

# **Estudo de usos e usuários: Centro de documentação Do Museu de Arte da Pampulha**

**Nicole Marinho Horta** (UFMG) - nicole\_coia@yahoo.com.br

**Dalba Roberta Costa de Deus** (MAP) - dalbacosta@yahoo.com.br

## **Resumo:**

*Estudo de uso e satisfação dos usuários, aplicado no Centro de Documentação do Museu de Arte da Pampulha, CEDOC-MAP, é parte do planejamento estratégico, que objetiva caracterizar os usuários do setor, como estes avaliam os serviços e o atendimento de suas necessidades informacionais. O estudo foi obtido através de duas etapas: quantitativa através de formulários de registro de pesquisadores, e a qualitativa, com um questionário enviado a uma seleção de pesquisadores. Após estas etapas foi feita uma análise dos dados levantados e elaborado um relatório institucional sobre o mesmo. Os resultados da pesquisa apontam que, no geral, os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pelo CEDOC-MAP e as análises serão utilizadas para a elaboração de uma política de indexação, fazendo parte do planejamento estratégico do setor.*

**Palavras-chave:** *estudo de usuários, centro de documentação, Museu de Arte da Pampulha.*

**Eixo temático:** *Eixo 9: 2º Fórum das Bibliotecas de Arte*

## **1. Introdução**

O Centro de Documentação do Museu de Arte da Pampulha (CEDOC- MAP) foi sistematizado a partir do Projeto “Higienização e Acondicionamento do Acervo Arquivístico do Museu de Arte da Pampulha (MAP)”, como relata Machado (2011, p.1) em seu relatório de implantação, entre os meses de fevereiro de 2010 e maio de 2011, com o apoio da então Associação de Amigos do Museu de Arte da Pampulha - AMAP e patrocínio do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

O CEDOC-MAP é responsável pela centralização de documentos relativos à história e memória do Museu de Arte da Pampulha, das obras de seu acervo artístico e exposições. Tem por finalidade reunir, salvaguardar e preservar documentos relevantes em diferentes suportes.

O acervo é constituído por documentos como: atas de salões, plantas arquitetônicas, fichas catalográficas, relatórios de gestão, análises de estado de conservação de obras, fotografias impressas, negativos, slides, VHS, Cd's, DVD's, HD externo. A documentação abrange desde a ocupação do prédio como museu, e integrante do complexo arquitetônico da Lagoa da Pampulha, até a atualidade. Porém parte do acervo documental histórico (1957 - 1969) foi recolhido pelo Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte (APCBH) para a criação do Fundo do Museu de Arte da Pampulha. Sendo assim, a concentração maior de documentos são de 1969 em diante.

Dentro do planejamento estratégico do CEDOC-MAP foi iniciada uma sequência de afazeres no qual o estudo de usuários foi a primeira fase. A necessidade de um “estudo de usuários”, é uma das maneiras para se avaliar os serviços prestados. Segundo Almeida (2000, p.32), a partir dos dados coletados sobre serviços ou atividades, é possível estabelecer critérios e mensurar o desempenho, determinar a qualidade do serviço/atividade e avaliar a satisfação dos usuários da Unidade de Informação. Sepúlveda e Araújo (2012, p.271) ainda complementam : O estudo de usuários permite que os bibliotecários conheçam tanto as necessidades de informação dos usuários quanto a satisfação desses com relação aos serviços e produtos fornecidos pela unidade de informação.

## **2. Relato da experiência**

A pesquisa foi realizada referente ao período de 2011 a junho de 2018 e o estudo

foi realizado entre os meses de julho a outubro de 2018. A pesquisa quantitativa foi executada através de um levantamento dos dados dos pesquisadores, com formulários preenchidos por eles no ato da consulta ao acervo. Para análise qualitativa, foi enviado via e-mail, um questionário para que os pesquisadores preenchessem. Por falta de instrumentos que permitissem mensurar a participação de pesquisadores internos (da própria Instituição) e da Fundação Municipal de Cultura, esses usuários não foram considerados no estudo.

Na fase quantitativa foi feita uma investigação do perfil dos usuários externos; analisados 69 formulários, nos quais foram extraídas as informações: nome, data de nascimento, cidade, formação, curso, origem institucional, tema pesquisado, objetivo da pesquisa, acervo consultado, data da consulta e e-mail de contato.

Na fase qualitativa foram preenchidos 11 formulários, nos quais foram coletados os dados: como a pessoa ficou sabendo do acervo de CEDOC-MAP; qual o resultado do trabalho/pesquisa; quais outras instituições foram importantes para a pesquisa; se a pesquisa/trabalho foi em coautoria; qual foi o produto final da pesquisa; se as informações encontradas no CEDOC-MAP foram satisfatórias; além de solicitar sugestões ou observações sobre o serviço prestado pelo setor.

### **3. Resultados**

Na análise quantitativa foram analisados 69 formulários, porém, apenas 64 pesquisadores foram registrados (ou seja, alguns pesquisadores consultaram o acervo mais de uma vez). O primeiro indicador diz respeito a formação do pesquisador. Observa-se que 59% são graduandos, 21% mestrandos, 12% doutorandos, 4% outros e 4% não informaram, mostrando assim a diversidade na formação dos pesquisadores.

Referente a faixa etária, no ato da pesquisa, entre 17 e 30 anos de idade, constatou-se que esta faixa etária constitui a maioria dos usuários, representando um percentual de 56,25%. Este dado é importante para sinalizar possíveis usuários potenciais, ampliando o conhecimento sobre quais usuários de fato fazem uso dos serviços e como melhorar o acesso para outros usuários que ainda não são atendidos em suas demandas. Neste caso, graduandos podem se tornar mestrandos, os mestrandos podem se tornar pesquisadores doutorandos, aumentando o fluxo de pesquisa na Unidade de Informação.

Nesse estudo observou-se que 51,5% dos pesquisadores são da Universidade Federal de Minas Gerais, porém, 17 outras instituições foram citadas como origem do pesquisador. No indicador cidade de origem, 73,4% dos pesquisadores são da cidade de Belo Horizonte, sendo São Paulo a segunda maior cidade de origem, representando 10,9%. Representando 15,7% estão outras 9 cidades, salientando a importância do acervo no âmbito nacional e internacional e não somente local.

Em relação a consulta do acervo, foi diagnosticado que os documentos mais consultados são o do acervo artístico, o equivalente a 55%. Referente ao acervo de Exposições, 21%; ao acervo sobre os Salões 20% e 4% sobre o Museu/Cassino. Nessa análise, observa-se que o Acervo Artístico tem maior consulta, talvez, devido aos documentos serem referentes às obras de arte que compõem o acervo museológico do Museu de Arte da Pampulha. O acervo Museu cassino têm um menor índice de consulta por conter somente parte da documentação deste período.

Foram analisadas as áreas de formação dos pesquisadores. A área de formação mais representativa é a de Conservação e Restauração, com 37,5%. As demais áreas não chegam a 10% da representatividade cada. Esta concentração na área de Conservação e Restauração pode se dar em função da parceria que o Museu tem com o curso, oferecido pela Universidade Federal de Minas Gerais.

O quantitativo de frequência dos pesquisadores externos em 2011 foram 7; 8 no ano de 2012; 12 no ano de 2013, ano no qual se obteve maior número de pesquisadores. Em 2014 houve uma queda para apenas 5, e 2015 com 7 pesquisadores; esse declínio se justifica porque o setor ficou sem funcionário responsável, pois a bibliotecária estava afastada por questões de saúde a partir do segundo semestre de 2014 a início do segundo semestre de 2015; nos anos de 2016 e 2017 foram 11 pesquisadores cada e até junho de 2018, 8 pesquisadores. Foram registrados, no total deste período, 64 pesquisadores, totalizando 69 visitas, constatando assim que alguns pesquisadores consultaram o acervo mais de uma vez.

Na análise qualitativa, a segunda etapa da pesquisa, a seleção dos 12 pesquisadores foi feita mediante os critérios: período de pesquisa, faixa etária, instituição de origem, acervo consultado e intuito da pesquisa nos quais foram enviados os questionários, obtendo-se 11 respostas. No questionário não respondido, o pesquisador

informou que a sua pesquisa era apenas a título de curiosidade e não culminou em nenhum trabalho.

Os pesquisadores foram questionados sobre como souberam do acervo do CEDOC-MAP; no que resultou o trabalho/pesquisa; solicitação do envio do trabalho; quais outras instituições e acervos foram importantes para o desenvolvimento do trabalho; se a pesquisa/trabalho contou com orientação de professor ou coautoria; qual foi o produto/resultado final da pesquisa e se as informações do acervo do CEDOC-MAP foram suficientes para a execução do trabalho/pesquisa. Foi deixado em aberto uma opção para dar sugestões ou observações sobre o Centro de Documentação do MAP.

No primeiro questionamento, apenas 01 pessoa disse que foi ao CEDOC-MAP porque buscou referências dentro da temática do acervo, os demais pesquisadores responderam que foram indicados a consultar o acervo do CEDOC-MAP por professores/orientadores, pela própria faculdade ou entidade onde trabalha, deixando claro que existe uma necessidade de uma melhor divulgação do acervo.

Em relação ao produto de pesquisa desenvolvido através da consulta ao acervo, 73% dos pesquisadores produziram sob orientação ou coautoria e 27% individualmente. Como produto final das pesquisas, os que tiveram mais ocorrência foram Doutorado, Mestrado e trabalhos acadêmicos, com 27,3% cada; artigo científico, pesquisa para exposição, trabalho técnico e projeto de consultoria representaram 9,1% cada.

Foram levantadas quais Instituições/acervos que serviram de fontes informacionais para os pesquisadores, no processo de desenvolvimento de suas pesquisas, além do CEDOC-MAP, foram citadas 15 Instituições das cidades de Minas Gerais, São Paulo e Rio de Janeiro.

No campo sugestões ou observações sobre os serviços oferecidos, não houve preenchimento nos formulários por parte dos pesquisadores. Na pesquisa avaliativa a respeito do acervo e dos serviços prestados pelo CEDOC-MAP, os pesquisadores foram atendidos satisfatoriamente em sua demanda.

#### **4. Considerações Finais**

O estudo de uso e de usuários faz parte do planejamento estratégico, no qual foi elaborado como a primeira fase a ser desenvolvida. Este levantamento teve como objetivos específicos traçar o perfil dos usuários e apresentar aspectos relevantes para

uma melhor política de atendimento aos usuários. O estudo serve também como diretriz para melhorar esses serviços, julgar a permanência ou exclusão de atividades que não estejam adequadas ou não atendam a demanda dos usuários.

O público alvo pesquisado demonstrou-se diversificado, variando de estudantes de graduação a pós-graduação de diversas áreas de conhecimentos, sendo que o perfil principal dos usuários são o de pesquisadores da graduação pertencentes à Universidade Federal de Minas Gerais, com maior interesse no acervo artístico do CEDOC-MAP. A faixa etária é um importante indicador de usuários em potencial, pois mostra que por se tratar de pesquisadores iniciantes, é possível investir em divulgação do acervo e atrair futuros interesses.

Avaliou-se que as suas necessidades informacionais e serviços prestados são atendidas pelo CEDOC-MAP, mesmo a recuperação da informação não estando automatizada, em software apropriado (outra etapa de a ser exercida no planejamento estratégico). As informações são organizada em planilhas e a busca é delegada ao atendente do CEDOC-MAP, realizada manualmente, mediante rolagem das informações. Isso não impossibilita a recuperação das informações, mas dificulta uma busca mais exaustiva. Concluiu-se que existe uma falha da divulgação do serviços oferecidos pelo Centro, pois apenas um dos pesquisadores soube da existência do setor através de busca de acervos com a temática pesquisada. Os demais pesquisadores são encaminhados pelo orientador/Instituição. Desta forma, a divulgação é um dos itens a ser desenvolvidos para uma melhoria no atendimento a comunidade e instituições.

### **Referências**

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. ***Planejamento de bibliotecas e serviços de informação***. Brasília: Briquet de Lemos, 2000. 112 p.

MACHADO, Fernanda Tozzo. Higienização e Acondicionamento do Acervo Arquivístico do Museu de Arte da Pampulha. **Relatório**. Belo Horizonte, 2011.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. **Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de campo no sistema de bibliotecas da ufmg**. 2012, vol.17, n.2, p. 269-287. Disponível em:<<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/842/pdf>>. Acesso em: 17 jul. 2019.