



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS FRENTE AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA SETORIAL DO CENTRO DE CIÊNCIAS RURAIS DA UFSM¹

Camille de Medeiros Pozzobon

Graduanda em Relações Públicas – UFSM

Taisa de Oliveira Ferro

Graduanda em Relações Públicas – UFSM

Dra. Eugenia Mariano da Rocha Barichello

Prof^a do Curso de Comunicação - UFSM

RESUMO: A pesquisa teve como objetivo avaliar a percepção dos usuários da Biblioteca do CCR-UFSM frente aos seguintes aspectos: serviços e atendimento prestados, estrutura e acervo disponível. Utilizou-se metodologia quantitativa com amostragem probabilística estratificada proporcional. O instrumento de coleta de dados foi um questionário constituído de perguntas fechadas e abertas. A dimensão da amostra foi de 254 questionários. Estabeleceu-se um nível de confiança de 2 desvios padrão, o que permite generalizar os dados obtidos para 95,5% da população com uma margem de erro de 3%. A pesquisa fornece informações que serão usadas para o desenvolvimento de atividades e projetos do setor de acordo com as necessidades encontradas.

Palavras-chave: Pesquisa de Opinião Pública; Comunicação Organizacional; Diagnóstico Organizacional; Relações Públicas.

¹ Trabalho apresentado na Sessão de Comunicações – Temas Livres, XXV Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Salvador/BA, 03. setembro.2002.