



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,  
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

## Eixo 1 – Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável

# AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL COMO ARGUMENTO PARA A PROPOSIÇÃO DE UM NOVO CONCEITO DE BIBLIOTECA

*Bruna Heller*

Bibliotecária da Universidade Feevale

E-mail: [bruna-heller@hotmail.com](mailto:bruna-heller@hotmail.com)

*Patricia Valerim*

Bibliotecária Coordenadora das Bibliotecas da Universidade Feevale

E-mail: [patricia.valerim@gmail.com](mailto:patricia.valerim@gmail.com)

*Sabrina Leal Araújo*

Bibliotecária da Universidade Feevale

E-mail: [sabileal@yahoo.com.br](mailto:sabileal@yahoo.com.br)

*Suanny Correa Coronel*

Bibliotecária da Universidade Feevale

E-mail: [suannycoronel@yahoo.com.br](mailto:suannycoronel@yahoo.com.br)

## RESUMO

A biblioteca universitária vem acompanhando as tendências de adaptação às novas tecnologias e comportamento da sociedade. A Biblioteca do Campus II da Universidade Feevale (Novo Hamburgo, RS), teve sua estrutura ampliada principalmente impulsionada pelos resultados das avaliações institucionais, somada a intenção da Reitoria em investir no conceito de câmpus inteligente, viu-se o momento oportuno de não só realizar uma ampliação em 3.300m<sup>2</sup>, totalizando 5.900m<sup>2</sup>, mas também de ofertar um novo conceito de espaço. Foi implantada a tecnologia Radio Frequency Identification – RFID, para o serviço de autoatendimento, novos espaços foram criados: salas de estudo em grupo e individual, miniauditório, sala multimídia, espaço para uma cafeteria, lounges em todos os pavimentos, que permitem além do estudo tradicional a socialização da comunidade acadêmica. A questão de acessibilidade também foi amplamente contemplada. Após a inauguração, para obter uma percepção inicial do usuário sobre o resultado do projeto, foi disponibilizado um mural com adesivos para que eles expressassem suas opiniões acerca do novo espaço. Dos mais de 500 comentários expostos, houve muitos comentários positivos e alguns que indicaram melhorias na sinalização, já que a mesma ainda não havia sido finalizada. Conclui-se que, as pesquisas institucionais puderam medir, em um primeiro momento, a necessidade de mudanças no que se refere aos espaços. No futuro, cabe a aplicação de uma nova pesquisa, para analisar qual é, de fato, a percepção e satisfação dos usuários.

**Palavras-chave:** Bibliotecas universitárias. Inovação. Infraestrutura. Avaliação institucional.

INSTITUTIONAL EVALUATION AS AN  
ARGUMENT FOR THE PROPOSAL OF A NEW  
LIBRARY CONCEPT

## ABSTRACT

The university library has been following the trends of adaptation to the new technologies and behavior of



## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

society. The Library of Campus II of Feevale University (Novo Hamburgo, RS) had its expanded structure mainly driven by the results of the institutional evaluations, together with the intention of the Rectory to invest in the concept of intelligent campus, it was the opportune moment to not only realize an extension of 3,300m<sup>2</sup>, totaling 5,900m<sup>2</sup>, but also of offering a new concept of space. Radio Frequency Identification (RFID) technology was implemented for the self-service service, new spaces were created: group and individual study rooms, multipurpose auditorium, multimedia room, space for a coffee house, lounges on all floors, which allow in addition to study the socialization of the academic community. The accessibility issue was also widely considered. After the opening, to obtain an initial perception of the user about the result of the project, a wall with stickers was made available so that they could express their opinions about the new space. Of the more than 500 comments exposed, there were many positive comments and some that indicated improvements in signage, since it had not yet been finalized. In conclusion, institutional research was able to measure, at first, the need for changes in space. In the future, it is up to the application of a new research, to analyze what is, in fact, the perception and satisfaction of the users.

**Keywords:** University libraries. Innovation. Infrastructure. Institutional evaluation.

## 1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas vêm se adaptando ao longo dos anos com o objetivo de atrair mais usuários, seja pelas mudanças tecnológicas, pela situação econômica atual e principalmente pelo novo perfil de usuários que surge a cada época.

Com a biblioteca universitária<sup>1</sup> não deixa de ser diferente, já que ela tem por objetivo apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão por meio de seu acervo e dos seus serviços. Atende alunos, professores, pesquisadores e comunidade acadêmica em geral. É vinculada a uma unidade de ensino superior, podendo ser uma instituição pública ou privada. Sendo assim, suas ações devem estar sempre alinhadas com a instituição ao qual é vinculada. Esta questão ficou ainda mais reforçada, a partir publicação do Decreto

---

<sup>1</sup> <http://snbp.culturadigital.br/tipos-de-bibliotecas/>



nº 2.026 de 10 de outubro de 1996, que fixou os procedimentos de avaliação dos cursos superiores no Brasil e atribuiu um papel relevante às bibliotecas nesta avaliação.

O decreto instituiu que uma comissão de professores designada pelo Ministério da Educação deveria analisar três grandes indicadores em uma biblioteca universitária: espaço físico, acervo e serviços. Hubner (2016) acrescenta que a partir deste marco, as bibliotecas universitárias passaram a estar no cerne do planejamento das universidades.

Outro marco importante foi a instituição do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES<sup>2</sup>, por proposição do MEC - Ministério da Educação e Cultura, através da aprovação da Lei n.º 10.861/2004.

A partir dos SINAES houve a necessidade das Instituições Superiores adaptarem-se a esse novo processo de avaliação, que não modificou apenas os processos internos da avaliação das instituições, mas reforçou sua importância.

A avaliação das bibliotecas universitárias fica fortemente atrelada à Dimensão 7 - Infraestrutura, que será o foco deste trabalho.

Na Universidade Feevale, a partir do resultado das avaliações, que apontaram diversas manifestações dos acadêmicos para a melhoria do espaço, e que serviram de base para o planejamento e desenvolvimento da instituição, recentemente a Biblioteca do Câmpus II teve sua infraestrutura física remodelada.

A partir do exposto, o presente trabalho pretende descrever o contexto da reforma da Biblioteca do CII da Universidade Feevale, desde a justificativa para a obra figurar como item estratégico no plano de desenvolvimento institucional, o planejamento, a execução, a entrega do espaço, até a avaliação do resultado final pelo usuário. Espera-se que este relato de experiência sirva de referência para os gestores de bibliotecas universitárias no convencimento da necessidade de investimento em melhoria de infraestrutura.

## 2 AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NA UNIVERSIDADE FEEVALE

Mantida pela Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo (Aspeur), uma entidade sem fins lucrativos e reconhecida como de utilidade pública federal, estadual e

---

<sup>2</sup> <http://portal.inep.gov.br/sinaes>



municipal, a Universidade Feevale é uma instituição de ensino superior comunitária, que atua em todos os níveis de formação. Criada há mais de quatro décadas, a partir de demanda da comunidade, hoje se dedica à formação de cidadãos em diferentes áreas do conhecimento.

Na Universidade Feevale, o processo avaliativo antecede aos marcos das avaliações da educação superior, visto que ela integra, em conjunto com mais quinze Instituições gaúchas, o Consórcio das Universidades Comunitárias Gaúchas - COMUNG. Em 1993, esse consórcio articulou e produziu o Programa de Avaliação das Universidades do COMUNG – PAIUNG. Desde então, nesses anos de avaliação institucional, além do pioneirismo, essas instituições acumularam uma significativa experiência e contribuíram, inclusive, para o sistema nacional de avaliação da educação superior.

Com o desafio de coordenar, sistematizar e incorporar as dimensões sugeridas pelo SINAES, a Feevale instituiu a sua Comissão Própria de Avaliação (CPA). Desde a sua constituição, a CPA vem desenvolvendo ações de forma contínua, integrada, participativa, contribuindo para a definição de políticas e a construção de uma cultura de valorização dos resultados da avaliação como, pré-requisitos para o planejamento e o desenvolvimento da instituição, bem como a prestação de contas à sociedade. A Proposta de Autoavaliação Institucional da Feevale foi elaborada, a partir das 10 dimensões propostas pelo SINAES.

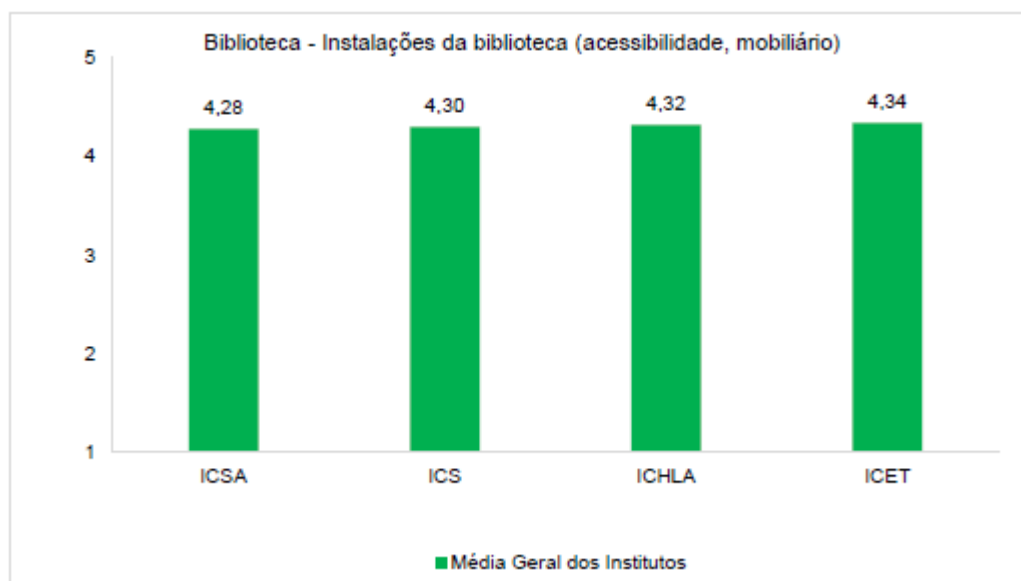
Na Feevale, até o momento da elaboração deste trabalho, a autoavaliação institucional foi realizada a cada dois anos. As justificativas para que a mantenedora aprovasse os recursos para a realização de obra de ampliação da biblioteca, foram os resultados recorrentes das avaliações institucionais. De acordo com o relatório da última avaliação realizada em 2015<sup>3</sup>, a maioria dos entrevistados (82,9%) declarou que gostaria de avaliar a Biblioteca, contando com representantes dos quatro institutos acadêmicos da Universidade: Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA), Instituto de Ciências da Saúde (ICS), Instituto de Ciências Humanas, Letras e Artes (ICHLA) e Instituto de Ciências Exatas e Tecnológicas (ICET). O resultado atingiu 4,28 pts. de média dos quatro institutos.

---

<sup>3</sup>UNIVERSIDADE FEEVALE. **Relatório de pesquisa:** avaliação de infraestrutura da Universidade Feevale. Novo Hamburgo, 2015.

Já o resultado de 2013<sup>4</sup>, atingiu média de 4,22 pts. Comparando as duas avaliações, percebe-se uma evolução na avaliação, considerando que o conceito máximo é 5. A avaliação institucional também conta com dados descritivos, que contém os comentários dos acadêmicos.

**Gráfico 1** - Quantidade de comentários por tipo de sugestão



**Fonte:** Relatório de avaliação da Feevale (ISG), 2015

Diversas ações foram realizadas antes, durante e depois da finalização do projeto de reforma, como a frequente comunicação da biblioteca com todos os atores envolvidos, a reitoria, o arquiteto, a construtora, os demais membros da equipe de projetos e obras da instituição, a equipe de TI, *benchmarking* em outras bibliotecas universitárias do Rio Grande do Sul, conversa com especialistas, consultores e fornecedores, pesquisa de opinião sobre as expectativas dos usuários, entre outras. Comparando estas ações com a tabela de boas práticas de Head (2016, p.1), foi constatado que a biblioteca atingiu um índice de mais de 80% das práticas mencionadas pela autora.

Uma das boas práticas, a pesquisa de opinião sobre as expectativas para o novo espaço da biblioteca realizada em 2016, apresentou comentários descritivos que

<sup>4</sup> UNIVERSIDADE FEEVALE. **Relatório de pesquisa:** avaliação de infraestrutura da Universidade Feevale. Novo Hamburgo, 2013



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOMIA,  
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

confirmaram as sugestões da comunidade acadêmica apontadas nas avaliações institucionais 2013 e 2015.

**Tabela 1** - Quantidade de comentários por tipo de sugestão

Qde.	Tipo de sugestão	Exemplos de comentários
5	Espaço para café/lanche	Poderia ter máquinas de café expresso, pois é ótimo uma leitura com um bom café para acompanhar. Espaço para lanche com cadeiras e mesas
6	Autoatendimento	Serviço de autoatendimento na retirada de livros (sugestão).
8	Acessibilidade	As portas de entrada são extremamente pesadas para uma pessoa com cadeira de rodas. Repensar a acessibilidade.
7	Sinalização	[...]Um bom desenvolvimento visual, que tornasse o acesso à essas procuras mais rápidas e eficientes, trariam mais alunos a consultar livros.
10	Miniauditório/Sala para palestras, bate-papos.	Como sugestão, poderíamos ter na biblioteca espaço para discussões relacionado aos cursos ou não. Eventos promovido pela Universidade ou pelos alunos.
19	Diversos. Exemplo: impressora.	Acho excelente a ampliação, com algumas melhorias, principalmente em disponibilização de impressoras a biblioteca vai ficar ótima.
23	Conforto ambiental	O principal item a ser melhorado é o conforto ambiental, englobando o conforto térmico (atualmente quando o ar condicionado é ligado fica muito frio), uma iluminação mais adequada [...]
23	Salas de estudos	É de extrema importância que seja ampliado a sala de estudos.
27	Espaço aconchegante, acolhedor, de estar, com mobiliário convidativo à leitura e estudo.	Acho que deveria dispor de assentos espalhados em pontos estratégicos, estilo poltronas, o que seria bem acolhedor para fazer leitura e ao mesmo tempo descansar o corpo nas horas livres da aula.

Fonte: Relatório de pesquisa. 2016<sup>5</sup>

Com a aprovação da reforma de ampliação, a gestão da biblioteca percebeu ser também o momento oportuno para o convencimento para o investimento em novas tecnologias, mais especificamente em automação, utilizando solução Radio Frequency

<sup>5</sup> UNIVERSIDADE FEEVALE. **Relatório de pesquisa:** pesquisa de opinião sobre o novo espaço da Biblioteca da Universidade Feevale. 2016



Identification (RFID), visto que a Reitoria começou a verificar a possibilidade de adotar na Universidade o conceito *Smart Campus*. Segundo Sanchis (2016, p. 1) o *Smart Campus* é um sistema de informações que permite o acesso e a gestão de conjuntos de dados e serviços geográficos, conceito baseado na Smart Cities (Cidades Inteligentes), termo usado desde 2005 por grandes empresas como Cisco, IBM ou Siemens. Cujas ideias são a aplicação de sistemas de informação complexos que integram a operação de infraestruturas urbanas e os serviços como os edifícios, transporte, distribuição elétrica, de água e de segurança pública. Com a implantação do Smart Campus a Feevale teria uma gestão mais controlada sobre os seis aspectos citados por Torres-Sospedra (2016, p.2) como administração, circulação de pessoas, economia, meio ambiente, *living* e mobilidade.

A maioria das sugestões foram contempladas no novo projeto e serão descritas neste trabalho.

### 3 A NOVA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEEVALE

A Feevale possui duas bibliotecas, a Biblioteca do Câmpus I e a Biblioteca do Câmpus II, ambas localizadas em Novo Hamburgo-RS. A do Câmpus CII é a Biblioteca Central da instituição e sua reforma iniciou-se no ano de 2015, e teve sua finalização em fevereiro de 2017. O início do semestre foi marcado pela nova estrutura da biblioteca, que contou com um investimento de cerca de R\$ 10 milhões.

A biblioteca foi ampliada em 3.300m<sup>2</sup>, totalizando 5.900m<sup>2</sup>, duplicando a sua área total, aumentando em 80% sua capacidade de armazenamento do acervo. Além de maiores, os espaços foram totalmente remodelados, atendendo às novas tendências mundiais e às sugestões dos acadêmicos, informadas nas pesquisas institucionais.

No que se refere ao acervo bibliográfico, a biblioteca conta com cerca de 135 mil exemplares de livros, e um total de 182 mil itens físicos, que contemplam livros, periódicos, DVDs, etc. A biblioteca ainda possui acervo eletrônico com assinatura de 12 bases de dados que permitem acesso a mais de 150 mil e-books e a milhares de periódicos. Um diferencial é o empréstimo que pode ser chamado de “biblioteca das coisas”, onde é possibilitado o empréstimo de guarda-chuvas, sacolas retornáveis, adaptadores de



tomada e carregadores de celular. A empréstimo destes recursos tem como objetivo facilitar a vivência acadêmica no que diz respeito ao uso das tecnologias de informação e comunicação, preservação do acervo e incentivando a economia solidária.

Com a conclusão da obra, e considerando vários aspectos já mencionados como boas práticas, os novos espaços proporcionaram um novo conceito de biblioteca, que passou da função de depositária do acervo e de local de estudo tradicional, para um espaço multifuncional, de convivência, oportunizando à sua comunidade ambientes mais acolhedores, aconchegantes e interativos, de aprendizado, que estimula o acesso e a construção do conhecimento, contando com novas tecnologias de informação e de comunicação,

Buscando atender os diversos públicos da Universidade, foi pensado em diferentes tipologias de ambientes, com espaços que oferecem estudos individuais com baixo nível de ruído a espaços de uso coletivos mais reservados e outros abertos e compartilhados. Já a climatização é individualizada por ambiente, onde o próprio usuário controla a temperatura nas salas.

A questão da acessibilidade recebeu atenção especial no projeto, pois a biblioteca conta com sanitários, elevadores, balcões de atendimento e de consulta acessíveis e a porta de entrada foi alterada para uma automática. As salas de estudos e de uso comum atendem a NBR 9050 com 2% da capacidade total de cadeiras e espaços destinados para pessoas com necessidades especiais, como: cadeirantes, obesos e gestantes. Houve uma mudança significativa na numeração dos pisos e a sinalização dos elevadores, que estão numerados sequencialmente por algarismos arábicos para atender normas de acessibilidade. A entrada principal, no térreo, foi designada por 0 (zero), os pisos acima do térreo foram designados por 1, 2, 3, conforme norma NBR 13994.

A interação com a biblioteca inicia do lado de fora do prédio, pois foram disponibilizadas duas estações para autodevolução de livros, assim o usuário ganha tempo, pois não precisa entrar no prédio para devolver os livros.

O Térreo se caracteriza por ser o espaço que proporciona uma gama de serviços e por ser mais social. É o ambiente mais livre de regras do prédio o que facilita a convivência e é permitido o consumo de bebidas e comidas, enquanto que nos 3 pisos



acima não são permitidos tais consumos, somente água. Por conta disso, o Térreo conta com um espaço reservado para a instalação de um cafeteria.

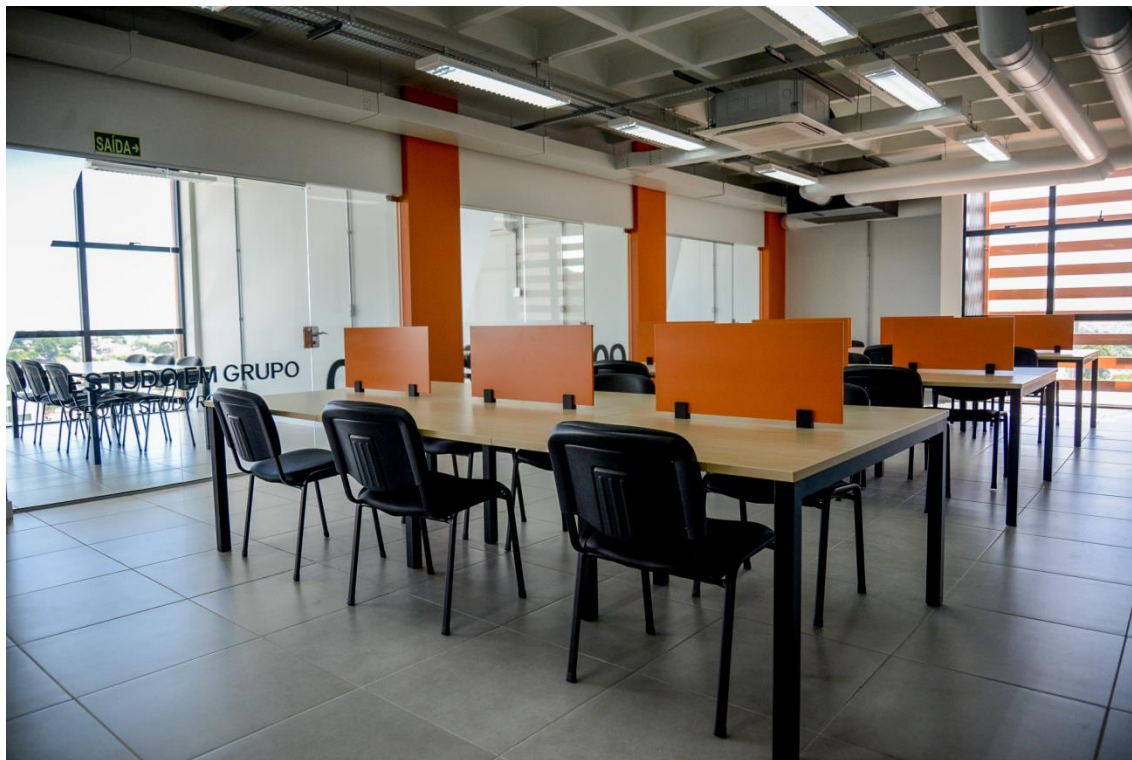
Ainda no Térreo, são disponibilizadas duas estações de autoempréstimo, serviço de cópias, digitalização e autosserviço de impressão, balcão de atendimento (onde são realizados os empréstimo de obras que não são livros), miniauditório com capacidade de 40 lugares e uma sala multimídia que possui TV e computador, que possibilita realizar atividades em pequenos grupos, utilizar a TV como monitor para diferentes dispositivos, assistir vídeo disponíveis na Internet como no Netflix e no Youtube. As novas aquisições são expostas em estantes que tem bastante destaque no ambiente, rodeadas de poltronas aconchegantes, que convidam o usuário para um boa leitura.

**Figura 1** - ambiente de convivência disponível no piso térreo da Biblioteca.



**Fonte:** Flickr da Universidade Feevale.

**Figura 2** - Espaços para estudo - Salas de estudo em grupo e mesas distribuídas nos pisos 1, 2 e 3



**Fonte:** Flickr da Universidade Feevale.

O layout dos pisos 1, 2 e 3 são muito semelhantes, em todos os três pavimentos há *lounge* com poltronas confortáveis para leitura e estar, estações para consulta ao acervo, balcão de informações, sanitários, ambiente aberto com mesas para estudo compartilhado e salas de estudos em grupo fechadas. A distribuição das estantes que abrigam o acervo de livros e periódicos conta com a mesma programação visual e diferenciam-se pelas áreas de conhecimento. Os pisos se diferenciam na oferta de outros espaços como: um laboratório (35 lugares), uma sala de estudo individual (35 lugares), três salas para estudo silencioso (8 lugares cada) e dois acervos especiais ligados ao Curso de História. As salas de estudos fechadas já mencionadas, totalizam 27 e estão distribuídas pelos três pisos e são inspiradoras porque oferecem vista privilegiada para a cidade e para o câmpus.

A grande novidade para os públicos foi a implantação da tecnologia RFID, que permite o controle, a rastreabilidade, a automação e a agilidade nos serviços. A tecnologia RFID de acordo com Vieira (3) pag. 2, consiste em um conjunto de tecnologias de radiofrequência e microchip que permite a identificação do material, substituindo assim

a leitura por código de barras. Com ela, os acadêmicos tem maior autonomia e podem realizar o autoempréstimo e a autodevolução dos livros, sem a necessidade de atendimento no balcão. A devolução pode ser realizada enquanto o câmpus estiver aberto, mesmo fora do horário de atendimento presencial da biblioteca, por qualquer pessoa, não precisa ser o usuário que retirou. Permite, ainda, que vários livros sejam emprestados ao mesmo tempo, tanto no balcão de atendimento, quanto nas estações de autoempréstimo.

**Figura 3 - Autoempréstimo e autodevolução**



**Foto:** Biblioteca Feevale.

A tecnologia também proporciona uma melhor gestão do acervo, através de relatórios diversos de circulação, contagem de frequência de público, agilidade no processo de inventário, que possibilitarão indicadores para melhoria de processos.

Com essa tecnologia, a Universidade Feevale figura entre as bibliotecas universitárias mais modernas do país. Segundo dados do fornecedor<sup>6</sup> da tecnologia, atualmente há 24 bibliotecas no Brasil com tecnologia RFID, sendo que a biblioteca da

<sup>6</sup> Bibliotheca Sistemas Do Brasil Ltda.



Feevale é uma das 11 que tem a configuração mais completa com estação de devolução em separado com mecanismo de esteira e triagem, uma das 10 bibliotecas universitárias, uma das três do Rio Grande do Sul e a única com essa configuração integrada ao Sistema Pergamum.

O treinamento dos funcionários foi feito antes da abertura da biblioteca ao público, para a apropriação do uso da nova tecnologia pela equipe de forma padronizada, bem como a explicação da finalidade de cada ambiente novo construído.

A biblioteca fez e ainda continua fazendo ampla divulgação dos novos espaços e serviços, através de mídia digital e impressa, visitas guiadas e capacitações de usuários, sempre procurando ouvir a opinião dos usuários, a fim de implementar ou aperfeiçoar os processos.

## 4 RESULTADOS

Para obter uma percepção inicial do usuário sobre o resultado do projeto, concomitante com a oferta dos novos espaços, a equipe da biblioteca disponibilizou um mural com adesivos autocolantes para que o usuário pudesse se manifestar, que ficou disponível no Piso Térreo durante 35 dias.

O espaço oportunizou aos usuários a exposição de suas opiniões sobre o novo prédio da biblioteca. Por ser um mural aberto, não somente surgiram comentários a respeito da ampliação do prédio, mas algumas pessoas aproveitaram as notas autoadesivas para fazerem comentários gerais, desde assuntos pessoais a críticas político-partidárias.

Foram instaladas duas placas, que compreendiam cerca de 150 notas autoadesivas no total. Durante o período de coleta de opiniões, os adesivos autocolantes com mensagens foram frequentemente substituídos para que novas mensagens fossem agregadas.



**Figura 4** - mural para opiniões acerca da ampliação da biblioteca.



**Foto:** Biblioteca Feevale.

Dos mais de 500 comentários expostos, teve-se como percepção muitos comentários positivos acerca da obra.

**Quadro 1** - Comentários sobre a ampliação da biblioteca.

<b>Comentário</b>
Feevale como sempre impressionando! #somosfeevale
Se tornou um dos melhores lugares da Feevas
Parabéns pelo espaço maravilhoso
A melhor biblioteca que você respeita! #soufeevale
"#Amei #Soufeevale Biblio fazendo jus à universidade Feevale
Parabéns aos arquitetos, estudantes e a toda equipe que a projetou!
Linda! Ótimo incentivo à leitura, e aos estudos! #busqueconhecimento
13 anos de surpresas incríveis na Feevale! Mas essa biblioteca foi além do que qualquer expectativa! #doutorado Incrível!! Obrigada!
Ótimo espaço para grupo de estudos! Tá linda!
Linda e tecnológica Parabéns"

**Fonte:** Biblioteca Feevale.

Como o próprio nome sugere, os usuários fizeram jus ao nome, também deixando a sua percepção crítica acerca do novo espaço. Em virtude da inauguração da biblioteca ter ocorrido no início às aulas, algumas demandas, principalmente de sinalização, não

foram concluídas em sua integridade, o que foi notado pela comunidade que frequenta a biblioteca, conforme comentários abaixo:

**Quadro 2 - Críticas dos usuários sobre as novas dependências.**

<b>Comentário</b>
Muito linda! Porém o piso poderia ter demarcações que comunicassem melhor o fluxo e intenção de uso. Os vasilhos também estão =(
Tri – Achei lindo! Poderiam colocar placas identificadoras nas prateleiras.
Não achei o banheiro (?)

**Fonte:** Biblioteca Feevale.

As opiniões descritas nas notas autoadesivas foram de suma importância para medir a satisfação dos usuários, e perceber se as suas avaliações foram atendidas com a ampliação da biblioteca.

Muitos dos *feedbacks* foram feitos presencialmente, entre um atendimento e outro, que oportunizaram um retorno de parte da biblioteca. Tiveram diversos questionamentos sobre a sinalização das estantes, parte fundamental para autonomia do usuário na localização de obras, mas em sua maioria tiveram compreensão com o momento cercado por mudanças, e entenderam que muitas demandas dependiam de tempo para conclusão.

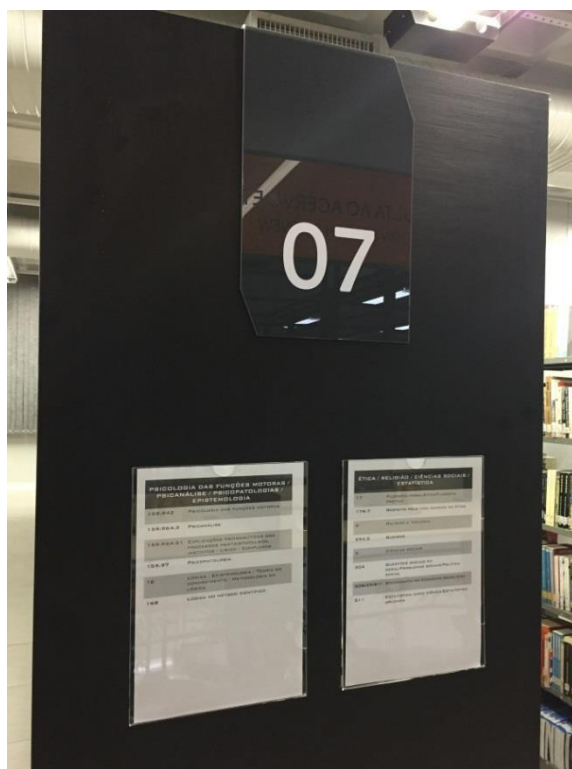
Até a finalização deste trabalho, deu-se continuidade na melhoria da sinalização de fluxo, localização (pavimento, banheiros, diferentes tipos de ambientes de estudos) serviços e a sinalização das estantes.

**Figura 5 -** Indicação de “proibido comer” e “proibido som alto” nos pisos 1, 2 e 3.



**Fonte:** Biblioteca Feevale.

**Figura 6** - Sinalização de localização nas estantes por número de chamada.



**Fonte:** Biblioteca Feevale.

**Figura 7** - Sinalização de indicação do banheiro masculino.



**Fonte:** Biblioteca Feevale.



**Figura 8** - Sinalização sobre a estante de livros novos no acervo.



**Fonte:** Biblioteca Feevale.

Pode-se perceber com essa ação que houve uma satisfação do público com a obra de ampliação e oferta dos novos espaços, conforme os anseios mencionados em avaliações institucionais realizadas.

Levando em conta as manifestações, a Biblioteca trabalhará constantemente para uma melhor prestação de serviços para os seus usuários, pois o objetivo principal é atender com sucesso as necessidades dos usuários, suprindo às suas expectativas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do levantamento dos comentários feitos pelos usuários nas notas autoadesivas, a Biblioteca pôde medir o nível de satisfação com a conclusão da obra de





ampliação, que remodelou todo o espaço e apresentou espaços contemporâneos, que foge da ideia da biblioteca como somente guardiã de livros.

A nova configuração foi contemplada com novos espaços, que possibilitaram melhores acomodações para os estudos dos alunos, ampliação de armazenamento do acervo, acessibilidade, que no futuro possibilitará ainda ampliação do mesmo, e foi pensada no bem estar e desempenho do público acadêmico.

As pesquisas institucionais puderam medir, em um primeiro momento, a necessidade de mudanças no que se refere aos espaços. No futuro, cabe a aplicação de uma nova pesquisa, para analisar qual é, de fato, a percepção e satisfação dos usuários. A nova pesquisa está prevista para 2018, pois agora será realizada de três em três anos para poder dar tempo da análise, planejamento e execução de ações.

---

### **Agradecimentos:**

Agradecimentos a toda a equipe da Biblioteca da Feevale e o apoio da Pró-Reitoria de Ensino da Universidade Feevale e da Bibliotheca Sistemas do Brasil Ltda.

## **REFERÊNCIAS**

FLICKR. Biblioteca Feevale. Disponível em:

<https://www.flickr.com/photos/imprensafeevale/sets/72157676559984723>. Acesso em: 12 jun. 2017.

HEAD, Alison J. **Planning and designing academic library learning spaces: expert perspectives of architects, librarians, and library consultants**. [Washington]: University of Washington Information School, 2016.

HUBNER, Marcos Leandro Freitas, KUHN, Ana Carolina Araújo, ANDREATTA, Pedro Ivo Silveira. A avaliação do ensino superior e seus reflexos na biblioteca universitária: um relato das transformações ocorridas na Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul a partir da publicação do Decreto Nº 2.026/1996. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIA, 19., 2016, Manaus. **Anais...** Manaus: UFAM, 2016. Disponível em: <<http://www.snbu2016.com/single-post/2016/12/20/Anais-XIX-SNBU-2016>>. Acesso em: 23 abr. 2017.

SANCHIS, Ana et al. **ViscaUJI: campus inteligente como IDE local**. Spain: Centro Nacional de Información Geográfica, 2016. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip&db=edsbas&AN=edsbas.ft>>



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,  
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

[univjaumeirep.oai.repositori.uji.es.10234.159826&lang=pt-br&site=edslive&scope=site&authtype=uid](http://univjaumeirep.oai.repositori.uji.es.10234.159826&lang=pt-br&site=edslive&scope=site&authtype=uid)>. Acesso em: 21 abr. 2017.

TORRES SOSPEDRA, Joaquín et al. **Enhancing integrated indoor/outdoor mobility in a smart campus**. Spain: Taylor & Francis, 2016. Disponível em:  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip&db=edsbas&AN=edsbas.ftunivjaumeirep.oai.repositori.uji.es.10234.162254&lang=pt-br&site=edslive&scope=site&authtype=uid>. Acesso em: 21 abr. 2017.