

Universidade de Brasília
Faculdade de Estudos Sociais Aplicados
Departamento de Ciência da Informação e Documentação

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA
MINISTRO RUBEN ROSA NO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

Ana Cláudia de Carvalho Cabral Lopes

Brasília – Novembro de 2003

Universidade de Brasília
Faculdade de Estudos Sociais Aplicados
Departamento de Ciência da Informação e Documentação
70910-900 – BRASÍLIA-DF

Monografia apresentada ao Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, _____ de Novembro de 2003.

Aprovada por:

Maria das Graças Soares - Orientadora

Professora do Departamento de Ciência da Informação e Documentação – UnB
Mestre em Ciência da Informação

Evelise Quadrado de Moraes – Membro

Diretora do Centro de Documentação do Tribunal de Contas da União
Bacharel em Biblioteconomia – UnB

Sebastião de Souza – Membro

Professor do Departamento de Ciência da Informação e Documentação - UnB
Mestre em Ciência da Informação

Ana Claudia de Carvalho Cabral Lopes

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA MINISTRO RUBEN ROSA NO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Monografia de conclusão de curso apresentada ao Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.
Orientadora: Profa. Maria das Graças Soares

**Brasília
2003**

Reprodução parcial permitida desde que citada a fonte.

Lopes, Ana Claudia de Carvalho Cabral.

Avaliação do serviço de referência da Biblioteca Ministro Ruben Rosa no Tribunal de Contas da União : viabilidade da implantação de serviço de referência virtual. – Brasília: UnB, 2003.
89 f.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia. Orientadora: Prof. Maria das Graças Soares.

1. Bibliotecas – Serviços de referência 2. Serviços de Informação 3. Serviços de referência virtual 4. Tecnologias da Informação I. Título

Dedico a minha querida irmãzinha Bruna e a minha amada filha Juliana para que saibam que com esforço e dedicação, podemos alcançar um objetivo traçado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela oportunidade da vida; a meus pais, Fernando e Heloísa, e ao pai de minha filha, Júlio Cezar pela atenção que deram à ela nos momentos em que estive ausente; às minhas queridas colegas bibliotecárias, da Biblioteca Ministro Ruben Rosa pela acolhida carinhosa e a atenção dispensada às minhas dúvidas durante a realização desse trabalho; à minha orientadora pelo tempo dedicado às revisões e esclarecimento de dúvidas e a meu ex-chefe, Ernoldo, no Tribunal de Contas da União, que foi capaz de compreender o meu momento e concordou que eu viesse trabalhar na biblioteca.

Resumo

Analisa a viabilidade de implantação de serviço de referência virtual na Biblioteca Ministro Ruben Rosa do Tribunal de Contas da União por meio de revisão de literatura sobre a evolução do serviço de referência, o processo de referência, as novas tecnologias disponíveis para os serviços de referência, importância do estudo de usuário no contexto dos serviços de informação e pesquisa de mercado. Identifica os serviços prestados pela Biblioteca em questão e pela Rede Virtual de Bibliotecas do Senado Federal. Descreve os resultados da aplicação de questionário nos usuários para avaliação dos serviços já prestados, aceitação de novos serviços e identificação do perfil dos mesmos. Apresenta conclusão sobre a viabilidade da oferta de serviços virtuais.

Palavras-chave

Serviços de referência; Serviços de referência virtual; Tecnologias de informação; Bibliotecário de referência; Estudo de usuários; Correio Eletrônico.

Abstract

Discussion on the virtual reference service establishment viability in the Library Ministro Ruben Rosa of the Tribunal de Contas da União, in Brazil, by means of literature revision on the reference service evolution, the reference process, the new available technologies for the reference services, importance of the user study related to the information services and market research. Presentation of the services provided by the Library and the Rede Virtual de Bibliotecas do Senado Federal. Description of the results of the questionnaire answered by the users for evaluation of the services provided, acceptance of new services and identification of the user's profile. Presentation of the results around the viability to offer virtual services.

Keywords

Reference services; Virtual reference services; Information technology; Reference librarian; User study; E-mail.

SUMÁRIO

Lista de Anexos	6
Lista de Figuras	7
1. INTRODUÇÃO	9
2. OBJETIVOS	14
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
3. REVISÃO DE LITERATURA	15
3.1 O serviço de referência	15
3.2 O processo de referência	18
3.3 O serviço de referência e as novas tecnologias	21
3.4 Serviços de referência virtual	24
3.5 Avaliação de serviços de referência	29
3.6 Estudo de usuários e serviços de informação	36

3.7 Pesquisa de mercado e implantação de novos serviços	38
4. METODOLOGIA	44
4.1 Tipo de pesquisa	44
4.2 Universo da pesquisa e amostra	45
4.3 Coleta de dados	46
4.4.1 Instrumentos de pesquisa	46
5. ANÁLISE DOS DADOS	47
5.1 Identificação dos serviços oferecidos pelo setor de referência da Biblioteca Ministro Ruben Rosa e listagem dos serviços oferecidos pela Rede Virtual de Bibliotecas (RVBI)	47
5.2 Identificação do perfil dos usuários	49
5.3 Avaliação da utilização dos serviços e da satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados	52
5.4 Aceitação de novos serviços pelos usuários	67
6. CONCLUSÃO	73
7. REFERÊNCIAS	76

Anexos

Anexo A – Fluxograma do Tribunal de Contas da União	80
Anexo B – Fluxograma do Instituto Serzedello Correa	81
Anexo C – Questionário para identificação dos serviços oferecidos pelo setor de referência da Biblioteca Ministro Ruben Rosa do Tribunal de Contas da União	82
Anexo D – Questionário para os usuários dos serviços oferecidos pelo setor de referência da Biblioteca Ministro Ruben Rosa do Tribunal de Contas da União	86
Anexo E – Formulário eletrônico de solicitação de pesquisa	91
Anexo F – Formulário de solicitação de pesquisa impresso	92

Lista de Figuras

Fig. 1 - Usuários por sexo	50
Fig. 2 – Usuários por cargo	50
Fig. 3 – Nível de escolaridade	51
Fig. 4 – Usuários por Unidades	51
Fig. 5 – Usuários por faixa etária	52
Fig. 6 – Freqüência de utilização da biblioteca	53
Fig. 7 – Usuários quanto ao conhecimento do serviço de pesquisa	53
Fig. 8 – Freqüência de utilização do serviço de pesquisa	54
Fig. 9 – Se dirige a biblioteca e vai direto ao catálogo ou a estante	54
Fig. 10 – Se dirige a biblioteca e procura o bibliotecário no balcão	55
Fig. 11 – Se reporta ao bibliotecário por telefone, e-mail ou formulário disponível na Intranet	56

Fig. 12 – Utiliza outra biblioteca	56
Fig. 13 – Não utiliza a biblioteca porque não costuma encontrar bibliotecário disponível para orientar	57
Fig. 14 – Não utiliza a biblioteca porque as bases disponíveis não contemplam seu assunto	57
Fig. 15 – Não utiliza a biblioteca porque prefere fazer suas buscas sozinho	58
Fig. 16 – Usuários quanto ao conhecimento das páginas na Intranet e Internet	58
Fig. 17 – Consulta ao DATALEGIS	59
Fig. 18 – Consulta a índices FGV	59
Fig. 19 – Formulário para solicitação de pesquisa	60
Fig. 20 – Acesso direto e-mail da biblioteca	60
Fig. 21 – Links para outras fontes de informação	61
Fig. 22 – Como o usuário prefere realizar buscas em bases de dados	62
Fig. 23 – Motivo para realizar buscas sozinho	62
Fig. 24 – Quanto à rapidez	63
Fig. 25 – Quanto à autonomia	63
Fig. 26 – Quanto à segurança	64
Fig. 27 – Usuários quanto à necessidade de ajuda do bibliotecário nas buscas	64
Fig. 28 – Na seleção da base adequada	65
Fig. 29 – No esclarecimento da estratégia de busca	65
Fig. 30 – Na compreensão dos campos das bases	66
Fig. 31 – No uso de vocabulário específico de cada base	66
Fig. 32 – Outro	67

Fig. 33 – A biblioteca deve procurar avaliar periodicamente a satisfação com os serviços oferecidos	68
Fig. 34 – A biblioteca deve estar preocupada em oferecer novos serviços	68
Fig. 35 – A biblioteca deve procurar oferecer serviços virtuais por meio da Intranet e Internet	69
Fig. 36 – Catálogo informatizado/rede RVBI do Senado Federal	69
Fig. 37 – Orientação/treinamento para acesso a base de dados	70
Fig. 38 – Orientação pesquisas por meio de chat	70
Fig. 39 – Acesso a periódicos eletrônicos	71
Fig. 40 – Disseminação Seletiva da Informação	71

1. INTRODUÇÃO

Pela Constituição Federal de 1988, o Congresso Nacional com o auxílio do Tribunal de Contas da União (art. 70), ficou incumbido do controle externo no Brasil. O Tribunal de Contas da União tem suas atribuições, composição e funcionamento dispostos nos artigos 71 a 74 e 161, parágrafo único da CF.

“O Tribunal de Contas da União – TCU julga as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores públicos federais, bem como as contas de qualquer pessoa que der causa a perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte prejuízo ao erário”.(TCU, 2003).

O TCU é um órgão colegiado, que é composto de nove ministros, sendo seis deles escolhidos pelo Congresso Nacional e os demais pelo Presidente da República,

com aprovação do Senado Federal, dois desses são alternadamente indicados pelo Tribunal dentre auditores e membros do Ministério Público junto ao Tribunal.

O TCU conta ainda com a participação de três auditores, selecionados através de concurso público de provas e títulos e um Ministério Público especializado, autônomo e independente, com a função principal de promover a defesa da ordem jurídica.

A gerência da área técnico-executiva do controle externo está entregue à Secretaria-Geral de Controle Externo (Segecex), à qual estão subordinadas as unidades sediadas em Brasília e nos 26 Estados da Federação.

Para desempenhar a sua missão, o Tribunal dispõe de uma Secretaria-Geral de Administração, que presta apoio técnico e administrativo necessário ao exercício de suas competências constitucionais e legais, também composta de várias unidades. (TCU, 2003).

À Secretaria da Presidência estão subordinadas algumas unidades, dentre elas o Instituto Serzedello Corrêa, que é responsável pelo desenvolvimento de competências dos Servidores da Casa e ao qual está subordinado o Centro de Documentação (CEDOC). (ver anexo A e B)

O Tribunal tem procurado atuar de forma a conferir maior racionalidade, efetividade e constância às suas ações. Esforços estão sendo canalizados para alcance da visão de futuro e cumprimento da missão institucional que lhe foi conferida pela sociedade. Seu referencial estratégico está definido da seguinte forma:

Negócio: controle externo da administração pública e da gestão dos recursos públicos federais;

Visão: ser instituição de excelência no controle e contribuir para o aperfeiçoamento da administração pública;

Missão: assegurar a efetiva e regular gestão dos recursos públicos, em benefício da sociedade.

Desde 1988, com as novas atribuições constitucionais confiadas ao TCU, a Biblioteca Ministro Ruben Rosa tem passado por um processo de modernização, que visa o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos aos usuários para que possam desempenhar melhor suas atividades junto ao controle externo.

A Biblioteca Ministro Ruben Rosa faz parte do Centro de Documentação que tem sob sua subordinação a Biblioteca, o Serviço de Editoração e Publicações (SEDIP) e o Núcleo de Documentação (NUDOC) (Ver anexos C e D). Esse último está localizado no prédio do Instituto Serzedello Correa e destina-se a suprir as necessidades de informação dos servidores daquele Instituto e dos servidores em treinamento.

A Biblioteca, atualmente possui 17.000 títulos de monografias e 480 títulos de periódicos, além de acervo de vídeos e CD ROMS.

A Biblioteca possui uma única chefia, mas pode-se identificar quatro setores internos que são: a referência, que oferece o serviço de pesquisa, objeto de estudo desta monografia; o empréstimo e circulação; o processamento técnico, onde ficam concentradas as atividades de seleção de materiais que entram por doação, processamento de livros, periódicos, vídeos e CD ROMS e um setor administrativo que fica encarregado das atividades de aquisição de livros e periódicos, da solicitação de serviços de manutenção e expedição e arquivamento de documentos administrativos.

O corpo técnico é composto por oito Bibliotecárias, cinco servidores de apoio e sete estagiários divididos entre nível médio, graduação em Biblioteconomia e

graduação em Informática. A distribuição das bibliotecárias, servidores e estagiários fica da seguinte forma: na parte administrativa, dois servidores de apoio e um estagiário de Informática; no processamento técnico, um servidor de apoio, quatro bibliotecárias e dois estagiários de Biblioteconomia; na referência duas bibliotecárias e um estagiário de biblioteconomia; no empréstimo e circulação dois servidores de apoio, dois estagiários de nível médio; uma bibliotecária está na chefia da Biblioteca e outra está na direção do CEDOC; um outro estagiário de Biblioteconomia fica no Núcleo de Documentação na Asa Norte com supervisão de uma das bibliotecárias do processamento técnico.

A Biblioteca Ministro Ruben Rosa vem se modernizando e, no sentido de trazer o usuário mais para dentro da biblioteca, foram implementadas diversas ações tais como: trabalho junto às unidades do Tribunal para levantamento de suas necessidades de informação, por meio de visitas; recolhimento de sugestões para aquisição junto aos usuários por meio de formulário disponível na Intranet; publicação de divulgação de novas aquisições, disponibilização do espaço da Biblioteca para exposições e lançamentos de livros, apresentação da Biblioteca aos alunos dos cursos de formação, exposição de novas aquisições, criação de ambiente agradável por meio de reforma das instalações da Biblioteca: mudança de piso, teto e divisórias com colocação de cor clara e material acusticamente tratado; conscientização junto aos servidores quanto à forma de apresentação e a automatização por meio do ingresso para a Rede Virtual de Bibliotecas – RVBI, onde será a 16ª biblioteca participante da rede.

A Rede Virtual de Bibliotecas – RVBI – originou-se da extinta Rede SABI – Subsistema de Administração de Bibliotecas, iniciada em 1972 e um dos componentes do Sistema de Informação do Congresso Nacional – SICON. O SICON se fundamenta na alimentação, processamento e manutenção das bases de dados destinadas às

atividades do Senado Federal e do Congresso Nacional, englobando as áreas parlamentar, legislativa, orçamentária e administrativa.

Em 2000 foi implantado novo software de gerenciamento de bibliotecas denominado Aleph, que adota o mesmo formato bibliográfico internacional usado pelo grupo de bibliotecas digitais, o formato MARC.

O acervo registrado na base de dados bibliográfica da Rede RVBI tem como prioridade a área de Direito, especificamente doutrina, mas abrange também outras áreas das Ciências Humanas e Sociais. Cada biblioteca da Rede possui base administrativa com dados particulares de sua coleção, usuários, fornecedores, etc.

A rede é composta por quinze bibliotecas de instituições públicas, dentre as quais tribunais superiores, ministérios, congresso e órgãos do Distrito Federal. (BIBLIOTECA ACADÊMICO LUIZ VIANA FILHO, 2003.).

A oferta de produtos e serviços vai sofrer um grande impacto com essa integração, uma vez que se trata da maior rede de bibliotecas do Brasil, considerando-se sua amplitude com relação ao tipo de material disponível.

Esse trabalho se propõe a avaliar os serviços oferecidos pelo setor de referência, mais especificamente à parte que diz respeito à pesquisa, com o intuito de propor a melhoria do serviço e analisar a viabilidade de incluir um serviço de referência virtual.

2. OBJETIVOS

Avaliar os serviços de referência oferecidos pela Biblioteca Ministro Ruben Rosa no Tribunal de Contas da União com vistas a verificar a viabilidade de implantação de uma solução de serviço de referência virtual.

2.1 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos são:

- (a) Identificar os serviços de referência oferecidos pela biblioteca Ministro Ruben Rosa e listar os serviços oferecidos pela rede RVBI;
- (b) Caracterizar os usuários;
- (c) Aferir a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos;
- (d) Verificar a aceitação de novos serviços pelos usuários;

- (e) Analisar a viabilidade de implantação de serviço de referência virtual na biblioteca Ministro Ruben Rosa.

3. REVISÃO DE LITERATURA

3.1 O serviço de referência

O serviço de referência não nasceu parte da Biblioteconomia, como a aquisição e a catalogação. As bibliotecas só eram buscadas, até meados do século XIX, quando as coleções particulares dos estudiosos não satisfaziam suas necessidades.

Esses estudiosos, mesmo quando procuravam as bibliotecas não necessitavam de ajuda, pois costumavam conhecer os assuntos de seu interesse e se satisfaziam com os catálogos de autor. Nessa época o conteúdo temático era bem limitado e os acervos eram pequenos.

Com o advento da indústria editorial e da alfabetização os acervos foram ampliados e os catálogos de autor se tornaram insuficientes, passando a existir também os catálogos de assunto, sistemas de classificação e ajuda pessoal.

Não só a alfabetização, mas também a ampliação do ensino público na Grã Bretanha e nos Estados Unidos, fizeram com que aparecesse um novo público leitor e assim surgiu o que hoje conhecemos como serviço de referência, na busca de atender esse novo tipo de leitor, num novo tipo de biblioteca.

A denominação “bibliotecário de referência” foi empregada em 1888 por Mevil Dewey, mas somente no início do século XX é que o serviço de referência passou a ser aceito como uma função nas bibliotecas públicas.

Nas bibliotecas universitárias dos Estados Unidos o desenvolvimento do serviço de referência foi constante e recebeu um grande impulso por parte da tendência do “estudo pela pesquisa”, quando os professores incentivaram a leitura. Já nas universidades britânicas esse serviço era quase inexistente.

As bibliotecas especializadas, encarregadas de prestar serviços às empresas ou ao governo já foram criadas com a finalidade exclusiva de fornecer informações. Neste setor estão os serviços de referência mais dinâmicos.

Atualmente o serviço de referência é parte integrante da Biblioteconomia e não se admite uma biblioteca sem esse tipo de serviço. As novas tecnologias como acesso às bases de dados em linha e mais recentemente a internet foram trazendo mudanças para o setor, fazendo com que o bibliotecário de referência seja mais requisitado e por isso tenha que estar mais habilitado para responder as questões dos usuários.

Em sentido restrito serviço de referência pode ser definido, segundo Samuel Rothstein como sendo “a assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informações”.

Em sentido mais amplo Robert E. Balay é citado em Grogan (1995) concluindo que “consiste em tudo que os departamentos de referência executam”, uma vez que neste setor são realizadas muitas tarefas que não correspondem às atividades de referência em si, como estudo avaliação e seleção de material de referência.

Grogan (1995) também cita Kenneth Whitaker o qual coloca que “a finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações”.

É esse sentido mais delimitado de fazer chegar ao usuário as informações de que ele necessita que iremos trabalhar nesta monografia.

3.2 O processo de referência

Belkin et al. (1982), baseados nos trabalhos de Taylor (1968) sobre os quatro níveis de necessidade e na observação do comportamento dos usuários, desenvolveram o conceito de estados anômalos do conhecimento (ASK – Anomalous state of knowledge).

Conforme esse conceito, o processo tem início com um problema que faz com que o usuário busque informação para solucioná-lo ou “preencher uma lacuna” em seu conhecimento. É essa lacuna que é chamada de estado anômalo do conhecimento, para o qual foi criada a sigla ASK.

Diante de um problema, o usuário percebe que o seu conhecimento não é suficiente para solucioná-lo e decide obter novas informações. Isso desencadeia o processo de busca de informação, uma vez que o usuário decide procurar um sistema de informação/biblioteca, dando início ao processo de referência.

O processo de referência é a atividade que envolve o usuário que formula a consulta e durante a qual se executa o serviço de referência. Esse processo engloba duas fases: uma primeira onde o bibliotecário analisa, junto com o usuário, a natureza do problema e uma segunda que é a localização das respostas.

Para fins didáticos, Grogan (1995) divide o processo em oito passos que serão descritos a seguir.

Os três primeiros passos são dados pelo usuário e acontecem a nível intrapessoal. São o aparecimento do problema, a necessidade de informação e a formulação da questão inicial.

A partir do quarto passo o bibliotecário já entra em ação. Na negociação da questão, muitas vezes são necessários maiores esclarecimentos junto ao usuário para que esta possa ser adequada à maneira como as informações são organizadas nas fontes de informação.

Com a questão formulada em mãos, é necessário definir a estratégia de busca, ou seja, como as fontes de informação serão consultadas e quais de suas partes serão consultadas. Isso exige uma análise minuciosa do tema para identificar seus conceitos e relações e traduzí-los para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso às informações.

No processo de busca em si a estratégia deve ser flexível de modo a permitir uma mudança de curso, quando necessário. Devem ser utilizadas estratégias alternativas e se for necessário o usuário deve ser contatado para orientar melhor a decisão de mudança de estratégia.

A resposta tanto pode ser o resultado positivo da busca como também uma busca infrutífera e isso nem sempre significa o fim do processo, é somente uma solução potencial.

A solução da questão se dá após a análise do produto da pesquisa pelo usuário, juntamente com o bibliotecário, e os dois chegam de comum acordo à conclusão de que o processo está encerrado.

Essas seriam as etapas básicas por que passa o processo de referência, entretanto não devemos pensar que existe uma fórmula pronta para esse processo. Todo esse processo, desde a entrevista até à busca, constitui uma atividade essencialmente humana e por isso, pode variar.

Um outro ponto que deve ficar claro é que o processo de referência possui objetivos muito mais amplos do que o simples fornecimento de respostas a questões dos usuários. Isso na verdade é somente um meio, pois o real objetivo é a solução do problema do usuário.

3.3 O serviço de referência e as novas tecnologias

Segundo Grogan (1996), no fim dos anos 60 e começo da década de 70 o computador era visto como intruso ameaçador entre os bibliotecários, sendo prática comum ao se estabelecer um serviço de buscas em linha instalá-lo em um setor separado, gerido por pessoal selecionado e treinado especialmente para operá-lo.

Hoje, a integração faz parte da rotina dos serviços de referência nas bibliotecas. O crescimento das fontes de informação do bibliotecário de referência, que se apresenta na forma de bases de dados informatizadas, ao lado de inúmeras ferramentas novíssimas, disponíveis para buscas, representa um grande progresso no serviço de referência.

As novas tecnologias, em especial a Internet, fizeram com que as bibliotecas virtuais surgissem como uma das principais fontes de informação. Isso modificou além

da natureza da informação a maneira como são feitos o tratamento, a recuperação e a disseminação da informação. Ocorreram mudanças, não só na estrutura física das bibliotecas, mas também no perfil do usuário e no papel desempenhado pelo bibliotecário.

O papel do bibliotecário sempre foi o de intermediário entre o usuário e as fontes de informação. Surgindo o computador e as novas tecnologias de informação, o usuário passou a executar, com o auxílio do bibliotecário, as buscas que antes eram feitas pelos bibliotecários em softwares de recuperação das bases de dados em CD-ROM.

A Internet e as bases de dados em linha motivaram o usuário a fazer buscas sozinho, o que afetou o relacionamento entre bibliotecário e usuário. As buscas que eram assistidas, com a Internet passam a ser remotas e sem mediação.

A ajuda para executar as buscas na Web não é mais necessária. Entretanto o usuário precisa de orientação sobre como ele deverá conduzir suas buscas, como selecionar a informação relevante que ele necessita. Assim o bibliotecário tem um papel fundamental na orientação dos usuários.

Discutindo as mudanças no serviço de referência devemos considerar duas abordagens do estudo de usuários: a abordagem tradicional, onde o papel central do serviço de referência é o fornecimento de informação, tendo como objetivo o produto, e a abordagem alternativa, onde o foco é a orientação aos usuários, tendo como objetivo o processo.

Considerando essas duas abordagens, temos dois papéis para o bibliotecário de referência: o tradicional, onde ele é o intermediário e o mediador, onde ele tem o papel de orientar, guiar e educar.

Independente das facilidades aparentes da rede, a orientação do usuário na utilização das ferramentas e serviços adequados, tais como mecanismos de busca, catálogos de bibliotecas, *sites* de pesquisa, bases de dados, *e-mail* e etc, são fundamentais nos novos ambientes digitais.

Os mecanismos de busca dificultam a localização de uma fonte específica, pois recuperam grande quantidade de informação com baixa qualidade. Por isso são cada vez mais necessárias as tarefas executadas pelos bibliotecários na seleção, organização e indexação da informação no ambiente da Internet.

Embora a aparência seja de que o usuário não necessita mais do bibliotecário de referência, pois pode operar os mecanismos de busca onde estiverem, ele ainda necessita da orientação do profissional especializado em buscas para conseguir um melhor resultado. Esse profissional é o bibliotecário de referência.

3.4 Serviços de referência virtual

Bibliotecas digitais não são apenas coleções de materiais digitais que podem ser acessados remotamente. Com os novos softwares desenhados para criar redes colaborativas de bibliotecas o conceito pode ser estendido para o acesso aos serviços virtuais (MEOLA, 1999 apud ARELLANO, 2001).

Embora no Brasil, até o início de 2001, não existisse nenhuma biblioteca que oferecesse serviço de referência na rede, funcionando 24 horas e com distribuição seletiva do tipo de consultas, no exterior isso é uma prática comum. Serviços como *Ask Jeeves* e *WebHelp* são operados por empresas e serviços, como *AskA*, não comerciais, são operados por centros de pesquisa e utilizados por estudantes, pais, educadores e outros para conectar-se com profissionais experientes de Biblioteconomia e serem guiados às melhores fontes de informação (ARELLANO, 2001).

Correio eletrônico, telefone e formulários *Web* são atualmente os meios mais utilizados pelos serviços de referência. Porém isso exige um trabalho pesado de

pesquisa e consome muito tempo em contatos com outras bibliotecas para troca de recursos e informações, além de consulta em diversas fontes.

Nos Estados Unidos o serviço de referência virtual já é uma realidade. Um estudo realizado em bibliotecas universitárias chegou ao número de 97,3 % de instituições que utilizam algum tipo de serviço de referência digital, como correio eletrônico, *chat* ou formato *Web*. (SAUNDERS, 2001).

Na reunião da *American Libraries Association* (ALA) em 2001 foi constatado grande interesse pelos serviços de referência eletrônica, com muitas bibliotecas com projetos de referência virtual utilizando o software LSSI e outros programas como *Live Person*, *eShare* e *HumanClik*.

Este tem sido um assunto bastante discutido nos eventos da área e fóruns especializados, mantidos para pessoas e organizações interessadas no assunto. A principal preocupação agora é a criação de padrões técnicos e de qualidade comuns e o desenvolvimento de softwares que possam ser utilizados nos serviços oferecidos em tempo real ou assíncronos.

As bibliotecas têm oferecido, em suas *home pages*, um *link* para consultas denominado *Ask a Librarian* (Pergunte a um bibliotecário) e com isso tem aumentado as perguntas que têm vindo de todo o mundo. Essa explosão no uso da referência virtual tem sido provocada pelos motores de busca, tais como *Google*, *Fast* e *Altavista*.

Também são encontradas bibliotecas que oferecem serviços de referência em tempo real com acesso a base de dados por meio de *chats*, correio eletrônico, telefone, formulário *Web*, videoconferência, páginas de perguntas freqüentes ou mural.

Existem ainda serviços de referência mais dinâmicos como o *Ask-An-Expert* (*AskA*), que desenvolvem nos usuários atitudes necessárias à pesquisa e são

oferecidos em duas especialidades: informação sobre temas práticos e informação de referência e instrutiva.

Um outro tipo de serviço que está em fase de teste em diversas bibliotecas é o *Live Help*, que fornece apoio na pesquisa e navegação aos usuários das bibliotecas na *Web*. Um exemplo desse tipo de serviço é o NCI *Information Specialists*, que dá apoio ao serviço *Live Help* do *National Cancer Institute* com informações sobre o câncer, orientando as pessoas que navegam em sua página. Não é um serviço de consultas, mas de orientação à navegação.

O *Questionpoint*, projeto cooperativo da Biblioteca do Congresso Americano com a OCLC, é um serviço de referência virtual pela Internet e oferece uma série de ferramentas para bibliotecas. Acrescentando-o à sua página, a biblioteca pode oferecer assistência para referência em linha a seus usuários a qualquer hora. Ele conecta bibliotecários em todo o mundo unindo-os em um só objetivo, que é responder as perguntas dos usuários com informações de qualidade e salvar essas repostas em um ponto central para poder oferecer um serviço ainda mais eficiente no futuro. Além de gerenciar as atividades do bibliotecário, guiadas ou por telefone, permite que o usuário solicite assistência em linha.

No Brasil, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) já utiliza o *Questionpoint*, colocando disponível em sua página na Internet o serviço “pergunte ao bibliotecário”, que é um serviço de referência virtual oferecido aos usuários do Portal de Literatura Científica em Vigilância. O sistema é operado por uma rede de profissionais bibliotecários aptos a responder ou orientar os usuários no processo de recuperação de pesquisa bibliográfica e/ou recuperação de informações técnicas, bem como facilitar o

acesso e uso adequado dos recursos disponíveis no Portal de Literatura Científica em Vigilância Sanitária.

O serviço é totalmente virtual e consiste no preenchimento de um formulário eletrônico com a formulação da pergunta e dados de identificação do usuário. O formulário é encaminhado para uma sala de leitura onde um profissional qualificado responde às perguntas. O sistema também permite que bibliotecários gerenciem o serviço de perguntas e respostas em uma central, repassando as perguntas a outros bibliotecários e manipulando, se necessário, uma base de dados contendo todas as perguntas e respostas já realizadas. Desta forma, os questionamentos podem ser respondidos com muito mais rapidez.

Os consórcios têm sido uma opção bastante procurada para o estabelecimento de serviços de referência mais ágeis. O *Metroplitan Cooperative Library System* tem um exemplo disso por meio do *24/7 Reference Project* (24 horas e sete dias). Esse projeto conta com mais de 40 bibliotecas e uma rede de especialistas por área, com construção de *FAQs* e testagem de cada parte integrante do processo de referência. Uma das bibliotecas participantes do consórcio está avaliando a entrevista de referência via e-mail, do qual é uma das pioneiras.

Uma outra iniciativa foi a criação de manuais para referência virtual. Um dos primeiros foi elaborado pela *Library Systems & Services LSSI* por Anne Lipow e Steve Coffman e sua versão preliminar foi lançada na reunião da ALA de 2001. O título do manual é *Establishing a Virtual Reference Service: VRD Training Manual* e traça diretrizes para a organização de qualquer tipo de serviço de referência baseado no contato direto via *Web* usando software da LSSI. Apesar de ter sido desenvolvido para

um projeto específico que utiliza *software* da LSSI é utilizado por mais de 70 bibliotecas americanas (ARELLANO, 2001).

Um outro serviço virtual que vem sendo testado na Biblioteca Karl A. Boedecker, em forma de um projeto piloto, patrocinado pelo Núcleo de Pesquisas e Publicações da EASP/FGV, é a viabilidade da utilização de mecanismos de colaboração indireta para gerar listas individualizadas de recomendações de itens do acervo.

Esse projeto é narrado por Aranha (2000) da seguinte forma. O projeto deu-se em quatro etapas: definição dos assuntos significativos; identificação de Grupos Temáticos (GT); criação de Subgrupos Especializados (SGE) de usuários e criação de listas individualizadas. Foram analisadas 22.500 transações de empréstimo realizadas no período de 1º de Janeiro a 19 de julho de 1999, sendo selecionados 410 usuários entre professores e alunos de pós-graduação. Depois de cumpridas todas essas etapas o sistema gera automaticamente listas de sugestões personalizadas para cada usuário. Essas listas são gerenciadas pelo usuário que indicará o que é ou não do seu interesse, deixando registrado no sistema e provocando a substituição do item sugerido por outro, segundo seu perfil.

Aranha conclui que o sistema de recomendações pode ser implementado a baixo custo; a implementação pela internet depende apenas da disponibilização de ferramentas de *Web* para exibição de páginas personalizadas; é aplicável a bibliotecas e livrarias virtuais e pode ser adaptado a praticamente qualquer tipo de aplicação de *e-business*.

Todas essas inovações tecnológicas no campo do serviço de referência nos mostram que no futuro teremos uma relação virtual do bibliotecário com o usuário, em

tempo real, do mesmo modo que acontece hoje nos balcões de referência das bibliotecas físicas.

3.5 Avaliação de serviços de referência

Existem três aspectos que podem ser avaliados em um serviço de referência: a resposta às perguntas factuais, as buscas em bases de dados e a instrução bibliográfica.

Segundo Lancaster (1996), a atividade de perguntas e respostas pode ser examinada sob vários ângulos, como quantidade e tipo de perguntas recebidas, distribuição das perguntas segundo a hora do dia e o dia da semana, tempo despendido para responder às perguntas, requisitos exigidos do pessoal, fontes utilizadas nas respostas, e etc. Entretanto uma avaliação real deve determinar quantas das perguntas formuladas à biblioteca são respondidas.

Para se proceder a essa avaliação sobre a qualidade do serviço oferecido deve-se conhecer quantas perguntas foram recebidas durante um determinado período de

tempo, para quantas delas se tentou encontrar solução, quantas vezes se encontrou respostas e quantas dessas respostas eram completas e corretas.

Uma das maneiras de se avaliar objetivamente esse aspecto do serviço de referência é incorporando o estudo numa avaliação mais ampla dos serviços da biblioteca, baseada em entrevistas com uma amostra aleatória de usuários. Porém esse método pode apresentar algumas desvantagens que citamos a seguir.

Tomaria muito tempo para determinar com certeza se a resposta fornecida estava ou não correta; o pessoal da referência, sabendo que está sendo feita uma avaliação, se esforçará para trabalhar melhor, e por fim é comum que se recebam mais consultas por telefone do que pessoalmente, não havendo como identificar usuários que apresentam seus pedidos por telefone, além do que as perguntas feitas por telefone são de natureza diferente das feitas pessoalmente.

Por esse motivo Lancaster (1996) acredita que a melhor maneira de se avaliar os serviços de perguntas e respostas é por meio de simulações.

Essas simulações podem ser participantes ou não participantes. No primeiro o pessoal que é objeto de estudo sabe da avaliação e concordou em participar, por isso pode haver um esforço maior durante o período avaliativo e não se obter um resultado real. Alguns desses estudos acabam por focalizar como o bibliotecário trabalha e não o resultado de seu trabalho.

Os estudos não participantes fazem uso de voluntários que formulam questões à biblioteca, geralmente por telefone, sem que os bibliotecários saibam que estão sendo avaliados. Esses voluntários anotam não só as repostas às questões, mas aspectos do comportamento do bibliotecário durante a consulta, como presteza no atendimento,

tempo para encontrar a resposta, se mencionou a fonte, se pediram maiores esclarecimentos sobre a questão, e etc.

Mas as respostas às questões do tipo factual não são o único aspecto a ser avaliado. Deve-se também avaliar os bibliotecários de referência quanto ao conhecimento que possuem dos serviços da biblioteca, quanto a seu desempenho na instrução sobre o uso de fontes de referência e como negociam uma questão.

A busca bibliográfica em base de dados em linha também tem sido um serviço muito procurado e deve ser avaliado se os resultados da busca satisfazem a necessidade de informação. Lancaster (1996) divide a necessidade de informação em três tipos: o usuário quer descobrir se existe algo escrito de determinado assunto; o usuário quer recuperar uma seleção de itens representativos sobre um assunto ou o usuário quer uma busca exaustiva, ou seja, tudo sobre o assunto.

Um critério utilizado nesse caso é se a busca recupera ou não, um ou vários itens considerados úteis pelo usuário ou ainda, se encaixando melhor no segundo e no terceiro tipo, quantos itens úteis são encontrados.

O terceiro aspecto do serviço de referência que pode ser avaliado é a instrução bibliográfica, que geralmente se constitui na avaliação de um programa de ensino. Avalia-se, então, a satisfação dos instrutores e dos educandos com o programa e se os conhecimentos, aptidões e atitudes foram transmitidos da forma planejada.

Um dos instrumentos utilizados para se caracterizar os usuários e conhecer a satisfação dos mesmos com os serviços são os questionários. Segundo Abellán (1998) durante os últimos anos estão se proliferando as análises de percepção e atitude aplicadas aos usuários de centros documentais (bibliotecas, arquivos, museus e centros de documentação). Esse tipo de estudo para avaliação de instituições documentais

utiliza, por norma geral, a metodologia de entrevista e se centra no emprego de questionários como ferramentas para obter informação sobre os hábitos, necessidades e nível de satisfação dos usuários.

Ainda segundo Abellán (1998) é importante cuidar do aspecto formal e metodológico do questionário. A metodologia de entrevista nos permitirá realizar um desenho sistemático e racionalizado com rigor, precisão, clareza e ordem das perguntas. Isso assegurará não somente que o entrevistado responda de modo confiável as perguntas formuladas como também a validade das informações prestadas e a escolha de uma amostra representativa da população.

Marconi (1990) nos coloca que como toda técnica de coleta de dados, o questionário também apresenta uma série de vantagens e desvantagens:

Vantagens:

- a) Economiza tempo, viagens e obtém grande numero de dados;
- b) Atinge maior numero de pessoas ao mesmo tempo;
- c) Abrange uma área geográfica mais ampla;
- d) Economiza pessoal, tanto em adestramento como em trabalho de campo;
- e) Obtém respostas mais rápidas e mais precisas;
- f) Há maior liberdade nas respostas devido ao anonimato;
- g) Há mais segurança pelo fato das respostas não serem identificadas
- h) Há menos riscos de distorção, pela não influência do pesquisador;
- i) Há mais tempo para responder e em hora mais favorável;
- j) Há mais uniformidade na avaliação em virtude da natureza impessoal do instrumento;

k) Obtém respostas que materialmente seriam inacessíveis.

Desvantagens:

a) Percentagem pequena dos questionários que voltam;

b) Grande número de perguntas sem respostas;

c) Não pode ser aplicado a pessoas analfabetas;

d) Impossibilidade de ajudar o informante em questões mal compreendidas;

e) A dificuldade de compreensão, por parte dos informantes, leva a uma uniformidade aparente;

f) Na leitura de todas as perguntas, antes de respondê-las pode uma questão influenciar a outra;

g) A devolução tardia prejudica o calendário ou sua utilização;

h) O desconhecimento das circunstâncias em que foram preenchidos torna difícil o controle e a verificação;

i) Nem sempre é escolhido quem responde o questionário, invalidando, portanto as questões;

j) Exige um universo mais homogêneo.

Marconi (1990) nos diz que devem ser observadas algumas normas com vistas a aumentar sua eficácia e validade na coleta de dados. O pesquisador deve conhecer bem o assunto para poder dividir o questionário em temas e de cada um deles extrair duas ou três perguntas. Os temas escolhidos devem estar de acordo com os objetivos geral e específicos.

O questionário deve ser ainda limitado em extensão e finalidades. Deve conter de vinte a trinta perguntas e demorar no máximo trinta minutos para ser respondido. Deve estar acompanhado de instruções definidas e notas explicativas para que o informante tome ciência do que se deseja dele. O aspecto material também deve ser levado em conta: tamanho, facilidade de manipulação, espaço suficiente para as respostas, disposição dos itens, de forma a facilitar a computação dos dados.

Depois de elaborado o questionário deve ser realizado um pré-teste para verificar se apresenta fidedignidade, validade e operatividade. Após o pré-teste podem ser feitos ajustes, pode ser realizado novo pré-teste tendo em vista o aprimoramento do instrumento.

Quanto à forma, as perguntas podem ser: abertas, que permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria e emitindo opiniões; fechadas ou dicotômicas, onde só é possível responder sim ou não; e de múltipla escolha onde é oferecida uma série de possíveis repostas. Essas últimas podem ser perguntas com mostruário, que oferecem respostas possíveis junto à pergunta, devendo o informante escolher uma ou várias delas, ou perguntas de estimação ou avaliação, que oferecem respostas quantitativas e indicam um grau de intensidade crescente ou decrescente.

Quanto ao objetivo, as perguntas podem ser: de fato, que dizem respeito a questões concretas, tangíveis, fáceis de precisar, como idade, sexo, profissão, domicílio, estado civil, etc; de ação, que se referem a atitudes ou decisões tomadas pelo indivíduo; de ou sobre intenção, que tentam averiguar o procedimento do indivíduo em determinadas circunstâncias; de opinião ou perguntas índice ou perguntas teste, que são utilizadas sobre questões que suscitam medo.

Para a seleção da amostra Abellán (1998) indica dois grandes grupos de técnicas: os métodos de amostra aleatória e de amostra empírica. Os primeiros se baseiam no princípio da eleição de indivíduos aleatoriamente, fazendo com que haja a possibilidade de qualquer elemento da população ser escolhido como membro da amostra. Na amostra empírica, a seleção dos elementos da amostra é realizada segundo critérios fixados pelo investigador, o que representa problemas de validade e de vícios na pesquisa.

Nem sempre é necessário se ter uma amostra. Se a população for pequena, por exemplo, não há necessidade. Mas se a população for muito grande, se o período de estudo não for muito extenso, se há necessidade de precisão, mesmo que a população não seja muito grande e se os recursos não são suficientes para o estudo de toda a população, deve-se utilizar uma amostra.

3.6 Estudo de usuários e serviços de informação

Segundo Guinchat e Menou (1994) “o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo”.

O usuário deve nortear todo o planejamento de serviços de informação. Tudo deve girar em torno de suas necessidades, características, atitudes e demandas. Podemos dividir os usuários em três grandes grupos. Os que ainda não estão na vida ativa ou estudantes; os que estão engajados na vida ativa e têm necessidades de informação originadas na vida profissional; e o cidadão considerado com relação às suas necessidades de informação geral, ligadas à vida social.

Essa análise considera apenas para quem é a informação, mas devemos considerar, na verdade, a finalidade a que se destina a informação, pois um usuário pode estar inserido em mais de um desses três grupos.

As unidades de informação devem procurar conhecer bem as necessidades de seus usuários e determinar a satisfação dos mesmos com os serviços oferecidos. Essa satisfação é expressa indiretamente pelo uso das unidades de informação e de seus serviços e deve ser medida por meio de vários critérios como rapidez do serviço; número de pedidos satisfeitos em relação às demandas expressas; taxa de precisão de respostas; novidade das respostas; exaustividade; esforço dos usuários para ter acesso ao serviço; complexidade dos procedimentos, tempo, preço pago, comodidade, legibilidade e apresentação dos produtos e serviços de forma simples e atrativa.

Para medir essa satisfação são utilizados métodos de pesquisa psicossociológica, que realizam por meio de questionários e entrevistas coleta de dados de instrumentos de controle das unidades de informação, como dados de empréstimo e registros de solicitação de fotocópias; observação do comportamento; análise de documentos produzidos por usuários e etc. Estes estudos podem ainda ser realizados pela análise de entrevistas não estruturadas; incidente crítico, que é a forma como usuário obteve as informações necessárias à realização de um trabalho recente e experimentação de novos produtos e serviços.

Com a transformação do acesso à informação cada vez mais rápido e de forma remota o nível dos usuários também se modifica. O usuário agora participa mais da busca direta de sua informação, pois conta com elementos para fazê-lo por meio da Internet. O novo usuário não necessita ir à biblioteca fisicamente. O serviço de acesso à informação pode ser realizado de casa ou do local de trabalho 24 horas por dia, com a

disponibilidade de bibliotecas eletrônicas e isso torna o usuário mais independente e melhor informado.

As tecnologias atuais estão mudando o conceito tradicional das unidades de informação e fazendo com que se tornem mais atrativas para o usuário, pois muitas vezes este necessita de orientação para melhor encontrar a informação de que necessita.

3.7 Pesquisa de mercado e implementação de novos serviços

3.7.1 Pesquisa de mercado

A pesquisa é o primeiro passo quando se deseja implementar um novo produto ou serviço, de forma a evitar que se entre no mercado às cegas. O bom marketing exige pesquisa cuidadosa sobre a oportunidade no mercado e a preparação de estimativas sobre quanto seria necessário investir para que o retorno seja certo.

A pesquisa ajudará a empresa a descobrir se os clientes reagiriam bem ao lançamento de determinado serviço ou produto, conforme suas necessidades, percepções e preferências.

KOTLER (1998) define mercado como “todos os consumidores potenciais que compartilham de uma necessidade ou desejo específico, dispostos e habilitados para fazer uma troca que satisfaça essa necessidade ou desejo”.

A empresa deve definir cuidadosamente seu mercado-alvo e preparar um programa de marketing sob medida. Entretanto uma empresa pode definir bem seu mercado-alvo e falhar ao tentar conhecer as necessidades dos consumidores. Para que isso não aconteça deve haver um aprofundamento na interpretação do que o consumidor solicita ou diz desejar. Pode-se distinguir cinco tipos de necessidades: declaradas, reais, não declaradas, de prazer e secretas.

O pensamento orientado para o consumidor exige que sejam definidas as necessidades do mesmo a partir do ponto de vista do consumidor. As decisões de compra envolvem compromissos e não se pode saber quais são eles sem que haja pesquisa com os consumidores. “A chave para o marketing profissional é entender as necessidades reais dos consumidores melhor do que qualquer concorrente” (Kotler, 1998).

A pesquisa de mercado compõe a pesquisa de marketing que age em um mercado específico. Para se proceder a uma pesquisa de mercado deve-se seguir os seguintes passos:

Etapa 1: Definição do problema e objetivos da pesquisa

Para se obter as informações realmente necessárias, o problema e os objetivos da pesquisa devem ser cuidadosamente delimitados para que não aconteça de serem coletados dados desnecessários.

Etapa 2: Desenvolvimento do Plano de pesquisa

Nesta etapa se define como serão coletados os dados, qual o custo do plano de pesquisa, fontes de dados, abordagens e instrumentos de pesquisa, plano de amostragem e métodos de contato.

As abordagens de pesquisa dizem respeito à forma como os dados primários serão coletados, que podem ser de quatro maneiras: por observação, de grupo-foco, levantamentos e experimentação.

A pesquisa por observação é feita por meio de observação de agentes e grupos relevantes. A de grupo-foco consiste na reunião de seis a dez pessoas convidadas para passar algumas horas com um moderador experiente para discutir um produto, serviço, organização ou outra entidade de marketing. Os levantamentos são mais recomendados para pesquisas descritivas, pois permitem obter conhecimento, crenças, preferências, satisfação das pessoas e mensurar estas magnitudes na população. Já a pesquisa experimental é mais válida cientificamente e melhor se adapta à pesquisa causal, pois exige a seleção de grupos de assuntos relacionados, submetendo-os a tratamentos diferenciados, controlando as variáveis externas e checando se as diferenças das respostas observadas são significativas, estatisticamente. Seu objetivo é detectar relacionamentos de causa e efeito.

Os instrumentos de pesquisa podem ser questionários e instrumentos mecânicos. Esses últimos não são utilizados com muita frequência em pesquisa de marketing.

Partindo para o plano de amostragem deve-se tomar três decisões: quem será pesquisado, ou seja, definir a população alvo que será amostrada; o tamanho da amostra, isto é, quantas pessoas serão pesquisadas e o procedimento que será utilizado para a amostragem, ou seja, como serão colhidos os dados.

Escolhe-se, então, qual o método de contato que será utilizado, podendo-se optar por questionário enviado pelo correio, que tem a vantagem de atingir as pessoas que não dariam entrevista pessoalmente, mas precisa ser elaborado com perguntas claras e simples e possui uma taxa de resposta baixa; entrevista por telefone, melhor método de coletar informações rapidamente ou entrevista pessoal, que é o mais versátil dentre os três métodos.

Etapa 3: Coleta de informações

Essa etapa costuma ser a mais dispendiosa e mais sujeita a erro, pois alguns respondentes se recusarão a cooperar, outros ainda podem dar respostas desonestas ou não condizentes com a realidade. E existe ainda a possibilidade de alguns entrevistadores não serem confiáveis.

Etapa 4: Análise das informações

É quando são extraídos os resultados a partir dos dados coletados, tabulando-os e desenvolvendo distribuições de frequência. Pode-se também aplicar técnicas estatísticas avançadas e modelos de decisão para tentar extrair resultados adicionais.

Etapa 5: Apresentação dos resultados

Na apresentação dos resultados, esses devem ser relevantes de modo a possibilitar as principais decisões.

3.7.2 Principais fatores que influenciam o comportamento de compra ou utilização de serviços

A escolha de um produto ou serviço é movida por muitos fatores culturais, sociais, pessoais e psicológicos. Os papéis que exercem a cultura, subcultura e classe social são importantes na hora da compra ou utilização de um serviço.

A cultura é o que determina os desejos e comportamento de uma pessoa. Uma criança em crescimento, por exemplo, adquire um conjunto de valores, percepções, preferências e comportamento por influência familiar e de outras instituições básicas. Cada cultura consiste em subculturas menores que fornecem identificação e socialização mais específicas aos seus membros. São as nacionalidades, religiões, grupos raciais e regiões geográficas. As “classes sociais são divisões relativamente homogêneas e duradouras de uma sociedade, que são ordenadas hierarquicamente e cujos membros compartilham valores, interesses e comportamentos similares” (Kotler, 1998).

Além da cultura, também os fatores sociais influenciam o comportamento do consumidor. Esses fatores sociais podem ser definidos como grupos de referência, quando muitos grupos influenciam o comportamento de uma pessoa ou grupo de afinidade, que são os grupos que têm influência direta sobre uma pessoa. Dentre esses últimos estão, como grupos primários, a família, os vizinhos, amigos e colegas de trabalho, que interagem com as pessoas de forma contínua e informal. Existem também grupos secundários tais como religiosos, profissionais, sindicatos, que são mais formais e menos contínuos. Esses grupos influenciam os indivíduos a novos comportamentos, estilos de vida, atitudes, autoconceitos, fatores que podem afetar suas escolhas de produtos ou serviços.

Fatores pessoais, tais como idade, estágio do ciclo de vida, ocupação, situação econômica, estilo de vida, personalidade e auto-estima, também influenciam na escolha

de produtos e serviços. O consumo de bens e serviços varia de acordo com a idade e o ciclo de vida. O gosto por roupas, móveis, comidas e recreação varia conforme a idade. O ciclo de vida é representado por grupos divididos de acordo com os interesses e a situação financeira da família, o que faz variar o consumo. A ocupação também faz variar o consumo, um presidente de empresa não consumirá o mesmo que um operário de fábrica. Um comprará ternos caros e passagens aéreas enquanto outro consumirá marmitas, roupas e calçados apropriados ao seu trabalho.

Os fatores psicológicos, como motivação, percepção, aprendizagem, crenças e atitudes, são os próximos a influenciar a escolha das pessoas por produtos e serviços. A motivação vem quando uma necessidade pressiona o suficiente a pessoa de forma a levá-la a agir. A satisfação dessa necessidade leva a redução do sentimento de tensão. Não estamos falando aqui de necessidade fisiológicas, que são necessidades básicas, como fome, sede e desconforto, mas de necessidades que surgem de estados psicológicos de tensão como a necessidade por reconhecimento, estima e posse. As primeiras não são de intensidade suficiente para produzir motivação, já as segundas sim, produzem motivação.

A percepção é o que influencia a maneira de uma pessoa motivada agir. Ou seja, “é o processo pelo qual uma pessoa seleciona, organiza e interpreta as informações para criar um quadro significativo do mundo”. Ela depende do estímulo físico agregado ao meio ambiente e às condições interiores do indivíduo. É a maneira como o indivíduo vê as situações.

Por fim as crenças e atitudes também influenciam o comportamento do consumidor. Por meio da ação e da aprendizagem as pessoas adquirem suas crenças e atitudes. “Crença é um pensamento descritivo que uma pessoa sustenta sobre algo”

(Kotler, 1998). Essas crenças costumam estar baseadas na fé, na opinião ou no conhecimento e podem ter ou não uma carga emocional. Atitude é algo que as pessoas têm em relação à quase tudo, religião, roupas, política, alimentação e etc. Kotler a define como sendo “a resistência de uma pessoa às avaliações favoráveis e desfavoráveis, aos sentimentos emocionais e às tendências de ação em relação e algum objeto ou idéia”.

4 METODOLOGIA

4.1 Tipo de pesquisa

A pesquisa tem caráter exploratório, uma vez que visa avaliar os serviços já existentes por meio de coleta de dados junto aos usuários (Marconi, 1990). E, tem também caráter descritivo, pois busca descobrir e observar como funcionam os serviços de referência da Biblioteca Ministro Ruben Rosa, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los.

A identificação dos serviços oferecidos pelo balcão de referência da Biblioteca foi feita por meio de questionário (anexo C) aplicado nas bibliotecárias de referência e entrevistas com bibliotecárias de outros setores e com a chefe da Biblioteca, para esclarecer os pontos obscuros nas respostas dos questionários.

Para avaliar os serviços oferecidos junto aos usuários também foi aplicado questionário (anexo D). Os questionários foram enviados por correio eletrônico, por ser o meio mais fácil para se atingir o maior número de usuários no curto tempo destinado a pesquisa e tomando-se o cuidado de elaborá-lo com questões simples e claras como sugere Kotler (1998). Os usuários externos, que também costumam utilizar os serviços, por não serem o alvo da Biblioteca não foram questionados.

4.2 Universo da pesquisa e amostra

Por se tratar de uma pesquisa de caráter exploratório formam o universo da pesquisa os usuários dos serviços oferecidos pelo balcão de referência da biblioteca Ministro Ruben Rosa, que se segmentam conforme descrito abaixo.

Os usuários internos subdividem-se em Analistas de Finanças – ACE, Técnico de Finanças – TCE e Autoridades, onde se encaixam os Ministros, Ministros Substitutos e Procuradores.

Uma amostra de pouco mais de 10% da população pode ser extremamente representativa, oferecendo retorno significativo, podendo ser mais representativa que uma amostra de 50% ou 60% da população. O número de usuários potenciais dos serviços de referência é estimado em 1423 usuários, porém optou-se por concentrar a

aplicação dos questionários nos usuários efetivos. Para isso foram identificados, junto às bibliotecárias de referência, as categorias funcionais que mais tem costume de utilizar o serviço de pesquisa, chegando-se a conclusão que são os assessores de gabinete, de secretários e de procuradores e os secretários de todas as unidades, inclusive nos Estados, todos eles ocupantes de Função Comissionada. Esses usuários somam um total de 193 pessoas. Sendo assim, uma amostra de 19 questionários respondidos seria suficiente para análise dos dados.

4.4 Coleta de dados

4.4.1 Instrumentos de pesquisa

Para a identificação dos serviços oferecidos pela referência optou-se por questionário com perguntas abertas e fechadas. Isto porque, como o questionário visa identificar algo que ainda não é conhecido, deve ser dada a chance do profissional que é profundo conhecedor dos serviços do setor escreva livremente o que realmente acontece. Como este questionário foi único não houve necessidade de facilitar sua análise para tabulação de respostas.

O instrumento de pesquisa escolhido para a avaliação dos serviços pelos usuários foi o questionário com perguntas fechadas, que facilitam a tabulação das respostas. Foram utilizadas perguntas fechadas ou dicotômicas, perguntas de múltipla escolha, com várias opções de resposta ao usuário facilitando o seu preenchimento e também a análise das respostas. O questionário foi dividido em três partes: a primeira parte visa identificar o perfil do usuário respondente, a segunda afere a satisfação e o conhecimento do usuário quanto aos serviços prestados e a terceira averigua a aceitação de novos serviços.

5 ANÁLISE DOS DADOS

5.1 Identificação dos serviços oferecidos pelo setor de referência da Biblioteca Ministro Ruben Rosa e listagem dos serviços oferecidos pela Rede Virtual de Bibliotecas (RVBI)

Por meio do questionário (anexo C) e de entrevistas complementares foram identificados os serviços oferecidos pelo setor de referência, bem como o perfil dos servidores do setor e da Biblioteca. Os dados coletados estão descritos a seguir:

Integram esse setor duas bibliotecárias e uma estagiária de Biblioteconomia. Esse quadro de funcionários é considerado insuficiente porque a demanda é muito maior do que se consegue atender. Os servidores costumam participar de eventos na área de interesse quando são realizados em Brasília, entretanto a maioria dos eventos oferecidos na área de referência é realizado fora de Brasília e isso dificulta o envio de servidores pela Instituição. Os servidores do setor não possuem domínio de línguas estrangeiras, somente o suficiente para compreensão.

O serviço oferecido pelo setor de referência é a pesquisa em doutrina, legislação e jurisprudência. As bases de dados mais utilizadas para pesquisa são a rede RVBI, Jurisprudência do STF e STJ, legislação do Senado Federal e Planalto, DATALEGIS e páginas de buscas como o GOOGLE, por exemplo.

As perguntas são formuladas com mais freqüência por e-mail, por telefone ou por formulário disponível na Intranet e encaminhado via correio eletrônico, mas também são feitas pessoalmente no balcão ou por fax. Quando o usuário faz a solicitação por meio do formulário disponível na Intranet (anexo E), ele pode optar por quatro meios de respostas que são: por malote, por telefone, por fax, por e-mail ou entrega no balcão. Costumam ser recebidas 15 questões por dia e respondidas 20, levando-se em conta que as questões ficam acumuladas de uma semana para outra pelo fato de o número de servidores no setor ser insuficiente para atender a demanda.

As informações mais solicitadas são do tipo jurisprudência, doutrina ou legislação. Entretanto quando o usuário necessita de auxílio na utilização de ferramentas de busca, como bases de dados internas e externas o setor de referência presta esse auxílio.

Os usuários costumam deixar registrados agradecimentos ou reclamações por e-mail ou por telefone, mas ainda não foi aplicado nenhum instrumento de medida da satisfação dos usuários com os serviços de referência. Existem planos para aplicação desses instrumentos em 2004.

O setor de referência não possui um cadastro de usuários e a Biblioteca considera como usuários potenciais todos os servidores e autoridades da Casa.

São utilizados formulários, para registro de pesquisa, impressos (anexo F) e eletrônicos, que oferecem dados para estatísticas e, além disso, há uma base de dados que é alimentada para fornecimento de relatórios e estatísticas.

Passamos agora a descrever os serviços oferecidos pela rede RVBI de acordo com informações retiradas da página do Senado Federal na Internet.

Os serviços virtuais oferecidos pela rede são: pesquisa assistida por diversos campos como autor, assunto, título, local, editora, série, data de publicação, tipo de material ou por todos os campos; recuperação de registros por palavras ou frases; possibilidade de envio das pesquisas realizadas por correio eletrônico; opção de salvar as pesquisas em seu computador para consultas posteriores; verificação de exemplares disponíveis em qualquer uma das bibliotecas participantes da rede; pedido de empréstimo ou fotocópia para usuários participantes da rede com identificação e senha; requisição de material de outra biblioteca também para participantes da rede; consulta a informações sobre os exemplares emprestados ao usuário, bem como seu vencimento e possibilidade de pedido de reserva de material ou fotocópia.

5.2 Identificação do perfil dos usuários

Os questionários para identificação do perfil dos usuários e de sua satisfação quanto aos serviços prestados foram enviados por correio eletrônico, com prioridade alta, no dia 03 de novembro de 2003 e dado um prazo até o dia 10 de novembro para que retornassem as respostas.

Dos 193 questionários enviados, 120 foram lidos, 8 não foram entregues por falha no sistema, 14 foram excluídos sem serem lidos e os outros 51 não foram abertos nem excluídos pelos usuários, conforme indicado pela confirmação de leitura solicitada no envio de cada questionário pelo programa Microsoft Outlook.

Os dados obtidos foram tabulados no programa Microsoft Excel versão 2000.

Na primeira parte do questionário pudemos identificar o perfil do usuário conforme passamos a descrever abaixo.

As respostas revelaram que dos 21 usuários que responderam o questionário a maioria é do sexo masculino (86%), contra 14% do sexo feminino, conforme podemos comprovar na figura abaixo.

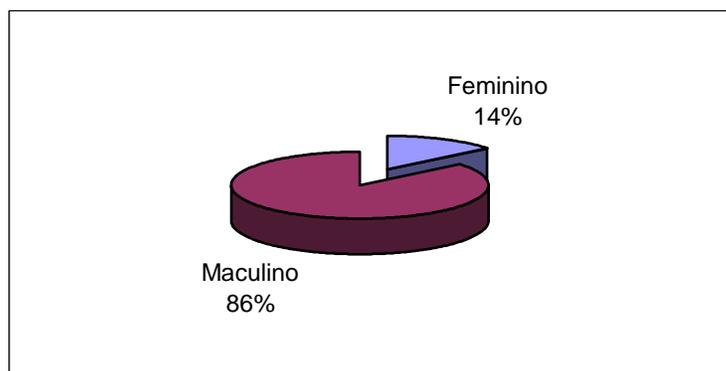


Fig. 1 - Usuários por sexo

Dentre os usuários respondentes, 81% são Analistas de Controle Externo, cargo de nível superior e 19% são Técnicos de Controle Externo, cargo que exige nível médio.

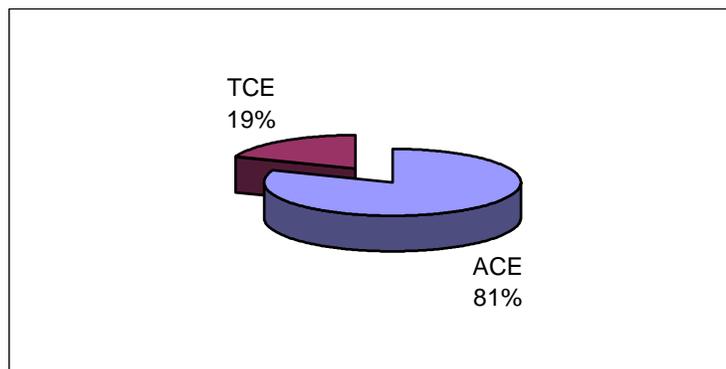


Fig. 2 - Usuários por cargo

Embora 19% ocupem cargo de nível médio, todos possuem pelo menos nível superior, como podemos constatar na figura 3. Com relação à escolaridade dos usuários pudemos constatar que 57% dos respondentes possuem pós-graduação completa, 17% pós-graduação em andamento e 26% possuem somente nível superior. Apenas um dos respondentes indicou que possuía pós-graduação completa e também em andamento. Podemos inferir desse resultado que o nível de escolaridade do corpo técnico do Tribunal é alto.

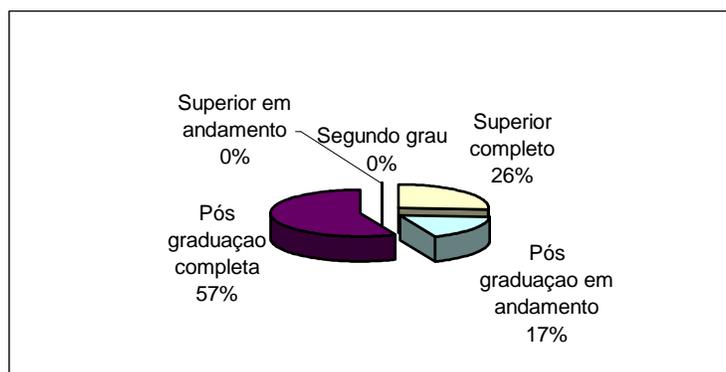


Fig. 3 – Usuários por escolaridade

Com relação ao local de trabalho, 90% dos usuários respondentes trabalham na Sede do TCU em Brasília e 10% nas Regionais localizadas nos Estados. Concluímos desse resultado que pelo fato de algumas unidades Regionais possuírem seus Núcleos de Documentação não há muito interesse em utilizar os serviços da Biblioteca da Sede em Brasília, uma vez que esses usuários não indicaram desconhecimento do serviço de pesquisa oferecido pela Biblioteca e da página na Intranet.

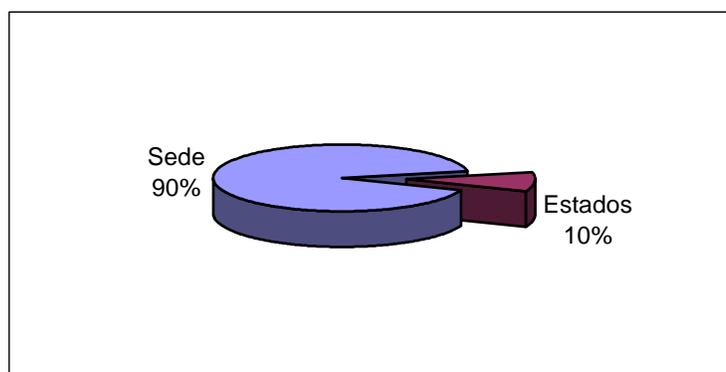


Fig 4 – Usuários por unidade

Os dados relativos à idade nos revelam que 62% dos respondentes estão na faixa etária de 31 a 40 anos, 33% de 41 a 50 anos e apenas 5% acima de 50 anos.

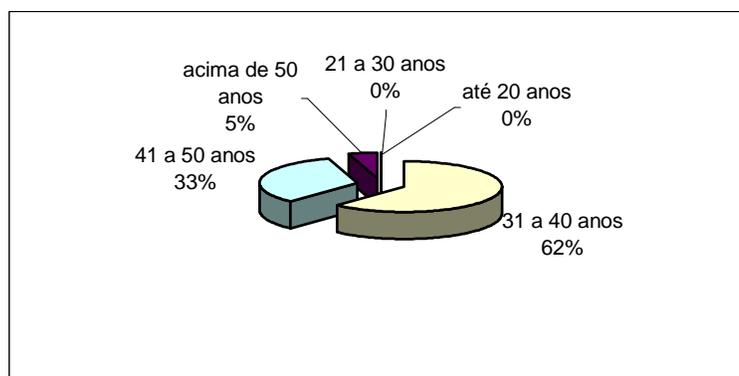


Fig 5 – Usuários por faixa etária

5.3 Avaliação da utilização dos serviços e da satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados

Passamos agora a discorrer o resultado da segunda parte do questionário que teve a função de avaliar o conhecimento, a utilização e a qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca.

As respostas à pergunta de número sete sobre a frequência de uso da Biblioteca revelaram que 29% utilizam a biblioteca mensalmente, 32% utilizam semanalmente, 29% utilizam raramente e apenas 10% indicaram outra frequência que foi identificada como nunca utilizada, por um usuário de Unidade Regional.

Podemos inferir desses dados que a Biblioteca possui uma frequência de uso elevada, pois a maioria costuma utilizá-la semanalmente ou mensalmente.

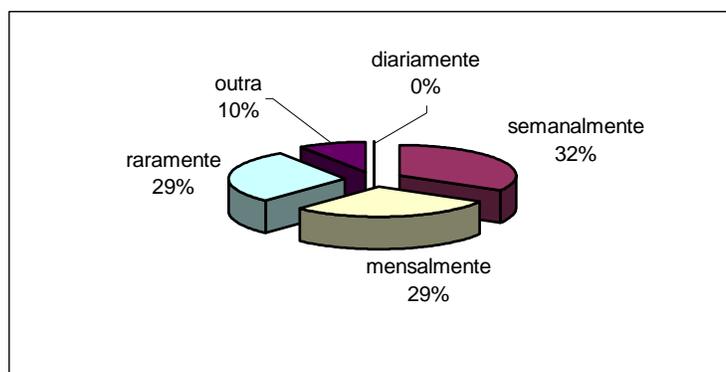


Fig. 6 – Frequência de uso da Biblioteca

Com relação ao conhecimento do serviço de pesquisa oferecido pela Biblioteca foi constatado que 81% conhecem o serviço e apenas 19% não o conhecem.

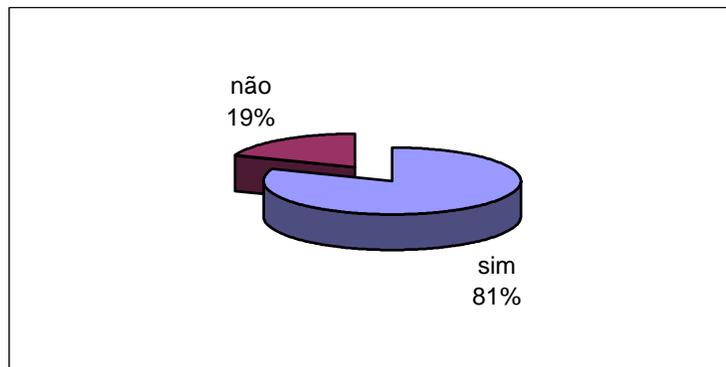


Fig. 7 – Usuários quanto ao conhecimento do serviço de pesquisa

Quanto à frequência de uso do serviço de pesquisa constatamos que nenhum usuário utiliza diariamente, 12% utilizam semanalmente, 18% utilizam mensalmente, 58% utilizam raramente e 12% indicaram outra frequência de uso identificada como quando necessário.

Tanto o percentual de conhecimento do serviço como o de utilização podem ser aumentados utilizando-se métodos de divulgação do serviço como boletins, informativos internos e relatório de atividades do setor. Observamos que para isso o setor deve estar preparado para o aumento da demanda.

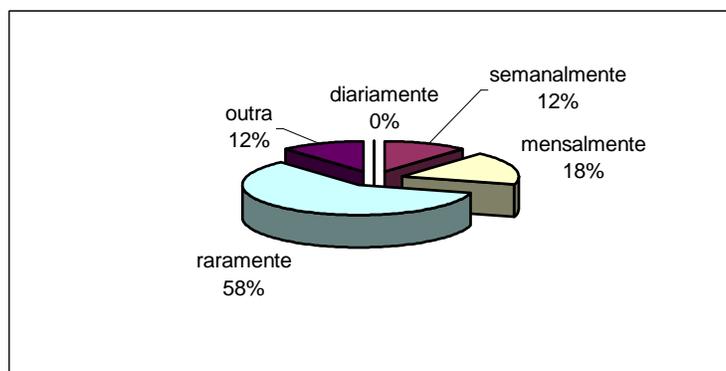


Fig. 8 – Frequência de utilização do serviço de pesquisa

Na questão de número dez foi solicitado ao usuário que identificasse o seu comportamento quando há uma necessidade de informação e indicasse a frequência com que esse comportamento acontece.

As respostas revelaram que 50% dos usuários se dirigem à Biblioteca e vão direto ao catálogo ou a estante mensalmente, 36% semanalmente, 7% diariamente e outros 7% têm esse comportamento raramente.

Esses resultados revelam que os usuários, apesar das facilidades da Internet, ainda costumam freqüentar a Biblioteca.

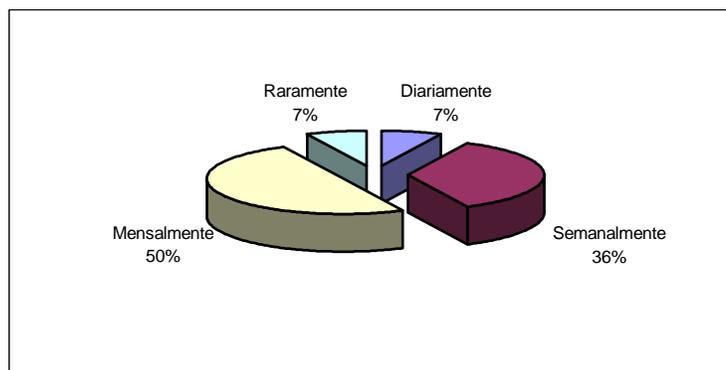


Fig. 9 – Se dirige a biblioteca e vai direto ao catálogo de fichas ou a estante

Quanto ao comportamento de se dirigir à Biblioteca e procurar um bibliotecário no balcão de referencia 66% têm esse comportamento raramente, 17% semanalmente e outros 17% mensalmente. Podemos inferir desses dados que não existe um hábito de se dirigir à Biblioteca pessoalmente para solicitar as pesquisas.

Comparando esses resultados (Fig.10) com os obtidos na opção seguinte de se reportar ao bibliotecário por telefone, e-mail ou formulário de pesquisa disponível na Intranet (Fig.11) podemos perceber que há uma maior incidência de utilização dos

serviços oferecidos pelos bibliotecários de referência por meio eletrônico, sem que haja a necessidade de deslocamento do local de trabalho.

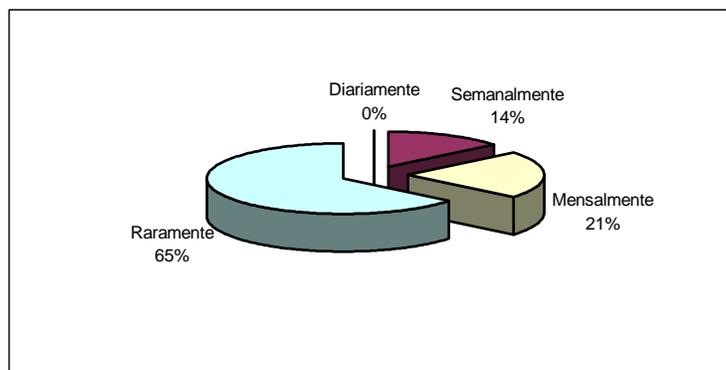


Fig. 10 – Se dirige a biblioteca e procura o bibliotecário no balcão de referência

A figura 11 mostra que 41% dos usuários se reportam ao bibliotecário por telefone, e-mail ou formulário de pesquisa disponível na Intranet mensalmente, 17% tem esse comportamento semanalmente e 42% raramente, o que significa que já o fizeram algumas vezes.

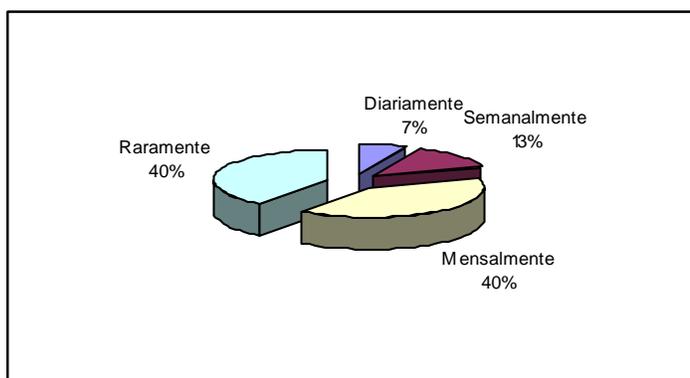


Fig. 11 – Se reporta ao bibliotecário por telefone, e-mail ou formulário disponível na Intranet

Com relação à utilização de outras bibliotecas podemos constatar que 71% raramente têm esse comportamento e apenas 29% o fazem semanalmente.

Dentre as bibliotecas utilizadas estão a do Senado Federal, da Câmara dos Deputados, do Supremo Tribunal Federal, do Superior Tribunal de Justiça, do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, do Centro Universitário de Brasília – UNICEUB e da Universidade de Brasília – UnB.

Podemos inferir desses dados que pode estar sendo mais rápido obter as informações em outras bibliotecas, e no caso das bibliotecas universitárias citadas, os usuários podem estar com cursos de pós-graduação em andamento nessas Instituições.

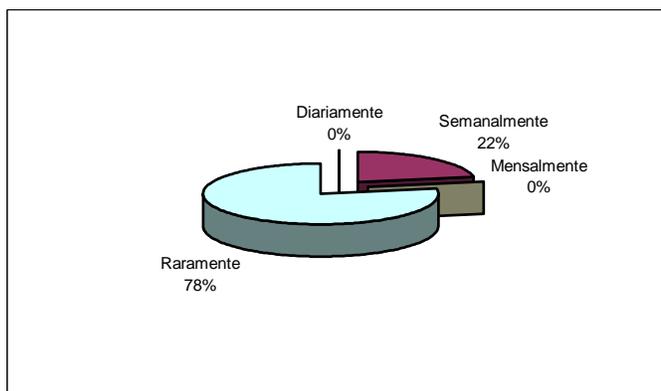


Fig. 12 – Utiliza outra biblioteca

Com relação ao comportamento de não utilizar a biblioteca por não encontrar bibliotecário disponível para orientar, 100% dos usuários marcaram que isso ocorre raramente.

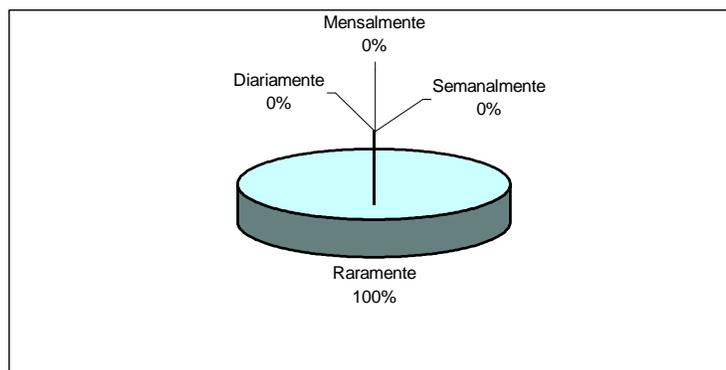


Fig. 13 Não utiliza a Biblioteca porque não encontra bibliotecário disponível para orientar

No caso do comportamento de não utilização da biblioteca pelas bases disponíveis não contemplarem o assunto do usuário também obtivemos como resultado que isso ocorreu raramente em 100% dos casos.

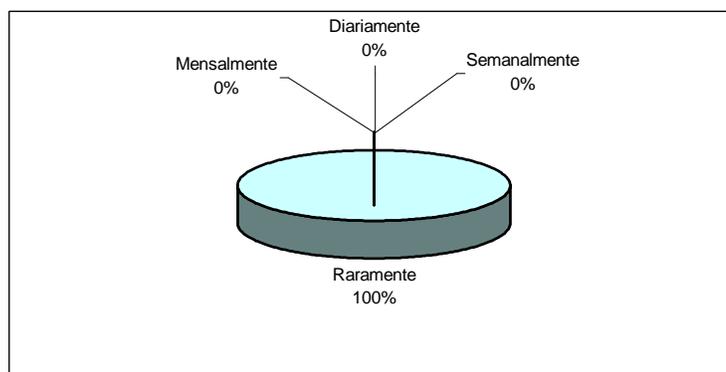


Fig. 14 – Não utiliza a Biblioteca porque as bases disponíveis não contemplam seu assunto

Na opção “não utiliza a Biblioteca porque prefere fazer suas buscas sozinho na Internet ou nas bases disponíveis em rede” obtivemos o seguinte resultado: 45% responderam que isso ocorre raramente, 33% apontaram que ocorre mensalmente e 22% diariamente. Concluímos que esse comportamento acontece com mais da metade dos usuários com alguma frequência (diariamente e mensalmente), o que revela que existe um hábito de consultas à Internet e as bases por conta própria para se obter informações.

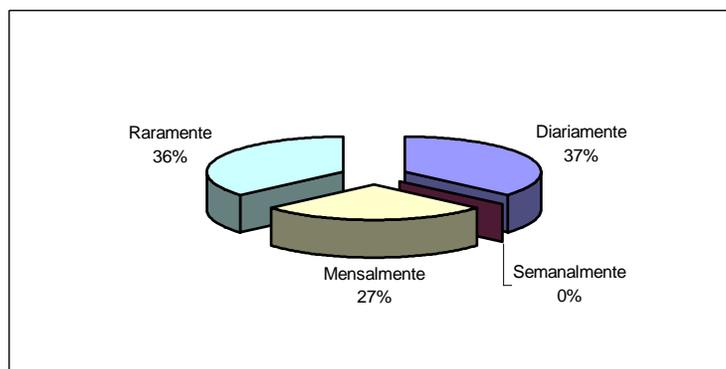


Fig. 15 – Não utiliza a Biblioteca porque prefere fazer suas buscas sozinho

Com relação ao conhecimento das páginas da Biblioteca na Intranet e na Internet 56% dos usuários responderam que possuem conhecimento das páginas e 44% não conhecem.

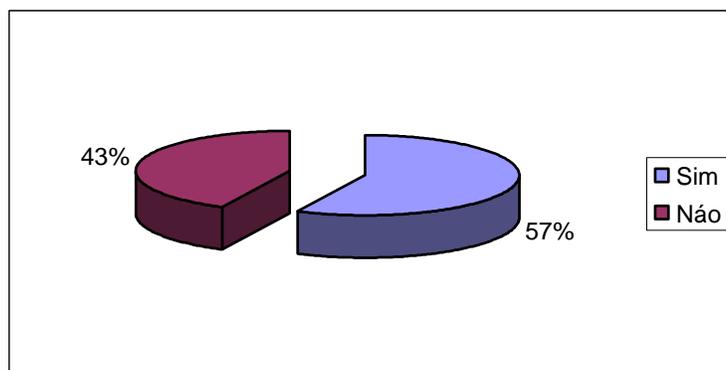


Fig. 16 – Usuários quanto ao conhecimento das páginas na Intranet e Internet

Para os usuários que marcaram que conheciam as páginas foi solicitado que indicassem os serviços que tinham costume de utilizar e sua frequência. Relatamos a seguir os resultados de cada opção.

Quanto à utilização da consulta ao DATALEGIS por meio da página da Intranet 43% apontaram que a utilizam diariamente, 14% mensalmente, outros 14% semanalmente e 29% raramente, donde se conclui que este é um link bastante utilizado.

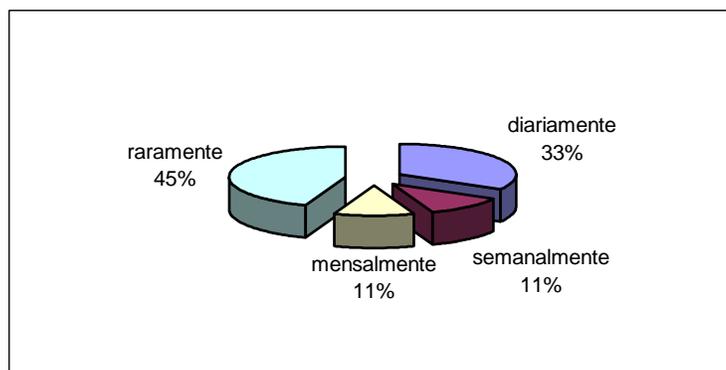


Fig. 17 – Consulta ao DATALEGIS

A consulta aos índices FGV é utilizada raramente por 75% dos usuários e semanalmente por 25%.

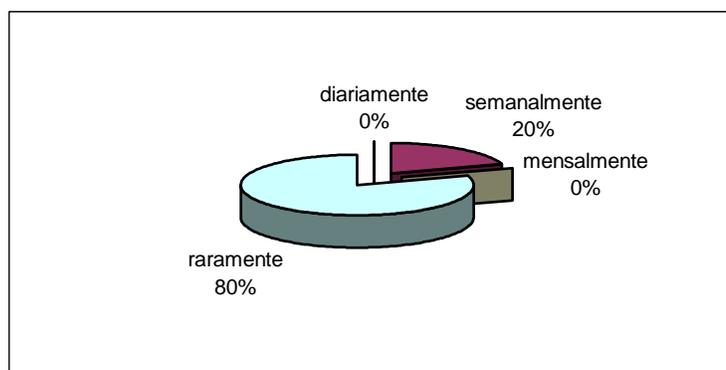


Fig. 18 – Consulta aos índices FGV

O formulário para solicitação de pesquisa disponível na Intranet é utilizado mensalmente por 33% dos usuários, semanalmente por 17% e raramente por 50%.

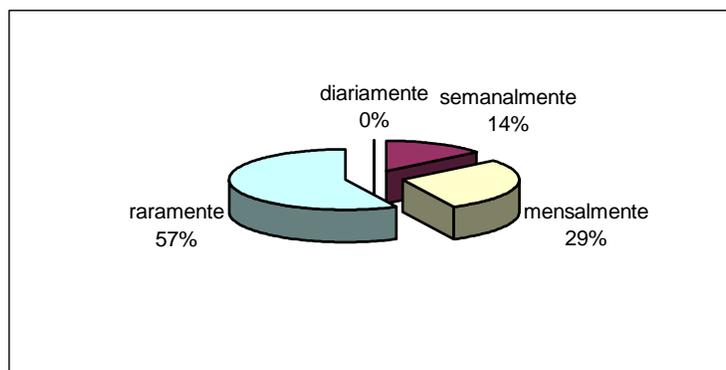


Fig. 19 – Formulário para solicitação de pesquisa

O acesso direto ao e-mail da Biblioteca é utilizado semanalmente por 20% dos usuários e raramente por 80 % deles.

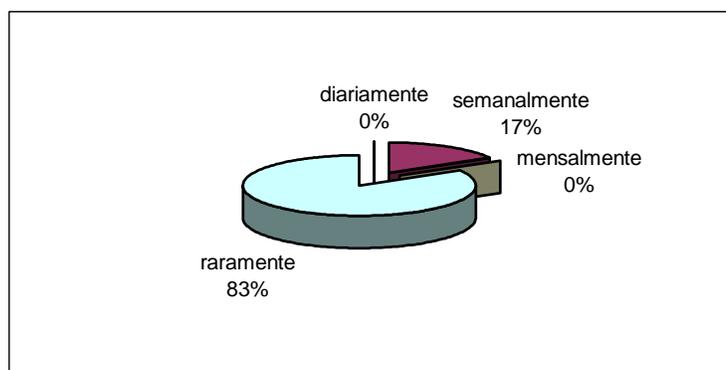


Fig. 20 – Acesso direto ao e-mail da Biblioteca

Os *links* para outras fontes de informação são utilizados diariamente por 17% dos usuários, semanalmente por mais 17% dos usuários e mensalmente por outros 17%. A opção raramente foi apontada por 49%.

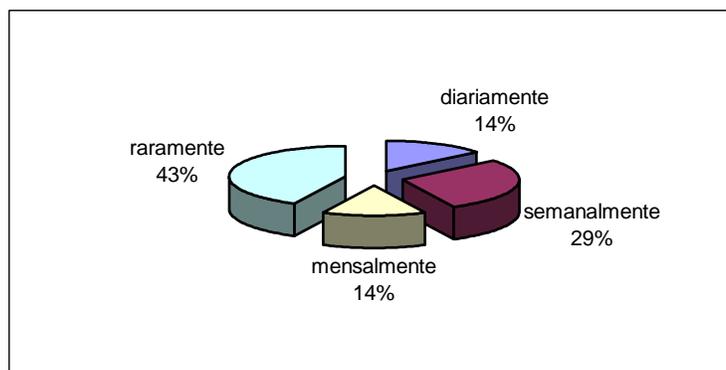


Fig. 21 – *Links* para outras fontes de informação

Podemos inferir das figuras 19, 20 e 21 que os *links* disponíveis nas páginas da Intranet e Internet são bastante utilizados e acrescentamos que sua frequência de utilização pode ser maior se houver mais divulgação dos serviços oferecidos pelo site.

Na questão treze foi questionado como o usuário prefere realizar buscas em bases de dados. Os resultados obtidos foram os seguintes: 28% apontaram que preferem fazer buscas com autonomia, sem que o bibliotecário faça por ele, 6% somente por intermédio do bibliotecário e 66% de ambas as formas. Inferimos desses resultados que um serviço de orientação às buscas de informações em bases de dados internas ou pela Internet seria bem aceito, pois 71% dos usuários fazem buscas com a ajuda do bibliotecário, somando-se os que fazem somente por bibliotecário e os que fazem de ambas as formas.

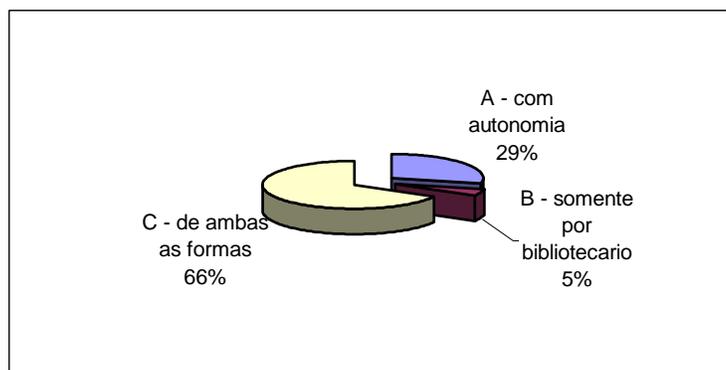


Fig. 22 – Como o usuário prefere realizar buscas em bases de dados

Aos usuários que escolheram as opções A e C, que incluem a opção com autonomia foi questionado o principal motivo que leva a realizar a busca por conta própria e a figura 23 nos mostra o resultado dessa questão.

Rapidez foi escolhida por 33% dos usuários, autonomia por 63% e segurança por 4%.

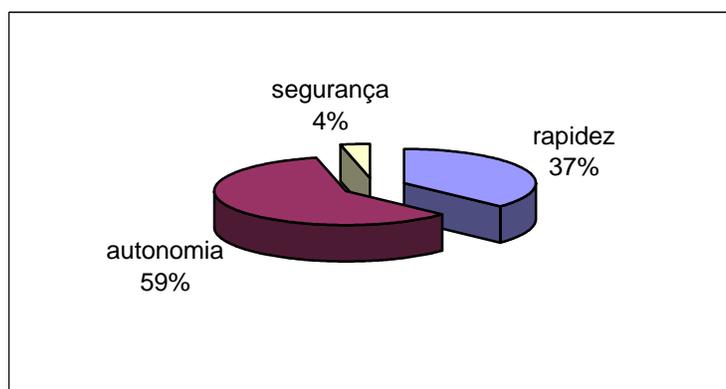


Fig. 23 – Motivo para realizar a busca sozinho

Dos usuários que responderam rapidez, 25% apontaram que o serviço de pesquisa não entrega o serviço na hora e 75% que fica mais fácil conseguir o que precisa.

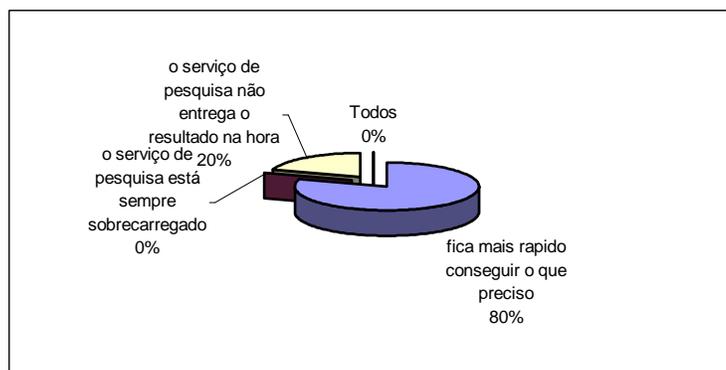


Fig. 24 – Quanto à rapidez

Dos usuários que indicaram autonomia como o principal motivo para realizar buscas sozinho, 50% apontaram que foi porque gostam de ter autonomia no acesso a informação, 33% porque alteram a estratégia de busca quando necessário e 17% apontaram todos os motivos propostos para se ter autonomia.

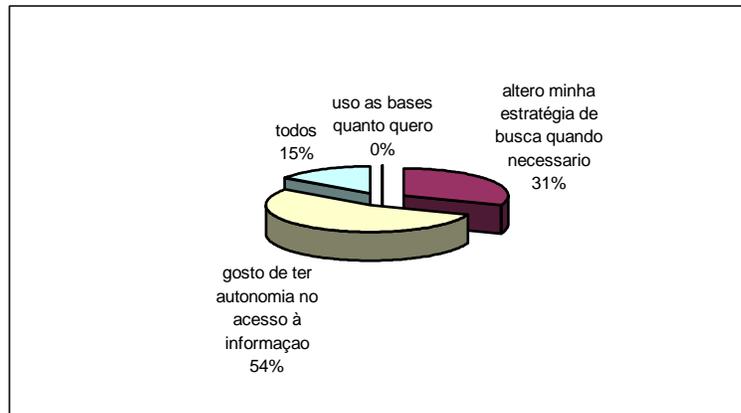


Fig. 25 – Quanto à autonomia

Dos usuários que escolheram o motivo segurança 50% apontou que fica conhecendo melhor o assunto que procura e 50% que confia mais na própria busca. Mas lembramos que apenas 4% indicaram o motivo segurança para a realização das buscas em bases de dados sozinho (Fig. 23).

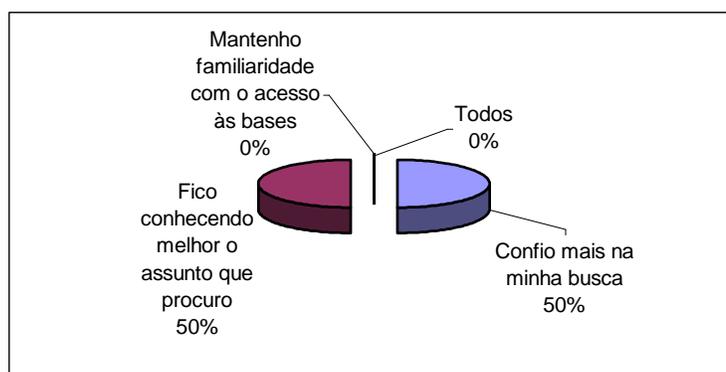


Fig. 26 – Quanto à segurança

A questão dezoito pergunta se o usuário ao fazer ele mesmo sua busca já precisou da ajuda do bibliotecário em alguma situação: 59% apontaram que sim e 41% que não.

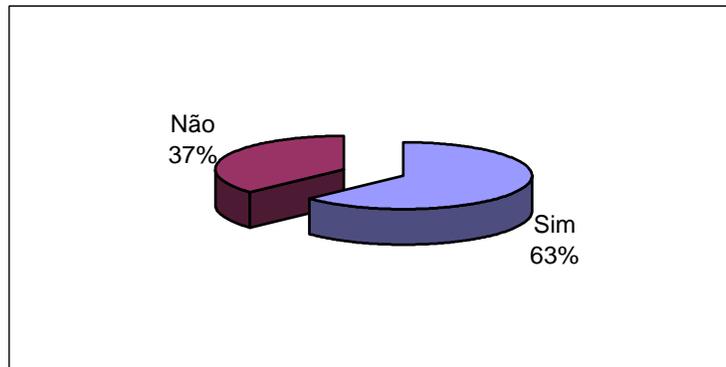


Fig. 27 – Usuários quanto à necessidade de ajuda do bibliotecário nas buscas

Na questão seguinte aproveitou-se para pedir que o usuário apontasse o motivo que o fez precisar da ajuda do bibliotecário e que avaliasse o atendimento que recebeu.

O atendimento na seleção da base adequada foi avaliado excelente por 50% dos usuários, muito bom por 33% e bom por 17%. Nenhum usuário apontou que o atendimento foi ruim.

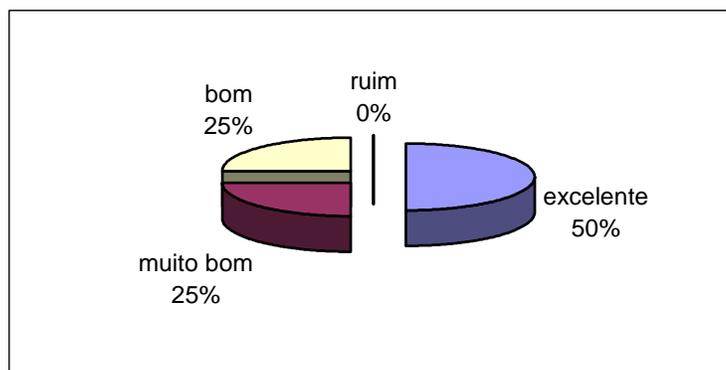


Fig. 28 – Na seleção da base adequada

No esclarecimento da estratégia de busca o atendimento foi avaliado como sendo excelente por 80% dos usuários, muito bom por 20% e nenhum usuário indicou que foi bom ou ruim.

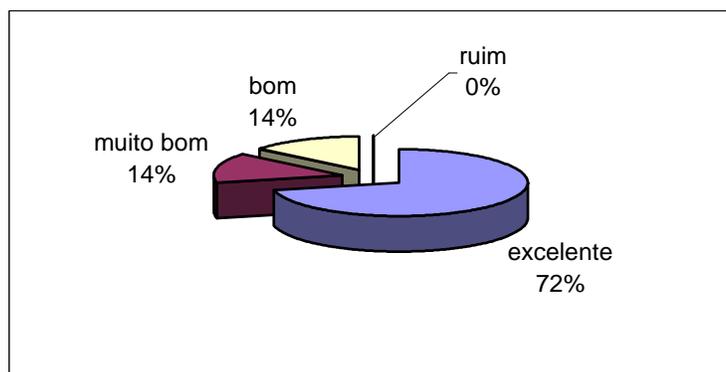


Fig. 29 – No esclarecimento da estratégia de busca

O atendimento para compreensão dos campos das bases de dados foi avaliado como excelente por 60% dos usuários, muito bom por 20% e bom por outros 20%. Nenhum usuário indicou que esse atendimento foi ruim.

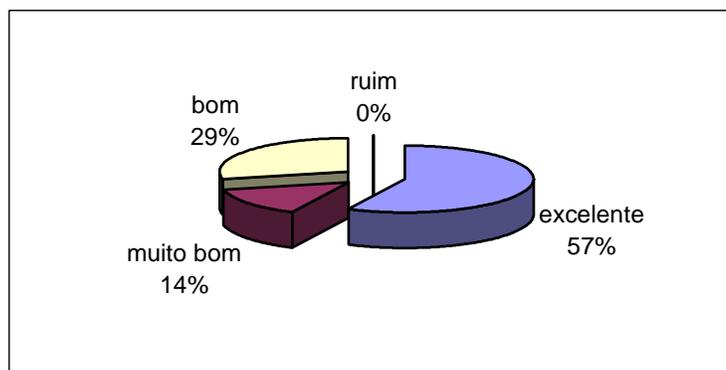


Fig. 30 – Na compreensão dos campos das bases

Na orientação para o uso do vocabulário específico 80% avaliaram o atendimento como sendo excelente, 20% muito bom e nenhum usuário apontou que foi bom ou ruim.

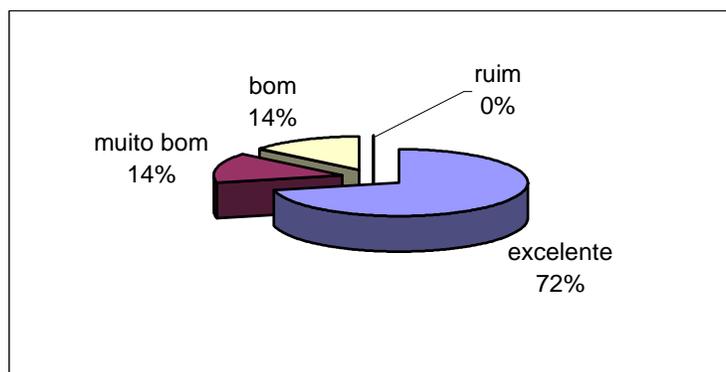


Fig. 31 – No uso de vocabulário específico de cada base

Somente três usuários indicaram outros atendimentos. Dois deles (67%) foram tidos como bons dos quais podemos identificar a ajuda para localização de revistas e para busca de obras mais atuais e um usuário (33%) identificou outro atendimento como atenção, cordialidade, conhecimento, agilidade, rapidez, presteza e disponibilidade e julgou como excelente.

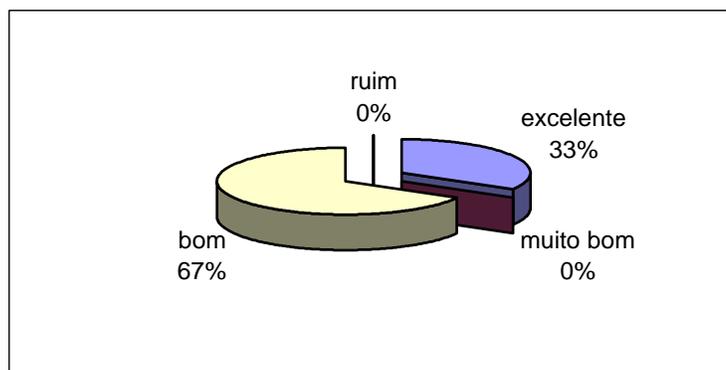


Fig. 32 – Outro atendimento

5.4 Aceitação de novos serviços pelos usuários

A terceira parte do questionário visava avaliar a aceitação de novos serviços da biblioteca pelos usuários.

Na questão vinte obtivemos os seguintes resultados: 80% dos usuários julgaram importante que a biblioteca avalie periodicamente a satisfação dos usuários, 20% julgaram importante e nenhum usuário apontou que o item seja pouco importante ou sem importância. Podemos inferir desses resultados que um programa de avaliação periódica seria bem aceito pelos usuários e poderia fornecer subsídios para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos.

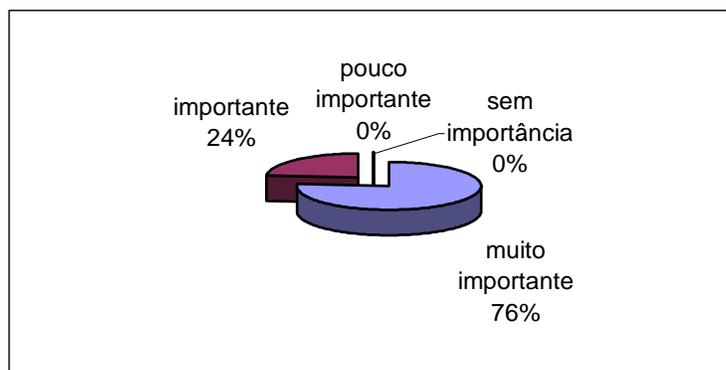


Fig. 33 – A Biblioteca deve procurar avaliar a satisfação com os serviços oferecidos

No ítem referente à preocupação da Biblioteca em oferecer novos serviços, 67% julgaram o ítem muito importante, 33% julgaram importante e nenhum usuário julgou pouco importante ou sem importância.

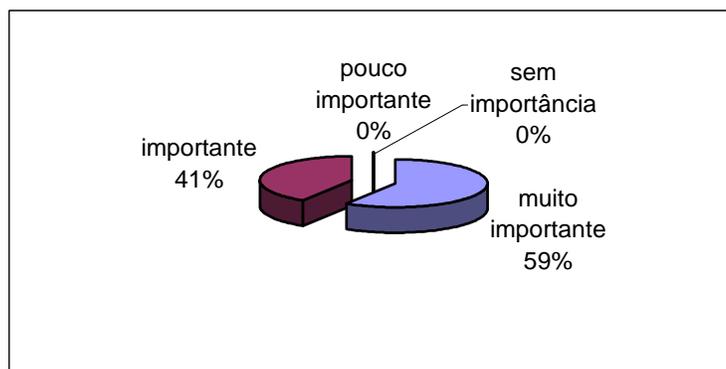


Fig. 34 – A Biblioteca deve estar preocupada em oferecer novos serviços

Com relação ao oferecimento de serviços virtuais por meio da Intranet e Internet, 93% julgaram muito importante, 7% importante e nenhum usuário julgou pouco importante ou sem importância. Podemos inferir desses resultados que esse tipo de serviço seria bem aceito e é de extrema necessidade que a Biblioteca caminhe nesse sentido.

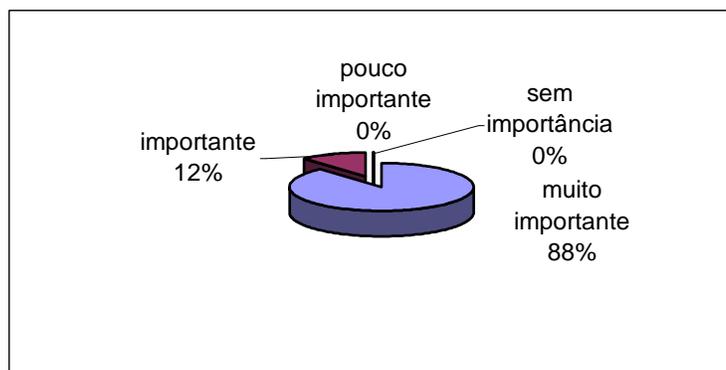


Fig. 35 – A biblioteca deve procurar oferecer serviços virtuais

Foi solicitado na questão vinte e um que os usuários assinalassem dentre os serviços listados os que consideram que a Biblioteca deveria oferecer e indicassem sua importância. A primeira opção “Catálogo informatizado por meio de ingresso para a rede RVBI do Senado Federal” obteve os seguintes números: 50% julgaram muito importante, 36% importante, 14% pouco importante e nenhum usuário julgou esse item sem importância. Entretanto, alguns usuários demonstraram que desconheciam a rede RVBI do Senado Federal, pois, embora julgassem esse item como pouco importante, no espaço deixado para sugestões, escreviam que era necessário o usuário ter acesso a todo o acervo de forma automatizada ou que o catalogo deveria ser disponibilizado na Intranet ou Internet. Um outro usuário, que julgou muito importante esse item, fez uma observação que já utilizava a rede RVBI e que aprovava.

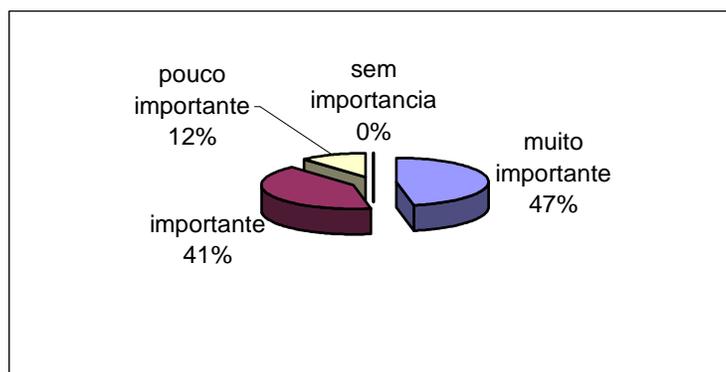


Fig. 36 – Catálogo informatizado rede RVBI do Senado Federal

O serviço de orientação/treinamento para acesso a bases de dados foi julgado muito importante por 65% dos respondentes e importante por 35% deles. Nenhum usuário julgou esse ítem pouco importante ou sem importância.

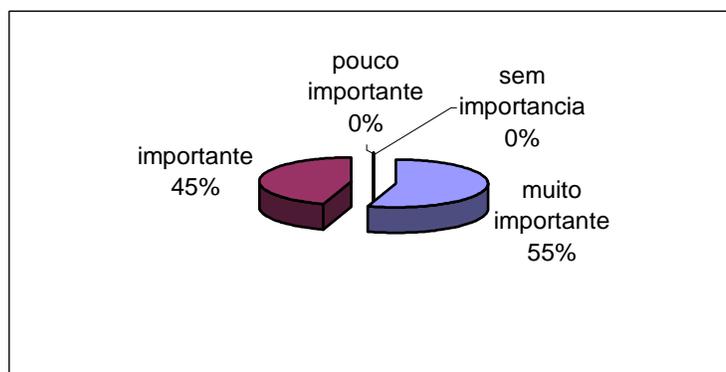


Fig. 37 – Orientação/treinamento para acesso à base de dados

Quanto ao oferecimento de serviço de orientação e pesquisas por meio de *Chat* 54% julgaram importante, 13% muito importante e 33% pouco importante. Nenhum usuário julgou esse serviço sem importância.

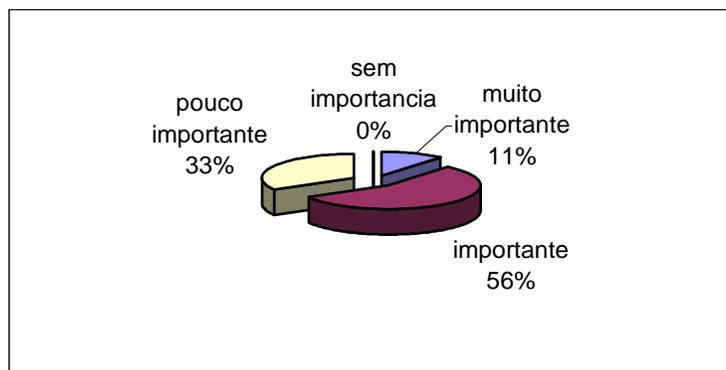


Fig 38 – Orientação/pesquisa por meio de *chat*

O acesso a periódicos eletrônicos foi julgado muito importante por 59% dos usuários e importante por 21% deles. Ninguém julgou o serviço pouco importante ou sem importância.

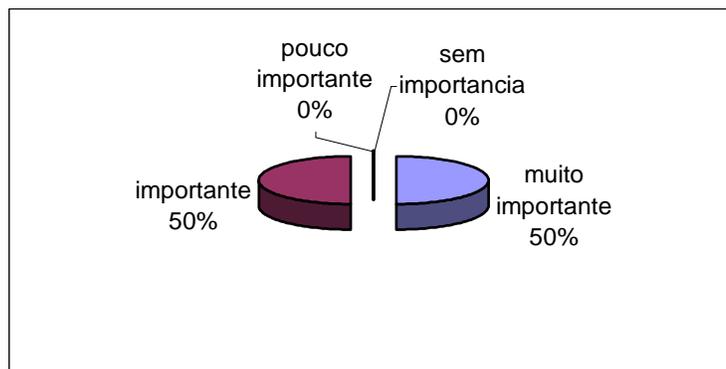


Fig. 39 – Acesso a periódicos eletrônicos

A disseminação seletiva da informação foi considerada um novo serviço muito importante a ser oferecido por 62% dos usuários, importante por 25% e pouco importante por 13%.

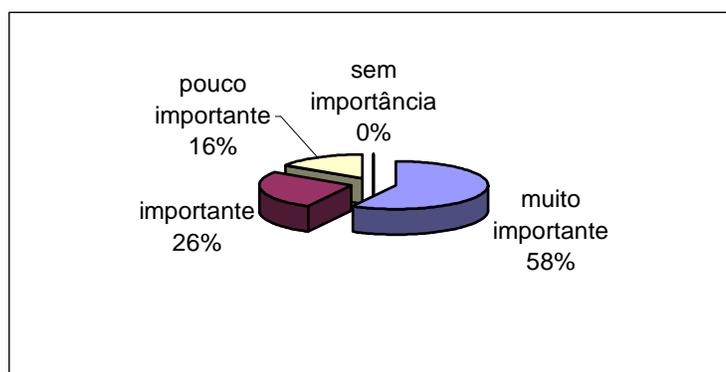


Fig.40 – Disseminação Seletiva da Informação

No espaço deixado para sugestões livres encontramos a necessidade do catálogo ser informatizado e disponível na Intranet ou Internet; a disponibilidade de livros atualizados nas áreas de interesse do TCU; o acesso a periódicos eletrônicos

apontado como mais importante do que o acesso a livros, pois ficam mais atualizados; a disponibilidade da jurisprudência e decisões dos Tribunais Superiores imediatamente após a publicação e elogios à presteza no atendimento e a equipe da Biblioteca.

6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No que diz respeito a alguns serviços específicos prestados por uma biblioteca especializada ativa podemos identificar três categorias que se sobrepõem: serviços tradicionais, serviços de informações e serviços de pesquisa. Antigamente as bibliotecas eram instituições que adquiriam e catalogavam livros e periódicos, compilavam bibliografia e emprestavam o seu material. A biblioteca de hoje ainda executa esses serviços, mas já ultrapassou esses limites com os adventos do computador e principalmente da Internet.

A biblioteca especializada moderna deve oferecer de forma ativa serviços de informação especificamente concebidos para satisfazer às necessidades dos usuários. Tais serviços podem ser a oferta de informações de referência como nomes, fatos, datas, leis, notícias e etc; o desenvolvimento de bases de dados, resumos e indexações de jornais; o desenvolvimento de páginas na *Internet* ou *Intranet*; a elaboração de pesquisas na *Internet* e em bases de dados Institucionais; serviços de atualidades; coleta de informações sobre questões e eventos; produção de pacotes de informação e material de instruções eletrônicas sobre assuntos de interesse dos usuários; monitoramento de programas de rádio e TV; orientação e treinamento.

As bibliotecas também se tornaram centros de tecnologia e muitas vezes desempenham um papel muito significativo no desenvolvimento de sistemas de informações dirigidos às instituições em geral. É papel da biblioteca moderna a oferta de serviços virtuais como a criação de páginas na *Internet*, na *Intranet* e bases de dados internas.

Por meio dessa pesquisa podemos perceber que a Internet, a Intranet e as bases de dados internas já são instrumentos de uso corrente pelos usuários da Biblioteca Ministro Ruben Rosa, donde podemos concluir que serviços virtuais oferecidos pela Biblioteca seriam muito bem aceitos e bem vindos. Os usuários não têm o costume de se deslocar do local de trabalho até à Biblioteca, no caso de necessidade de informação, e a Internet tem sido o meio mais eficaz e rápido de se conseguir a informação necessária.

A maioria dos usuários apontou que as bases de dados internas em rede e via Internet ou Intranet proporcionam rapidez e autonomia na obtenção da informação, mas grande parte admitiu que em algumas ocasiões necessitou da ajuda do bibliotecário para realizar suas buscas.

Dessa forma podemos concluir que um serviço de orientação ou treinamento para efetuar buscas em bases de dados seria um novo serviço que poderia ser ofertado pela Biblioteca em parceria com o Instituto Serzedello Correa. O momento para a oferta desse novo serviço é o ideal, pois com a entrada da Biblioteca para a Rede RVBI os usuários necessitarão de orientação para realizar buscas e utilizar os novos serviços que serão oferecidos pela rede.

A entrada para a Rede Virtual de Bibliotecas também trará muitos benefícios para os usuários com relação à adequação do acervo aos assuntos necessários para o desenvolvimento das atividades do Tribunal, problema indicado durante a pesquisa. Os usuários não só poderão acessar o acervo da Biblioteca Ministro Ruben Rosa de seu local de trabalho, como também terão acesso ao acervo das outras bibliotecas participantes da rede e poderão efetuar seus pedidos de fotocópias e suas reservas de

material de forma eletrônica. Poderão ainda acessar documentos eletrônicos que a rede disponibiliza.

Com relação à Disseminação Seletiva da Informação (DSI) a maioria dos usuários indicou que seria um serviço muito importante a ser oferecido e a participação na Rede RVBI também poderá contribuir para a elaboração de um sistema de DSI personalizado para os usuários do TCU.

Com relação à qualidade de alguns serviços selecionados, prestados atualmente pelo balcão de referência, pudemos perceber que em geral foram bem avaliados. Todos os serviços foram avaliados como excelente ou muito bom pela maioria e muitos elogios ao atendimento foram feitos no espaço deixado para sugestões. As bibliotecárias atendem com presteza, cordialidade, gentileza e boa vontade. Somente dois usuários indicaram outros serviços que utilizaram e avaliaram como bom. Um dos serviços foi a ajuda para localização de revistas e o outro a localização de material mais atualizado.

Para amenizar esse problema sugerimos o acesso a periódicos eletrônicos e ressaltamos que o acesso ao acervo de periódicos das outras bibliotecas participantes da Rede RVBI também será bastante oportuno.

Por fim, concluímos que a oferta de serviços virtuais pela Biblioteca Ministro Ruben Rosa é bastante viável do ponto de vista de aceitação e das necessidades de informação dos usuários. Serviços como o “Pergunte a um bibliotecário” disponibilizado pela ANVISA em sua página na *Internet*, ou o *Live Help*, que fornece apoio na pesquisa e navegação aos usuários das bibliotecas na *Web*, poderiam ser oferecidos pela Biblioteca. Um projeto para a viabilização desses serviços pode ser tema para estudos futuros.

REFERÊNCIAS

ABELLÁN, Joaquín Ruiz; ALLONSO, Monica Izquierdo; LUCAS, Jose Tomás Piñera. **El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales**. VI Jornadas Espanholas de Documentación, 1998. Disponível em: <http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/j_ruiz1/j_ruiz1.htm>. Acesso em 25 out. 2003.

AMMENTORP, Steen; HUMMELSHOJ, Marianne. Ask a Librarian : Web-Based Reference Question Services. **Reykjavik: 11th NI&D Conference. Spring for information, 30 May – 1 June 2001.**

ARANHA, Francisco. E- service em bibliotecas: geração de valor para pesquisadores por meio de cooperação indireta. In: **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 40, n. 4, p. 84-93. Out./Dez. 2000.

ARELLANO, Miguel A. M. Serviços de referência virtual. In: **Ciência da Informação**., Brasília, v. 30, n. 2, p. Mai./Ago. 2001.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NOMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração:. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 6024**: numeração progressiva das seções de um documento: procedimentos. Rio de Janeiro, 1989.

BELKIN, N. J.; ODDY, B. N.; BROOKS, H. M. ASK for information retrieval: part I, background and theory. **Journal of Documentation**. London, v. 38, n.2, p. 61-71, June, 1982.

BIBLIOTECA ACADÊMICO LUIZ VIANA FILHO. 2003. Apresenta informações sobre os serviços oferecidos pela biblioteca e acesso a rede RVBI. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/biblioteca>>. Acesso em: 16 nov. 2003.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Apresenta informações sobre o serviço “Pergunte ao bibliotecário”. Disponível em: <<http://anvisa.bvs.br/questionpoint/about.htm>> Acesso em 16 nov. 2003.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição : República Federativa do Brasil. Brasília : Senado Federal, 1988. p. 61-64

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Conhecendo o Tribunal. 2. ed. rev. e ampl. Brasília: TCU, Gabinete da Presidência, 2003. p. 9-10

DHOLAKIA, Nikhilesh, MUNDORF, Norbert, DHOLAKIA, Ruby Roy. Novos serviços de informação e comunicação: um quadro de referência estratégico. In: **Ciência da Informação.**, Brasília, v. 26, n. 3, Set. 1997.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. In: **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n.2, 1996. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/artigos/250296/25029610.pdf>> . Acesso em 16 nov. 2003.

FIQUEIREDO, Nice M. Estudos de usuário como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. In: **Ciência da Informação**, Brasília, v. 14, n. 2, p.127-35, jul/dez. 1985.

GARCIA, J. F. Las bibliotecas especializadas y su incidencia em el contexto econômico y social de América Latina. In: 62nd IFLA GERNERAL CONFERENCE. México: UNAN, 1996. Disponível em: <<http://www.ifla.org/IV/ifla62-garc.htm>>. Acesso em 19 out. 2003.

GOMES, W. L. V. **Os profissionais da informação e os serviços oferecidos pela Internet.** 2003. 42f. Monografia – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de Referência.** Brasília: Briquet de Lemos, 1995. p. 1-35, 50-61.

GUINCHAT, Claire, MENO, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação.** Brasília: IBICT, 1994. p. 481-489.

JANNUZZI, Celeste A. S. C., MONTALLI, Katia M. L. Informação tecnológica e para negócios no Brasil: introdução a uma discussão conceitual. In: **Ciência da Informação.**, Brasília, v. 28, n. 1, p. 7-15, jan./abr. 1988.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing.** São Paulo: Atlas, 1998.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas.** Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 356 p.

MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 1990. p. 88-99.

NASCIMENTO, J. A. M. **Oferta dos serviços de informação on-line das unidades de informação do Distrito Federal: estudo das dificuldades gerenciais.** 2003. 77 f. Monografia – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

REYES, Victorico R. Los servicios de information en el próximo milenio. In: **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 1, p. 78-87, jan./abr. 1987.

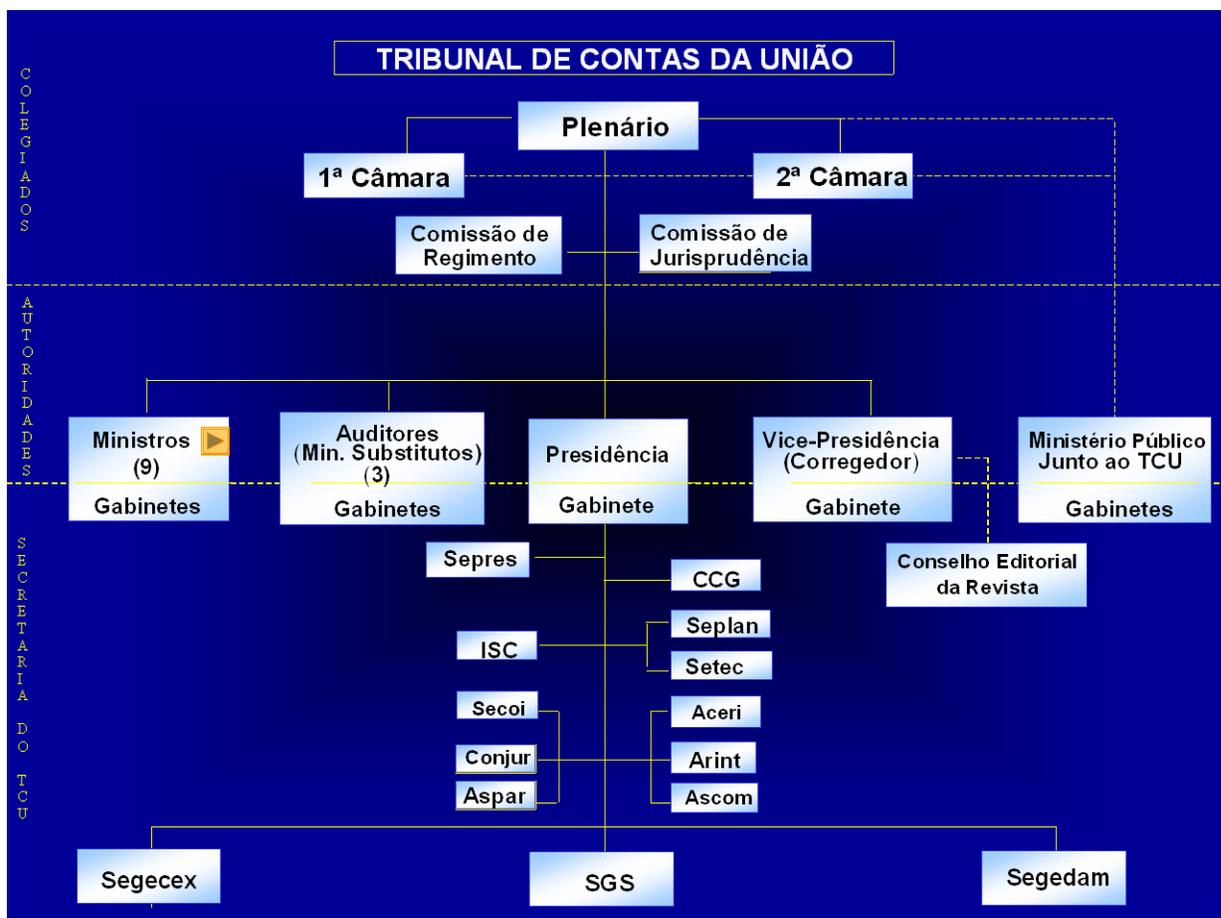
SANTOS, Fernando C. A., TACHIBANA, Wilson K., MUSETTI, Marcel A., COLETTA, Teresinha das Graças. Tendências de reconfiguração dos serviços de informação de bibliotecas universitárias em função dos novos padrões de gestão. In: **Inf. Inf.**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 23-32, jul./dez. 1997.

TAYLOR, R. S. Questions negotiation and information seeking in libraries. **College & Research Libraries**, Chicago, v. 29. 178-194. 1968.

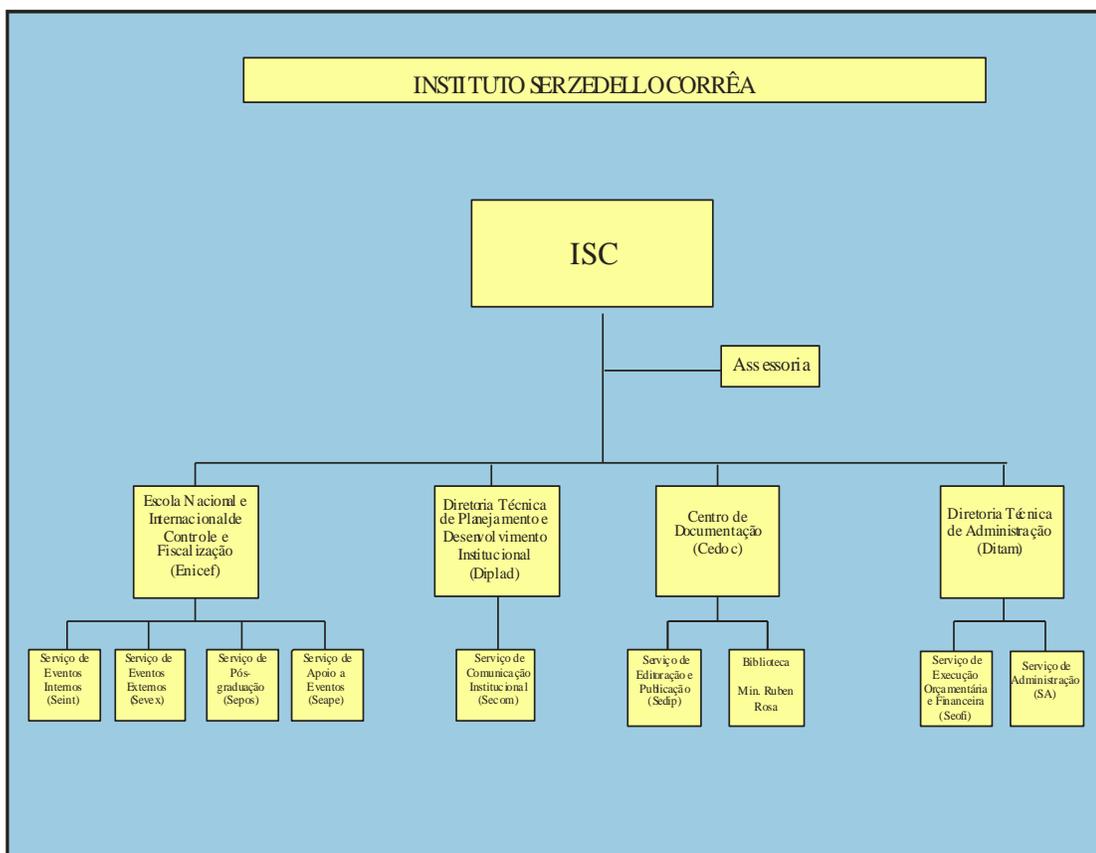
TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. 2003. Apresenta informações sobre o Tribunal de Contas da União. Disponível em: <<http://www.tcu.gov.br>.> Acesso em 10 out. 2003.

ANEXOS

Anexo A



Anexo B



ANEXO C

**Questionário para identificação dos
serviços oferecidos pelo setor de referência da Biblioteca
Ministro Ruben Rosa do Tribunal de Contas da União**

Aos bibliotecários de referência,

Este questionário tem como objetivo identificar os serviços oferecidos pela referência da Biblioteca Ministro Ruben Rosa, para elaboração de monografia para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade de Brasília. A aluna Ana Claudia de Carvalho Cabral Lopes agradece a colaboração de Vossa Senhoria em responder esse questionário e espera que o desenvolvimento dessa monografia possa trazer benefícios a esse setor.

O questionário pode ser respondido no computador, salvo e enviado para o endereço eletrônico anacl@tcu.gov.br, ou ser impresso, respondido a mão e entregue pessoalmente.

A pesquisa está dividida em três partes: a primeira parte visa identificar o perfil do bibliotecário de referência, a segunda o perfil da biblioteca e a terceira visa identificar os serviços oferecidos pelo balcão de referência.

1ª Parte

1. Quanto aos servidores lotados no setor indique nos parênteses as quantidades:

- () ACE Bibliotecário
- () ACE outros (indique a área de formação) _____
- () TCE
- () AUCE
- () Estagiários (indique a área) _____
- () Outros (especifique) _____

2. Você considera que os servidores lotados no setor são:

- () suficientes
- () insuficientes (Porque?) _____

3. Quanto ao desenvolvimento de recursos humanos (cursos, seminários, congressos, palestras) para funcionários da biblioteca descreva o interesse e freqüência de participação:

4. Os servidores do setor possuem domínio de línguas estrangeiras? Em caso afirmativo cite quais.

2ª Parte

4, O acervo da biblioteca possui:

Número de livros/monografias: _____

Número de títulos de periódicos: _____

Descrição sucinta da coleção de referência:

5. Quantos usuários a biblioteca possui? _____

6. A biblioteca possui bases de dados informatizadas? Indique as bases e suas funções? _____

3ª Parte

7. Quais são os serviços oferecidos pelo setor de referência da biblioteca?

8. Quais são as bases de dados mais utilizadas para pesquisa?

9. Quais os tipos de pesquisa mais solicitados (jurisprudência, legislação, bibliografia, orientação para buscas, ajuda para consulta em catalogo, etc)?

10. Os equipamentos disponíveis são suficientes para atender a demanda do setor?

() Sim

() Não (Porque?) _____

11. Quanto à forma de encaminhamento de questões para pesquisa, coloque em ordem crescente de frequência. (Use 1 para o mais utilizado e 5 para o menos utilizado).

() Telefone

() Fax

() E-mail

() Formulário Intranet

() Pessoalmente no balcão

() outros _____

12. A referência presta auxílio aos usuários na utilização de ferramentas de busca (bases de dados internas e externas, google, altavista, cadê, etc)?

() Sim

() Não

13. Quantas questões costumam ser recebidas por dia? _____

14. Quantas questões costumam ser respondidas por dia? _____

15. Vocês costumam receber feedback dos usuários quanto aos serviços prestados?

() Sim (Como?) _____

() Não

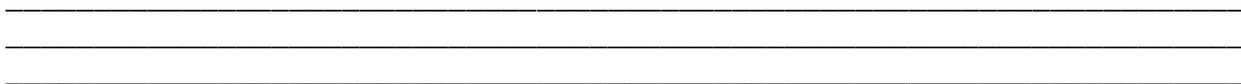
16. O setor de referência possui cadastro de usuários?

() Sim

() Não

17. Em caso afirmativo, quantos usuários estão cadastrados e como é feito esse cadastro?

18. É utilizado algum tipo de instrumento (formulário impresso ou eletrônico) para registro das pesquisas, que possibilite a extração de dados para relatórios estatísticos? _____



Questionário para os usuários dos serviços oferecidos pelo setor de referência da Biblioteca Ministro Ruben Rosa do Tribunal de Contas da União

Este questionário tem como objetivo aferir a satisfação do usuário com os serviços de pesquisa oferecidos pela Biblioteca Ministro Ruben Rosa, para elaboração de monografia de obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade de Brasília. A aluna Ana Claudia de Carvalho Cabral Lopes, servidora da casa e lotada na biblioteca, agradece a colaboração de Vossa Senhoria em responder esse questionário e espera que as respostas possam fazer com que os serviços sejam aperfeiçoados e que os usuários fiquem cada vez mais satisfeitos.

O questionário pode ser respondido no computador, salvo e enviado para o endereço eletrônico anacl@tcu.gov.br, ou ser impresso, respondido a mão e entregue no balcão de referência da Biblioteca.

A pesquisa está dividida em três partes: a primeira visa identificar o perfil do usuário, a segunda afere a satisfação e o conhecimento do usuário quanto aos serviços oferecidos e a terceira visa averiguar a aceitação de novos serviços.

As perguntas foram formuladas de modo objetivo, visando tomar o mínimo tempo para o preenchimento.

Os dados são estritamente confidenciais e serão tratados estatisticamente, sem nenhuma menção de sua origem.

Em caso de dúvidas ou esclarecimentos entrar em contato com:

Ana Claudia

Ramal: 7562 ou pelo e-mail citado acima.

1ª Parte

1. Sexo:

() Feminino

() Masculino

2. Cargo:

() ACE

() TCE

() Aux

() Outros _____

3. Possui função comissionada?

() Sim

() Não

4. Nível de escolaridade:

() Primeiro Grau

- Segundo Grau
- Superior em andamento
- Superior completo
- Pós Graduação em andamento (Especialização, Mestrado, Doutorado)
- Pós Graduação completa (Especialização, Mestrado, Doutorado)

5. Lotação (identifique a unidade):

- Sede _____
- ISC _____
- Unidades nos Estados _____

6. Idade:

- até 20 anos
- 21 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- acima de 50 anos

2ª Parte

7. Com que freqüência você utiliza a Biblioteca?

- diariamente
- semanalmente
- mensalmente
- raramente
- outra _____

8. Você conhece o serviço de pesquisa oferecido pela Biblioteca?

- Sim
- Não

9. Em caso AFIRMATIVO, qual a freqüência de uso?

- diariamente
- semanalmente
- mensalmente
- raramente
- outra _____

10. Com relação ao seu comportamento em caso de necessidade de alguma informação assinale a opção mais adequada ao seu caso e indique a freqüência (1= diariamente; 2= semanalmente; 3= mensalmente; 4= raramente) : (Caso precise assinalar mais de um item)

- Se dirige a biblioteca e vai direto ao catalogo de fichas ou a estante, pois já sabe como encontrar a informação de que necessita ()1 ()2 ()3 ()4
- Se dirige a biblioteca e procura o bibliotecário no balcão de referencia para orientação e ajuda nas buscas ()1 ()2 ()3 ()4

- () Se reporta ao bibliotecário por telefone, e-mail ou formulário de pesquisa disponível na intranet. ()1 ()2 ()3 ()4
- () Utiliza outra biblioteca (especificar)_____ ()1 ()2 ()3 ()4
- () Não utiliza a biblioteca porque não costuma encontrar bibliotecário disponível para orientar sua pesquisa ()1 ()2 ()3 ()4
- () Não utiliza a biblioteca porque as bases disponíveis lá não contemplam seu assunto ()1 ()2 ()3 ()4
- () Não utiliza a biblioteca porque prefere fazer suas buscas sozinho na internet ou nas bases disponíveis em rede. ()1 ()2 ()3 ()4
- () Outro:_____ ()1 ()2 ()3 ()4

11. Você tem conhecimento das páginas da Biblioteca na Intranet e na Internet:

- () Sim
() Não

12. Em caso AFIRMATIVO, assinale os serviços que você tem costume de utilizar e indique a frequência de uso conforme a escala (1= diariamente; 2= semanalmente; 3= mensalmente; 4= raramente): (Caso precise assinale mais de um item):

- () Consulta ao DATALEGIS ()1 ()2 ()3 ()4
- () Consulta os índices FGV ()1 ()2 ()3 ()4
- () Formulário para solicitação de pesquisa ()1 ()2 ()3 ()4
- () Consulta a seção de dicas (livro destaque do mês, Manual de Redação da Presidência, Normas de Referencia Bibliográfica, lista Novas aquisições) ()1 ()2 ()3 ()4
- () Acesso direto ao e-mail da biblioteca ()1 ()2 ()3 ()4
- () Links para outras fontes de informação ()1 ()2 ()3 ()4

13. Você prefere realizar buscas em bases de dados:

- () A- com autonomia, sem que o bibliotecário faça por mim
() B- somente por intermédio do bibliotecário
() C- de ambas as formas, com autonomia e também via bibliotecário

Se você assinalou o item **A** ou **C** responda as questões 14 até 19, se assinalou B passe para a terceira parte, que começa na questão 20:

14. Qual o principal motivo que o leva a realizar, você mesmo, sua busca?

- () Rapidez
() Autonomia
() Segurança

15. Se você respondeu rapidez, assinale o item mais pertinente:

- () Fica mais rápido conseguir o que preciso
() O serviço de pesquisa está sempre sobrecarregado
() O serviço de pesquisa não entrega o resultado na hora
() Todos

16. Se você respondeu autonomia, assinale o item mais pertinente:

- () Uso as bases quando quero

- Altero minha estratégia de busca quando necessário
- Gosto de ter autonomia no acesso à informação
- Todos

17. Se você respondeu segurança, assinale o item mais pertinente:

- Confio mais na minha busca
- Fico conhecendo melhor o assunto que procuro
- Mantenho familiaridade com o acesso às bases
- Todos

18. Ao fazer **você mesmo** sua busca, precisou de **ajuda do bibliotecário** em alguma situação?

- Sim
- Não

19. Em caso POSITIVO, indique em qual dos itens abaixo e como foi o atendimento conforme a escala (1= excelente 2= muito bom 3= bom 4=ruim)?

- Na seleção da base adequada ()1 ()2 ()3 ()4
- No esclarecimento da estratégia de busca ()1 ()2 ()3 ()4
- Na compreensão dos campos das bases de dados ()1 ()2 ()3 ()4
- No uso do vocabulário específico de cada base ()1 ()2 ()3 ()4
- Outro: _____ ()1 ()2 ()3 ()4

3ª Parte

20. Com relação às afirmações abaixo indique grau de importância (1= muito importante; 2= importante; 3= pouco importante; 4= sem importância):

- A biblioteca deve procurar avaliar periodicamente a satisfação dos usuários com os seus serviços. ()1 ()2 ()3 ()4
- A biblioteca deve estar preocupada em oferecer novos serviços aos usuários. ()1 ()2 ()3 ()4
- A biblioteca deve procurar oferecer serviços virtuais por meio da Intranet e Internet ()1 ()2 ()3 ()4

21. Dos serviços listados abaixo assinale os que você considera que a biblioteca deveria oferecer, indicando sua importância conforme a escala (1= muito importante; 2= importante; 3= pouco importante; 4= sem importância):

- Catálogo informatizado por meio de ingresso para a rede RVBI do Senado Federal ()1 ()2 ()3 ()4
- Orientação/Treinamento para acesso a bases de dados disponíveis na Internet e em rede ()1 ()2 ()3 ()4
- Orientação/Pesquisas por meio de Chat ()1 ()2 ()3 ()4
- Acesso a periódicos eletrônicos ()1 ()2 ()3 ()4

- Disseminação Seletiva da Informação (envio de informes, via e-mail, de novas publicações disponíveis sobre assuntos ()1 ()2 ()3 ()4

pertinentes a cada área, por meio de cadastro de usuários e de suas áreas de interesse)

Se desejar, deixe suas sugestões aqui: _____

**SUA COLABORAÇÃO FOI MUITO IMPORTANTE.
OBRIGADA!**

