

# **Estudo de usuários da Biblioteca Central da Eletrobras 2012**

**Mariana do Carmo de Almeida Peixoto** (Eletrobras) - peixotomca@hotmail.com

**Gabriela de Oliveira Gonçalves** (UNIRIO) - gabideoliveiragoncalves@gmail.com

**Regina Beatriz Terra Assunção** (Eletrobras) - rbeatrizta@hotmail.com

**Maria Lourdes Pereira Gallo** (ELETROBRAS) - lourdeg@gmail.com

**Viviane Silva** (Eletrobras) - vcbsilva@yahoo.com.br

## **Resumo:**

*Descreve o estudo de usuários realizado na Biblioteca Central da Eletrobras no final de 2012. A análise deu subsídios para a equipe estabelecer um planejamento de curto, longo e médio prazo para realizar melhorias. Explica o contexto em que se desenvolve o estudo, relata a experiência e apresenta uma boa perspectiva.*

**Palavras-chave:** *Estudo de usuário. Biblioteca especializada. Avaliação de Serviços.*

**Área temática:** *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

## **Estudo de usuários da Biblioteca Central da Eletrobras 2012**

### **Resumo:**

Descreve o estudo de usuários realizado na Biblioteca Central da Eletrobras no final de 2012. A análise deu subsídios para a equipe estabelecer um planejamento de curto, longo e médio prazo para realizar melhorias. Explica o contexto em que se desenvolve o estudo, relata a experiência e apresenta uma boa perspectiva.

**Palavras-chave:** Estudo de usuário. Biblioteca especializada. Avaliação de Serviços.

**Área Temática III:** Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade.

## **1 INTRODUÇÃO**

Essa pesquisa foi idealizada a partir da observação das demandas dos usuários para a utilização dos serviços oferecidos pela biblioteca, que apresentaram melhorias nos últimos anos. Através da aplicação e análise de um estudo de usuários, busca-se melhor conhecer o nível de interesse e satisfação do usuário, avaliar se este possui conhecimento a respeito das diversas fontes de informação disponibilizadas pela biblioteca e como a Biblioteca Central da Eletrobras contribui para que seus usuários utilizem satisfatoriamente os serviços oferecidos e se tornem independentes na busca pelas informações desejadas.

A realização do estudo teve a parceria da equipe da biblioteca, de outros colaboradores do Departamento de Desenvolvimento Organizacional (DAO), Departamento no qual a biblioteca está vinculada (através da Divisão de Gestão de Documentos e Informações Corporativas - DAOD), da Assessoria de Comunicação e Relacionamento com a Imprensa (PCC), da Divisão de Qualidade e Apoio à Informatização (DAIQ) e de todos os colaboradores que responderam ao questionário na intranet. Este relato descreverá o estudo, os resultados obtidos e o plano de ação elaborado e já em andamento.

## **2 A BIBLIOTECA DA ELETROBRAS**

A Biblioteca Central da Eletrobras foi fundada em 1963, um ano após a inauguração das Centrais Elétricas Brasileiras – Eletrobras. Possui em seu acervo técnico documentos relacionados ao setor elétrico das mais variadas tipologias,

como relatórios, *papers* de congressos e seminários, folhetos, teses, dissertações, obras de referência e periódicos armazenados em livros, CDs, DVDs e microfimes. Localizada no Centro do Rio de Janeiro, é aberta para atendimento ao público de 8:30h às 16:30h. Para situar seu espaço físico, é preciso ressaltar que no início de 2011 a biblioteca mudou de andar, passando a dispor de um local mais apropriado para armazenamento do acervo e ampliação dos serviços.

A mudança possibilitou a criação de uma sala de reuniões, uma sala de leituras, que possui três terminais de computadores, duas mesas grandes para estudo, jornais e revistas impressos para consulta local, além do oferecimento em uma estante expositora de publicações disponíveis para doação, projeto intitulado "Bazar do Conhecimento". A biblioteca passa também por transformações no que cerne ao oferecimento de serviços aos funcionários da empresa, pois, buscando alcançar maior espaço e reconhecimento, passou a disponibilizar acesso a bases de dados internacionais, bases de normas técnicas, assinaturas online de diversos periódicos, entre outros serviços. Por ser especializada, apresenta propostas diferentes de atuação das demais bibliotecas com relação ao público alvo, conforme afirma Figueiredo (1978), indicando que “[em bibliotecas especializadas] o tipo de pessoas de que são servidas: pessoas associadas às organizações mantenedoras e que têm interesses e habilidades especiais” (FIGUEIREDO, 1978, p. 156). Este tipo de biblioteca serve, portanto, aos colaboradores internos da instituição, mas também se compromete a atender usuários externos e funcionar como centro de referência na disponibilização de informações e documentos sobre a empresa em que está inserida. É sob este princípio que se baseia a Biblioteca Central ao permitir consultas presenciais, por e-mail ou telefone aos indivíduos não ligados à Eletrobras, porém com interesses e necessidades de informação relacionadas ao setor elétrico, disponibilizando também documentos digitais e outros serviços através de seu site na Internet.

Cunha e Neves (2011) complementam a concepção indicada sobre a biblioteca especializada ao afirmarem que esta tem a função de atender a alguma empresa pública ou particular cujo campo de atuação é mais específico.

Após a realização do estudo de usuários da Biblioteca Central, em 2009, foi elaborado um Plano de Ação desenvolvido pelo DAO que visava atender às demandas identificadas no estudo, alcançar maior espaço e reconhecimento através da disponibilização de serviços, além de acompanhar as propostas do Plano de

Transformação e Fortalecimento do Sistema Eletrobras (PTSE). A meta estipulada para este novo estudo de usuários foi a de avaliar o nível de satisfação dos colaboradores após as mudanças realizadas nos últimos anos, buscando evidenciar se os usuários possuem as competências necessárias para a busca de informações disponibilizadas pela biblioteca em fontes de pesquisa variadas. Conhecer as necessidades de informação que ainda não foram contempladas pela biblioteca e, desta forma, contribuir para a definição dos próximos passos a serem tomados para a utilização efetiva dos serviços e recursos.

### **3 O ESTUDO DE USUÁRIO**

Entre os diversos recursos utilizados por bibliotecas para avaliar o impacto dos serviços e produtos oferecidos no auxílio às necessidades de informação dos usuários na instituição a qual serve, comumente aplicam-se estudos de usuários.

De acordo com Figueiredo (1994, p. 7), os estudos de usuários podem apresentar duas funções primordiais, conhecer as necessidades de informação dos indivíduos ou conhecer se estas necessidades estão sendo atendidas de forma adequada. Portanto, tais estudos representam um importante canal de comunicação da biblioteca com a comunidade a qual busca atender e tem como objetivo analisar a forma como seus produtos e serviços têm sido efetivamente utilizados.

Para a realização da pesquisa de campo, o instrumento utilizado foi um questionário composto por quinze perguntas fechadas, sete perguntas abertas e uma pergunta semiaberta. Foi aplicado em um universo de 1.325 funcionários lotados nas Centrais Elétricas Brasileiras – Eletrobras *holding* no período de 24 dias, contados a partir do dia 10 de setembro até 25 de setembro e prorrogado do dia 1º de outubro ao dia 11 de outubro de 2012. Estimava-se atingir ao menos 20% do universo total dos funcionários da empresa, porém 217 questionários foram respondidos (17% dos colaboradores - amostra utilizada). A aplicação do questionário foi previamente autorizada pelos gestores do DAO e da DAOD. O planejamento das ações de divulgação do estudo foi feito em parceria com a PCC, além da contribuição e autorização da DAIQ para a utilização da ferramenta de elaboração e aplicação de questionários via Web. O instrumento utilizado foi o *SharePoint* (Ferramenta de plataforma Web desenvolvida pela Microsoft). Entre as ações marketing propostas pelas bibliotecárias para a divulgação do questionário,

algumas foram aprovadas pela área de Comunicação e concluídas com êxito. A distribuição de marcadores de páginas com etiquetas informativas a respeito do estudo junto aos livros emprestados diariamente, os informativos semanais no boletim diário “Notícias Eletrobras”, além da disponibilização do banner de divulgação na intranet e etiqueta na página inicial do site da biblioteca foram as ações autorizadas e aplicadas. Outra importante estratégia de divulgação e incentivo à participação foi o oferecimento de livros para sorteio entre os participantes. Os usuários cadastrados na biblioteca receberam e-mail da própria biblioteca onde eram convidados a participar da pesquisa. Para a confecção do questionário foram realizadas reuniões de equipe com as bibliotecárias e o gerente da Divisão (DAOD) a fim de decidir quais aspectos ressaltados nas perguntas seriam de interesse real para a biblioteca. O questionário foi testado pela equipe do Departamento (DAO) e reavaliado após o teste. Optou-se por não analisar aos usuários externos. Foi necessário delimitar o estudo com base em propostas que pudessem concretizadas. Após o recebimento das respostas, os dados foram tabulados, analisados e os resultados e plano de ação registrados em um documento que foi divulgado através da intranet.

As primeiras questões obtinham informações para traçar o perfil dos colaboradores participantes por **profissão (questão 1)**, por **vínculo empregatício (questão 3)**, por **nível de escolaridade (questão 4)**, por **idade (questão 5)**, por **tempo de empresa (questão 7)** e também verificar o nível de **participação das áreas** por Diretoria / Superintendência (**questão 2**). Os dados coletados permitem traçar o seguinte perfil: os usuários da Biblioteca Central da Eletrobras são em sua grande maioria empregados, com alto nível de escolaridade, com idade média entre 20 e 50 anos (com maioria na faixa de 31-40 anos) e com pouco tempo de trabalho na empresa. Esse perfil sinaliza para a biblioteca que esses empregados continuarão a fazer uso dos serviços oferecidos pela Biblioteca Central (BC) durante um grande período e que, por esta razão, a BC deve estar atenta às necessidades identificadas através desse estudo. Também sugere que um canal de comunicação específico para críticas, sugestões e avaliação do atendimento seja criado para que a avaliação seja permanente.

A **questão 6** identifica o interesse dos colaboradores em outros **idiomas**. As opções de idiomas foram inglês, espanhol e francês. A maioria dos usuários participantes possui interesse em materiais de idiomas de língua inglesa (40%) e

língua espanhola (27,6%). Isso indica que a biblioteca pode adquirir obras nesses idiomas e justifica a necessidade de maior investimento na aquisição de publicações em língua estrangeira nas áreas de Engenharia, Administração, Economia e Tecnologia da Informação, que foram destacadas como as principais profissões no universo pesquisado. Além disso, é possível pensar que a manutenção da seção que disponibiliza livros de literatura em língua inglesa do projeto Amigos da Leitura é bastante válida para a satisfação dos usuários.

A **questão 8** buscou saber como o colaborador conheceu a biblioteca. Os resultados foram: 33,6% - link na Intranet; 23,5 – Notícias Eletrobras (boletim de notícias diário enviado ao e-mail dos colaboradores); 15,2 % - indicação de amigos; 16% - outros; 8,3% - ambientação (evento de apresentação da empresa aos novos colaboradores); 2,8% - afirmaram não conhecer a biblioteca e 0,5% não responderam a essa pergunta. Esses dados demonstram que o destaque do link da Biblioteca na Intranet na página principal é importante para a divulgação. Sob demandas específicas, também é feita divulgação com utilização de Banner Virtual. Isso é bem importante para chamar a atenção dos usuários potenciais, o que aconteceu com 2,8% dos participantes. Demonstram também a importância e os bons resultados das parcerias estabelecidas com a PCC e com o DAI. Também é possível verificar que existe uma divulgação “boca a boca”, que normalmente é feita quando o atendimento ao usuário é satisfatório e que há necessidade de intensificar e sistematizar a divulgação feita na ambientação.

Quanto aos serviços mais utilizados na biblioteca (**questão 9**) observa-se pelos resultados obtidos, que os serviços mais utilizados são empréstimos de publicações (58,1%), seguidos de empréstimo de obras literárias - projeto "Amigos da Leitura" (42,4%), Cinema com pipoca - atividade cultural (35,5%), acesso aos periódicos - jornais e revistas impressos assinados pela biblioteca (33,6%), e pesquisa bibliográfica (32,3%). Isso demonstra que os principais serviços oferecidos pela biblioteca são utilizados, mas que há necessidade de se aperfeiçoar alguns desses serviços, que apresentaram um baixo nível de utilização.

Os tipos de publicações mais utilizadas (**questão 10**) identificados no estudo ratificam os resultados obtidos na questão anterior. As publicações mais utilizadas pelos usuários são Livros especializados (66,4%) e Obras literárias do projeto "Amigos da Leitura" (40,6%), seguidos de periódicos (32,7%) e normas técnicas (19,8%). Assim, foi decidido manter a política estabelecida para o desenvolvimento

da coleção, que sistematiza critérios de seleção e aquisição de obras e considera a necessidade de informação do usuário, mantendo o canal de comunicação sempre aberto para sugestão de material para a coleção (seção “Sugira uma publicação” na Biblioteca Virtual – BV).

Na avaliação da qualidade do acervo (**questão 11**) o resultado demonstrou que o acervo é considerado adequado e atualizado (46,1%) pela maioria dos participantes do estudo, porém existe uma indicação de necessidade de adequar a cobertura do acervo (19,8% - atualizado, mas inadequado a sua área de trabalho), necessidade de atualização do acervo (15,2%) e também uma indicação de que parte dos usuários da biblioteca não conhecem o acervo da BC (12,4%). Para resolver este problema, planejou-se realizar enquetes específicas relativas à qualidade do acervo para coletar dados que subsidiem a tomada de decisão a esse respeito e a avaliação da coleção. Essa estratégia possibilita que os colaboradores auxiliem a biblioteca a identificar os problemas existentes.

Os resultados apresentados sobre o acesso à Biblioteca Virtual (BV) da Eletrobras (**questão 12**) demonstraram que grande parte dos colaboradores utiliza a biblioteca virtual (63,6% - sim; 35% - não), porém o nível de utilização pode aumentar. Para tal, serão realizadas campanhas de incentivo ao uso da Biblioteca virtual, que oferece diversos serviços e facilidades de acesso à informação para os colaboradores; pretende-se também monitorar a quantidade de acessos (através de “programa contador”), melhorar o design da BV na Internet, que naturalmente oferece menos serviços que na Intranet, mas necessita de melhorias.

Na análise da interface da Biblioteca Virtual (BV) com usuário questionou-se se este localiza o que procura na BV com facilidade? (**questão 13**). Os resultados obtidos demonstraram que a maioria dos colaboradores participantes avalia positivamente a interface da biblioteca virtual com o usuário (56,2% ), porém há uma margem de mais de 30% de usuários que não a utiliza. Para melhorar a usabilidade da BV, além das campanhas de incentivo ao uso, planejou-se pleitear junto à Divisão de Desenvolvimento de Pessoas (DAD) a criação de tutoriais em forma de mini cursos (Educação à distância - EADs) para instrução sobre a utilização da BV.

Na análise dos serviços utilizados nos acessos à Biblioteca Virtual (**questão 14**) os dados obtidos foram: solicitação de empréstimo de publicações (47,5%), consulta ao catálogo bibliográfico (37,8), consulta às novas aquisições dos "Amigos da Leitura" (30%), consulta às novas aquisições da biblioteca (26,7%) estão entre os

principais serviços da BV utilizados pelos usuários. A biblioteca virtual é a forma mais prática para utilização de diversos serviços e de forma independente pelo usuário. Esse resultado ratifica a biblioteca virtual como uma ferramenta que pode agilizar bastante o atendimento ao usuário. Dentre as ações planejadas para otimizar o oferecimento de serviços na BV pode-se citar: melhoria na interface do usuário com a ferramenta de consulta ao acervo e através do auxílio quanto ao uso de mecanismos de refinamento de pesquisas, como os operadores booleanos.

Ao questionar sobre a necessidade de haver treinamento para a utilização dos serviços oferecidos (**questão 15**), e quais os resultados demonstraram que de modo geral não há demanda para treinamento de usuário (74,2%). Porém existe um percentual inferior a 20% dos participantes que manifestam interesse em treinamento. 13,4% especificaram quais serviços consideravam importantes haver treinamento. Assim, a realização treinamentos sob demanda pode ser uma alternativa estratégica já que a incidência de necessidade é pequena e variada.

Quanto ao uso da sala de leitura ou da sala reunião da biblioteca (**questão 16**) a maioria dos participantes afirmou desconhecer a existência das duas salas (54,8%). Isso ocorre possivelmente porque a grande maioria dos atendimentos é feita à distância, a possibilidade de envio das publicações por CEDIP (malote interno entre os empregados da empresa) e a disponibilização do catálogo online são fatores que diminuem a necessidade de consultas presenciais à biblioteca. Em relação à sala de leitura cerca de 17,1% afirmaram conhecer e utilizar, o que é feito normalmente na hora do almoço pelos colaboradores. E em relação à sala de reunião 12,9% afirmaram conhecer e utilizar. Isto demonstra que a divulgação ainda pode melhorar, com o objetivo de promover a utilização do espaço que possui equipamentos tecnológicos modernos para apresentações.

No que diz respeito à avaliação das condições de uso dessas salas (**questão 17**), 65,0% não responderam e 35% manifestaram-se. Avaliação da **Sala de Leitura** - muitos fizeram observações a respeito do barulho oriundo tanto do espaço interno quanto externo às salas, indicando a necessidade de tratamento acústico destes ambientes. Foram realizadas reclamações a respeito dos computadores e queixas a respeito do pequeno espaço para estudo, considerado insuficiente, ressaltando a necessidade de estruturar melhor a sala para que possa comportar mais usuários. **Sala de reunião**: praticamente as mesmas queixas. É importante ressaltar que cerca de diversas pessoas informaram considerar as salas boas, muito boas e

adequadas, totalizando uma quantidade satisfatória de aprovações, levando-se em consideração a quantidade total de respondentes: 76.

A qualificação do atendimento realizado pela biblioteca (**questão 18**) variou entre ótimo (32,3%), muito bom (35,9%) e bom (21,7%). Apenas 1,4% indicou o atendimento como regular. Não houve respostas para as opções ruim e insatisfatório. Buscar melhorar o atendimento almejando a excelência e realizar treinamentos para desenvolver as competências informacionais foram estratégias definidas para manter essa aprovação.

Em relação à necessidade de aperfeiçoamento ou implantação de serviços (**questão 19**): o item "Atualização do acervo" figura entre uma das principais necessidades de aperfeiçoamento na BC, com 52,5% das indicações. Outro item importante é a Divulgação dos serviços oferecidos, listado com 48,4% e, não menos importante, o item "Disponibilização de documentos digitalizados" (35%). O aumento do prazo de empréstimo / renovação (22,6%) e mais exemplares para pesquisa (29%) também requerem atenção. Em se tratando dos serviços não existentes com demanda de implantação é mencionado "Alertas sobre temas de interesse incluídos no acervo" (26,7%). As ações definidas em relação à atualização do acervo foram: proceder como mencionado na questão 11 (qualidade do acervo). Em se tratando de divulgação a biblioteca sempre utiliza os canais de comunicação institucionais para divulgar novos serviços ou novas aquisições, porém ainda assim a divulgação dos serviços aparece como o segundo na lista dos que necessitam de aperfeiçoamento. Desta forma, a equipe da Biblioteca Central buscará estabelecer, junto com a equipe da PCC, um plano de comunicação para intensificar a divulgação da biblioteca. Aumentar o prazo de empréstimo das obras para 30 dias e manter os limites e prazos de renovação; adquirir mais exemplares das obras muito utilizadas; implantar serviço de alerta também fazem parte do plano de melhorias.

É preciso saber as principais fontes de informação utilizadas em pesquisas diárias (**questão 20**) dos colaboradores para se pensar em formas de tornar os recursos oferecidos pela biblioteca compatíveis aos interesses dos usuários e assim verificar se há a necessidade de implantação de novas fontes para os usuários: esta questão foi respondida por 121 participantes (56%). Considerando as respostas obtidas, entende-se que a biblioteca atende às necessidades de fontes de informação de seus usuários, tanto através do acervo de publicações técnicas e especializadas, quanto através das fontes disponibilizadas na Biblioteca Virtual. É

preciso destacar ainda que existe uma preferência pela consulta a fontes de maior confiabilidade científica e informações atualizadas oriundas de portais institucionais. Observa-se a possibilidade de disponibilização de informações sobre seminários e congressos específicos relacionados às grandes áreas da Empresa, e identificado que há demanda para acesso a blogs e mídias sociais.

Quando questionado se utiliza ou tem interesse em periódicos técnico-científicos/revistas especializadas (**questão 21**) os 103 participantes (43%) que se manifestaram (57%) ajudaram a identificar periódicos de interesse para que seja verificado se a biblioteca disponibiliza e/ou poderá disponibilizar futuramente. A biblioteca disponibiliza muitos dos periódicos de interesse, mas também há vários outros títulos mencionados que não o são.

Quando o resultado da pesquisa não é suficiente o colaborador não procura a Biblioteca Central (**questão 22**). Essa questão foi respondida por 96 participantes (44%). Os outros 121 participantes não se manifestaram (56%). Dos participantes que responderam, a maioria afirmou não procurar a BC ( 54 não procuram a BC e 40 procuram). Os participantes que confirmaram procurar a biblioteca quando necessário destacaram o bom atendimento realizado pelos funcionários, além de acreditarem que os bibliotecários possuem maiores recursos para a formulação das pesquisas e podem fornecer outras soluções para as demandas, como a solicitação de empréstimo entre bibliotecas.

A última questão do formulário de coleta de dados solicitava “Outras sugestões e comentários” (**questão 23**): 61% dos participantes não fizeram comentários e 39% fizeram. Alguns demonstram desconhecimento da existência de determinados serviços. Os diversos comentários sobre necessidade de divulgação dos serviços surpreendeu a equipe da Biblioteca Central, pois, nos últimos dois anos, houve um aumento grande na quantidade de serviços disponibilizados, assim como divulgação dos mesmos. Também foram registrados muitos elogios. Realizar esforços para implementar as sugestões possíveis de atender em curto, médio e longo prazo é o planejado pela equipe.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estudo de usuário proporcionou uma reflexão bastante ampla sobre o trabalho realizado pela biblioteca e deu subsídios para a avaliação dos serviços

prestados e identificação de demandas. Demonstrou que o grau de satisfação dos colaboradores com as mudanças implantadas após o estudo realizado em 2009 é satisfatório; identificou diversas necessidades de informação que ainda não foram contempladas pela biblioteca; identificou diversas oportunidades de melhorias em relação aos serviços e público existentes e aos não existentes. Os usuários conhecem e utilizam as fontes de informação disponibilizadas pela biblioteca e a Biblioteca Central da Eletrobras contribui para que seus usuários utilizem satisfatoriamente os serviços oferecidos e se tornem independentes na busca pelas informações desejadas, entretanto, é possível melhorar em relação a esse aspecto. Estabelecer uma política que privilegie o desenvolvimento da competência informacional tanto dos bibliotecários quanto dos usuários reais e potenciais pode ser importante para sistematizar essa boa prática. Os resultados obtidos no estudo de usuários realizado em 2012 demonstram a quantidade de 17% de participantes, que pode ser considerada baixa, já que muitos colaboradores não responderam à pesquisa, resultando em iniciativas que não serão incorporadas devido à dificuldade em detectá-las. O plano de ação foi traçado e sistematizado, divulgado e implantado na Biblioteca Central da Eletrobras em abril de 2013, e faz parte das metas da Divisão (DAOD) no Sistema de Gestão de Desempenho 2013-2014 (SGD) da empresa. Essa incorporação ao SGD foi um importante passo da Divisão para a consolidação do planejamento oriundo do estudo de usuário realizado.

## REFERÊNCIAS

Centrais Elétricas Brasileiras S/A. ELETROBRAS. *O que o Plano PTSE [Plano de transformação do Sistema Eletrobras]*. Rio de Janeiro: Eletrobras, [2010].

CUNHA, N. N. R.; NEVES, B. C. Métodos de Avaliação em Serviços de Biblioteca Especializada. IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, XXIV., 2011, Maceió. *Anais...* Maceió, 2011.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. *Estudo de uso e usuários*. Brasília: IBICT, 1994.

\_\_\_\_\_. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas.. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação (Impresso)*, v. 11, p. 155-168, 1978.