

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES

PROJETO DE AVALIAÇÃO DA UTILIZAÇÃO
E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA DO INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES

MARIA DA CONCEIÇÃO ALMEIDA LOPES
EDNA G. SIQUEIRA DOS SANTOS

7500686

Vitória, Novembro de 1991

**PROJETO DE AVALIAÇÃO DA UTILIZAÇÃO
E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA DO INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES**

SUMÁRIO	PÁGINA
<u>1 IDENTIFICAÇÃO</u>	5
<u>1.1 Título</u>	5
<u>1.2 Entidade/Órgão responsável</u>	5
<u>1.3 Endereço</u>	5
<u>1.4 Coordenador do Projeto</u>	5
<u>1.5 Equipe de Pesquisa</u>	5
<u>1.6 Período de Realização</u>	5
<u>1.6.1 Início</u>	5
<u>1.6.2 Fim</u>	5
<u>2 INTRODUÇÃO</u>	6-7
<u>3 DEFINIÇÃO OPERACIONAL DE CONCEITOS</u>	8-9
<u>4 REVISÃO DE LITERATURA</u>	10
<u>4.1 Bibliotecas especializadas, uma rápida visão</u>	10
<u>4.2 Estudos de Usuários</u>	11-12
<u>5 JUSTIFICATIVA</u>	13
<u>6 OBJETIVOS</u>	14
<u>6.1 Geral</u>	14
<u>6.2 Específicos</u>	14

	PÁGINA
<u>7 METODOLOGIA</u>	15
<u>7.1 População-Alvo</u>	15
<u>7.2 Intrumentos de Pesquisa</u>	15-16
<u>7.3 Apresentação e Análise de Dados</u>	16
<u>7.4 Cronograma de Execução</u>	17
<u>8 PREVISÃO DE RECURSOS</u>	18
<u>8.1 Humanos</u>	18
<u>8.2 Materiais</u>	19
<u>8.3 Financeiros</u>	20
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21-22
ANEXOS	23
A - Questionário	
B - Tabelas	

1 IDENTIFICAÇÃO

1.1 Título: Projeto de avaliação da Utilização e satisfação da Biblioteca do Instituto Jones dos Santos Neves.

1.2 Entidade/Orgão Responsável: Instituto Jones dos Santos Neves.

1.3. Endereço: Avenida Cézar Hilal nº45 Edifício São Jorge 1º andar, Praia do Suá, Vitória (ES)
CEP:.. 29050

1.4 Coordenador do Projeto: Maria da Conceição de Almeida Lopes

1.5 Equipe de Pesquisa: Maria da Conceição de Almeida Lopes
Edna Guimaraães Siqueira dos Santos

1.6 Período de Realização

1.6.1 Início: 20 novembro 1991

1.6.2 Fim: 18 dezembro 1991

2 INTRODUÇÃO

O Instituto Jones dos Santos Neves Órgão de pesquisa em planejamento urbano e regional do Estado do Espírito Santo, conta, em seu quadro de pessoal atualmente, com 257 funcionários. Destes, 115 estão a disposição de outros Órgãos, e, encontram-se alocados na sua sede, um total de 142 empregados.

Desde 1976, quando foi fundada, a Biblioteca do Instituto Jones dos Santos Neves tem como objetivos reunir, organizar e divulgar informações necessárias às pesquisas desenvolvidas pelo órgão, além de oferecer aos usuários um ambiente propício à leitura, à pesquisa, e possibilitar a localização da informação no âmbito regional, nacional e internacional.

Apesar de se caracterizar como biblioteca especializada em planejamento urbano e regional, possui documentos de diversas áreas de conhecimento humano.

Hoje faz parte do acervo cerca de 9000 documentos, 338 títulos de periódicos, 2680 fotos, 112 fitas, 1221 slides, 292 documentos avulsos.

Os serviços e produtos atualmente oferecidos são:

SERVIÇOS: Serviços de alerta, serviço de referência, contato telefônico, orientação bibliográfica, serviços técnicos, atividades culturais.

PRODUTOS: Manual para orientação bibliográfica

Cadastro dos Projetos do IJSN

Catálogo de Teses, Catálogo geral da biblioteca

Tais serviços e produtos atendem a seguinte clientela: usuário interno da área técnica e administrativa do Órgão, e usuário externo.

A biblioteca é aberta aos seus funcionários normalmente no horiário de trabalho, e à comunidade em geral (usuários externos) para consulta e para empréstimos sòmente nos finais de semana, sendo cobrada multa diária em caso de atraso na devolução. Atende no horário de 9 às 12h e de 14 às 19h.

3 DEFINIÇÃO OPERACIONAL DE CONCEITOS

CATÁLOGOS: É a representação descrita e temática de assuntos, autores e títulos, dos documentos que constituem o acervo. É o conjunto de dados identificadores dos documentos sob forma de fichas, que levam à sua recuperação

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA: São dados descritivos (que descrevem o documento quanto ao autor, fonte).

SERVIÇO DE REFERÊNCIA: Serviço-fim da biblioteca que lida com a assistência direta e pessoal aos leitores no uso dos recursos da biblioteca.

SERVIÇO TÉCNICOS: Serviços desenvolvidos por bibliotecários, tais como: catalogação, classificação, indexação e referência.

USUÁRIOS INTERNOS: Funcionários pertencente ao órgão que utilizam a biblioteca para desenvolver pesquisas/estudos.

USUÁRIOS EXTERNOS: Pessoas da comunidade em geral que utilizam a biblioteca para desenvolver pesquisas/estudos.

SERVIÇO DE ALERTA: É o serviço prestado aos usuários internos através de levantamento^s bibliográficos, co ^lletando todo o tipo de material que subsi di informações para o desenvolvimento dos projetos.

4. REVISÃO DE LITERATURA

4.1. Bibliotecas especializadas, uma rápida visão

As bibliotecas especializadas, na forma em que são conhecidas hoje em dia, começaram a desenvolver-se, em princípios do século XX, em decorrência da marcha acelerada do progresso científico e técnico.

Elas se distinguem pelos tipos de usuários: geralmente pessoas associadas às organizações mantenedoras e que tem interesses e habilidades especiais.

Vários estudos têm sido elaborados por bibliotecários, administradores de bibliotecas, no sentido de examinar os serviços que a biblioteca especializada oferece à sua comunidade.

Assim sendo, neste projeto foram selecionados textos que tratam especificamente sobre bibliotecas especializadas e estudos de usuários.

Os principais objetivos de uma biblioteca especializada ou centro de informação, segundo FIGUEIREDO (1978), são os seguintes:

- . adquirir informação solicitada pela empresa;
- . organizar o material bibliográfico;
- . analisar os documentos sob o ponto de vista de valor, validade e abrangência;
- . sintetizar a informação para lhe dar a significação mais ampla, maior aplicação e um ponto de referência;

- . armazenar os dados para pronta referência;
- . disseminar a informação junto aos seus usuários;

4.2. Estudos de Usuários

ONIKI e MONTEIRO (1981,p.65) definem estudos de usuários como "investigações feitas para detectar as necessidades de informações dos usuários, conseguindo assim elementos para uma análise de adequação dos serviços disponíveis e grau de satisfação obtido".

Estes estudos são muito importantes, pois fornecem subsídios para guiar a política de seleção de uma biblioteca, visando ao interesse dos usuários; ajudam a dinamizar o processo de aquisição com a busca de publicações de difícil obtenção; possibilitam a organização de biblioteca, desde a construção de edifícios até a linha e profundidade de serviços a serem oferecidos.

PINHEIRO (1982) chama atenção para o fato de que, com o passar dos anos, os estudos sobre usuários em biblioteca, evoluíram metodologicamente, mas existe a necessidade do estudo de teoria sobre o comportamento, sociologia ou até mesmo psicologia aplicada no estudo de usuário evitando com isso resultados duvidosos e equívocos. A autora questiona que houve época em que os bibliotecários estiveram somente interessados em desenvolver serviços técnicos, sem se preocuparem com a necessidade de informação dos usuários da biblioteca. Esta

preocupação surgiu recentemente quando foram detectadas falhas e ineficiências nos seus serviços, que não estavam satisfazendo as demandas solicitadas pelo usuários.

É importante lembrar que, se mais estudos sobre necessidades e usos da informação fossem realizados, mais experiências ganhariam os especialistas e, conseqüentemente, seriam criadas condições para o amadurecimento metodológico, o que, por certo, garantiria o simples, e às vezes até simplório, levantamento de opiniões.

Para FIGUEIREDO (1985), é fundamental que os estudos de usuários sejam realizados para melhor adequar suas coleções, serviços e produtos, para atenderem às demandas de seus usuários.

A intenção de realização do presente estudo surgiu do desejo de se saber como está o serviço de informação, de avaliá-lo melhor, de obter informações quanto a sua utilização, objetivando, se necessário, redefinir prioridades e justificar os serviços oferecidos.

É através de estudos de usuários que se pode traçar as diretrizes para aperfeiçoamento dos serviços prestados por uma biblioteca.

5 JUSTIFICATIVA

Devido à baixa utilização dos serviços informacionais da Biblioteca do Instituto Jones dos Santos Neves pelos funcionários potenciais do Órgão, surgiu a necessidade de um estudo de usuário.

A equipe da biblioteca, depois de várias tentativas de oferecer subsídios de acompanhamento da produção técnica, através de levantamentos bibliográficos (livros, periódicos), intercâmbios bibliotecários, contatos telefônicos, serviços de alerta, etc, vem observando que, em geral, os usuários potenciais internos continuam com pouca motivação para utilização de seus serviços, e conseqüentemente sem conhecimento dos recursos informacionais disponíveis.

Nesse sentido, far-se-á um levantamento junto aos usuários internos para verificação do grau de utilização e satisfação da biblioteca, com a finalidade de orientar e reorientar os recursos disponíveis e serviços prestados.

Os usuários externos não fazem parte da presente pesquisa por que os dados coletados não preenchem os critérios de confiabilidade exigidos pela metodologia.

6 OBJETIVOS

6.1. Geral:

Conhecer o grau de utilização e satisfação da biblioteca pelo usuário interno.

6.2. Específicos

1. analisar os hábitos e comportamentos dos usuários internos reais, quanto à obtenção de informação nas fontes disponíveis, bem como as maneiras de busca;
2. avaliar o grau de satisfação dos usuários internos reais em relação aos recursos disponíveis na biblioteca;
3. avaliar o grau de satisfação dos usuários internos reais em relação aos serviços prestados pela biblioteca;
4. avaliar a adequação dos serviços oferecidos pela biblioteca aos interesses e necessidades de informação dos usuários internos reais;
5. identificar o motivo da baixa frequência (in loco) dos usuários potenciais na biblioteca.

7 METODOLOGIA

7.1. População-Alvo

A população-alvo da pesquisa corresponde somente aos 142 funcionários, caracterizados como usuários internos. Deste total 60 pertencem à área administrativa e 82 ao quadro de técnicos e auxiliares técnicos de nível superior.

O número total de funcionários foi obtidos através de uma listagem do Setor de Pessoal.

7.2. Instrumento de Pesquisa

Optou-se pelo questionário como instrumento de coleta de dados.

O questionário será entregue pessoalmente e deverá ser devolvido pelo respondente à biblioteca ou será recolhido pela equipe.

O questionário constará de 2 questões fechadas (2 e 3) e 3 abertas (1,4 e 5), ficando a última reservada a comentários e sugestões dos usuários.

As questões visam obter as seguintes informações:

- . forma de acesso às informações;
- . nível de satisfação quanto aos recursos de informações;
- . conhecimento dos recursos oferecidos e serviços prestados pela biblioteca;

- . motivo da não-frequência à biblioteca;
- . sugestões para a melhoria do atendimento da Biblioteca.

7.3. Apresentação e Análise de Dados

Os dados coletados serão tabulados e apresentados em forma de tabelas.

O tratamento estatístico será feito através de medidas de tendência central (média e moda) e percentuais.

8 PREVISÃO DE RECURSOS

8.1. Humanos

PESSOAL

PESSOAL	FUNÇÃO	QUALIFICAÇÃO	HORAS	QUANTIFI ÇÃO
Bibliotecária	Elaboração de Projeto Levantamentos Execução	Bel. Bibliote <u>co</u> nomia	120	2
Datilógrafo	Datilografia	Aux. Administra <u>ra</u> tivo	20	1
Contínuo	Manesageiro	Aux. Serviço	10	1

8.2. Material

MATERIAL

MATERIAL DE CONSUMO			MATERIAL PERMANENTE	
DEMONINAÇÃO DO MATERIAL	UNIDADE	QUANTIDADE	DEMONINAÇÃO DE MATERIAL	QUANTIDADE
Papel Ofício A4	Bloco	01	Mesas -	03
Lápis	Peças	03	Cadeiras	03
Borracha	Peças	03	Máquina de Datilografia Facit-8000	01
Caneta	Peças	03		
Régua	Peças	03		
Corretivo	Caixa	01		
Clips	Caixa	01		
Grampos	Caixa	01		

8.3 Financeiros

Os recursos financeiros para a implantação do projeto deverão ser concedidos pelo IJSN que, para tanto, deverá contar com orçamento próprio.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CASTRO, Regina Célia Figueiredo e, ASAEDA, Thieko. Comportamento de usuários dos serviços de biblioteca especializada. Revista de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo : FEBAB, v.13, n.314, p. 167-84, jul./dez. 1980.
2. FIGUEIREDO, Nice de Menezes. Estudo de Usuários. In : Avaliação de coleções e estudos de usuários. Brasília : ABDF, 1979. cap.3, p.77-96.
3. _____. Estudos de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. Ciência da informação, Brasília : IBICT, v.14, n.2, p.124-35, Jul./dez. 1985.
4. _____. Metodologia para promoção de uso de informação. São Paulo : Nobel/Associação Paulista de Bibliotecários, 1991. 144p.
5. _____. Serviços fornecidos por bibliotecas especializadas : uma revisão de literatura. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. São Paulo : FEBAB, v.11, n.3/4, p. 155-68, jul./dez. 1978.
6. HUOTCHINS, Margaret. Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas. Rio de Janeiro : FGV, 1973. 243p.
7. LEITE, José Alfredo. Metodologia de elaboração de teses. São Paulo : Mac Graw-Hill do Brasil, 1978. 1

8. ONIKI, Kazuko, MONTEIRO, Vania da Silva. O estudo do usuá
rio : uma revisão de idéias. Revista Brasileira de Bi
blioteconomia e Documentação, São Paulo : FEBAB, V. 14,
1/2, p. 65-72, jan./jun. 1981.
9. PINHEIRO, Sena Vânia Ribeiro. Usuário x informação : o con
texto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro : LTC/IBICT,
1982. 60p.
10. RABELLO, Odília Clark Peres. Planejamento e avaliação em
bibliotecas. Revista da Escola de Biblioteconomia da
UFMG; Belo Horizonte, v.17, n.2, p. 236-42, set./1988.

ANEXOS

QUESTIONÁRIO

TABELAS

TABELA No. 1

POPULACAO - ALVO

USUARIO	UNIVERSO (1)		RESPONDENTES (2)		2/1
	F	%	F	%	
INTERNO					
<hr/>					
AREA TECNICA					
<hr/>					
AREA ADMINISTRATIVA					
<hr/>					
TOTAL					
<hr/>					

TABELA No. 2

ACESSO AS INFORMACOES

FORMAS	USUARIOS			
	AREAS			
	TECNICA		ADMINISTRATIVA	
	F	X	F	X
Pesquisando				
Atraves da bibliotecaria				
Catalogos (autor, titulo, assunto, geografico)				
Nenhuma pesquisa				
Faz tempo que realizou o ultimo trabalho				
Localizacao nas prateleiras confusa e dificil				
Facil localizacao e atenderam ao objetivo				
Satisfatorias				
Por titulo e diretamente nas prateleiras				
Entrevistas com profissionais de instituicoes publicas e privadas				
Documentos desatualizados				
Consulta a cadastro dos projetos do IJSN				
Consulta a biblioteca				
Acompanhando as novas aquisicoes da biblioteca				
Acesso ao material existente				
Outras instituicoes				
Sem organizadas				
Sem dificuldade				
Documentos desatualizados (contabilidade)				
Nao localizacao da informacao				
Sem resposta				
TOTAL				

TABELA No. 9

NAO FREQUENCIA

MOTIVOS	USUARIOS			
	AREAS			
	TECNICA		ADMINISTRATIVA	
	F	X	F	X

Falta de tempo

Frequenta sempre

Biblioteca cheia

Eventualmente para ler jornais

Emprestimos de livros

Pouco espaco para leitura

Pesquisa outras bibliotecas

Pouco trabalho em elaboracao

Muito barulho

Falta espaco para fumantes

Pouco exemplar cada jornal

Quando necessita

Burocracia inadequada

Atendimento nem sempre adequado

Sem resposta

TABELA No. 10
SUGESTOES

SERVICOS	USUARIOS			
	AREAS			
	TECNICA		ADMINISTRATIVA	
	F	X	F	X
Aumentar o espaco fisico				
Equipamentos para pesquisa (cabines, mesas, etc)				
Atualizar indices economicos				
Informatizacao				
Atualizar acervo desenho				
Mais livros				
Mais livros de literatura				
Revistas tecnicas				
Espaco para leitura				
Sala de video				
Evitar conversa				
Videoteca				
Ser independente quanto a datilografia				
Aumentar prazo de emprestimo				
Melhor atendimento				
Satisfeito				
Retorno sumario periodicos				
Mais promocoos culturais				
Mais conforto				
Convenio com outras instituicoes				
Melhor acervo/ mais exemplares saude, educacao, habitacao				
Mais titulos Direito/ Organizacao e Metodos				
Acabar com burocracia				
Melhor atendimento				
Orientacao bibliografica				
Sem resposta				
TOTAL				

