carteirinha e além do mais não tem papel higiênico nem para secar as mãos

Um lugar muito bom para estudos, mas poderia ter mais silêncio

Fonte: Biblioteca IFRS - Campus RG, out./dez., 2018.

ELOGIOS

Ana é querida

A Kelli é a melhor pessoa Amo! Amo! Amo!

Um lugar muito bom para estudos, mas poderia ter mais silêncio

Tia Kelly é incrível

Muita boa vontade da pessoa que atende no balcão

Atenciosa e procura livros que realmente precisamos

Tia Kelly linda

A Kelly é a melhor!!!

Tia Kelly

Fonte: Biblioteca IFRS - Campus RG, out./dez., 2018.

