



**Universidade de Brasília**  
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade  
e Ciência da Informação e Documentação (FACE)  
Departamento de Ciência da Informação e Documentação (CID)

# **Estudo de Usuários da Biblioteca do Centro Cultural Banco do Brasil em Brasília**

Paula Ananda Tavares do Amaral

Brasília  
2009

**Universidade de Brasília**  
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade  
e Ciência da Informação e Documentação (FACE)  
Departamento de Ciência da Informação e Documentação (CID)

# **Estudo de Usuários na Biblioteca do Centro Cultural Banco do Brasil em Brasília**

Paula Ananda Tavares do Amaral

Monografia apresentada ao Departamento de  
Ciência da Informação e Documentação da  
Universidade de Brasília como conclusão do curso  
de Biblioteconomia para obtenção do Grau de  
Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Murilo Bastos Cunha

Brasília  
2009



Universidade de Brasília (UnB)  
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e  
Ciência da Informação e Documentação (FACE)  
Departamento de Ciência da Informação e Documentação (CID)

**Título:** Estudo de Usuários da Biblioteca do Centro Cultural Banco do Brasil em Brasília

**Aluna:** Paula Ananda Tavares do Amaral

**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, 30 de junho de 2009.

Aprovada por:

**Murilo Bastos Cunha – Orientador**

Professor do Departamento de Ciência da Informação e Documentação (CID)  
Doutor em Ciência da Informação

**Dulce Maria Baptista – Membro**

Professora do Departamento de Ciência da Informação e Documentação (CID)  
Doutora em Ciência da Informação

**Márcia Clara de Almeida Salles – Membro**

Bibliotecária Chefe da Biblioteca do Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB)  
Mestre em Psicologia

À minha querida mamãe Elizabeth,  
que para sempre viverá em meu coração.

## **Agradecimentos**

No desenvolvimento de todo trabalho é essencial a ajuda e o auxílio de amigos e colegas. Nessa pesquisa não foi diferente. Há muito que agradecer e há muitos a quem agradecer. Assim, agradeço a Deus pela minha existência e por cada dia vivido. Agradeço à minha família pelo apoio dado ao longo de minha vida. Agradeço à minha sogra, sogro e cunhadas por cuidarem de minha filha nos períodos necessários para que eu frequentasse as aulas e estudasse. Agradeço ao meu marido e filha pela compreensão e o amor de todos os momentos. Agradeço também, meus colegas e amigos de banco por terem participado da pesquisa e terem me dado apoio nas horas em que precisei. Enfim, agradeço aos meus amigos que tanto me apoiaram, incentivaram e acompanharam em todos esses anos. Ao querido Marcos Felipe, futuro grande profissional da área, pela valiosa contribuição na tradução do resumo deste trabalho para a língua inglesa. Agradeço de modo singular ao professor Murilo, que disponibilizou tempo e paciência, além do apoio ao trabalho. De maneira geral, registro meus agradecimentos a todos os professores que contribuíram para a minha formação.

## Resumo

Esta pesquisa objetivou analisar as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca localizada no Centro Cultural Banco do Brasil do Distrito Federal, inclusive com comparações com a biblioteca do Centro Cultural Banco do Brasil do Rio de Janeiro. O universo constituiu-se por 10366 funcionários, lotados nos mais diversos ambientes de trabalho do Banco do Brasil e a amostra foi de 56 pessoas. A coleta de dados realizou-se por meio de questionário e a análise teve abordagem quantitativa e qualitativa. Os resultados apontam que, existem menos usuários do que não-usuários. O serviço mais utilizado é o empréstimo. Concluímos que as necessidades informacionais são múltiplas, dada a diversidade de formação e áreas de atuação dos funcionários da instituição.

**Palavras-chave:** estudo de usuários; Banco do Brasil.

## **Abstract**

This research aimed to analyze the information needs of users of the Library of Centro Cultural Banco do Brasil of the Federal District, including comparisons with the library of the Center Cultural Banco do Brasil of Rio de Janeiro. The universe was formed by 10,366 employees, blended in various areas of work of the Bank of Brazil and the sample was 56 persons. The data collection took place through a questionnaire and analysis in a quantitative and qualitative approaches. The results show that there are fewer users than non-users. The service most used is the loan. Conclude that the informational needs are varied, given the diversity of training and areas of expertise of officials of the institution.

**Keywords:** users study; Banco do Brasil.

## Lista de figuras

Figura 1 – Frequência de utilização da biblioteca pelos usuários reais.....	18
Figura 2 – Utilização da biblioteca.....	22



## **Lista de Tabelas**

Tabela 1 – Relacionamento do questionário com os objetivos específicos da pesquisa.....	15
Tabela 2 – Formação dos Entrevistados.....	17
Tabela 3 – Material buscado na biblioteca.....	19
Tabela 4 – Faixa Etária dos não-usuários.....	26

## **Lista de Siglas**

APAE – Associação dos pais e amigos dos excepcionais

BB – Banco do Brasil

CCBB – Centro Cultural Banco do Brasil

DIPES – Diretoria de Gestão de Pessoas

DITEC – Diretoria de Tecnologia

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
<b>2 OBJETIVO GERAL</b> .....	<b>3</b>
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
<b>3 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>4</b>
3.1 ESTUDO DE USUÁRIOS.....	4
3.2 INFORMAÇÃO E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO .....	6
3.3 USO DA INFORMAÇÃO .....	8
3.4 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO.....	9
3.5 BIBLIOTECAS DO BANCO DO BRASIL .....	10
3.5.1 <i>Biblioteca do CCB</i> Rio de Janeiro.....	10
3.5.2 <i>Biblioteca da Diretoria de Pessoas (DIPES) no Distrito Federal</i> .....	11
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	<b>13</b>
4.1 UNIVERSO DA PESQUISA .....	13
4.2 AMOSTRA .....	13
4.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	13
<b>5 ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>16</b>
5.1 BLOCO A - PERFIL DO ENTREVISTADO .....	16
5.1.1 <i>Caracterização dos funcionários</i> .....	16
5.1.2 <i>Tempo de trabalho no Banco do Brasil</i> .....	17
5.1.3 <i>Formação Acadêmica</i> .....	17
5.2 BLOCO B – ESTRUTURA DA BIBLIOTECA .....	18
5.2.1 <i>Frequência de Utilização da Biblioteca</i> .....	18
5.2.2 <i>Acervo Bibliográfico, Serviço de Empréstimo</i> .....	20
5.2.3 <i>Motivos de utilização da biblioteca</i> .....	21
5.3 BLOCO C - CONCEPÇÃO DA QUALIDADE .....	22
5.3.1 <i>Necessidades e alterações para biblioteca</i> .....	22
5.3.2 <i>Dificuldades e/ou razões para não utilização do acervo e/ou espaço físico da biblioteca</i> .....	23
5.4 OS NÃO-USUÁRIOS .....	25
<b>6 CONCLUSÃO</b> .....	<b>27</b>
<b>7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>30</b>
<b>8 ANEXOS</b> .....	<b>32</b>
ANEXO I – QUESTIONÁRIO.....	32

## 1 INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários fazem parte do corpo de conhecimento da Ciência da Informação, eles têm como enfoque o uso e o comportamento das pessoas em relação à informação.

O Centre for Research on User Studies (Exon *apud* Bettiol, 1990 p. 9 ) considera como estudos de usuários aqueles que têm como objeto as pessoas que necessitam e as pessoas que usam a informação, visando principalmente explicar seu processo de transferência. Os objetivos específicos desses estudos devem ser estabelecidos de maneira que seus resultados tragam benefícios aos sistemas de informação.

Existe um consenso entre os especialistas da área de estudos de usuários que alguns de seus conceitos são imprecisos em seu significado, por isso adotamos a definição de Line para nosso trabalho.

Para Lancaster (*apud* Almeida Sá, 1985 p. 11), os serviços de informação precisam identificar as discrepâncias que existem entre necessidades e demandas, quais os tipos de necessidade que não se transformam em demanda e quais os fatores que para isto contribuem. Os sistemas influenciam as demandas dos usuários, mas não podem influir sobre o meio que eles vivem e nas suas características individuais, portanto o conhecimento desses fatores é de suma importância para o desenvolvimento de pesquisas na área.

Em contextos institucionais, a informação que os usuários precisam está diretamente ligada aos objetivos da instituição; no desempenho das atividades que cumprem estes objetivos é que se manifestam suas necessidades específicas de informação. O comportamento dos usuários frente a essas necessidades é influenciado por fatores como: características pessoais, preferências, hábitos e situações externas que precisam ser bem conhecidos para que os centros de informações possam implementar sua atuação junto às comunidades de usuários.

Nas últimas décadas numerosos estudos de usuários dos serviços de Bibliotecas e Centros de Documentação, têm sido realizados, com a finalidade de se conhecer o perfil dos usuários, assim como avaliar o nível de satisfação dos mesmos, e suas reais necessidades informacionais. Quanto às bibliotecas do Banco do Brasil, estes estudos

são praticamente inexistentes e porque não dizer, no contexto nacional em instituições semelhantes também.

Com a dificuldade de encontrar literatura específica para bibliotecas de bancos, o estudo foi baseado em trabalhos da área sobre bibliotecas universitárias.

Diante do exposto, realizamos uma pesquisa na biblioteca da Diretoria de Gestão de Pessoas (DIPES) do Banco do Brasil localizada no Centro Cultural Banco do Brasil Distrito Federal com objetivo de traçar o perfil dos usuários e não-usuários, além de analisar suas necessidades de informação.

Após a análise dos dados obtidos com o estudo, apontamos sugestões de modificações a serem feitas na unidade de informação com intuito de melhorar a qualidade da biblioteca e de seus serviços.

## **2 OBJETIVO GERAL**

O propósito deste estudo foi identificar a utilização da Biblioteca da Diretoria de Gestão de Pessoas do Banco do Brasil, localizada no Centro Cultural Banco do Brasil em Brasília. O estudo visou auxiliar os bibliotecários desta instituição na coleta de subsídios para alcançar métodos mais eficientes no atendimento da demanda de informações, além de fornecer informações para o planejamento e implementação de serviços / produtos na área de estudo.

### ***2.1 Objetivos Específicos***

Os objetivos específicos foram:

OE1) delimitar o perfil do funcionário;

OE2) saber se os funcionários, estagiários e adolescentes trabalhadores conheciam a biblioteca Diretoria de Gestão de Pessoas do Banco do Brasil, localizada no Centro Cultural Banco do Brasil em Brasília;

OE3) identificar os tipos de materiais bibliográficos mais utilizados pelos funcionários, estagiários e adolescentes trabalhadores;

OE4) identificar com qual frequência são utilizados os serviços da biblioteca;

OE5) avaliar os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca aos usuários;

OE6) verificar os motivos pelos quais os usuários buscam a biblioteca;

OE7) identificar qual(is) motivos dificultam a utilização da biblioteca.

### **3 REVISÃO DE LITERATURA**

A revisão de literatura aqui apresentada é seletiva, inclui os estudos que contribuíram para o embasamento teórico deste trabalho e/ou para análise de seus resultados. Alguns desses estudos estão comentados ou referenciados ao longo do trabalho, onde são relevantes aos tópicos tratados.

Para estudos onde o usuário está envolvido, alguns conceitos devem estar claros para que se possa estabelecer o ponto de partida e o de chegada. Com base nessa afirmação, o estudo de usuário envolve alguns elementos relevantes que em conjunto irão compor e caracterizar a população analisada e o meio, levando em consideração o contexto no qual esta população está inserida. Dessa forma, para pensar sobre informação é necessário focar necessidades e uso, demanda e oferta, busca e recuperação, disponibilidade e acesso, definições que servirão de base para o desenvolvimento do citado estudo.

Vivemos num mundo onde a informação circula a todo o momento e em velocidade cada vez mais acelerada, todavia não se consegue captar, tratar, organizar e disseminar esse volume de informação, pois nem toda ela nos é dirigida e mesmo parte do que se consegue é pouco assimilada. Isso pelo seu caráter volúvel, assim o que se sabe hoje pode estar ultrapassado amanhã. São por essas alterações e pela complexidade que envolve o homem, que todo ser humano é diferente um do outro. Essas diferenciações também ocorrem com o usuário, que mesmo inserido num grupo com pessoas de características semelhantes, continua possuindo a essência distinta, tanto pela história de vida quanto pelas atitudes que toma quando requerido ou impulsionado a realizar determinados feitos.

Para entender esses comportamentos são feitas pesquisas com usuários da informação, denominadas estudo de usuários. Elas seguem orientadas por várias considerações, por exemplo: informação, necessidade de informação, uso e usuários.

#### **3.1 Estudo de Usuários**

Os estudos de usuários surgiram na década de 1940, através de vários trabalhos apresentados na conferência de informação científica da Royal Society, que contribuíram para o crescimento desta área de investigação. A partir de 1963, os

estudos sobre usuários tiveram uma grande arrancada, gerando uma grande produção de literatura científica. Em 1976 foi criado na Universidade de Sheffield, na Inglaterra, o Centre de Research on User Studies, com o objetivo de desenvolver, apoiar e divulgar estudos na área. No seu início, tinha enfoque voltado para a posição passiva do usuário, onde ele tinha que se adaptar ao mecanismo de provisão de informação, ao invés do mecanismo adaptar-se às características particulares dos usuários.

Estudos de usuários têm sido objeto de várias revisões de literatura publicadas em revistas especializadas da área.

A mudança de paradigma se deu a partir da década de 1980, onde as pesquisas passaram a se preocupar em detectar as características únicas de cada usuário e a buscar características comuns a maioria dos usuários de sistemas de informação. Nessa abordagem, os usuários de informação são imaginados como pessoas com necessidades, afetivas, psicológicas e cognitivas, atuando em um ambiente com influências culturais, políticas, sociológicas e econômicas. De acordo com Figueiredo (1999 p. 14): “a atual linha dos estudos de usuários não retrata apenas quem usa, o quê, quanto mais investiga o propósito do uso, e como esse uso, efetivamente, contribui para ajudar o usuário naquilo que ele necessita da informação”.

Os estudos de usuários se baseiam em técnicas que têm por finalidade observar os usuários das unidades de informação, bem como compreender suas necessidades, usos, opiniões e avaliações a respeito dos serviços oferecidos.

Na concepção de Figueiredo (1994, p. 7):

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso.

Assim, entendemos ter pertinência a realização de um estudo de usuários, já que através deste instrumento é possível delinear a situação real da unidade de informação, bem como descobrir a verdadeira necessidade informacional dos usuários e, conseqüentemente, promover, se necessário, alterações que venham contemplar melhores resultados, tornando assim, a biblioteca mais útil aos seus.

Sanz Casado (1994, *apud* Santiago; Paiva, p. 288), “o estudo de usuários consiste no conjunto de estudos voltados para análise qualitativa e quantitativa dos



hábitos de informação dos usuários através de diferentes métodos”. Neste contexto, é relevante traçar um perfil para o usuário, pois dessa maneira poderemos direcionar nossas ações, para atender da forma mais efetiva suas necessidades informacionais.

Nos diz Figueiredo (1994, p. 62):

É imprescindível que as unidades de informação – que têm como objetivos básicos atender às necessidades e demandas de informação dos seus usuários – realizem estudos de usuários para adequar suas coleções, produtos e serviços àquelas necessidades e demandas.

### **3.2 Informação e Necessidades de Informação**

O que é informação? Para McGarry (1999, p. 4) o termo “informação” possui os seguintes atributos:

- “considerada como um quase sinônimo do termo fato;
- um reforço do que já se conhece;
- a liberdade de escolha ao selecionar uma mensagem;
- a matéria-prima da qual se extrai o conhecimento;
- aquilo que é permutado com o mundo exterior e não apenas recebido passivamente;
- definida em termos de seus efeitos no receptor;
- algo que reduz a incerteza em determinada situação”.

Para Carvalho (2001 *apud* Menezes; Ramalho p. 135) a informação é “um processo social de atribuição de sentidos. Através da informação os sujeitos sociais se comunicam e buscam soluções para seus problemas”. O ser humano para se tornar ser social e agente de sua história necessita desenvolver hábitos e relacionamentos que contribuam para o processo de comunicação. Essa comunicação só é possível e viável se a informação se fizer presente, pois é uma cooperadora para formação do homem. A informação não tem o poder de apenas de formar, mas também de transformar.

Na sociedade em que estamos inseridos - sociedade da informação - existem novos paradigmas, sejam eles de ordem econômica ou social. Os caminhos a trilhar para o desenvolvimento e a exigência de uma nova postura frente às mudanças sociais,

são situações que temos que nos adaptar nessa nova ordem. Gerar, obter e aplicar conhecimento passa a ser item básico para enfrentar essas mudanças.

De acordo com Valentim (2002), o que caracteriza uma sociedade como “sociedade da informação”:

É a economia alicerçada na informação e na telemática, ou seja, informação, comunicação, telecomunicação e tecnologias da informação. A informação, aqui entendida como matéria-prima, como insumo básico do processo, a comunicação/ telecomunicação entendida como meio/veículo de disseminação/distribuição e as tecnologias da informação entendidas como infra-estrutura de armazenagem, processamento e acesso.

Assim, no mundo moderno, a informação possui grande importância, já que ela é matéria-prima de real valor, não só para as grandes tomadas de decisão, mas também para as pequenas decisões do cotidiano das pessoas.

As necessidades de informação dos indivíduos são múltiplas e alteram-se mediante o contexto no qual está inserido o processo de desenvolvimento científico e tecnológico dos mesmos. Segundo Figueiredo (1994), as necessidades de informação nascem e variam conforme as características dos indivíduos, as circunstâncias e o ambiente no qual estão envolvidos no momento.

Conforme literatura pesquisada, assim como é importante determinar as necessidades de informação dos usuários, é também difícil defini-las. Bettiol (1990, p. 61) considera necessidade de informação “como uma premência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto...” e afirma que “a conclusão mais plausível para uma necessidade de informação é a de que variam de grau de intensidade de uma pessoa para outra”. Já Wilson (1981, *apud* Ferreira, 2006, p. 15) descreve necessidade de informação “como um processo de tomada de decisão, solução de problemas ou alocações de recursos”. Corroborando com a autora, outros autores complementam a idéia mencionando que “a necessidade de informação: busca e uso não são um fim em si mesmos, e que a informação é somente um meio para auxiliar os usuários a tomar decisão, solucionar problemas ou localizar recursos”. (FAIBISOFF; ELY, 1976; ROUSE; ROUSE, 1984 *apud* Ferreira, 2006, p. 15).

Line (*apud* Figueiredo, 1994, p. 34) tentou estabelecer definições de necessidade, desejo e demanda, segundo ele necessidade:

O que um indivíduo deve (ought) ter para seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação etc. (...) Necessidade é usualmente concebida como uma contribuição para uma finalidade séria, não frívola. (...) O conceito da necessidade pode ou não ser identificado como um desejo;

uma necessidade identificada na pesquisa poderia ser reconhecida como um desejo, enquanto que uma necessidade identificada de “edificação” poderia muito bem conflitar com um desejo expresso. Uma necessidade é uma demanda em potencial.

De acordo com o mesmo autor, desejo pode ser definido como:

O que um indivíduo gostaria (would like) de ter, se o desejo for ou não realmente traduzido em uma demanda a uma biblioteca. Os indivíduos podem necessitar de um item que eles não desejam ou desejarem um item que eles não necessitam, ou mesmo não deveriam ter (ought not). Um desejo, como uma necessidade é uma demanda em potencial.

Para Line demanda é:

O que um indivíduo pede; mais precisamente, um pedido para um item de informação acreditado ser desejado (quando satisfeita, a demanda pode provar ou não ser um desejo, depois de tudo). Os indivíduos podem demandar informação que eles não necessitam e, certamente, podem ter necessidade e desejo por informações que eles não demandam. A demanda é parcialmente dependente da expectativa, a qual, por sua vez, depende, parcialmente da biblioteca ou do serviço de informação ser passível de satisfazê-la. Uma demanda é um uso em potencial.

### **3.3 Uso da Informação**

Line (*apud* Figueiredo, 1994, p. 34) define uso como:

O que um indivíduo realmente utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura casual (browsing) ou acidental (por exemplo, uma conversa), isto é, uma informação reconhecida como uma necessidade ou um desejo, quando recebida pelo indivíduo, e apesar de não ter sido manifesta numa demanda. Os indivíduos podem utilizar somente o que está disponível: o uso é portanto dependente, fortemente, da provisão e acessibilidade da biblioteca ou serviço de informação (...) Usos podem ser indicadores parciais de demanda, demandas de desejos, desejos de necessidades. A identificação torna-se progressivamente mais difícil, do uso palpável (hard) até de uma necessidade muitas vezes nebulosa e não articulada.

Segundo Line (*apud* Sanz-Casado, 1994, p. 28) o uso da informação relaciona-se com “aquilo que um indivíduo aplica, efetivamente, a algo imediato e concreto. O uso pode ser uma demanda satisfatória realizada precisamente em um centro de documentação ou biblioteca”.

Figueiredo (1991) e Sanz-Casado (1994) concordam quando mencionam a existência de vários fatores influenciáveis ao uso da informação, tais como disponibilidade, acessibilidade, qualidade, custo da informações e dos materiais, problemas lingüísticos, idade do material e outros de ordem psicológica, a experiência e a maturidade do usuário, a especialização, o meio de trabalho, fatores pessoais, a etapa do projeto de pesquisa, área de atuação, assunto, o meio ambiente, papel que o indivíduo exerce na sociedade e pelas suas características pessoais. Sendo assim, o

uso vai ser diferente conforme a área de atuação, o ambiente, o papel social em ensino de graduação e pós-graduação, em pesquisa pura ou aplicada etc. Vale lembrar que a conveniência, proximidade e acessibilidade, são fatores muitas vezes determinantes para o uso, até mais que a eficácia dos serviços e a excelência das coleções.

### **3.4 Usuários da Informação**

Usuário aquele que faz uso de algo. Usuário da informação aquele que faz uso da informação. Os usuários da informação são indivíduos ou grupos que buscam dados sobre algo e desfrutam dos mesmos coletivamente ou individualmente. Para Sanz-Casado (1994, p. 19), “usuário é aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”.

Entendemos que todos os homens são usuários da informação, já que necessitam da mesma para realizar diversas ações do cotidiano, sendo contemplados por serviços e produtos que as bibliotecas, as unidades e sistemas de informação oferecem.

Conforme Nunes Paula (2000 *apud* Santiago; Paiva, 2007, p. 288) os usuários podem ser categorizados como:

**usuários reais:** são aqueles indivíduos que frequentemente utilizam os serviços de informação;

**usuários potenciais:** são aqueles indivíduos a que se destinam os serviços de informação;

**usuários internos:** são aquelas pessoas, grupos ou entidades que estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;

**usuários externos:** são aquelas pessoas, grupos ou entidades que não estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;

**cliente:** são aqueles indivíduos que pagam por um produto ou serviço, trazendo em si uma relação monetário-mercantil.

É de grande importância conhecer os diferentes tipos de usuários para que suas necessidades informacionais sejam atendidas de maneira objetiva e eficiente. A

pesquisa realizada na Biblioteca da Diretoria de Pessoas do Banco do Brasil em Brasília abrange os usuários que são funcionários do Banco do Brasil (agências, diretorias, fundação e núcleos anexos), os estagiários e adolescentes trabalhadores (locados em agências), incluindo os usuários reais, ou seja, aqueles que efetivamente fazem uso da biblioteca e os usuários potenciais, aqueles aos quais a biblioteca visa atender.

### **3.5 Bibliotecas do Banco do Brasil**

O Banco do Brasil possui 17 bibliotecas, sendo 15 setoriais, isto é, que fazem parte de áreas específicas do banco. Estas bibliotecas possuem acervos ligados aos locais que atendem, portanto somente funcionários destes lugares podem solicitar empréstimos de livros. Já as bibliotecas do CCBB do Rio de Janeiro e da Diretoria de Pessoas no Distrito Federal emprestam seus livros para todos os funcionários da instituição. As bibliotecas possuem um catálogo coletivo.

Os livros solicitados para empréstimo pelos funcionários são enviados para os locais de trabalho dos funcionários por meio de malotes. Os livros partem diariamente da biblioteca mantida pelo Banco dentro do CCBB do Rio de Janeiro e do Distrito Federal para chegar às mãos de funcionários e aposentados do BB em todo o país.

Os funcionários podem pesquisar o acervo em seu ambiente de trabalho, através de uma rede de correios interna e também, no endereço eletrônico [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br). As obras podem ser pesquisadas pelos campos: autor, assunto, título e editora. O pedido de empréstimo ou reserva é feito por computador e o exemplar é remetido por malote. Estudantes de instituições públicas e privadas podem solicitar o empréstimo de livros através do intercâmbio entre bibliotecas, com prazo de sete dias para a devolução. Neste caso, porém, a retirada e a entrega devem ser feitas na biblioteca.

#### **3.5.1 Biblioteca do CCBB Rio de Janeiro**

A biblioteca foi criada em 1931, hoje é uma importante fonte de consulta nas áreas de Artes, Ciências Sociais e Filosofia com acervo totalmente informatizado, atualizado e periodicamente higienizado por uma equipe da APAE–Niterói.

Seus 2.200 m<sup>2</sup> abrigam um salão de leitura para 100 pessoas, três salas para a

coleção geral, uma sala de referências com enciclopédias e dicionários, uma sala de literatura infanto-juvenil, uma sala de multimídia, além de salas especiais.

São duas modalidades de empréstimo:

- Público geral: empréstimo mediante cadastramento em biblioteca conveniada e apresentação de autorização do bibliotecário responsável.
- Funcionários do Banco do Brasil e seus dependentes: empréstimo mediante cadastramento (ficha preenchida no balcão da biblioteca) ou no caso dos funcionários este cadastramento é feito automaticamente. O prazo para empréstimo é de 30 dias corridos e número de exemplares são seis unidades.

O acervo da biblioteca do CCBB Rio de Janeiro é composto por mais de 125 mil exemplares, que se dividem entre os gêneros de literatura brasileira, estrangeira, ciências sociais, filosofia e artes. A literatura infanto-juvenil está representada por cerca de quatro mil títulos.

### **3.5.2 Biblioteca da Diretoria de Pessoas (DIPES) no Distrito Federal**

A Biblioteca do Banco do Brasil foi inaugurada no ano de 1982, no edifício Morro Vermelho, em 1986 foi transferida para o Edifício do DESED na W3 Norte. Em 1993, a biblioteca foi transferida para seu local atual.

De acordo com o portal da Universidade Corporativa do Banco do Brasil, a biblioteca localizada no CCBB Distrito Federal é vinculada à Diretoria Gestão de Pessoas - Gepes Regional Brasília. Ela coordena as atividades técnicas e administrativas relacionadas à prospecção, seleção, distribuição e disseminação da informação. Prioriza seus serviços com vistas a excelência no atendimento aos usuários e tem como principal papel oferecer suporte ao desenvolvimento continuado dos funcionários, contribuindo para sua formação pessoal e profissional, assim como para as ações de educação corporativa.

De acordo com o mesmo portal os funcionários do Banco do Brasil estão automaticamente cadastrados como usuários da biblioteca. Funcionários aposentados devem dirigir-se à sua agência de relacionamento e solicitar o cadastramento de uma senha para acesso ao acervo por meio do Portal da Universidade Corporativa.

Empréstimos para o público externo podem ocorrer mediante o sistema de empréstimo entre bibliotecas.

A Biblioteca disponibiliza seu acervo para consulta à comunidade em geral, que pode utilizar seu espaço físico para estudo e pesquisa. O espaço e acervo são monitorados por sistema de segurança, e conta com local apropriado para pesquisa e leitura e cabines individuais com equipamentos de vídeo, CD e DVD.

Seu horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, para consulta e estudo local, e de segunda a segunda, 24 horas por dia, para consulta e solicitação de empréstimo de obras, por meio do portal da Universidade Corporativa do Banco do Brasil (*link* “biblioteca” de acesso restrito aos funcionários da ativa e aposentados). O acesso ao ambiente físico se dá por meio de identificação: crachá (funcionários) e identidade ou CPF (comunidade).

Possui uma base de acervo bibliográfico, composta por um acervo com ênfase nas áreas negociais do Banco do Brasil, esta, conta, ainda, com títulos de outras áreas do conhecimento. Os serviços de empréstimos, consultas, renovações, e dados dos usuários estão disponíveis para funcionários da ativa e aposentados, adolescentes trabalhadores e estagiários.

A base *on-line* de trabalhos acadêmicos é composta por um acervo de teses, dissertações e monografias e possui como objetivo principal disseminar os conhecimentos produzidos por funcionários em cursos de graduação e pós-graduação patrocinados pelo Banco do Brasil. Muitos dos trabalhos acadêmicos estão disponíveis para *download*.

Já o acervo digital é composto por filmes de treinamento e material de apoio, eles são disponibilizados em treinamentos internos para funcionários do Banco do Brasil. A maioria dos títulos pode ser consultada localmente ou emprestados a distância.

## **4 METODOLOGIA**

A pesquisa foi realizada com a proposta de identificar a utilização da Biblioteca da Diretoria de Gestão de Pessoas do Banco do Brasil no Distrito Federal localizada no Centro Cultural Banco do Brasil. O estudo foi realizado em três etapas: documental, bibliográfica e de campo. A etapa documental foi um estudo sobre as características da biblioteca envolvida na pesquisa. A etapa bibliográfica referiu-se ao levantamento da bibliografia sobre o assunto tratado, esta fase incluiu pesquisas na Internet, no sistema de correio interno do Banco. E por último, veio a etapa de campo, que consistiu em aplicação de questionários para a coleta de dados.

### ***4.1 Universo da Pesquisa***

O Banco do Brasil possui hoje aproximadamente 110 mil funcionários. Esta pesquisa teve como universo da pesquisa os funcionários, estagiários e adolescentes trabalhadores do Banco do Brasil no Distrito Federal, hoje a unidade da federação possui 10.366 funcionários concursados, lotados nas mais diversas áreas do banco, tais como: Diretoria de Tecnologia, Fundação Banco do Brasil, Agências e outros. Eles são os usuários reais e os não-usuários.

### ***4.2 Amostra***

Devido ao curto espaço de tempo, optamos por uma amostra com 56 questionários. Estes questionários foram entregues e tiveram o percentual de 100% respostas, portanto a amostra real foi de 56 respondentes.

### ***4.3 Instrumento de coleta de dados***

A coleta de dados foi realizada com questionário, composto por 15 questões fechadas e abertas, segundo Cunha (1982, p. 8) o questionário “consiste numa lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto ao informante para obtenção de dados, escolhidos pelos mais diversos métodos de amostragem”. Com objetivo de validar o instrumento de coleta de dados escolhido, foi aplicado um pré-teste em 15 de abril de 2009 para cinco funcionários, escolhidos aleatoriamente, com isso, pudemos ajustar as questões analisadas. Após a aplicação do pré-teste, houve a necessidade de alterar três questões.



Estabelecemos para coleta de dados o período de 20 de abril a 8 de maio de 2009, no período de trabalho dos funcionários, isto é, de 9 às 18 horas, os questionários foram aplicados pela pesquisadora e também, enviados por malote.

O questionário (Anexo I) foi dividido em três blocos, sendo o Bloco A composto por cinco questões para determinar o perfil do usuário; o Bloco B contava com seis questões para identificação da utilização da biblioteca e por fim, o Bloco C com quatro questões para observar a concepção de qualidade da biblioteca por seus usuários e as razões que dificultavam a utilização da unidade de informação.

No **Bloco A - Perfil do Entrevistado** existiam cinco questões para delimitar o perfil dos usuários, essas questões eram as seguintes: a questão um visava identificar se o respondente era funcionário, estagiário ou adolescente trabalhador e qual o local de trabalho; a questão dois obtinha a idade do respondente; a questão três perguntava sobre o sexo do respondente; a questão quatro sobre o tempo de trabalho no banco; e por último, a questão cinco que desejava obter a formação do questionado.

O **Bloco B – Estrutura da Biblioteca** foi elaborado com seis questões referentes ao conhecimento e utilização da biblioteca. Neste bloco, a pergunta seis indagava sobre o conhecimento dos serviços da biblioteca e a frequência de utilização dos mesmos. A questão sete desejava identificar qual o grau de utilização da biblioteca nos últimos seis meses. Na questão oito do bloco, o questionamento era sobre qual tipo de material o usuário costumava buscar. A questão nove perguntava sobre o acervo bibliográfico quanto à atualização, acesso atendimento às necessidades de informação. A pergunta 10 queria saber sobre o serviço de empréstimo. A questão 12 visava identificar os motivos que levam o usuário à biblioteca, se estes motivos eram mais voltados para o lado profissional ou pessoal.

O **Bloco C - Concepção da Qualidade** possuía quatro questões sobre qualidade, dificuldades e/ou causas da não utilização da biblioteca. Considerou-se que os usuários não utilizavam o espaço físico da unidade de informação, contudo utilizavam o acervo. A pergunta 12 indagava sobre o que devia ser modificado na unidade de informação; na pergunta 13 o respondente deveria enumerar que necessidade considerava mais urgente para biblioteca; a questão 14 queria determinar

o que mais dificulta o uso da biblioteca e a pergunta 15 visava identificar quais os fatores que levam a não utilização da biblioteca.

É importante destacar que o questionário só era totalmente respondido pelos usuários da biblioteca, já que as questões sobre utilização não teriam como ser respondidas pelos usuários potenciais (ou não-usuários). Assim, o usuário respondia as 15 questões do questionário, enquanto o não-usuário respondia oito questões. As perguntas selecionadas para os usuários potenciais (ou não-usuários) foram todas do Bloco A (questões de um a cinco); a primeira parte da questão seis relativa ao Bloco B e as questões 14 e 15 pertencentes ao Bloco C. O relacionamento entre os objetivos específicos desta pesquisa e as questões do instrumento de coleta de dados é mostrada na tabela 1.

**Tabela 1-** Relacionamento do questionário com os objetivos específicos da pesquisa

Questões	Objetivos Específicos						
	OE1	OE2	OE3	OE4	OE5	OE6	OE7
Q.1	X						
Q.2	X						
Q.3	X						
Q.4	X						
Q.5	X						
Q.6		X					
Q.7				X			
Q.8			X				
Q.9					X		
Q.10					X		
Q.11						X	
Q.12					X		
Q.13					X		
Q.14							X
Q.15							X

## **5 ANÁLISE DOS DADOS**

Após o recebimento de 100% (n= 56) dos questionários distribuídos foi efetuada a análise dos dados coletados. As respostas para as alternativas “outros” foram codificadas, manualmente, como etapa preliminar, seguindo os critérios de codificação adotados nas demais questões.

Os resultados da análise foram divididos em três blocos, seguindo a estrutura do instrumento de coleta utilizado (Anexo I). O Bloco A referiu-se ao perfil dos usuários; Bloco B identificou o conhecimento e utilização da biblioteca pelos usuários e o Bloco C visou estabelecer quais as dificuldades e/ou causas da não utilização da biblioteca, além de conter sugestões para a melhora da qualidade da mesma.

### **5.1 Bloco A - Perfil do Entrevistado**

#### **5.1.1 Caracterização dos funcionários**

Foram obtidas 56 respostas aos instrumentos de coleta de dados utilizados para essa pesquisa, onde dois respondentes eram adolescentes trabalhadores, dois respondentes eram estagiários e 52 respondentes eram funcionários. Destas respostas foi possível constatar que 24 funcionários utilizam a biblioteca e 32 funcionários não utilizam. Neste momento falaremos somente sobre os 24 funcionários que eram usuários da biblioteca, em um outro momento, falaremos sobre os 32 não-usuários da biblioteca.

Dos 24 funcionários que eram usuários reais da biblioteca, 17 deles trabalhavam em agências; dois na Fundação Banco do Brasil; um na Diretoria de Tecnologia (DITEC) e quatro em outros órgãos do banco. Os usuários entrevistados possuíam idades entre 19 e mais de 40 anos, sendo que o maior número estava compreendido na faixa etária 25-29 anos com 10 respondentes, seguidos pela idade 30-34 com cinco entrevistados, a faixa etária de 35-39 anos teve quatro respondentes, as idades entre 19-24 tiveram três participantes e por último, a faixa etária com menor número de respondentes foi a mais de 40 anos com apenas duas respostas. O sexo dos respondentes ficou dividido de igual forma, sendo 12 do sexo feminino e 12 do sexo masculino.

### 5.1.2 Tempo de trabalho no Banco do Brasil

O tempo de trabalho no banco ficou delimitado da seguinte forma: nenhum respondente possuía menos de um ano de trabalho na instituição; nove entrevistados possuíam como tempo de trabalho de um a dois anos; quatro pessoas tinham como tempo de trabalho o período compreendido entre três e quatro anos; sete pessoas trabalhavam no banco entre cinco e seis anos, um entrevistado declarou possuir entre sete e oito anos de trabalho na organização; um respondente possuía entre nove e dez anos de trabalho e por fim, dois entrevistados possuíam mais de 10 anos de casa.

É interessante observar que 20 entrevistados declararam possuir menos de sete anos de trabalho na instituição.

### 5.1.3 Formação Acadêmica

Na análise dos dados foi constatado que 15 entrevistados tinham graduação e nove possuíam também, pós-graduação. A tabela 2 demonstra os cursos de graduação e pós-graduação dos funcionários.

**Tabela 2** – Formação dos Entrevistados

<b>Cursos</b>	<b>Graduação</b>	<b>Pós - Graduação</b>
Administração	5	4
Direito	3	-
Economia	2	-
Química	2	-
Agronomia	-	2
Outros	3	3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>9</b>

Como vimos na tabela 2, a formação dos entrevistados foi bem diversificada. No item “outros”, temos cursos como Artes, Biblioteconomia, Análise de Sistemas Nutrição, Informática e Marketing, sendo os primeiros citados correspondentes à graduação e os três últimos referentes à pós-graduação.

## 5.2 Bloco B – Estrutura da Biblioteca

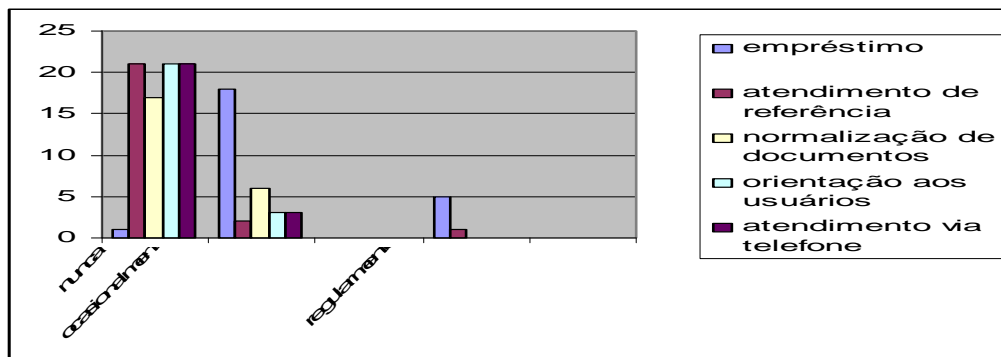
### 5.2.1 Frequência de Utilização da Biblioteca

O bloco iniciou com uma questão filtro, onde se indagava “Você conhece a biblioteca?”. Dependendo da resposta dada: sim ou não, conseguiríamos distinguir quem era usuário da biblioteca e quem não era usuário. Esta questão estava dividida em duas partes, a primeira sobre conhecer a biblioteca e a segunda sobre a frequência de utilização da mesma.

Na coleta dos dados foi constatado que 24 funcionários eram usuários da biblioteca, porém, poucos faziam uso regular da mesma. 21 respondentes nunca utilizaram nenhum serviço da biblioteca (exceto o empréstimo). O serviço com mais usuários foi o empréstimo, porém com índice ocasional de utilização. Somente cinco funcionários declararam usar o serviço de empréstimo da biblioteca regularmente, enquanto um usuário fez uso regular do atendimento via telefone, os demais serviços citados não tiveram uso regular. Na figura 1 estão ilustrados os hábitos de utilização da biblioteca.

Quanto ao uso da biblioteca, os resultados da pesquisa apontam que muitos pesquisados nunca utilizaram a biblioteca, seguido de usuários que usaram ocasionalmente a unidade de informação e somente uma minoria, fez uso regularmente da biblioteca.

Alguns serviços tiveram percentual nulo de utilização, quando analisados na frequência regularmente. Isso nos faz pensar em qual seria o motivo da baixa utilização da unidade de informação.



**Figura 1** – Frequência de utilização da biblioteca pelos usuários reais

Os usuários também foram perguntados sobre quantas vezes utilizaram a biblioteca nos últimos seis meses, dois entrevistados declararam ter utilizado a biblioteca mais de 25 vezes nos últimos seis meses. Oito respondentes não fizeram uso da biblioteca nesse período; nove pessoas informaram ter usado a biblioteca até quatro vezes e 5 usuários declararam ter utilizado a unidade de informação entre cinco e nove vezes. No intervalo de 10 a 24 vezes não houve nenhuma resposta. O grau de utilização da biblioteca nos últimos seis meses foi pequeno pelos usuários, tendo como média menos de uma utilização mensal.

A tabela 3 demonstra qual o tipo de material o usuário costuma buscar na biblioteca, é importante salientar que o entrevistado poderia assinalar mais de uma alternativa, caso considerasse necessário. Os usuários normalmente utilizam livros, monografia/dissertações/teses e periódicos/revistas como principais fontes de informação.

Teses, dissertações e monografias produzidas por funcionários em cursos de graduação e pós-graduação patrocinados pelo Banco do Brasil formam um acervo na biblioteca da DIPES localizada no CCBB do Distrito Federal. Este tem o intuito de disseminar o conhecimento produzido pelos empregados contemplados com bolsas de estudo da instituição. Vale notar que muitos desses trabalhos acadêmicos estão disponíveis para *download*.

**Tabela 3-** Material buscado na biblioteca

Material buscado	Frequência de Utilização		
	Nunca	Ocasionalmente	Regularmente
livros	1	12	11
periódicos/revistas	17	6	1
monografia/dissertações/teses	12	9	1
jornais	22	2	-
mapas	23	1	-
cd's e outras mídias	20	3	1
outros	-	-	-

### **5.2.2 Acervo Bibliográfico, Serviço de Empréstimo**

Os usuários foram perguntados sobre o acervo bibliográfico, as questões indagavam sobre a atualização, o acesso e necessidades de informação. Quanto à atualização do acervo, 14 entrevistados responderam que ele estava atualizado e 10 afirmaram que estava desatualizado. Sobre o acesso ao acervo, 21 respondentes disseram que o acervo era de fácil acesso e apenas três disseram que o acervo era de difícil acesso.

Quanto às necessidades de informação, o instrumento de coleta de dados ficou tabulado com intervalos percentuais que visavam determinar se o acervo atendia as necessidades de informação do usuário. O intervalo estava dividido da seguinte maneira: nunca, 5-19% das vezes; 20-39% das vezes; 40-59% das vezes, 60-89% das vezes e 90-100% das vezes.

O tópico “nunca” não obteve nenhuma resposta. Oito respondentes disseram que de 60-89% das vezes suas necessidades de informação foram satisfeitas pelo acervo, em seguida, seis respondentes disseram que suas necessidades de informação foram atendidas de 40- 59% das vezes, cinco entrevistados afirmaram que suas necessidades informacionais são atendidas de 90-100% das vezes, três questionados ficaram no intervalo de 20-39% das vezes o acervo atendia suas necessidades e por último, dois usuários afirmaram que o acervo somente correspondia suas necessidades de informação de 5-19% das vezes.

A questão sobre o serviço de empréstimo queria identificar o que os usuários achavam sobre a qualidade, a agilidade, o prazo e a quantidade de exemplares oferecidos para este serviço, estas questões tinham como opções de respostas sim ou não.

Quando foram perguntados sobre a qualidade do serviço de empréstimo, 24 respondentes disseram que o serviço tinha qualidade. No que se refere à agilidade, 21 entrevistados afirmaram que o serviço era rápido, enquanto três usuários disseram que não era ágil. Sobre se o serviço de empréstimo deixava a desejar: cinco disseram que ele deixava a desejar, enquanto 19 informaram que o serviço não deixa a desejar. Ao

perguntarmos sobre o prazo de empréstimo, 18 respondentes disseram que ele era adequado e seis afirmaram que é inadequado. O prazo de empréstimo é de 35 dias corridos para a biblioteca da DIPES e para a biblioteca do CCBB RJ é de 30 dias corridos. Perguntamos também, sobre a quantidade de exemplares, 10 usuários responderam que a quantidade era suficiente e 14 que era insuficiente. A biblioteca do CCBB RJ empresta seis exemplares por usuário, enquanto a biblioteca da DIPES empresta quatro unidades por usuário.

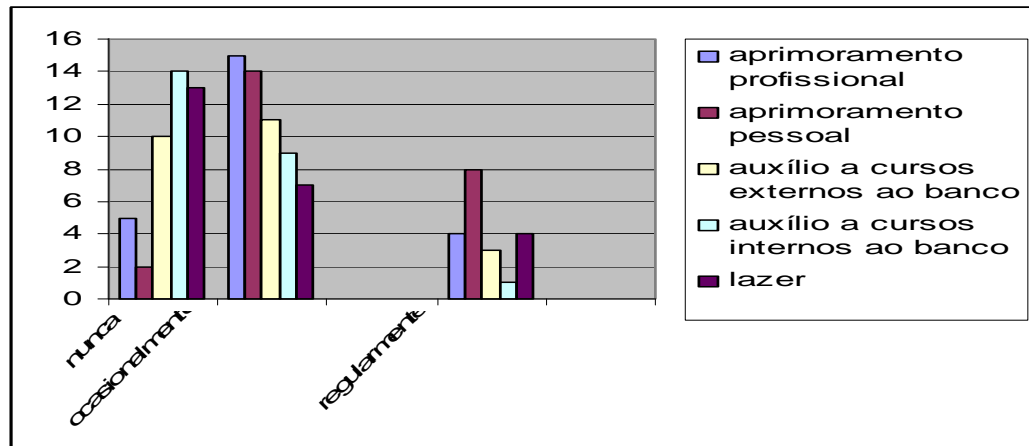
### **5.2.3 Motivos de utilização da biblioteca**

As razões pelas quais os usuários procuravam a biblioteca foram explicitadas na questão 11, onde os entrevistados poderiam escolher dentre as opções nunca, ocasionalmente e regularmente para utilizações em aprimoramento profissional, pessoal, auxílio para cursos internos e externos ao banco, lazer, além de contar com a opção outros, caso as respostas fechadas não contemplassem o motivo para utilização da unidade de informação. Importante ressaltar que o entrevistado poderia marcar mais de uma alternativa, se considerasse necessário.

Após tabulação dos dados observou-se que nenhuma pessoa considerou necessário marcar a alternativa “outros”. Na figura 2 estão descritos os principais motivos para utilização da biblioteca.

A maioria dos usuários regulares da biblioteca e uma parcela considerável dos usuários ocasionais usou a biblioteca para aprimoramento pessoal (figura 2). Os funcionários da instituição utilizaram mais a unidade de informação para servir seus objetivos pessoais do que os objetivos da instituição. No entanto, a biblioteca conseguiu atingir parte de seu objetivo: oferecer suporte ao desenvolvimento continuado dos funcionários, contribuindo para sua formação pessoal. Embora, o papel de oferecer apoio à formação profissional e as ações de educação corporativa estejam subutilizados pelos usuários. No entanto, os indicadores da biblioteca da DIPES apontam que a biblioteca possui grande utilização por parte dos usuários e como a biblioteca visa o apoio às áreas negociais do banco, pode-se concluir que seu papel está sendo cumprido.





**Figura 2-** Utilização da biblioteca

Observou-se um percentual significativo do item lazer (16,6%), isto é quatro usuários regulares. Isso leva-nos a crer que muitos procuram os livros como forma de relaxar, considerando a leitura algo agradável. Embora os usuários busquem a biblioteca para realizar pesquisa e estudar, alguns procuram algo mais no que se relaciona a sua área de estudo fora do Banco do Brasil.

### **5.3 Bloco C - Concepção da Qualidade**

#### **5.3.1 Necessidades e alterações para biblioteca**

Para identificarmos o que deveria ser modificado na biblioteca com vistas a uma melhor utilização dos serviços oferecidos, perguntamos aos entrevistados o que devia ser alterado na unidade de informação. Esta questão poderia ter mais de uma resposta assinalada, caso o entrevistado achasse necessário; além de poder sugerir outra resposta, no tópico “outros”.

Dos entrevistados, três consideraram que a comunicação da biblioteca deveria ser aprimorada; uma pessoa apontou a necessidade de informações mais detalhadas; quatro respondentes citaram que consideravam importante maiores informações sobre a utilização de materiais; oito pesquisados acharam que o prazo de empréstimo poderia ser maior; 12 entrevistados que a quantidade de exemplares deveria ser aumentada, atualmente o número de obras para empréstimo são seis unidades; 11 respondentes disseram que o acervo precisava ser atualizado e dois que o atendimento telefônico poderia melhorar.

No item “outros” da questão, quatro respondentes opinaram sobre o que consideravam necessário para melhora da biblioteca. Segundo dois entrevistados, o acesso à biblioteca precisa ser aperfeiçoado, um usuário disse que falta divulgação, enquanto um disse que a biblioteca poderia funcionar em horários alternativos.

Hoje, o horário de funcionamento da biblioteca da DIPES é de 8h às 18 h de segunda a sexta-feira. Como o horário e os dias de funcionamento coincidem com os horários de trabalho da maioria dos funcionários a utilização do espaço físico da biblioteca acaba sendo inviabilizado. A biblioteca do CCBB Rio de Janeiro funciona de terça a domingo, das 10h às 21 h, assim funcionários que desejarem utilizar o espaço físico da biblioteca podem fazê-lo, já que após as 18 h a biblioteca continua aberta e nos finais de semana ela funciona também. O funcionamento da biblioteca do CCBB pode servir de exemplo para a biblioteca da DIPES pois como vimos na pesquisa houve interesse dos usuários em fazer uso do espaço da unidade de informação.

Nessa mesma linha - a qualidade - pedimos que o entrevistado enumerasse as necessidades que considerasse mais urgentes, sendo sete o menos urgente e um o mais urgente. Foram considerados pelos entrevistados como mais urgentes a ampliação do horário de atendimento, a atualização do acervo bibliográfico e o aumento no número de exemplares para pesquisa e empréstimo. Como itens menos urgentes, os respondentes disseram ser a elaboração de levantamentos bibliográficos e os sumários correntes. Na faixa intermediária de urgência, constaram aumento do prazo de empréstimo, atualmente este prazo é de 30 dias corridos e o envio de correio eletrônico às dependências com informações sobre novos materiais incorporados ao acervo, fato hoje inexistente.

### **5.3.2 Dificuldades e/ou razões para não utilização do acervo e/ou espaço físico da biblioteca**

Na questão que identificou os motivos que inviabilizavam o uso da biblioteca, o item com o maior número de apontamentos com 21 respostas foi “localização geográfica”; o item “horário de funcionamento” veio em seguida com 10 respostas. Enquanto, a alternativa “dias de funcionamento” teve nove respondentes. Em seguida o tópico “documento estava emprestado” com seis apontamentos e “documento

desaparecido” citado por um entrevistado. Os itens ventilação, iluminação e barulho não foram marcados por nenhum entrevistado, enquanto o item “outros” obteve uma resposta: “*O acervo oferece poucas opções*”.

A justificativa para a resposta “*O acervo oferece poucas opções*”, pode ser o fato de o acervo não possuir ou ter poucos livros na área de interesse do entrevistado, afinal como foi observado no perfil dos entrevistados, as áreas de formação e de atuação dos funcionários são bem diversificadas. Como a biblioteca possui o foco de atender as áreas de interesse do banco, fica impossível atender todos os usuários. Mesmo com um acervo maior do que o de muitas bibliotecas públicas brasileiras, as duas bibliotecas juntas possuem um acervo de aproximadamente 185 mil exemplares.

Questionamos o “porquê da não utilização do espaço físico e/ou acervo da biblioteca”, a análise dessa questão considerou que os usuários utilizavam o acervo, sem, contudo usarem o espaço físico. Como resposta, 19 funcionários apontaram a “localização geográfica” como fator de maior influência no não uso da biblioteca, hoje o local de funcionamento da biblioteca é na SCES Trecho 2 LOTE 22 - Edifício Tancredo Neves, próximo a Terceira Ponte dentro do CCBB. Em seguida, o “horário de funcionamento” foi citado por 13 entrevistados e 11 respondentes declararam que os “dias de funcionamento” eram os fatores que mais prejudicavam a utilização do espaço. Três entrevistados apontaram o “desconhecimento sobre o funcionamento da biblioteca” como alternativa que inviabilizava a utilização da unidade de informação. Um respondente disse “não se interessar”.

O tópico “outros” obteve três respostas, sendo a segunda resposta citada por dois entrevistados: “*Utilizo sebos*” e “*Dificuldade de encontrar o que preciso*”. É interessante observar, que mesmo as bibliotecas possuindo um acervo com números expressivos de exemplares é difícil atender todos os usuários em suas demandas de informação, pois o Banco do Brasil é uma grande instituição, presente nos mais diversos locais do País e do mundo. Assim, o usuário ao procurar um exemplar pode não encontrá-lo no instante da busca, devido ao empréstimo para outro funcionário. Como as demandas informacionais, na maior parte das vezes, tendem a serem urgentes, é provável que o usuário desista da busca e acabe procurando outra forma de satisfazer essa necessidade. A biblioteca oferece como alternativa para os mais

pacientes, o serviço de reserva, onde o usuário pode reservar o material, apontando inclusive até que data a solicitação deverá ficar ativa, esse prazo é bem elástico podendo ser de vários meses ou anos.

#### **5.4 Os não-usuários**

Na amostra coletada (n= 56) foram identificados 32 funcionários que não utilizam a biblioteca, ou seja, não-usuários. Todos estes são usuários-potenciais, são aqueles que a biblioteca poderia atender. Os não-usuários se dividiram da seguinte maneira, dois estagiários, dois adolescentes trabalhadores e 28 funcionários. Os estagiários e adolescentes trabalhadores estavam locados em agência, enquanto três funcionários estão lotados na Fundação Banco do Brasil, dois em outros órgãos e 23 em agências. No instrumento de pesquisa aplicado, os funcionários que não conhecessem a biblioteca deveriam responder todas as questões do Bloco A - Perfil dos Funcionários; a primeira parte da questão seis pertencente ao Bloco B - Estrutura da Biblioteca e as questões 14 e 15 do Bloco C - Concepção da Qualidade. Com essas respostas em mãos, conseguiríamos traçar as características desses não-usuários, além de determinar as razões dessa escolha.

Na tabela 4, podemos constatar que a quantidade de não-usuários em todas as faixas etárias é semelhante, apesar de existir um número um pouco maior de não-usuários na faixa etária de 25-29 anos. É importante notar, que os funcionários com menos de 18 anos são os adolescentes trabalhadores, programa que beneficia jovens carentes.

Quanto ao sexo dos funcionários foi constatado que 18 funcionários deste grupo eram mulheres e 14 eram homens. Quanto ao grau de formação, os cursos foram bem diversificados, sendo que a maioria dos graduados (10) é formada em Administração, seguidos de Direito (dois) e Economia (dois). Neste grupo também encontramos, três funcionários com nível médio e um com nível fundamental, seis funcionários possuíam pós-graduação. O usuário com grau de escolaridade fundamental é adolescente trabalhador.

**Tabela 4** – Faixa etária dos não-usuários

<b>Faixa Etária</b>	<b>Quantidade de Funcionários</b>
Até 18 anos	2
19 – 24 anos	4
25 – 29 anos	10
30 – 34 anos	5
35 – 39 anos	6
Mais de 40 anos	5

Nas razões apontadas como complicadoras do uso do espaço físico e/ou acervo da biblioteca, a “localização geográfica” foi apontada por 20 entrevistados como a característica que mais dificultava o uso da unidade de informação, logo após veio o “horário de funcionamento” com oito respostas; as alternativas “o documento procurado está emprestado” e os “dias de funcionamento” obtiveram cinco respostas cada uma. A alternativa “outros” obteve 11 respostas, citadas a seguir:

- a) *“Desconheço a biblioteca”*
- b) *“Não sou cadastrado”*
- c) *“Nunca precisei”*
- d) *“Utilizo outra biblioteca”*

O item a obteve três respostas, o item b duas respostas, o item c quatro respostas e o item d três respostas. No item b, os respondentes foram os adolescentes trabalhadores que necessitam do cadastro feito pela dependência onde trabalham junto à biblioteca.

O principal motivo apontado para não utilização da biblioteca foi o “desconheço como funciona” com 15 respostas. Logo em seguida aparece a “localização geográfica” com 13 respondentes; a “falta de interesse” foi apontada por seis entrevistados; “o horário de funcionamento” é impedimento para quatro pesquisados; a “dificuldade de cadastro”, a “falta do material necessitado” e os “dias de funcionamento” são citados por seis respondentes, cada alternativa com duas respostas cada uma. No item “outros” foram citados quatro motivos para não utilização da biblioteca, são eles: “O horário é incompatível com horário de trabalho”, “Não preciso”, “Utilizo outra biblioteca” e “Não tenho necessidade no momento”.

## 6 CONCLUSÃO

A literatura na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação demonstra que, conhecer e caracterizar necessidades informacionais é tarefa árdua, pois essas necessidades são de difícil definição. Entretanto, com base nas respostas obtidas através dos questionários aplicados durante a pesquisa, observamos alguns pontos que merecem destaque. É pertinente ressaltar que outros já foram enfatizados no decorrer da análise dos dados.

No que diz respeito ao perfil dos entrevistados, os resultados demonstraram que a maioria dos usuários é de funcionários de agências, com uma ligeira predominância do sexo feminino, na faixa etária entre 25 e 29 anos.

A partir do uso, é possível detectarmos as necessidades informacionais dos usuários. Neste contexto observamos que, para adquirirem informação, os funcionários do Banco do Brasil utilizam tanto as bibliotecas institucionais quanto outras bibliotecas. É relevante afirmar que fonte de pesquisa procurada com maior intensidade é o livro, seguido das monografias, dissertações e teses.

Em se tratando de dificuldades encontradas para busca e/ou uso da informação pelos usuários pesquisados, a maior significação foi a localização geográfica, que impede o uso da biblioteca tanto pelos usuários reais quanto pelos não-usuários. Porém, ao observamos principalmente o serviço “empréstimo”, o principal obstáculo apontado refere-se à falta do material precisado no acervo, seja porque o material não está disponível, seja porque ele inexistente na biblioteca. A falta do material precisado é um problema de fácil solução, pois a biblioteca possui recursos suficientes para compra de novos materiais. Assim, após uma pesquisa mais detalhada é possível descobrir quais as áreas com maior deficiência de materiais e observando o objetivo da biblioteca, é possível corrigir o problema.

Quanto ao nível de satisfação dos usuários reais referente à Biblioteca da DIPES, identificamos que os mesmos estão parcialmente satisfeitos. Os principais motivos apontados para justificar tal posicionamento foram: coleção desatualizada, dificuldade para encontrar o que precisa, inadequação da coleção quanto ao número de exemplares, horários e dias de funcionamento. Neste sentido, observamos a

necessidade de se atentar para uma mudança nos serviços prestados, pois isso significa satisfação e motivação para utilização da biblioteca.

De maneira geral, concluímos que as necessidades informacionais são múltiplas e inconstantes e estão sempre dependentes das atividades desenvolvidas pelos usuários. As carências e deficiências da biblioteca da DIPES contribuem para a não satisfação das necessidades de informação apontadas pelos usuários pesquisados.

Percebemos também que o baixo uso da biblioteca advém de diversas barreiras como: barreira de tempo, geográfica, de interesse pessoal, dentre outras. Essa situação tem influenciado a relação do usuário com a biblioteca, uma vez que interfere na busca quando há a necessidade de informação.

Neste estudo foi observado um número menor de usuários da biblioteca do que o número de não-usuários, enquanto 24 entrevistados declararam fazer uso da unidade de informação, 32 disseram nunca ter utilizado o espaço. Ao considerarmos somente os usuários constatamos que mesmo entre eles o índice de utilização é baixo, pois poucos declararam fazer uso regular dos serviços da biblioteca, dentre esses serviços o mais utilizado é o empréstimo. Quanto ao empréstimo ser o serviço mais usado, o que justifica é a forma como a biblioteca trabalha: materiais solicitados via sistema e enviados por malote para o usuário, não é o foco da unidade atender usuários em suas dependências, pelo menos no caso da biblioteca da DIPES no Distrito Federal.

As justificativas nos levam a afirmar, de acordo com o presente estudo, que a baixa utilização da biblioteca da DIPES se dá pelo desconhecimento dos usuários quanto à sua existência ou de seus serviços. Reforçamos a necessidade de marketing para demonstrar o que a biblioteca tem a oferecer aos seus usuários. De acordo com Amaral (1996, p. 4):

A adoção do marketing em unidades de informação é vista como uma forma de valorizar o profissional da informação, melhorando a sua imagem mediante o uso aprimorado de técnicas para fazer trocas adequadas, quebrando as barreiras na comunicação entre as unidades de informação e seus usuários para melhor satisfazer as necessidades informacionais desses usuários.

Além do desconhecimento dos usuários quanto à biblioteca, apontamos também a falta de interesse e a falta de tempo dos funcionários, haja vista que muitas vezes o funcionário mal tem tempo de cumprir com seu trabalho e o que dirá, parar para pesquisar no aplicativo interno da biblioteca suas necessidades de informação. É uma

falha institucional, porém existe a responsabilidade do não-usuário em não tentar melhorar a situação.

Diante do exposto e, de acordo com as opiniões dadas pelos pesquisados apresentamos as sugestões abaixo para a melhoria dos serviços oferecidos pela biblioteca da DIPES, com vistas a incentivar os usuários a utilizá-la com maior assiduidade, bem como atender a contento suas necessidades informacionais.

- elaborar e implementar um programa de capacitação e treinamento para funcionários, estagiários e adolescentes trabalhadores , visando atender melhor ao usuário;
- realizar avaliações regulares para acompanhar as necessidades e desejos dos usuários;
- implementar ações de marketing com objetivo de aumentar a divulgação dos serviços da unidade de informação, principalmente os pouco utilizados;
- divulgar as atividades da biblioteca com folders, guias e outros;
- elaborar e implementar um programa de educação de usuários, conscientizando-os da importância da biblioteca, uso dos produtos e serviços, além de seus direitos e deveres, através de seminários, palestras e outros;
- realizar um estudo de avaliação de coleções, objetivando o conhecimento de áreas que devem ser fortalecidas na unidade de informação

Diante das sugestões apresentadas, podemos esperar uma melhoria da biblioteca e da qualidade dos serviços por ela prestados. Com isso, espera-se aumentar o índice de frequência, aceitação e satisfação dos usuários na sua busca informacional.

Sugestão de futuras pesquisas: outro levantamento similar ao atual, com uma amostra maior com intuito de comprovar se os resultados obtidos são semelhantes ao da presente pesquisa.



## 7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, Suely Angélica do. **Marketing e desafio profissional em unidades de informação**. Ciência da Informação, Vol 25, número 3, 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/452/411>> Acesso em: 20/06/2009.

BANCO DO BRASIL. **Biblioteca da Diretoria de Gestão de Pessoas (DIPES) do Banco do Brasil no Distrito Federal**. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page22,139,9189,23,0,1,8.bb?codigoNoticia=10340&codigoMenu=6019>>. Acesso em: 10/04/2009.

BANCO DO BRASIL. **Biblioteca do Centro Cultural Banco do Brasil no Rio de Janeiro**. Disponível em: <http://www44.bb.com.br/appbb/portal/bb/ctr2/rj/Biblioteca.jsp> >. Acesso em: 10/04/2009.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. **Necessidades de informação na área de biotecnologia agropecuária no Brasil**. Orientador: Cunha, Murilo Bastos da. Brasília, 1988. 269 p. Dissertação (Mestrado Biblioteconomia e Documentação)-UnB. Faculdade de Estudos Sociais Aplicados. Departamento de Biblioteconomia.

BETTIOL, Eugenia Maranhão. **Necessidades de informação**. Revista de Biblioteconomia de Brasília, Brasília: ABDF, v. 18, n. 1, p. 59-69, jan./jun. 1990.

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

DUARTE, Janete Silva; PAIVA, Eliane Bezerra. **Necessidades Informacionais de Usuários: um estudo de caso da biblioteca setorial do centro de educação da UFPB**. In: DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Alzira Karla Araújo. Gestão de unidades de informação: teoria e prática. João Pessoa: Editora Universitária, 2007.

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

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Paradigmas modernos da ciência da informação: em usuários, coleções, referência e informação**. São Paulo: Polis, APB, 1999. 168 p. (Coleção Palavra-chave, 10).

GIOPATO, Waldemir Fernando. **Necessidades de informações gerenciais dos usuários do sistema do serviço militar do Exército Brasileiro: uma abordagem centrada no usuário**. Orientador: Baptista, Sofia Galvão. Brasília: UNB, 2004. vii, 89 p. Dissertação (Mestrado. Ciência da Informação)-Universidade de Brasília. Departamento de Ciência da Informação e Documentação.

MENEZES, Maria Das Graças; RAMALHO, Francisca Arruda. **Interação usuário - biblioteca**: um estudo com alunos do primeiro ano do curso de direito da UFPB. In: DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Alzira Karla Araujo da. Gestão de unidades de informação: teoria e prática. João Pessoa: Editora Universitária, 2007.

MORAES, Mirtes da Silva. **Perfil do usuário da Biblioteca Demonstrativa do Instituto Nacional do Livro**. Orientador: Cunha, Murilo Bastos da. Brasília, 1986. 173 p. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Documentação)-UnB. Faculdade de Estudos Sociais Aplicados.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

SÁ, Regina de Almeida. **Necessidade de informação de técnicos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Orientador: Cunha, Murilo Bastos da. Rio de Janeiro, 1985. 171 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação).

SANTIAGO, Sandra Maria Neri; PAIVA, Eliane Bezerra. **Desvendando necessidades e uso de informação no centro de ciências biológicas da Universidade Federal de Pernambuco**. In: DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Alzira Karla Araujo da. Gestão de unidades de informação: teoria e prática. João Pessoa: Editora Universitária, 2007.

SANZ-CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sanches Ruy Pérez: Madrid: Pirâmide, 1994. 279 p. (Biblioteca Del Libro, 62).

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. **Inteligência Competitiva em Organizações: dado, informação e conhecimento**. Revista de Ciência da Informação, Volume 3 número 4, 2002. Disponível em <[http://dgz.org.br/ago02/Art\\_02.htm](http://dgz.org.br/ago02/Art_02.htm)> Acesso em 17/05/2009.

VIEIRA, Javert Melo. **Hábitos de uso da informação pelos professores da Universidade Federal de Mato Grosso**. Orientador: Cunha, Murilo Bastos da. Brasília, 1989. 219 p. Dissertação (Mestrado Biblioteconomia e Documentação)-UnB. Faculdade de Estudos Sociais Aplicados. Departamento de Biblioteconomia.

## 8 ANEXOS

### Anexo I – Questionário

#### A - Perfil do entrevistado

1- Você é?

- ( ) funcionário - local de trabalho ? \_\_\_\_\_  
( ) estagiário – local de trabalho ? \_\_\_\_\_  
( ) menor aprendiz – local de trabalho? \_\_\_\_\_

2- Idade

- ( ) até 18 anos  
( ) 19 – 24 anos  
( ) 25 – 29 anos  
( ) 30 – 34 anos  
( ) 35 – 39 anos  
( ) mais de 40 anos

3- Sexo

- ( ) feminino ( ) masculino

4- Tempo de trabalho no banco?

- ( ) menos de 1 ano  
( ) 1 - 2 anos  
( ) 3 – 4 anos  
( ) 5 – 6 anos  
( ) 7 – 8 anos  
( ) 9 – 10 anos  
( ) mais de 10 anos

5- Qual o grau de formação? (indicar o maior grau, inclusive os ainda em curso).

Grau: \_\_\_\_\_

Curso: \_\_\_\_\_

#### B - Estrutura da Biblioteca

6- Você conhece os serviços da biblioteca? Se não conhece, vá para a pergunta nº 14.

- ( ) sim ( ) não

Qual a freqüência que você utiliza os serviços da biblioteca?

	Nunca	Ocasionalmente	Regularmente
empréstimo	( )	( )	( )
atendimento de referência [auxílio do bibliotecário para pesquisas, localização de material e outras necessidades]	( )	( )	( )
normalização de documentos [ técnicas para apresentação e de orientação para desenvolvimento da pesquisa]	( )	( )	( )
orientação de usuários [situar o usuário quanto à organização, regras da biblioteca]	( )	( )	( )
atendimento via telefone	( )	( )	( )

7- Nos últimos seis meses, quantas vezes você utilizou os serviços da biblioteca?

- ( ) nenhuma
- ( ) até 4 vezes
- ( ) 5 a 9 vezes
- ( ) 10 a 14 vezes
- ( ) 15 a 19 vezes
- ( ) 20 a 24 vezes
- ( ) mais de 25 vezes

8- Ao dirigir-se à biblioteca que tipo de material você costuma buscar? (assinale mais de uma alternativa, se necessário)

	Nunca	Ocasionalmente	Regularmente
livros	( )	( )	( )
periódicos / revistas	( )	( )	( )
monografias/ dissertações / teses	( )	( )	( )
jornais	( )	( )	( )
mapas	( )	( )	( )
cd's e outras mídias	( )	( )	( )
outros (citar): _____	( )	( )	( )

9- Quanto ao acervo bibliográfico?

atende suas necessidades de informação:

- ( ) nunca  
 ( ) 5 – 19 % das vezes  
 ( ) 20 – 39% das vezes  
 ( ) 40 – 59% das vezes  
 ( ) 60 – 89% das vezes  
 ( ) 90 – 100% das vezes

Atualização:

- ( ) o acervo está atualizado  
 ( ) o acervo não está atualizado

Acesso:

- ( ) é de fácil acesso  
 ( ) é de difícil acesso

10- Quanto ao serviço de empréstimo?

apresenta qualidade

- ( ) sim ( ) não

é ágil

- ( ) sim ( ) não

deixa a desejar

- ( ) sim ( ) não

o prazo é suficiente

- ( ) sim ( ) não

a quantidade de exemplares é adequada

- ( ) sim ( ) não

11- Com que freqüência utiliza a biblioteca para (assinale mais de uma alternativa, se necessário)

	Nunca	Ocasionalmente	Regularmente
aprimoramento profissional	( )	( )	( )
aprimoramento pessoal	( )	( )	( )
auxílio para cursos externos ao banco	( )	( )	( )
auxílio para cursos internos ao banco	( )	( )	( )
lazer	( )	( )	( )
outros (citar): _____	( )	( )	( )

### C- Concepção da qualidade

12- O que deve ser melhorado na biblioteca? (assinale mais de uma alternativa, se necessário)

- comunicação
- informações mais detalhadas
- informações sobre a utilização de materiais
- prazo de empréstimo
- quantidade de exemplares
- atualização do acervo
- atendimento telefônico
- outros ( citar): \_\_\_\_\_

13- Enumere em ordem as necessidades que você considera mais urgente para a biblioteca. (sendo 7 o menos urgente e 1 o mais urgente)

- maior número de volumes para pesquisa e empréstimo
- ampliação do horário de atendimento
- atualização do acervo bibliográfico
- aumento do prazo de empréstimo
- elaboração de levantamentos bibliográficos/ bibliografias
- sumários correntes ( sumários dos últimos números dos periódicos / revistas que chegaram à biblioteca, enviados por e-mail)
- material incorporado ao acervo (publicação enviada mensalmente pela biblioteca aos correios eletrônicos das dependências)

14- O que mais dificulta o uso do espaço físico e /ou acervo da biblioteca? (assinale mais de uma alternativa, se necessário)

- localização geográfica
- horário de funcionamento
- dias de funcionamento
- iluminação
- ventilação
- barulho
- o documento estava desaparecido
- o documento procurado estava emprestado
- outros ( citar): \_\_\_\_\_

15- Qual (is) o (s) motivo(s) da não utilização da biblioteca (espaço físico e / ou acervo)? (assinale mais de uma alternativa, se necessário)

- desconhece como funciona
- é muito complicado o cadastro
- não tem o material que necessita
- localização geográfica

- horário de funcionamento
- dias de funcionamento
- não se interessa
- outros ( citar): \_\_\_\_\_