

Eliane Maria Fernandes Lopes

OS PRODUTOS/SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA ECI:
estudos de uso e usuários

Belo Horizonte
2012

Eliane Maria Fernandes Lopes

OS PRODUTOS/SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA ECI:
estudos de uso e usuários

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Arquitetura e Organização da Informação do Programa de Pós-Graduação do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a obtenção do título de especialista.

Orientadora: Adriana Bogliolo Sirihal Duarte

Belo Horizonte
2012



Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Arquitetura e Organização da Informação, intitulado "**Os produtos/serviços oferecidos pela biblioteca ECI: estudo de uso e usuários**" autoria de **Eliane Maria Fernandes Lopes** aprovado pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

Adriana Bogliolo

Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte
Escola de Ciência da Informação – UFMG
Orientadora

Cláudio Paixão Anastácio de Paula

Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula
Escola de Ciência da Informação – UFMG

Data da aprovação: Belo Horizonte, 29 de junho de 2012

À força de uma mulher que, viúva aos 29 anos, se manteve firme na educação de seus dez filhos.

Obrigada, mãe!

Você é um grande exemplo para todos nós!

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e aos meus pais. Sem a vontade de um deles, eu jamais estaria aqui.

A Adriana, minha querida orientadora, que, com sua sabedoria, disposição e alegria, acolheu-me, conduzindo-me na elaboração deste trabalho.

Aos mestres e aos colegas do curso AOI que compartilharam saberes comigo.

A Gercina, minha incentivadora, obrigada pelo empurrão.

Ao Prof. Jorge Tadeu, coordenador do NITEG, pelo apoio e incentivo.

A Sônia e a Cláudia, pela cordialidade.

Aos amigos Luis Henrique, Daniel, Mohrmed e Webert pela colaboração.

Aos meus colegas da Biblioteca, pela oportunidade de sempre aprender.

A todos os amigos da ECI.

As amigas: Elizabeth, Patrícia, Lurdinha, Alexandra e Regina pela amizade e colaboração.

A minha família.

“Você nunca sabe que resultados virão da sua ação.
Mas se você não fizer nada, não existirão resultados”.

Mahatma_Gandhi

RESUMO

Este trabalho descreve a avaliação dos produtos/serviços: Boletim Informativo Biblioteca Professora Etelvina Lima, Alerta: Sumários Correntes em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia, e Base PERI sob a percepção e a perspectiva dos usuários da Biblioteca da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais categorizados em: professores, pós-graduandos, graduandos arquivologia, graduandos biblioteconomia e graduandos museologia. Os dados foram coletados através de questionário estruturado conforme características de cada produto/serviço analisado e enviado a eles por e-mail. Constatou-se que os três produtos/serviços são conhecidos, usados e muito significativos para a grande maioria dos usuários classificados como professores e graduandos biblioteconomia. Nas demais classes, alguns usuários desconhecem não somente os produtos, mas também a sua importância. Verificou-se ainda a necessidade de a Biblioteca investir constantemente na divulgação dos produtos/serviços para que se intensifique o seu uso.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias – estudos de usuários; Bibliotecas e usuários; Usuários de bibliotecas; Serviços de informação.

ABSTRACT

This work describes the evaluation of the following products and services: Informative Bulletin Librarie Biblioteca Professora Etelvina Lima, Alert: Current Summaries in Library, Archival and Museology, and PERI base under the perspective and perception of the users of the School of Information Science Library of the Federal University of Minas Gerais, classified as: Professors, Post-Graduate Students, Archival Graduation Students, Library Graduation Students and Museology Graduation Students. Data had been collected through an structured survey according to each product/service features analyzed, and sent to them by e-mail. It was found that the three products/services are known, used and very significant to most users classified as teachers and Library Graduation Students. In the other classes some users do not acknowledge only the products, but also its value. Yet, it was found also the need of the Library to invest constantly in the products/services disclosure, in order to intensify their use.

Keywords: Universitary Libraries – User studies; Libraries and users; Library Users; Information services.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Forma como os usuários tomam conhecimento sobre as novas aquisições da Biblioteca ECI.....	29
GRÁFICO 2 - Usuários conhecem o Boletim - Novas Aquisições.....	30
GRÁFICO 3 - Usuários recebem o Boletim - Novas Aquisições por e.mail.....	31
GRÁFICO 4 - Usuários que já consultaram o Boletim - Novas Aquisições	32
GRÁFICO 5 - Usuários que já localizaram publicações de seu interesse no Boletim - Novas Aquisições.....	33
GRÁFICO 6 - Satisfação dos usuários em relação ao formato de apresentação das informações no Boletim - Novas Aquisições	35
GRÁFICO 7 - Forma como os usuários conhecem a publicação Alerta.....	38
GRÁFICO 8 - Como os usuários obtiveram conhecimento sobre o Alerta.....	39
GRÁFICO 9 - Usuários recebem o Alerta por e-mail.....	40
GRÁFICO 10 - Usuários que já usaram o Alerta.....	41
GRÁFICO 11 - Usuários que já localizaram artigos de seu interesse através do Alerta.....	41
GRÁFICO 12 - Avaliação da satisfação dos usuários em relação ao Alerta.....	43
GRÁFICO 13 - Usuários conhecem a Base PERI.....	45
GRÁFICO 14 - Os usuários receberam treinamento sobre como utilizar a Base PERI	46
GRÁFICO 15 - Frequência com que usuários utilizam a Base PERI	47
GRÁFICO 16 - Facilidade de uso da Base PERI por classe de usuários.....	48

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Número de usuários respondentes por categoria.....	28
TABELA 2 - Satisfação dos usuários em relação ao formato de apresentação das informações no Boletim - Novas Aquisições	34
TABELA 3 - Avaliação da satisfação dos usuários em relação ao Alerta.....	42
TABELA 4 - Frequência com que usuários utilizam a Base PERI.....	47
TABELA 5 - Facilidade de uso da Base PERI	48

LISTA DE SIGLAS

CAPES	- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
ECI	- Escola de Ciências da Informação
UFMG	- Universidade Federal de Minas Gerais
UNESCO	- Organizações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. JUSTIFICATIVA.....	17
3. OBJETIVOS.....	18
3.1 Objetivo geral	18
3.2 Objetivos específicos.....	18
4. REFERENCIAL TEÓRICO.....	19
4.1 Estudos de usuários	19
4.2 Mediação	20
4.3 Antecipação à necessidade do usuário	22
5. METODOLOGIA	24
6. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	27
6.1 Boletim Informativo Biblioteca Etelvina Lima.....	29
6.2 Sobre a publicação Alerta: Sumários Correntes em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia.....	36
6.3 Sobre a Base PERI	44
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	52
REFERÊNCIAS.....	56

APÊNDICE

1. INTRODUÇÃO

A Biblioteca Professora Etelvina Lima, da Escola de Ciência da Informação (ECI), foi fundada em 1950, com o objetivo de atender as demandas do Curso de Biblioteconomia, criado pela Secretaria de Educação do Estado de Minas Gerais, juntamente com Instituto Nacional do Livro. Em 1963, o curso foi incorporado à Universidade de Minas Gerais e posteriormente reconhecido pelo Conselho Federal de Educação. Em 1966, o curso foi elevado à categoria de unidade da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), dando assim origem à Escola de Biblioteconomia. Em função da sua expansão e da criação do curso de doutorado em Ciência da Informação, em 2000, a Escola de Biblioteconomia mudou seu nome para Escola de Ciência da Informação. Hoje, a ECI, além do curso de graduação em Biblioteconomia, oferece também os cursos de especialização em Organização e Arquitetura da Informação e Gestão Estratégica da Informação, mestrado e doutorado em Ciência da Informação, graduação em Arquivologia e em Museologia.

O objetivo da Biblioteca da ECI é em consonância com os objetivos da UFMG, dar suporte ao ensino de graduação e pós-graduação, bem como ao desenvolvimento de pesquisas, programas e atividades de extensão da escola, buscando socializar, democratizar e prover o acesso à informação e ao conhecimento.

A Biblioteca ECI preocupa-se em atualizar frequentemente o seu acervo, oferecendo produtos e serviços de informação de qualidade, principalmente nas áreas de biblioteconomia, arquivologia, museologia e ciência da informação, o que reflete em seu reconhecimento inclusive em nível nacional.

Sua peculiaridade é ser também biblioteca-laboratório e, como tal, dispõe de espaço para aulas práticas, disponibilizando aos alunos equipamentos, acesso a programas e softwares específicos necessários ao ensino teórico e à vivência prática. Portanto,

a Biblioteca exerce papel importante na formação acadêmica e no desenvolvimento da formação profissional dos alunos da ECI.

A Biblioteca, em 2008, passou por reformas, ganhou novo layout, modernizou-se, foi equipada com tecnologia de ponta e, hoje, configura-se como um modelo de biblioteca a ser seguido por outras instituições. Como parte do processo complementar à sua modernização, torna-se necessário também avaliar os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca.

A proposta deste trabalho é avaliar, sob a percepção e a perspectiva dos usuários categorizados em: professores, pós-graduandos, graduando arquivologia, graduando biblioteconomia e graduando museologia, três dos principais produtos ofertados e disponibilizados a eles: Boletim Informativo Biblioteca Etelvina Lima, Alerta: Sumários Correntes em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia, e a Base PERI.

Esses produtos/serviços criados há mais de uma década, sofreram ajustes e adaptações ao longo do tempo, mas não foram obtidos registros de estudos ou de avaliações feitos pela Biblioteca sobre seu uso ou da sua importância para os usuários.

- Boletim Informativo Biblioteca Professora Etelvina Lima - o boletim divulga as novas aquisições feitas pela Biblioteca. Ele surgiu de uma lista datilografada intitulada Lista de Novas Aquisições, criada pelos bibliotecários, para divulgar os materiais novos que eram inseridos no acervo da Biblioteca. Nela, continha a referência completa e o número de chamada dos materiais listados. Na entrada da Biblioteca, em uma estante expositora, a lista era afixada próxima dos materiais que se pretendia divulgar, onde cada material exposto era também acompanhado de uma cópia em xerox da sua folha de rosto. Após uma semana de exposição, os

materiais eram disponibilizados para empréstimos e a divulgação continuava sendo feita através da Lista e das cópias, que permaneciam ali até o mês seguinte, quando nova remessa de materiais catalogados era divulgada em uma nova lista. Com a implantação do Sistema Pergamum, a listagem das novas aquisições passou a ser extraída automaticamente através do Sistema, sob o título: Boletim Informativo Novas Aquisições da Biblioteca da ECI. Ganhou nova aparência, mas continuava não atendendo completamente aos objetivos da Biblioteca. Os dados usados para a extração das listagens de novas aquisições do Sistema Pergamum estão vinculados aos dados dos exemplares. Portanto, o Sistema lista todo e qualquer material nele incluído, sem distinguir o que é realmente novo do que é apenas mais um exemplar além de não informar o número de chamada dos materiais relacionados - detalhe importantíssimo para o usuário que deseja localizar, obter empréstimo das referências divulgadas no Boletim. Hoje, dados do Boletim continuam a ser extraídos do Sistema, mas a cada edição eles são trabalhados pela Biblioteca ECI que, inseriu a sua logomarca, padronizou o seu formato, passou a selecionar as referências para divulgação que foram acrescidas do número de chamada. Para tornar o processo de divulgação mais rápido, sua periodicidade passou de mensal para irregular, sendo editado sempre que um número considerável de novos materiais é inserido no Sistema. O Boletim é elaborado por estagiários, coordenados e supervisionados pelos bibliotecários do setor de Referência. É divulgado à comunidade ECI através de e-mails e disponibilizado no site da Biblioteca. Os materiais nele relacionados são expostos no Setor de Referência da Biblioteca para divulgação e empréstimos.

- O Alerta: Sumários Correntes em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia – foi publicado pela primeira vez no ano de 1972, por iniciativa do professor Paulo da Terra Caldeira sob o título *Literatura Corrente em Biblioteconomia* no extinto *Boletim Informativo da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, v. 2, n. 6. Na introdução, ele destacava que tinha como objetivo “levar ao conhecimento de nossos profissionais como vai a literatura de biblioteconomia no mundo, através dos sumários de publicações periódicas assinadas por nossa escola”. Em 1988, sob a responsabilidade da Biblioteca; o Alerta ganha a estrutura de um periódico com volume, número e ano e passa a ser publicado mensalmente sob o título de Alerta:

Sumários Correntes de Biblioteconomia. Sua elaboração consistia-se na montagem de um livreto de cópia de sumários dos periódicos recém-chegados à Biblioteca. Depois de xerocopiados ou de scaneados, os sumários eram ordenados alfabeticamente pelos seus títulos, paginados, sumarizados, recebiam capa, volume e número. Duplicados quantas vezes fosse necessário eram distribuídos aos professores, aos Departamentos da ECI e aos assinantes pelo correio. Em 2007, em função dos novos cursos, teve o seu título acrescido das palavras “Arquivologia” e “Museologia”. Hoje, o Alerta: Sumários Correntes em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia continua divulgando e disseminando não só a informação contida na coleção de periódicos impressos recebidos pela Biblioteca, mas também os títulos disponibilizados pelo Portal CAPES especializados nas áreas de Biblioteconomia e Documentação, Ciência da Informação, Arquivística e Museologia. É divulgado mensalmente à comunidade ECI e aos interessados por e-mail e também, disponibilizado no site da Biblioteca. É elaborado por estagiários coordenados pelos bibliotecários do setor de Referência.

- A Base Peri foi criada em 1987, por iniciativa dos bibliotecários da Biblioteca da ECI com o objetivo de formar uma base referencial nacional que refletisse, através da literatura, o desenvolvimento das áreas de biblioteconomia e documentação, arquivologia, museologia, ciência da informação e de algumas interdisciplinares de interesse da escola. Indexa artigos de periódicos e publicações de eventos nacionais. Ao longo do tempo, com o avanço tecnológico, a Base passou por alguns ajustes e adaptações, mas houve sempre uma preocupação dos bibliotecários em manter a proposta original que é atender as necessidades de informação da comunidade ECI, indexar a literatura nacional é também mantê-la através de um software livre, para servir de modelo aos alunos, mostrando as possibilidades de se usar um software livre como plataforma. Desde a sua criação, é usado o Microisis, software gratuito, desenvolvido para o tratamento da informação e mantido pela UNESCO. Em 2011, a Base foi convertida em Winisis¹, o que resultou em mais agilidade na entrada de dados e conseqüentemente em maior volume de informações indexadas. A nova versão permite além do uso de sinais

¹ Sob consultoria da Prof. Cristina Ortega

gráficos, copiar e colar os dados que, por sua vez dispensa o trabalho de revisão e correção de dados exigidos pela versão anterior ao ter que digitá-los. A inserção de dados na Base é feita por estagiários orientados pelos bibliotecários do Setor de Referência. Atualmente, a Base PERI encontra-se disponibilizada na Internet. Apresenta referência completa e resumo e, quando o periódico indexado se encontra online, remete ao texto completo. É conhecida nacionalmente e usada em vários estados brasileiros.

Este estudo mapeou o perfil dos respondentes usuários dos produtos/serviços disponibilizados pela Biblioteca: Boletim Informativo Biblioteca Etelvina Lima, Alerta: Sumários Correntes em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia, e Base PERI. Ainda buscou relacionar os perfis de usuários ao uso dos produtos/serviços, e também mapear possíveis falhas nos produtos e as dificuldades encontradas pelos usuários ao utilizá-los. Os resultados poderão ser utilizados para sugestões de manutenção, modificações e adaptações ou de criação de produtos que atendam mais adequadamente às necessidades dos usuários da biblioteca e as exigências apresentadas pelo mundo moderno.

2. JUSTIFICATIVA

As transformações advindas da evolução tecnológica têm influenciado, ou melhor, exigido uma nova postura dos profissionais da informação, no sentido de prover, viabilizar, de forma simples, fácil e ágil, meios de se obter informação atualizada. A Biblioteca da ECI passou recentemente por um processo de reestruturação e modernização de suas dependências físicas e da sua estrutura tecnológica. Portanto, é oportuno, interessante, fazer também uma avaliação de produtos/serviços oferecidos à comunidade. Este estudo justifica-se na relevância do tema para a Biblioteca. Uma avaliação consistente poderá ser um instrumento de gerência e, enquanto chefe da Biblioteca, os resultados poderão ser aplicados, e ações relacionadas aos produtos/serviços em questão serão respaldadas na opinião e nas necessidades dos usuários, uma vez que a existência deles é justificada na existência de usuários. E também no desejo de, enquanto pesquisadora, fazer um estudo de aplicação prática, que contribuísse de alguma forma com o fazer diário da Biblioteca e que dele se beneficiassem a Biblioteca e seus usuários; na vontade de promover, de satisfazer, de inovar e de ver a qualidade, a confiabilidade dos produtos/serviços oferecidos se elevar, garantindo assim o uso e a satisfação dos usuários.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo geral

Avaliar os produtos/serviços oferecidos pela Biblioteca da ECI: Boletim Informativo Biblioteca Etelvina Lima, Alerta: sumários correntes em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia, e Base PERI, segundo a percepção e as perspectivas de seus usuários.

3.2 Objetivos específicos

Para alcançar o objetivo geral propõem-se os seguintes objetivos específicos:

- identificar o perfil dos usuários dos produtos/serviços da Biblioteca Etelvina Lima, a importância dos produtos/serviços pesquisados para a comunidade ECI, as dificuldades no uso dos produtos/serviços e as possíveis deficiências nos referidos produtos/serviços;
- relacionar os produtos/serviços a categorias de usuários;
- propor a manutenção, a adequação e a melhoria dos referidos produtos/serviços.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

Pretende-se aqui reunir conceitos necessários à proposta deste estudo, ou seja, aqueles relacionados ao usuário, ao uso e avaliação de produtos e serviços de bibliotecas, à mediação e a antecipação à necessidade do usuário.

4.1 Estudos de usuários

De acordo com Dias e Pires (2004, p.10), estudos de usuários podem ser conceituados como:

[...] uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso da informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação (DIAS e PIRES, 2004, p. 10).

Para Figueiredo (1994, p. 7):

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Figueiredo (1991, p. 24) diz também que os estudos de usuários são instrumentos muito utilizados para esclarecer sobre a real necessidade de informação dos usuários de uma unidade de informação e que podem auxiliar a obtenção de meios para atendê-los de modo mais eficiente e eficaz.

Os estudos de usuários se baseiam em técnicas usadas nos sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos ou podem vir a ser oferecidos (FIGUEIREDO, 1991, p. 24).

Para Pereira et al. é uma ferramenta que auxilia no aprimoramento da qualidade de produtos e serviços oferecidos/prestados a uma comunidade “O estudo de usuários da informação científica e tecnológica é uma das ferramentas básicas e indispensáveis para o planejamento e avaliação de atividades de informação [...]” PEREIRA et al. (1980, p. 44).

Ribeiro (2009, p. 31) afirma que:

[...] permitirem ajudar a planificar e a melhorar os sistemas de informação e os serviços fornecidos ao público que os utilizava. A ideia, portanto, seria fazer destes estudos uma ferramenta útil para a gestão dos serviços de informação, numa perspectiva organizacional. Importava conhecer o comportamento informacional dos utilizadores e as suas necessidades de informação, ou seja, identificar as características, as necessidades, o comportamento e a opinião dos reais e potenciais utilizadores dos serviços de informação... (RIBEIRO, 2009, p. 31).

E ainda que os estudos dividem-se em três tipos:

[...] estudos de necessidades e usos, que investigam o comportamento dos utilizadores no processo de pesquisa de informação; os estudos de satisfação, que pretendem determinar até que ponto a informação obtida, na sequência de uma pesquisa, satisfaz a necessidade de informação que ocasionou a mesma pesquisa, ou seja, pretendem saber se quem procura encontra aquilo que procura; e os estudos de impacto ou benefício, que procuram avaliar os contributos da informação obtida para o trabalho dos utilizadores que efectuaram a pesquisa... (RIBEIRO, 2009, p. 31).

A autora afirma que os estudos são um retorno para o trabalho do bibliotecário que, como mediador, obtém, através destes, respostas para o seu fazer, ou seja, ele fica sabendo “como os serviços interagem com os usuários e como estes se comportam, de acordo com suas necessidades, situações e contextos, face à informação disponível” (RIBEIRO, 2009, p. 28).

4.2 Mediação

Almeida Junior (2009) definiu a mediação como:

Toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 92).

Ribeiro (2009) afirma que o objetivo da mediação é atender as necessidades de informação do usuário.

[...] Os serviços de informação, *latu sensu*, situa-se entre a informação e os utilizadores que dela precisam (a usam, a consomem...) e funcionam como intermediários, a mais das vezes como decodificadores de linguagens herméticas (vocabulários controlados, classificações, sistemas de cotação...) que o utilizador info-iletrado não domina e não consegue manipular com sucesso (RIBEIRO, 2009, p. 27).

Como mediadores da informação, os bibliotecários criam produtos e serviços para prover a mediação entre o usuário e a informação. Normalmente são produtos que propõem atender as necessidades de uma determinada comunidade em suas especificidades informacionais.

Choo afirma que: “É necessário que os profissionais conheçam as necessidades dos seus usuários para que possam oferecer bons produtos e serviços eficientes”. (CHOO, 2006, p.101).

Dias e Pires (2004, p. 6) ressaltam que:

Deve-se ter em mente que acessibilidade e facilidade são fatores determinantes no uso de serviços de informação e dos canais de informação, pois, via de regra, utiliza-se a informação da zona de conforto (DIAS e PIRES 2004, p. 6).

4.3 Antecipação à necessidade do usuário

Kotler (1998, p.) define que a “necessidade humana é um estado de privação de alguma necessidade básica. E que essas necessidades existem e são inerentes à condição humana”.

Le Coadic (1996, p.39) afirma que a necessidade de informação é uma “exigência oriunda da vida social, exigência de saber, de comunicação, a necessidade de informação se diferencia das necessidades físicas que se originam de exigências resultantes da natureza...”(LE COADIC, 1996, p. 39).

Neste sentido, Garcez e Rados (2002) diz que, é importante não só conhecer a comunidade, mas saber também quais são suas dificuldades, necessidades e expectativas em relação a oferta de produtos e serviços.

Conhecer as necessidades dos usuários é um princípio fundamental na administração a eles orientada. Ao transferir este princípio para o setor de informação, pode se admitir uma significativa contribuição quando se adotam as técnicas de análise, pesquisa, segmentação de mercado e diagnóstico das necessidades do usuário, as quais são indispensáveis para a oferta de bens e serviços de qualidade, indo-se além de suas expectativas, mostrando qualidade superior à esperada. (GARCEZ; RADOS, 2002).

As necessidades de informação dos usuários são circunstanciais, podem estar associadas a um momento e sofrem alterações constantes - oriundas da vivência e das experiências dos indivíduos. Portanto, avaliar periodicamente os produtos e serviços é recomendado, necessário à sua atualização para que não só acompanhem a evolução tecnológica e dos meios de comunicação, mas atendam

mais satisfatoriamente as necessidades dos usuários. Ainda Garcez e Rados (2002) diz que:

Neste sentido, é preciso adequar os recursos das unidades informacionais e da tecnologia da informação ao atendimento das necessidades e expectativas informacionais dos usuários, preocupando-se em ouvi-los permanentemente, uma vez que suas necessidades de informações mudam constantemente, sendo necessário um processo de melhorias contínuas, de forma a perpetuar a organização ao longo do tempo. GARCEZ e RADOS (2002).

Portanto, para antecipar a necessidade de informação dos usuários é necessário conhecê-los, e principalmente saber quais são as suas necessidades, para assim prover os meios deles obterem o acesso a informação, ou seja, utilizarem os produtos e os serviços programados, planejados para este fim.

Os produtos/serviços ofertados pela Biblioteca ECI são instrumentos mediadores, disseminadores da informação, criados para que, de modo simples, fácil e ágil os usuários possam ter acesso a informação atualizada. Encontram-se disponibilizados na Internet, através da página da Biblioteca. Beneficiam-se destes produtos não só usuários da ECI, mas outras comunidades da área em diversos pontos do país.

5. METODOLOGIA

A proposta deste trabalho foi analisar, através de um estudo de usuários, os produtos/serviços disponibilizados pela Biblioteca ECI: Boletim Informativo Biblioteca Etelvina Lima, Alerta: Sumários Correntes em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia e Base PERI. Considerados fontes de informação importantes, fundamentais ao estudo, ao desenvolvimento da pesquisa e à elaboração de trabalhos acadêmicos, analisados sob a percepção e perspectiva dos usuários da Biblioteca ECI categorizados em: professores, pós-graduandos, graduandos arquivologia, graduandos biblioteconomia, graduandos e museologia.

Buscou-se, então, elaborar um questionário estruturado, contendo questões fechadas e semiabertas, empregando a técnica de incidente crítico para que possibilitasse fazer uma análise qualitativa e quantitativa sobre estes produtos/serviços. Estruturado de forma que facilitasse a tabulação e comparação dos dados coletados entre as categorias de usuários em estudo e que também permitisse aos respondentes expressarem suas impressões, opiniões sobre os produtos/serviços em análise.

Os dados foram coletados através de questionário online, utilizando a ferramenta Docs do Google. O Docs é uma ferramenta que permite a criação e gerenciamento de documentos, possibilitando aos seus usuários a criação de questionários para pesquisa, distribuição de links, coleta, armazenamento, exportação e cruzamento de dados em planilhas excel.

O questionário criado foi enviado por e-mail a 948 usuários, categorizados em: professores, pós-graduandos, graduando arquivologia, graduandos biblioteconomia, e graduandos museologia. Os usuários funcionários e os usuários da comunidade externa não participaram da pesquisa por não serem considerados alvos a serem

atingidos pela oferta dos produtos/serviços em estudo. Os e-mails foram enviados aos professores através das listas da ECI usada em comunicações internas e, as demais categorias pesquisadas, através das listas usadas pelos colegiados dos cursos.

A escolha do questionário como método para o levantamento de dados se deve as vantagens destacadas por Cunha (1982,) *apud* Araújo (2008):

Método rápido em termos de tempo; baixo custo; permite se atingir uma grande população dispersa; dá possibilidade de serem menores as distorções; permite a obtenção de dados muitas vezes superficiais e os dados mais detalhados podem ser obtidos com as questões abertas.
(Cunha ,1982 *apud* Araújo, 2008)

As questões buscaram explorar a importância dos produtos/serviços para os respondentes, objetivando identificar dificuldades de uso e possíveis deficiências encontradas nos produtos/serviços. Portanto, elas foram específicas e direcionadas a cada um deles.

No estudo, foi dada ênfase à categoria de usuários graduandos, subdividindo-a conforme os cursos: Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. O objetivo foi verificar como está se dando efetivamente a divulgação e os treinamentos ministrados periodicamente pela Biblioteca e/ou em atendimento de demandas de disciplinas/professores dispensados a esta categoria de usuários.

Analisar os alunos pós-graduandos proporcionou uma visão do quanto a Biblioteca deve investir em divulgação e treinamentos a esta categoria de usuários, uma vez que muitos deles advêm de outros cursos, de variadas áreas do conhecimento e normalmente desconhecem os produtos/serviços estudados.

A análise da categoria professores deve-se principalmente ao grande número de recém-contratados, que ingressaram na ECI com a criação dos novos cursos, Arquivologia e Museologia. Portanto, identificar o grau de conhecimento deles é interessante e necessário, uma vez que os professores são parceiros, colaboradores da Biblioteca no uso e na divulgação de seus produtos e serviços.

Pretendeu-se analisar o grau de satisfação dos usuários em relação aos produtos/serviços em estudo, obtendo-se um diagnóstico de necessidades dos participantes e ainda identificar se o uso está ou não associado as categorias de usuários categoria.

O estudo possibilitou uma visão geral do nível de conhecimento de cada categoria de usuários da Biblioteca ECI, se receberam ou não treinamentos, se utilizam, e com que frequência utilizam os produtos/serviços em estudo e quais as dificuldades encontram na sua utilização.

Apresentar propostas de ações de divulgação dos produtos para a Biblioteca ECI.

6. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados coletados através do questionário são apresentados e, conforme a proposta inicial, analisados pelas características de cada produto/serviço: Boletim Informativo Biblioteca Etelvina Lima, Alerta: Sumários Correntes em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia, e Base PERI, sob a percepção e perspectiva dos usuários da Biblioteca ECI, categorizados em professores, pós-graduandos, graduandos arquivologia, graduandos biblioteconomia e graduandos museologia.

O questionário foi enviado a 948 usuários da comunidade ECI, obteve-se, em uma semana, 169 respostas, correspondente a 17,8% do universo pesquisado, ou seja, amostra considerável, satisfatória aos objetivos deste trabalho - bastante positiva, quando se considera que o questionário foi enviado durante o período de férias dos respondentes.

Dentre os pesquisados, a participação da categoria de usuários pós-graduandos se destacou das demais com 55 (30,1%) participantes da pesquisa. O índice pode ser visto como reflexo da sensibilidade desta categoria para com as pesquisas e com os pesquisadores. Nas demais categorias, os percentuais de participação foram menores. No entanto, procurou-se obter o índice mínimo de 10% de participantes por categoria.

Os menores percentuais se deram nas categorias de usuários graduandos museologia 9 (11,3%) e graduandos arquivologia 14 (11,7%). Os percentuais podem expressar a relação ainda não fortemente consolidada destas categorias com a Biblioteca, e também expressar a inexistência de cultura dos professores dos novos cursos, e que, já é bastante comum aos professores do curso de biblioteconomia de incluírem/reservarem em suas disciplinas, espaço para a Biblioteca realizar apresentação e/ou treinamento de usuários.

A TAB. 1 mostra o universo pesquisado, sua categorização e o percentual de participação por categoria.

TABELA 1
Número de usuários respondentes por categoria

Categoria de usuários	Universo de usuários por categoria	Número de respondentes por categoria	Respondentes %
Professores	43	9	20,9
Pós-Graduandos	183	55	30,1
Grad. Arquivologia	120	14	11,7
Grad. Biblioteconomia	522	81	15,5
Grad. Museologia	80	9	11,3
Grad. não identificado²	-	1	-
Total	948	169	17,8

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

O GRAF. 1 mostra a forma como os usuários tomam conhecimento sobre as novas aquisições feitas pela Biblioteca. A questão deixou clara a importância do Boletim Informativo para a comunidade ECI, 133 (78,7%) dos respondentes informaram ser o Boletim o meio mais usado para se informarem sobre as novas aquisições.

É interessante observar que a importância do Boletim foi destacada pelos respondentes, antes de tratar das questões referentes a ele, um dos objetos deste estudo, como mostra o GRAF. 1.

² Um (1) respondente da categoria Graduando não identificou seu curso.

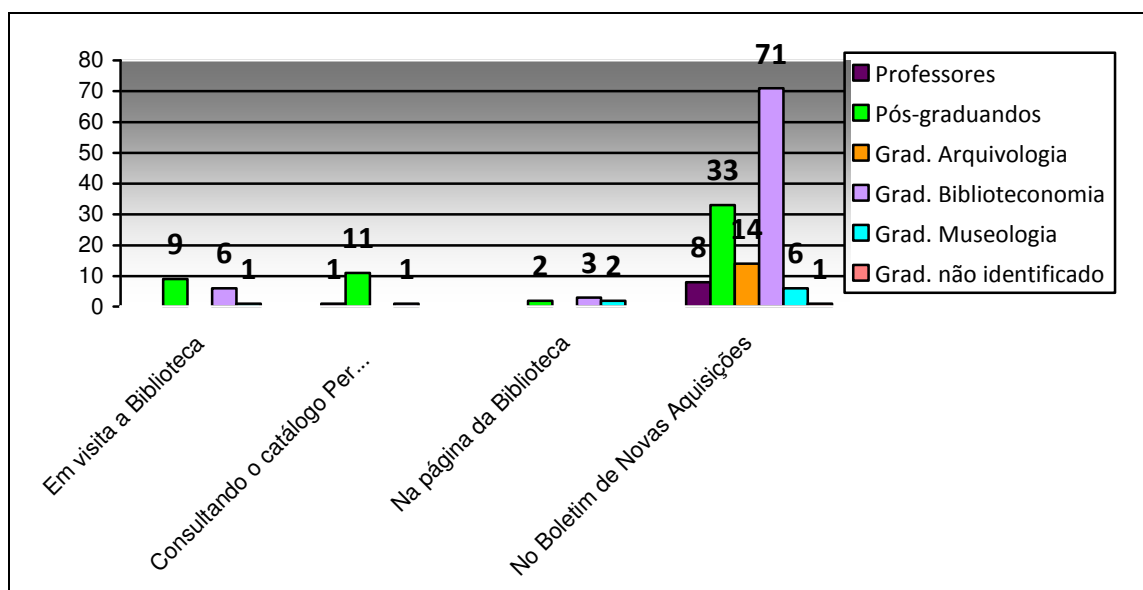


GRÁFICO 1- Forma como os usuários tomam conhecimento das novas aquisições da Biblioteca ECI

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

6.1 Boletim Informativo Biblioteca Professora Etelvina Lima

O Boletim Informativo é uma publicação conhecida como Boletim de Novas Aquisições, elaborada pela Biblioteca. Sua finalidade é divulgar, comunicar aos usuários quais os novos títulos foram inseridos no acervo da Biblioteca. É enviado à comunidade ECI por e-mail e também disponibilizado na página da Biblioteca.

O GRAF. 2 mostra que 149 (88,2%) respondentes afirmaram conhecer o Boletim. Chama a atenção, que os respondentes categorizados pós-graduandos 16 (20,1%) informaram não conhecê-lo, fato curioso, porque o Boletim é enviado a todos por e-mail. Que motivos estariam impedindo estes usuários de receberem a publicação e assim a desconhecem: e-mails desatualizados, desinteresse e/ou desconhecimento da importância dos comunicados da Biblioteca ou falhas da Biblioteca ao fazer a divulgação dos produtos/serviços, não mostrando enfaticamente a importância deles para os usuários? Os demais percentuais das respostas por categorias foram positivos; mostram que a publicação atinge seu objetivo em nível considerável.

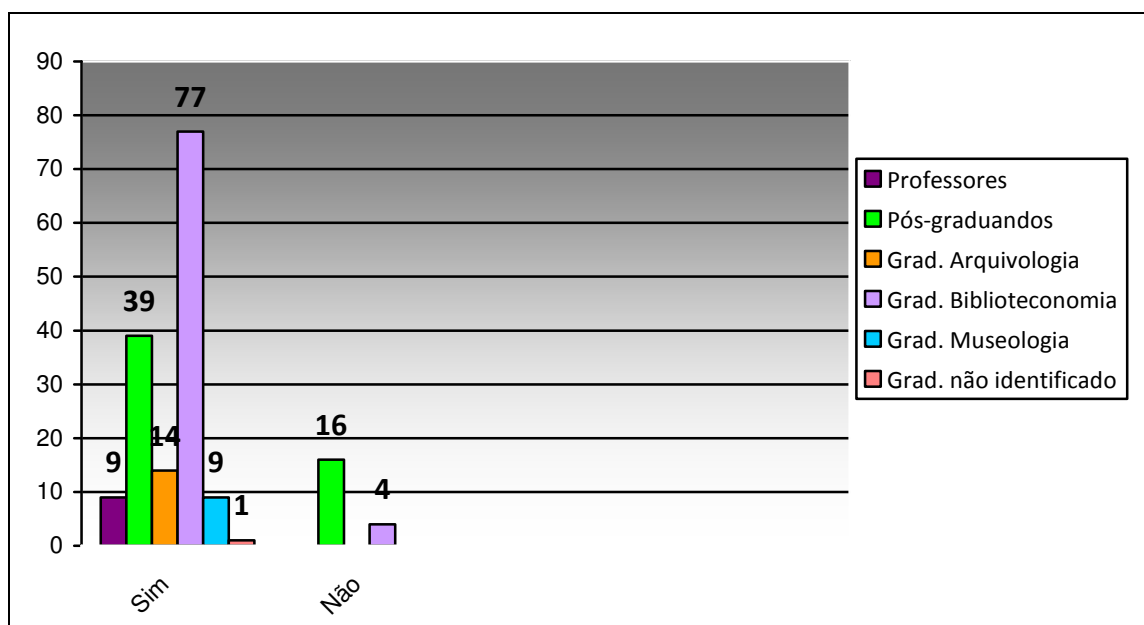


GRÁFICO 2 - Usuários conhecem o Boletim - Novas Aquisições

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

O GRAF. 3 apresenta resultados semelhantes aos do GRAF. 2, ou seja, 149 (88,2%) dos respondentes que afirmaram conhecer o Boletim, em igual percentual afirmaram recebê-lo por e-mail. No entanto, houve variação nas respostas pós-graduandos: 37 (67,3%) que informaram receber o Boletim por e-mail, enquanto, 39 (70,1%) informaram no GRAF. 2 conhecer o Boletim, mostrando que nem todos os respondentes que afirmaram conhecê-lo o recebem por e-mail. Outra variação foi no índice de respostas da categoria graduandos biblioteconomia: 79 (97,5%) deles que afirmaram recebê-lo por e-mail, no GRAF. 2, enquanto 77 (95,1%) afirmaram conhecê-lo, ou seja, o percentual daqueles que o recebem por e-mail ficou maior do que aqueles que conhecem a publicação. Logo, o fato de recebê-lo, não implica que o respondente conheça a publicação, ele pode descartar o e-mail sem tomar conhecimento do seu conteúdo.

Comparando o GRAF. 2 com o GRAF.3, verifica-se que houve compensação no número das respostas entre as categorias pós-graduandos e graduandos biblioteconomia fazendo com que o total não se alterasse.

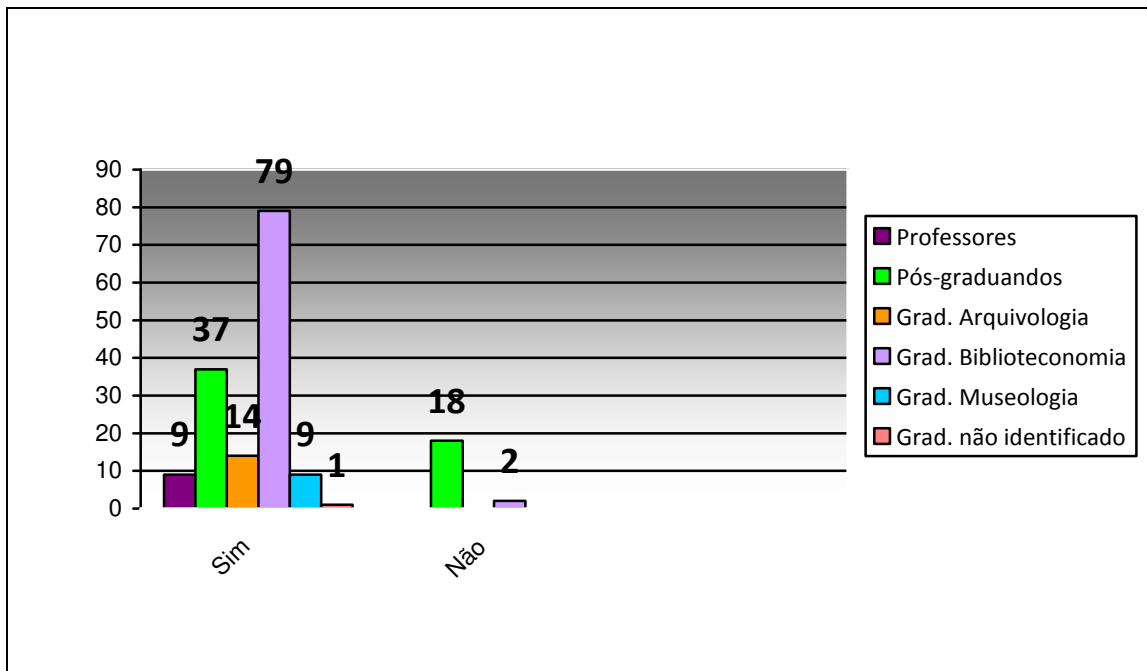


GRÁFICO 3 - Usuários recebem o Boletim – Novas Aquisições por e-mail
Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

Dos 149 (88,2%) respondentes que afirmaram conhecer o Boletim, 122 (81,9%) disseram já o ter consultado como mostra o GRAF. 4. O menor percentual de respondentes por categoria registrado foi dos graduandos arquivologia 9 (64,3%) mostrando que o Boletim é bem consultado. Os demais resultados podem ser visualizados no GRAF. 4.

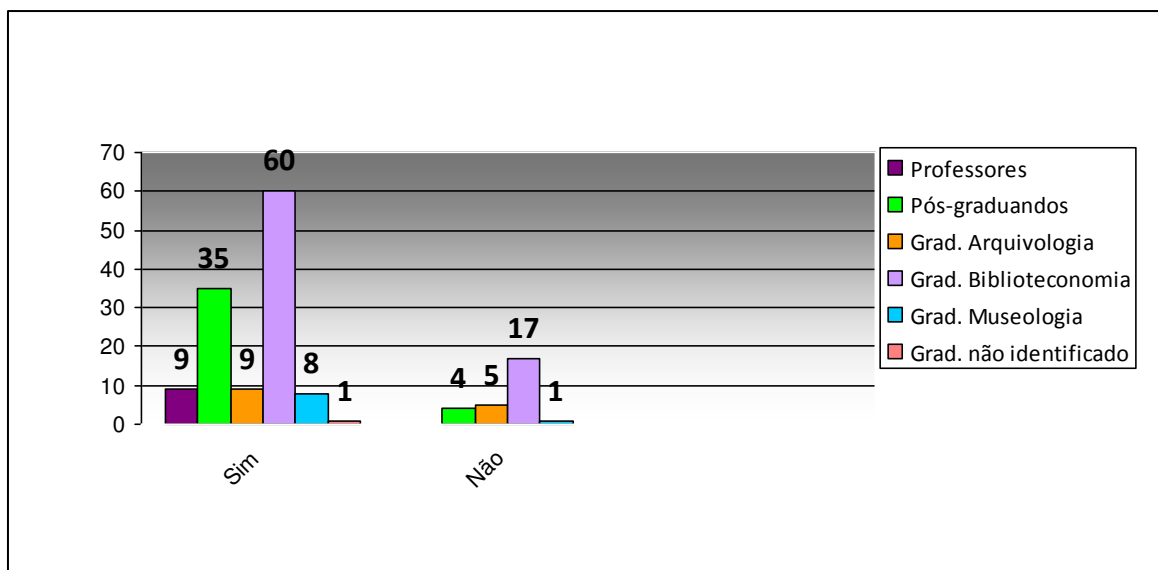


GRÁFICO 4 - Usuários que já consultaram o Boletim - Novas Aquisições

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

A questão, se os usuários já haviam localizado publicações de seu interesse divulgadas no Boletim, dos 122 (81,9%) respondentes que afirmaram tê-lo consultado e 90 (73,8%) informaram já ter localizado publicações de seu interesse. Os índices por categorias podem ser vistos no GRAF. 5.

Nesta questão, verifica-se acentuada variação das respostas entre categorias, provavelmente reflexo da divulgação feita dos produtos/serviços, ou do tempo de existência dos cursos na ECI, ou ainda, a maturidade acadêmica dos usuários. Afirmaram ter localizado publicações de interesse no Boletim, as categorias professores, 8 (88,9%), graduandos biblioteconomia 46 (76,7%). Os resultados mostram a oportunidade que a categoria graduandos biblioteconomia possui de conhecer os produtos/serviços através das disciplinas do curso, quando os professores solicitam à Biblioteca apresentações, informações e treinamentos para estes alunos. Estes são provavelmente os motivos para se explicar os índices. As demais categorias apresentaram índices inferiores.

Outro fator que vale ser considerado, é que o Boletim é um produto/serviço simples, divulgado semanalmente aos usuários ECI por e-mail, a frequência de emissão pode intensificar o seu uso, ou seja, aumentar a possibilidade dos respondentes localizarem publicações de interesse. Os resultados são apresentados no GRAF. 5.

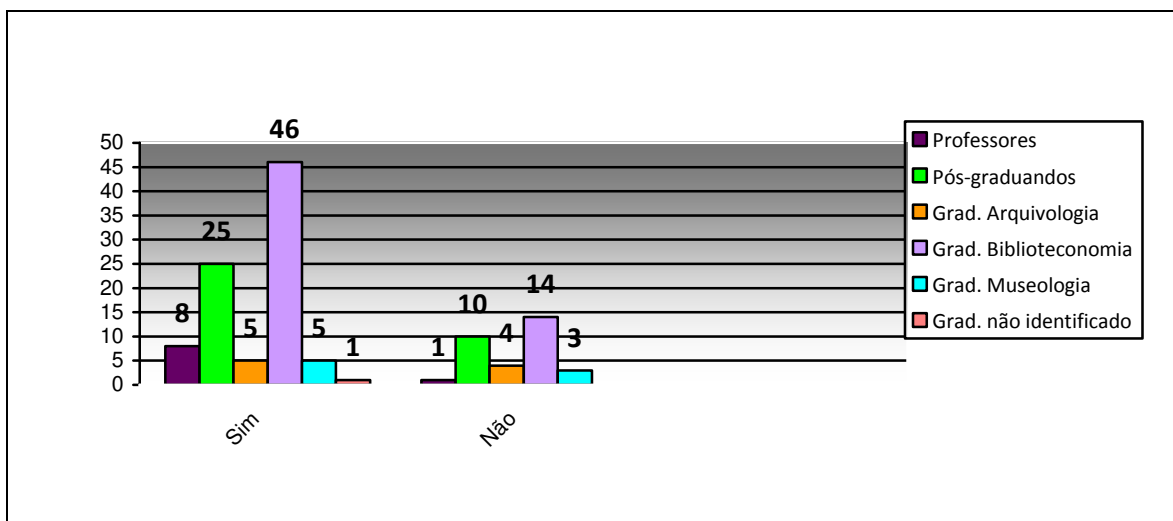


GRÁFICO 5 - Usuários que já localizaram publicações de seu interesse no Boletim - Novas Aquisições

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

Para medir a satisfação dos usuários com relação ao formato de apresentação das informações no Boletim Informativo Biblioteca Etelvina Lima, usou-se escala de 1 a 5, à qual foram atribuídos conceitos de valores: Muito insatisfeito (1), Insatisfeito (2), Não tem opinião (3), Satisfeito (4) e Muito Satisfeito (5), e feita à média ponderada dos valores atribuídos às respostas por categoria, apresentados pela TAB. 2 e pelo GRAF. 6.

TABELA 2

Satisfação dos usuários em relação ao formato de apresentação das informações no Boletim - Novas Aquisições

Satisfação	1	2	3	4	5	Número Respondentes	Média
Usuários							
Professores	-	-	1	4	4	9	4,3
Pós-Graduandos	2	2	16	12	7	39	3,5
Grad. Arquivologia	-	-	3	6	-	9	3,7
Grad. Biblioteconomia	1	1	18	32	13	65	3,8
Grad. Museologia	-	1	3	4	-	8	2,9
Grad. não identificado	-	-	1	-	-	1	3,0
TOTAL	3	4	42	58	24	131	3,7

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

Analisando o GRAF. 6, percebe-se que a maturidade acadêmica do usuário pode influir a sua percepção em relação ao produto/serviço oferecido, os professores sinalizaram estar satisfeitos com o formato de apresentação das informações no Boletim num nível de 4,3. Enquanto os demais índices se apresentam na seguinte ordem: graduandos biblioteconomia 3,8; graduandos arquivologia 3,7; pós-graduandos 3,5; graduando não identificado 3; graduandos museologia 2,9.

Observa-se também que existe equilíbrio entre os índices de satisfação dos respondentes graduandos biblioteconomia 3,8; graduandos arquivologia 3,7; pós-graduandos 3,5 supõe-se que possa ser devido a frequência com que o Boletim é emitido e a sua facilidade de uso.

Para explicar o nível de satisfação dos respondentes pode-se considerar ainda, o tempo de existência dos cursos. O nível de satisfação decresce conforme o tempo de existência do curso, do mais antigo para o mais recente, os respondentes graduandos Museologia foram os que apresentaram menor índice. O GRAF. 6 mostra os percentuais de satisfação das demais categorias.

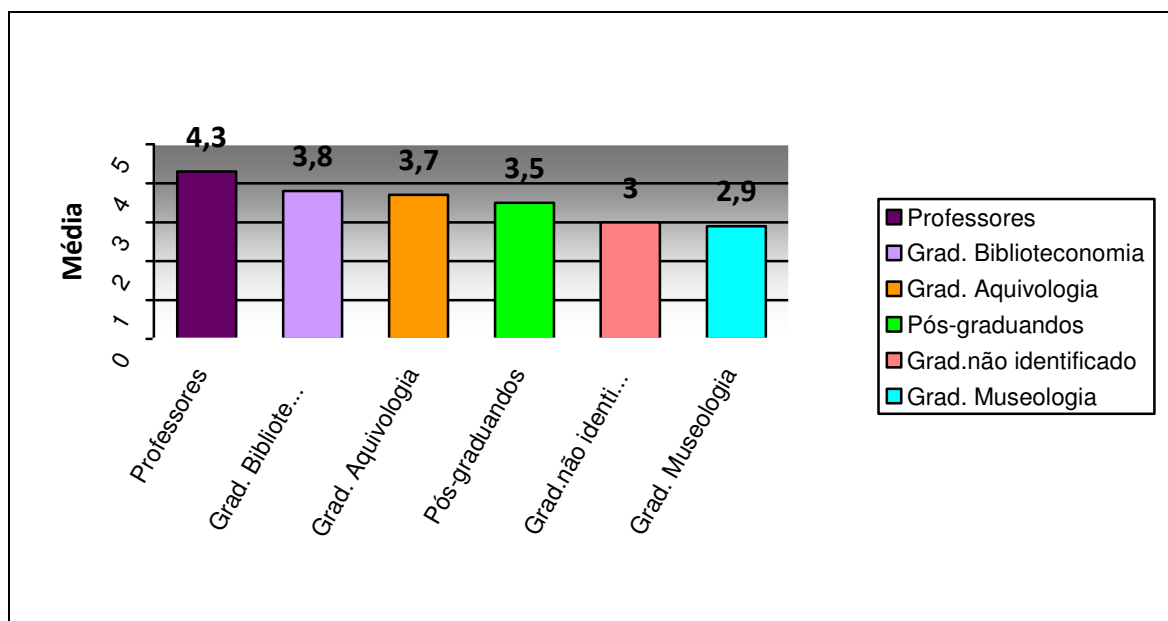


GRÁFICO 6 - Satisfação dos usuários em relação ao formato de apresentação das informações no Boletim - Novas Aquisições

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

Vários respondentes registraram suas experiências relacionadas ao uso do Boletim Informativo – Novas Aquisições, que foram agrupadas conforme a similaridade da ação expressa no relato.

As expressões: **encontrei/localizei/tive conhecimento/vi a aquisição** foram expressões que se repetiram com maior frequência nos relatos das experiências.

“Através do boletim, **tive conhecimento** da aquisição de um livro que queria ler.”

Em seguida, apareceram as expressões **consultei/consulta sempre/fui ao**, denotando que os respondentes conhecem bem os objetivos do Boletim.

“Recebo o Boletim e acho muito útil pra se ter acesso aos novos títulos adquiridos. Mas geralmente só **consulto** a lista no dia em que recebo o alerta, depois desta data, acabo consultando o Sistema Pergamum mesmo.”

As expressões **Verificar/verifico/observo/dou uma olhada/tenho acompanhado/fiquei sabendo/fui informado** denotam a preocupação e o interesse destes respondentes em relação ao desenvolvimento do acervo.

“Sempre que recebo por e-mail, **verifico se tem algum assunto** que me interessa, lamento a minha falta de tempo para frequentar a biblioteca com maior assiduidade.”

Outros comentários foram expressões estimulantes: **é bastante útil/utilizei para identificar/é um lembrete/gosto muito/inspiram ideias/não contemplam**, denotando o reconhecimento, e a importância que estes respondentes dão ao Boletim.

“O boletim é bem estruturado, também **é bastante útil** a forma com que as obras são organizadas pelo número de classificação.”

6.2 Sobre a publicação Alerta: Sumários Correntes em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia

Alerta: Sumários Correntes em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia é uma publicação mensal, elaborada pela Biblioteca com o objetivo de disseminar a informação contida nos periódicos das áreas de biblioteconomia, arquivologia, museologia, ciência da informação e áreas interdisciplinares de interesse da ECI, divulgando os sumários dos periódicos recebidos pela Biblioteca e/ou dos disponibilizados pelo Portal CAPES.

O GRAF.7 mostra os percentuais dos respondentes que afirmaram conhecer a publicação Alerta. Dos 169 (100%) respondentes, apenas 92 (54,4%) afirmam conhecê-lo, 72 (42,6%) desconhecem a publicação e, 5 (3%) não responderam a questão. O Alerta é enviado mensalmente a todos da comunidade ECI por e-mail e disponibilizado na página da Biblioteca.

Percebe-se que enviá-lo por e-mail e disponibilizá-lo na página não é suficiente para que o usuário vá explorá-lo ou utilizá-lo como instrumento facilitador de seus trabalhos acadêmicos.

Os usuários precisam estar cientes da proposta da publicação, conhecer, saber o que é o seu conteúdo para reconhecer o seu valor informativo e vê-lo como um meio prático de se obter uma informação ou um panorama geral do que é publicado mensalmente, comunicado através dos artigos dos periódicos científicos da área. As categorias professores 8 (88,9%) e graduandos biblioteconomia 54 (66,7%) apresentaram percentuais consideráveis ao responderem que conhecem a publicação. Já as demais categorias mostraram altos índices de desconhecimento, mostrados pelo GRAF. 7.

Fica destacada a importância das apresentações ministradas pela Biblioteca, momento oportuno à divulgação dos produtos e serviços. Elas são momentos de contato em que os usuários recebem informações, esclarecimentos sobre os produtos/serviços. O reconhecimento e a credibilidade nestes produtos/serviço está ligado à uma boa divulgação deles.

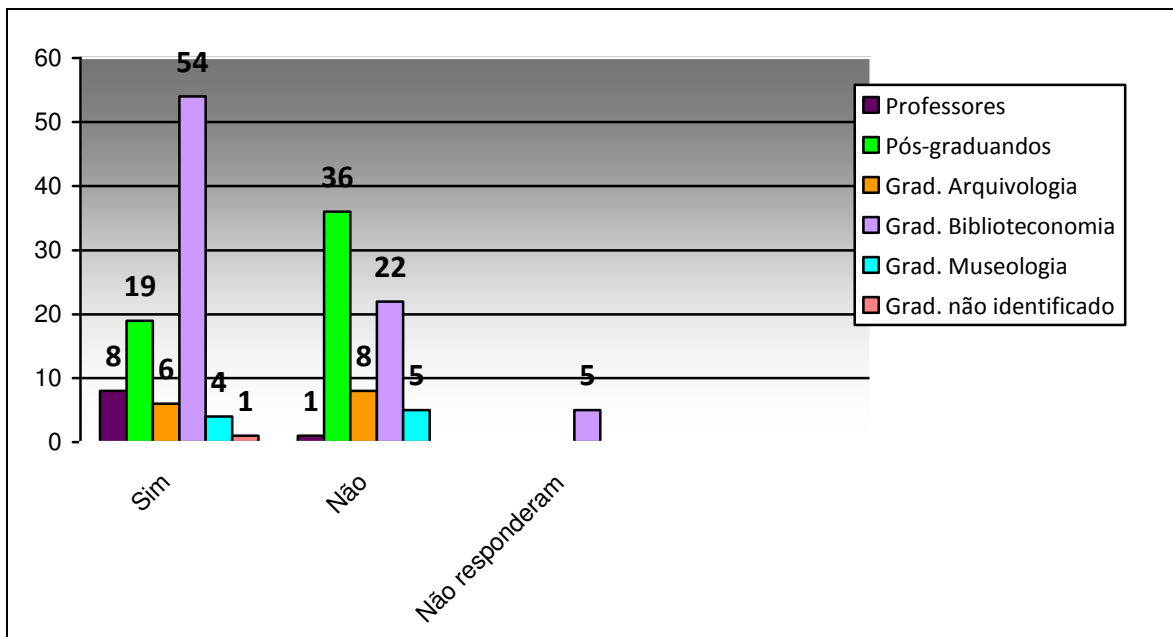


GRÁFICO 7 - Usuários conhecem a publicação Alerta

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

As formas como os respondentes obtiveram informações sobre a publicação Alerta são mostradas no GRAF. 8. A maioria dos respondentes afirmaram que obtiveram conhecimento recebendo-o por e-mail, ou seja, verificando os comunicados da Biblioteca.

Percebeu-se uma contradição nas repostas: 1 (um) respondente graduando em arquivologia, 2 (dois) respondentes graduandos em biblioteconomia e 1 (um) respondente pós-graduando que anteriormente haviam informado não conhecer o Alerta, informaram também não recebê-lo por e-mail. Os usuários podem desconhecer o produto/serviço, mas eles não podem afirmar que não o recebe, a menos que seus dados de comunicação com a Biblioteca não estejam atualizados.

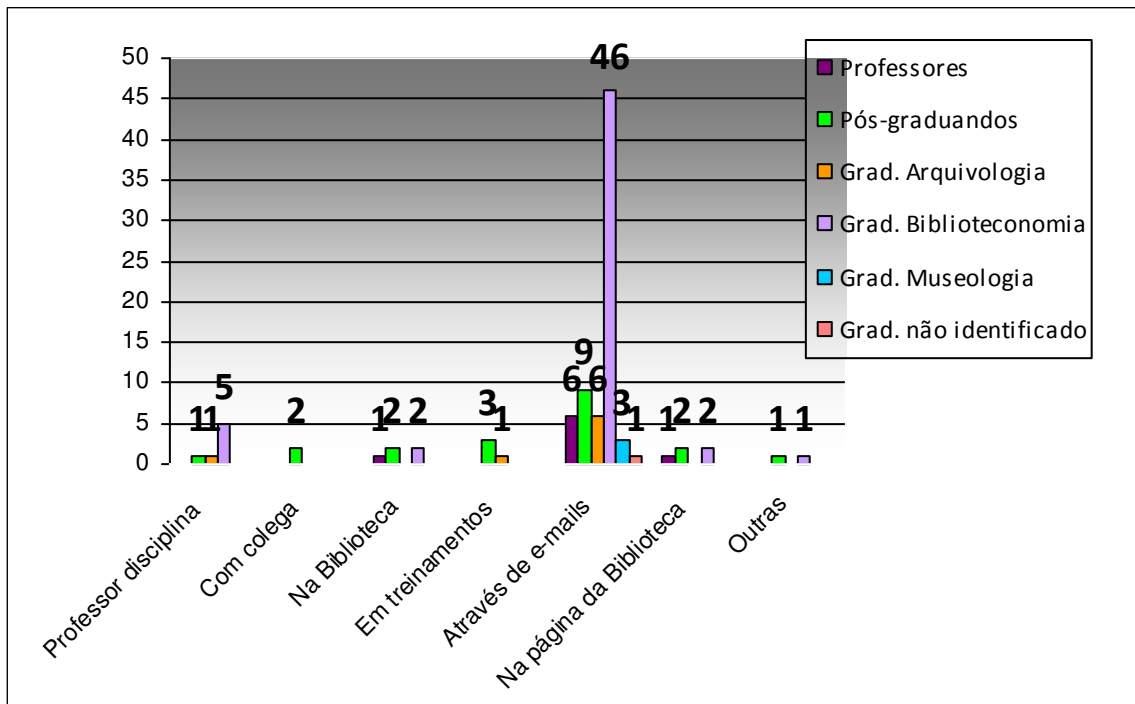


GRÁFICO 8 - Forma como os usuários obtiveram conhecimento sobre o Alerta
 Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

Dos 92 (54,4%) respondentes que afirmaram conhecer o Alerta, destes 87 (94,6%) afirmam recebê-lo por e-mail, conforme mostra o GRAF. 9 e informaram que obtiveram conhecimento sobre a publicação recebendo-a por e-mail como mostrado no GRAF. 8. Um (1) respondente graduando arquivologia afirmou não conhecer o Alerta, mas afirmou também recebê-lo por e-mail. Portanto, ele deve, provavelmente, descartar os comunicados referentes ao Alerta sem verificar do que se trata.

Comparando o GRAF. 9, em que 87 (94,6%) dos respondentes afirmaram receber o Alerta por e-mail, com o GRAF. 8, Verifica-se que 71 (73,2 %) deles afirmaram ter conhecido a publicação através do recebimento de e-mails. Conclui-se que a divulgação está deficiente e, portanto, que a Biblioteca deve investir melhor na forma de divulgação.

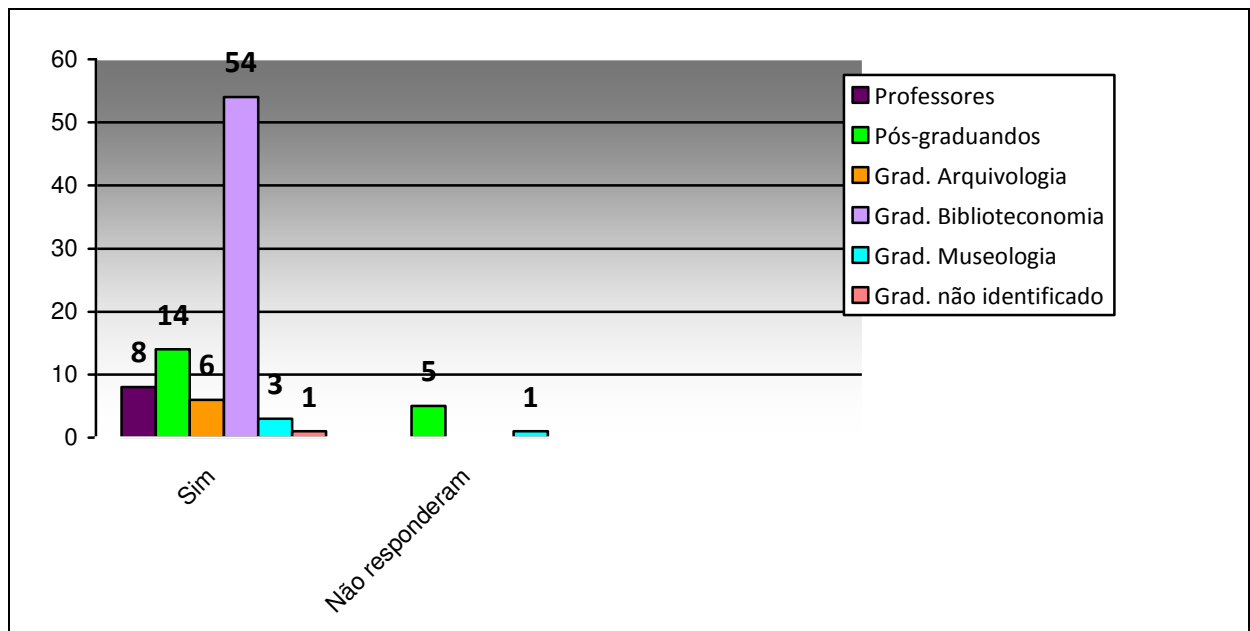


GRÁFICO 9 - Usuários recebem o Alerta por e-mail

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

Dos 92 (54,4%) respondentes que afirmaram conhecer o Alerta, destes apenas 39 (42,4%) afirmaram já ter utilizado efetivamente a publicação.

A classe professores destacou-se das outras, apresentando percentual de uso 7 (87,5%). O índice mais uma vez expressa a influência da maturidade acadêmica do usuário. Os demais índices podem ser visualizados no GRAF. 10.

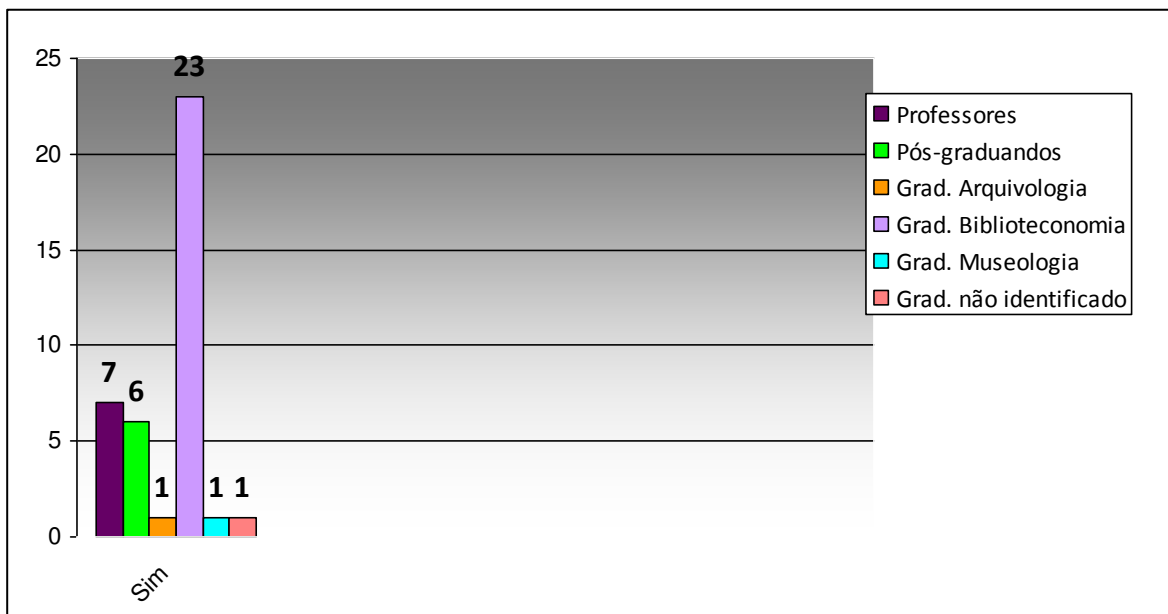


GRÁFICO 10 – Usuários que já usaram o Alerta

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

Dos 39 (42,3%) respondentes que informaram no GRAF. 10 ter usado efetivamente o Alerta, 28 (71,8%) deles afirmam ter localizado artigos de seu interesse através da publicação, conforme dados do GRAF. 11.

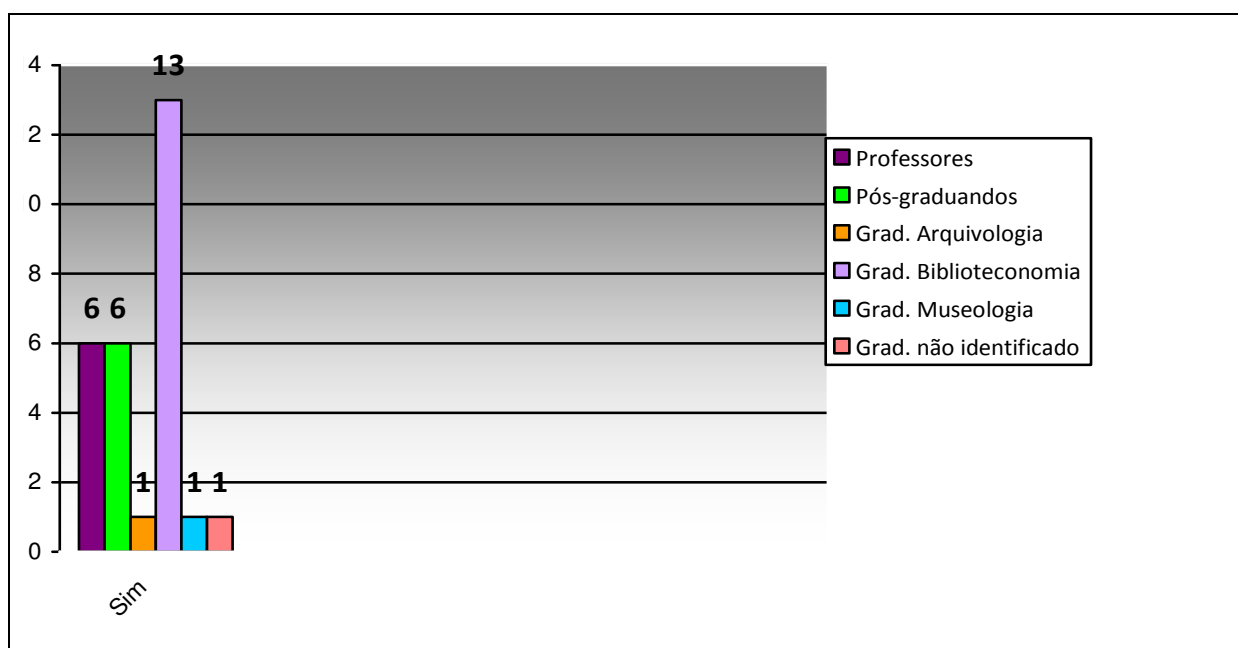


GRÁFICO 11 – Usuários que já localizaram artigos de seu interesse através do Alerta

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

Para verificar a satisfação do usuário em relação ao Alerta, usou-se escala de 1 a 5, à qual foi atribuído conceito de valores: Muito insatisfeito (1), Insatisfeito (2), Não tem opinião (3), Satisfeito (4) e Muito Satisfeito (5), e feita à média ponderada dos valores atribuídos às respostas por categorias, mostrados na TAB. 3 e no GRAF. 12.

TABELA 3
Avaliação da satisfação dos usuários em relação ao Alerta.

Satisfação Usuários	1	2	3	4	5	Número de respondentes	Média
Professores	-	-	1	4	2	7	4,1
Pós-graduandos	2	2	5	3	3	15	3,2
Grad.Arquivologia	-	-	1	1	-	2	3,5
Grad Biblioteconomia	2	1	8	15	8	34	3,8
Grad. Museologia	-	-	1	-	-	1	3,0
Grad. não identificado	-	-	-	1	-	1	4,0
TOTAL	4	3	16	24	13	60	3,60

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

O GRAF. 12 mostra que a satisfação dos respondentes em relação ao Alerta apresenta variação média entre 4,1 e 3,0. O índice mais elevado foi dos respondentes professores e o menor dos respondentes graduandos museologia. Dos 169 (100%) participantes da pesquisa, (109) 64,5% não responderam a questão, demonstrando o desconhecimento do usuário em relação ao Alerta. O baixo número de respostas expresso pela questão pode estar ligado a várias questões, como: divulgação deficiente do produto/serviço, maturidade dos cursos os índices se elevam conforme tempo de existência deles. Outro fator que deve ser considerado é que os alunos de pós-graduação advêm de varias áreas do conhecimento e não possuem ainda a mesma habilidade de pesquisa que os professores e que os alunos do curso de biblioteconomia possuem.

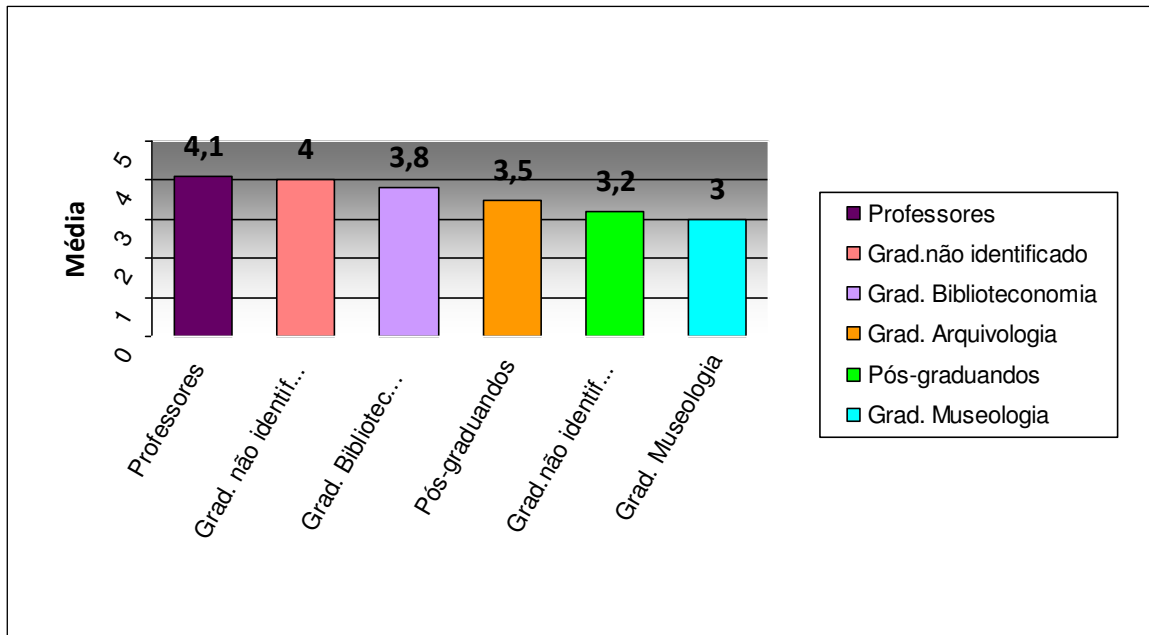


GRÁFICO 12 - Avaliação da satisfação dos usuários em relação ao Alerta

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

Quando solicitados a registrarem uma experiência relacionada ao Alerta, poucos foram os que relataram. No geral, foram de experiências positivas, porém evidenciou o desconhecimento dos respondentes em relação a publicação.

“Através do "ALERTA VIA E-MAIL" já fiz muitos acessos interessantes. Um destes acessos ocorreu num alerta recebido em agosto/2011. Ao consultá-lo, consegui localizar um artigo publicado na Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação”.

“Como é um serviço de alerta, deveria sair com mais frequência, pois assim as pessoas ficariam sabendo da chegada de material muitas vezes antes mesmo de saberem da sua existência”.

“Identificação de artigos de interesse para uso pelos alunos de minhas disciplinas”.

“Não conheço o Alerta”.

“Tenho utilizado pouco o material enviado pelo 'Alerta', tendo em vista que ele informa sobre periódicos e normalmente faço busca deste tipo de material de acordo com minha demanda acadêmica”.

“Tive conhecimento de artigos de periódico de interesse”.

6.3 Sobre a Base PERI

Base PERI foi criada e é mantida pela biblioteca desde 1987, com o objetivo de divulgar, no âmbito da ECI a literatura das áreas de Biblioteconomia e Documentação, Arquivologia, Museologia, Ciência da Informação e interdisciplinares contidas nos artigos publicados em periódicos e em trabalhos publicados em anais de eventos nacionais. Atualmente indexa artigos de 59 títulos de periódicos e trabalhos publicados em anais de 21 eventos. Encontra-se on-line, disponível na Internet. Os percentuais mostrados no GRAF. 13 referem-se à questão: se os usuários conhecem a Base PERI. Os dados apontam que 126 (74,6%) dos respondentes informaram conhecê-la. Os índices por categoria foram de 73 (90,1%) graduandos biblioteconomia, 8 (88,9%) professores, 34 (61,8) pós-graduandos, 8 (57,1%) graduando arquivologia, 2 (22,2%) graduando museologia. Embora o total geral mostre que a base é bem conhecida entre os respondentes, evidenciou-se também que sua divulgação precisa ser trabalhada entre os respondentes categorizados graduando arquivologia e graduando museologia.

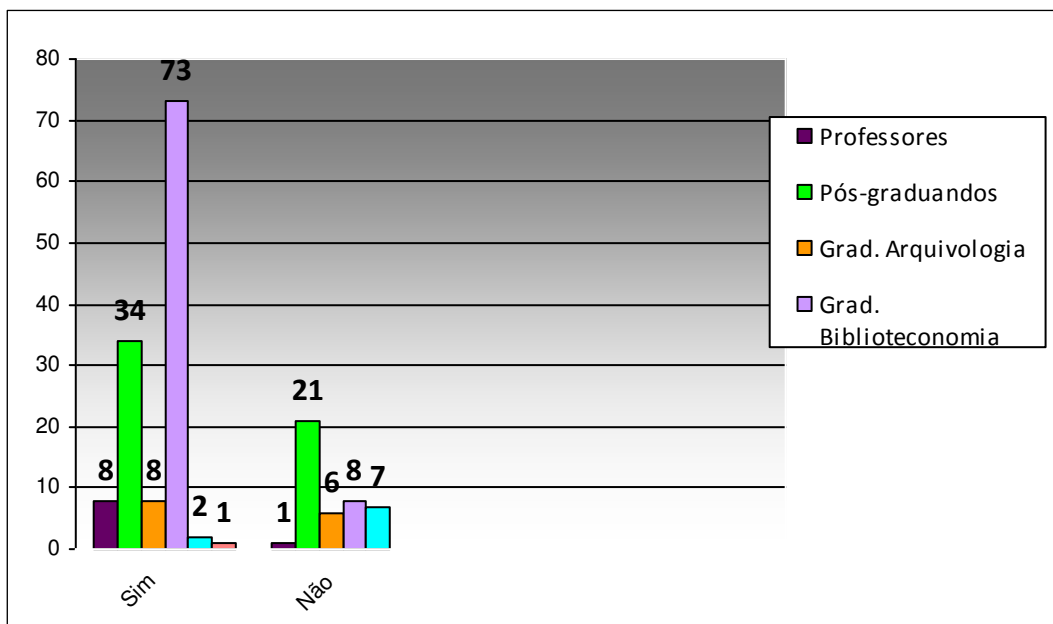


GRÁFICO 13 – Usuários conhecem a Base PERI

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

No GRAF. 14, mostra a forma como os respondentes obtiveram conhecimento sobre como utilizar a Base PERI. Dos 134 (79,3%) respondentes desta questão, 45 (33,6%) afirmaram não ter recebido nenhum treinamento. Destacou-se também que um pouco mais da metade deles 59 (44,0%) adquiriram conhecimentos através das disciplinas do seu curso; 23 (17%) em treinamentos na Biblioteca; as outras modalidades como os respondentes buscaram conhecer a Base apresentaram índices inferiores mostrados no GRAF. 14. Ressalta-se ainda que, os respondentes afirmaram ter adquirido conhecimento através das disciplinas dos cursos, o que pode implicar também em participação da Biblioteca ECI. É comum a Biblioteca fazer apresentações, ministrar treinamentos em conteúdos de algumas disciplinas.

A experiência da Biblioteca de promover/ofertar treinamentos isoladamente sem estar vinculada a uma disciplina ou a solicitação dos professores foi sempre pouco positiva. O número de participantes nestes eventos é muito reduzido - os alunos têm pouca disponibilidade de tempo após o horário das aulas e a desobrigação de participação, eles dão pouca importância aos eventos, resultando em baixa participação.

Como outras formas, foram registrados: em apresentações de trabalhos, em disciplinas, auxiliado por colegas.

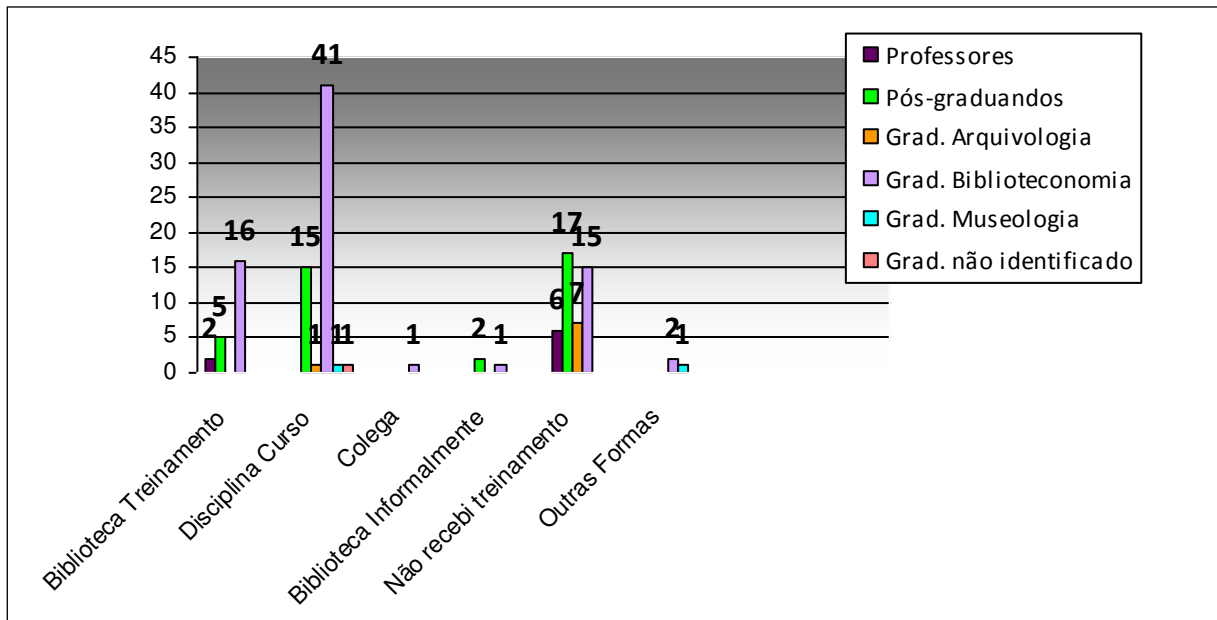


GRÁFICO 14 – Os usuários receberam treinamento sobre como utilizar a Base PERI
Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

A TABELA 4 e o GRAF. 15 – mostram a frequência com que os respondentes afirmaram utilizar a Base PERI. Ficou constatada a importância da Base PERI quando 108 (63,90%) dos respondentes informaram usá-la numa intensidade que varia de mais de uma vez ao mês a uma vez ao ano.

Comparando os dados do GRAF. 15 com os do GRAF. 14, verifica-se que alguns dos respondentes 45 (33,6%) que declararam não terem recebido treinamento, afirmaram conhecer a Base PERI, utilizam-na, deduz-se que eles podem ter adquirido conhecimentos por esforço próprio.

É importante resaltar que os treinamentos na Base PERI estão quase sempre vinculados a uma solicitação de professores, ou seja, os conhecimentos são

repassados através de uma disciplina, reforçando a importância de a Biblioteca estabelecer parceria com os professores, para apresentar ou oferecer treinamentos em seus produtos/serviços através de conteúdo das disciplinas.

TABELA 4
Frequência com que usuários utilizam a Base PERI

Frequência	Mais de uma vez Mês	Uma vez mês	Uma vez semestre	Uma vez ano	Nunca	TOTAL
Professores	-	3	3	2	-	8
Pos-Graduandos	3	7	8	10	6	34
Grad. Arquivologia	-	1	-	2	5	8
Grad. Biblioteconomia	18	31	13	5	6	73
Grad. Museologia	-	-	-	-	2	2
Grad. não identificado	-	2	-	-	-	2
TOTAL	21	44	24	19	19	127

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

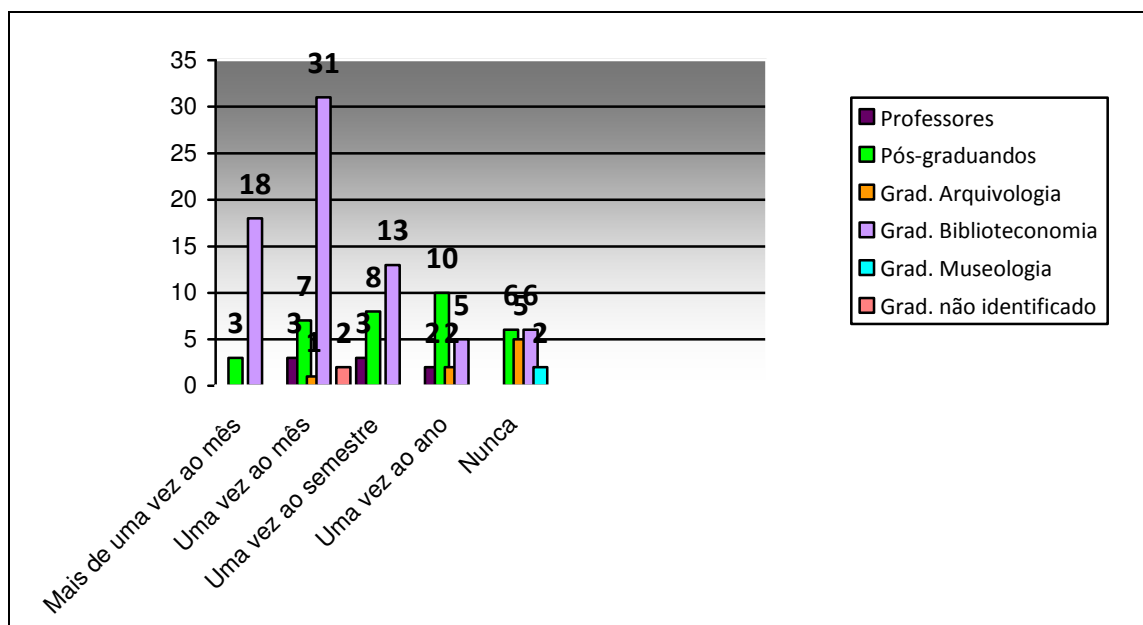


GRÁFICO 15 - Frequência com que os usuários utilizam a Base PERI

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

Para avaliar a facilidade de uso da Base PERI, usou-se escala de 1 a 5, à qual foi atribuído conceito de valores: Muito difícil (1), Difícil (2), Não tem opinião (3), Fácil (4) e Muito fácil (5), e feita a média ponderada dos valores atribuídos às respostas por categoria, apresentados pela TAB. 5 e pelo GRAF. 16. A facilidade de uso da

Base PERI teve uma variação média entre 3,4 e 2 mostrando que no geral, os usuários encontram pouca facilidade ao usá-la.

A média mais elevada para a questão da facilidade de uso foi 3,4, na avaliação da categoria dos pós-graduandos. Provavelmente a frequência com que usam a Base, fez com que desenvolvessem mais habilidade para trabalhar com ela, do que as demais categorias de usuários pesquisados.

TABELA 5
Facilidade de uso da Base PERI

Usuário	Facilidade	1	2	3	4	5	Número de respondentes	Média
Professores		2	1	3	2		8	2,6
Pós-graduandos		2	4	13	8	6	33	3,4
Grad.Arquivologia		-	2	-	3	-	5	3,2
Grad Biblioteconomia		5	7	44	12	5	73	3,1
Grad. Museologia		-	2	-	-	-	2	2,0
Grad. não identificado		-	1	-	-	-	1	2,0
TOTAL		9	17	60	25	11	122	2,7

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

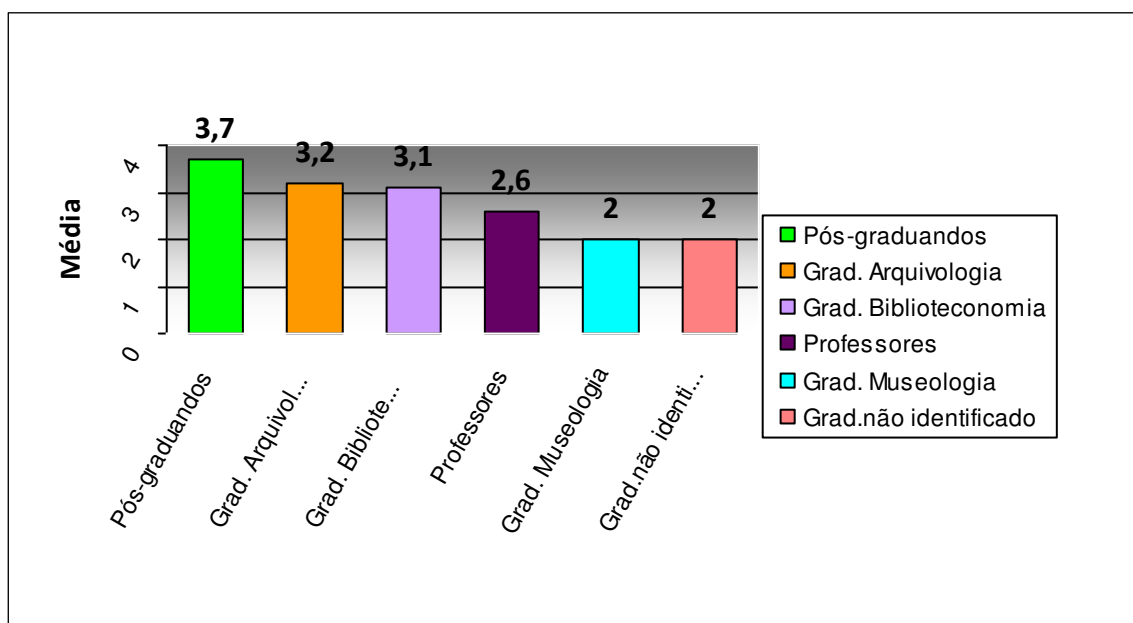


GRÁFICO 16 – Facilidade de uso da Base PERI por categoria de usuários

Fonte: Dados coletados pela pesquisa Fev. 2012.

Quando solicitados a registrar uma experiência relacionada à Base PERI, os relatos foram confusos, poucos foram os respondentes que afirmaram usá-la com frequência. Muitos afirmaram ser trabalhoso, complicado, exigir outros conhecimentos para formulação de buscas, não ser fácil.

Pouco mais de 20% dos participantes da pesquisa registraram suas experiências com a Base PERI, relatos categorizados, agrupados conforme a ação expressa e assim apresentados:

As expressões: **localizei/utilizo/utilizei/uso/usei/usar/não é difícil/consultei/recorri/notei/durante o curso/no curso/em disciplina/em trabalhos/ajudou bastante** não denotam espontaneidade de escolha. O uso da **Base**, em quase todos os relatos, deixa implícita a obrigatoriedade, ou seja, muitos dos respondentes utilizam-na para cumprirem exigências de um trabalho em determinada disciplina. A **Base PERI** não é percebida por eles como um recurso de fácil utilização.

“A recuperação da informação na PERI é complicada, porque, pra buscar um termo, por exemplo, autor tem que especificar corretamente do jeito que o sistema recupera a busca, o que nem sempre acontece, pois o usuário, muitas vezes, não busca pelo termo que o sistema recupera”.

“Através de várias pesquisas entre vários autores, para elaborar os trabalhos finais, seminários, destas disciplinas. A Base PERI ajudou bastante para encontrar autores excelentes que contribuíram para o aprendizado da matéria e nos deu condições de apresentar os seminários de forma a repassar a informação e conteúdo exigido pelas professoras”.

Outras expressões mostram claramente as dificuldades encontradas pelos respondentes ao usar a **Base: a busca é difícil/é complicada/falta tutorial/precisa ficar mais claro/necessita de software mais moderno/precisa melhorar interface.**

“Eu não conheço as funcionalidade desta base e apenas sei que é para recuperar artigos de periódicos. Sugiro que seja feita uma divulgação da base PERI para os alunos da ECI, bem como treinamentos”.

“Falta um tutorial para ajudar na busca da base PERI, principalmente como usar os operadores booleanos, truncamentos etc”.

Expressões que mostram insegurança e falta de conhecimento de alguns respondentes usuários da **Base Peri: sei da sua importância/política de seleção de títulos/não conheço as funcionalidades/não tive necessidade.**

“Não tive ainda necessidade de utilizar a mesma com muita frequência. No entanto, sei de sua importância. A questão é que falta um acompanhamento para que os alunos novatos tenham mais prática no uso da mesma. O estágio facilita isto, eu creio.”

E expressões exageradas, que podem denotar um pouco de ironia como **excelente fonte/ uma beleza/ajudou bastante.**

“Essa base é uma beleza, invejável! Quase nenhuma biblioteca da UFMG tem os artigos de periódicos indexados numa base, é uma maravilha!”

Observa-se que maioria dos respondentes, não se mostraram seguros em relação ao uso dos produtos oferecidos pela Biblioteca.

O Boletim de Novas Aquisições, embora seja o mais simples e o mais comum dos serviços, ainda assim não é usado por todos os respondentes.

Constatou-se pelo baixo número de respostas, que o Alerta é pouco utilizado e que maioria dos respondentes desconhece a publicação.

Os resultados obtidos sobre a Base PERI mostram que os respondentes conhecem a Base, mas no geral sentem muita dificuldade ao utilizá-la. Em seus relatos, percebe-se que os respondentes sentem-se inseguros, confusos em relação a formulação de busca e a recuperação da informação.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os produtos/serviços avaliados nesta pesquisa atendem a objetivos distintos, cada qual possui características e propósitos bem diferenciados. Na análise dos produtos, não compararemos os produtos/serviços entre si, mas faremos uma análise de como estão sendo percebidos, utilizados pelos respondentes da pesquisa.

O Boletim Informativo Biblioteca Etelvina Lima, caracterizou-se como o mais utilizado, justificado por ser também o mais simplificado e pela frequência com que é emitido, o mais divulgado entre os três produtos/serviços. É enviado à comunidade ECI por e-mail e disponibilizado na página da Biblioteca. A frequência com que o Boletim é emitido faz sua auto-divulgação, sua simplicidade torna o seu objetivo facilmente compreensível; o usuário não necessita de treinamento para usá-lo. Os usuários podem acessá-lo por e-mail ou através da página da Biblioteca. Portanto, o uso fica a cargo da curiosidade do usuário ler, verificar os comunicados da Biblioteca e de manter os dados de comunicação atualizados. Observou-se que o Boletim é bem utilizado 149 (88,2%) dos respondentes afirmaram conhecê-lo, recebê-lo por e-mail e estão satisfeitos em uma média de (3,7) com o formato de apresentação do Boletim.

Alerta: sumários correntes em Biblioteconomia e Documentação, Arquivologia e Museologia é um produto/serviço um pouco mais elaborado que o Boletim, exige compreensão dos seus objetivos para a sua efetiva utilização. É um produto/serviço referencial, divulga aos usuários os sumários dos periódicos, ou seja, o que esta sendo publicado em artigos e onde localizá-los, em que periódico. O produto/serviço exige explicação para que os usuários o vejam como mais um recurso disponível para utilização. Observou-se que os usuários encontram dificuldades para utilizá-lo, os resultados mostram que sua divulgação encontra-se deficiente, apenas 92 (54,4%) dos respondentes afirmaram conhecê-lo e destes somente 39 (42,4%) informaram usá-lo efetivamente, ou seja, 23,1% dos respondentes desta pesquisa. É

divulgado por email e disponibilizado na página da Biblioteca. Destaca-se a importância de divulgação do produto/serviço e do usuário verificar os comunicados da Biblioteca além de manter seus dados de comunicação com a Biblioteca atualizados.

Sugere-se que a Biblioteca faça constante divulgação oral do produto em apresentações, que confeccione folder para ser distribuído nas apresentações, além de incluir texto explicativo de seu conteúdo nos e-mails de envio do Alerta. O texto deve explicar a proposta da publicação. A Biblioteca deve preocupar-se em fazer sua divulgação principalmente entre os novos alunos da ECI, alunos dos cursos de graduação e pós-graduação para que conheçam melhor a finalidade da publicação.

A Base PERI é o produto/serviço mais bem elaborado dos três, aquele que dá projeção à Biblioteca. Sua utilização é complexa, exige explicações e/ou treinamentos e tutoriais. Compreendê-la pode ser difícil para o usuário leigo, que desconhece ou não sabe usar corretamente operadores booleanos (usados para especificação de buscas) e recursos inerentes ao software. O produto exige divulgação e/ou treinamentos e tutoriais para facilitar a sua utilização e o uso correto dos recursos da Base PERI. Sua divulgação deve ser feita principalmente entre os novos alunos da ECI, treinando-os no uso deste recurso. Dos 126(74,6%) respondentes que afirmaram conhecer a Base PERI, 58(46,0%) receberam treinamento através de disciplinas do seu curso, 23 (18,3%) em treinamentos ofertados pela Biblioteca, 3 (2,4%) na Biblioteca informalmente, 1 (0,8%) com colegas, 4 (3,2%) de outras formas, e 45 (35,71%) não receberam nenhum treinamento, ou seja, existe um universo a ser trabalhado.

Embora não fosse objetivo do trabalho comparar os produtos/serviços entre si, consideramos importante resaltar que o grau médio de satisfação dos pesquisados que efetivamente fazem uso dos produtos/serviços se mostrou semelhante: 3,7 para o Boletim Informativo - Novas Aquisições e 3,6 em relação ao Alerta, demonstrando,

que, parte substancial dos respondentes considera-se satisfeitos com estes produtos. Por outro lado, a avaliação da facilidade de uso da Base PERI ficou com índice 2,7 revelando que os respondentes têm um grau considerável de dificuldade no manuseio da Base, o que sugere uma revisão de seus padrões de usabilidade.

Recomenda-se que a Biblioteca invista em treinamentos da Base PERI, principalmente para os usuários novatos, dos cursos graduação e para os de pós-graduação, pois muitos deles, como já mencionado advêm de outras áreas. Treiná-los pode intensificar o uso da Base.

Os três produtos/serviços cumprem diferentes funções, todas elas muito importantes para a comunidade ECI.

Nenhum dos três produtos/serviços se caracterizaram como de uso específico de uma determinada categoria de usuário, nem ficou sinalizada a possibilidade desta relação.

O Boletim e a Base Peri são bem mais conhecidos e utilizados do que o Alerta. O estudo possibilitou conhecer o nível de compreensão dos usuários da Biblioteca ECI em relação ao uso e a oferta dos produtos/serviços em estudo.

Para intensificar e potencializar o uso ressalta-se a necessidade da Biblioteca associar-se aos professores para que juntos viabilizem os treinamentos dos usuários nos referidos produtos/serviços, e ainda sugere a criação de tutorial para serem disponibilizados nos computadores de consulta interna da Biblioteca.

Para estudos futuros, sugerimos estudos qualitativos de cada um dos produtos/serviços, tentando compreender motivações ou não de uso, reais dificuldades de cada categoria de usuário, para sugestões de melhoria de formatos, canal de apresentação e mudanças no software.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**. v.2, n.1, p. 89-103, jan./dez, 2009. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Mediação da informação e da leitura**. In: Interdisciplinaridade e transversalidade em Ciência da Informação. Terezinha Elisabeth da Silva (org.). Recife: Nectar, 2008. p. 67-85.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. Comunicação oral apresentada ao GT03 - Mediação, Circulação e Uso da Informação do IX ENANCIB. In: **Anais do IX Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, 2008.

CALDEIRA, Paulo da Terra. Literatura corrente em Biblioteconomia. **Boletim Informativo da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v.2, n.6, set.1973. p. 50-56.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar conhecimento, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.

CUNHA, Murilo Bastos. Metodologias para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.10, n.2, p. 5-19, jul./dez, 1982.

DIAS, Maria Matilde Kronka e PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48p. Disponível em: http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/biblio/kronka_dias.pdf

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: 1994. 154p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991. 143p.

FOSKETT, D. J; GOMES, Hagar Espanha. **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. 71p.

FRANÇA, JÚNIA LESSA; Vasconcellos, Ana Cristina de. **Manual para normalização de publicações técnico-científicas**. Belo Horizonte: UFMG, 2008.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart, RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Infomacão**, v. 31, n. 1, 2002, p. 13-26.

INTRODUÇÃO. **ALERTA: sumários correntes de Biblioteconomia**, v.1, n.2, fev 1988. p. 1.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 7. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, c1998. 527p

LE COADIC, Yves-François. **A ciencia da informacão**. Brasilia, DF: 1996. 119p.

MACULAN, B. C. M. S. **Manual de normalizacão**: padronizacão de documentos acadêmicos do NITEG/UFMG e do PPGCI/UFMG. 2. ed. atual. e rev. Belo Horizonte: UFMG, 2011. E-Book. ISBN 978-85-914076-0-6. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/normalizacao>>. Acesso em: 28/09/2012.

PEREIRA, M.N.F. et al. A aplicacão da técnica do incidente crítico em estudos de usuários da informacão técnico-científica: uma abordagem comparativa. In: **A contribuicão da psicologia para os estudos de usuário da informacão técnico científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980.

RIBEIRO, Fernanda. **O papel mediador da ciência da informacão na construicão da sociedade em rede**. [documento eletrônico], 2009, p. 21-38. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10216/26612>.

SILVEIRA, Julia Gonçalves da. Biblioteca "Profª Etelvina Lima": algumas reticências, dignas de nota e situacão atual. **Revista de Biblioteconomia da UFMG**, v. 19, n. especial, 1990, p. 77-89.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informacão**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002 124 p.

**APÊNDICE - Questionário de Avaliação de Produtos e Serviços da
Biblioteca ECI**