

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

CARINE MONTEIRO OLIVEIRA DE SOUZA

A SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: estudo na
biblioteca Agnelo Pereira da Justiça Federal do Piauí.

TERESINA
2018

CARINE MONTEIRO OLIVEIRA DE SOUZA

A SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: estudo na biblioteca Agnelo Pereira da Justiça Federal do Piauí.

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Estadual do Piauí- UESPI, como requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.^a. Esp. Débora Araújo Machado Teixeira

TERESINA
2018

S719s Souza, Carine Monteiro Oliveira de.
A satisfação dos usuários da informação jurídica: estudo na biblioteca Agnelo Pereira da Justiça Federal do Piauí / Carine Monteiro Oliveira de Souza. – 2018.
53 f.

Monografia (graduação) – Universidade Estadual do Piauí - UESPI, Biblioteconomia, 2018.

“Orientadora: Prof^a. Esp. Débora Araújo Machado Teixeira.”

1. Estudo de usuários. 2. Satisfação de usuários. 3. Biblioteca. 4. Informação jurídica. I. Teixeira, Débora Araújo Machado. II. Título.

CDD: 025.2

CARINE MONTEIRO OLIVEIRA DE SOUZA

A SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: estudo na biblioteca Agnelo Pereira da Justiça Federal do Piauí.

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Estadual do Piauí- UESPI, como requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Data de Aprovação: 19 / 01 / 2018

Professora **Débora Araújo Machado Teixeira**
Bibliotecária, Especialista em Biblioteconomia, Universidade Estadual do Piauí.

Professora **Maria Regina Pereira Silva**
Bibliotecária, Mestre em Ciência da Informação, Universidade Estadual do Piauí.

Joimara Lima Santos
Bibliotecária, Mestre em Educação, Universidade Federal do Piauí.

Dedico este trabalho primeiramente à Deus, que é a rocha firme que me sustenta.

Dedico também à minha família, amigos e a todos que estiveram comigo nessa jornada e me incentivaram e ajudaram a realizar este sonho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por tudo que conquistei ao longo desses quatro anos. Por todas as bênçãos, por ter me dado sabedoria para seguir em frente quando a situação ficava difícil. Por me fazer forte e capaz para realizar mais este sonho. Sem Ele nada disso seria possível.

Em segundo lugar, agradeço aos meus pais pelos seus sacrifícios para que eu e minhas irmãs tivéssemos uma educação de qualidade, e às minhas irmãs por estarem comigo sempre. À minha família só tenho a agradecer pelo apoio incondicional em todos os momentos da minha vida e por me ajudarem a realizar meus sonhos.

Sou muito grata aos amigos de longa data que acompanharam de perto minha caminhada acadêmica, sempre me incentivando a seguir em frente. Em especial aquelas que trilharam esse caminho juntamente comigo. E a todos os amigos e familiares que direta ou indiretamente participaram deste processo de amadurecimento profissional e pessoal também.

Por fim, mas não menos importante, agradeço à minha orientadora, por sua paciência, atenção, incentivo e conhecimento compartilhado.

Obrigada!

“O futuro pertence àqueles que acreditam na beleza de seus sonhos”.
- Eleanor Roosevelt

RESUMO

O presente trabalho se propôs a conhecer o grau de satisfação dos usuários da biblioteca Agnelo Pereira da Justiça Federal do Piauí. Com uma abordagem quantiquantitativa, a pesquisa de natureza descritiva, delineou-se em um estudo de usuários. A população estudada envolveu os próprios usuários da biblioteca, tendo sido utilizados para coleta de dados, a entrevista e o grupo focal, tanto par dados quantitativos como qualitativos. Quanto aos resultados, identificou-se que os usuários em sua maioria são homens, com ensino superior completo. De modo geral, todos os usuários que participaram da pesquisa demonstraram estarem satisfeitos com os produtos e serviços que a biblioteca oferece, na medida que suas necessidades informacionais são atendidas.

Palavras-chave: Satisfação dos usuários. Estudo de usuários. Biblioteca. Usuários.

ABSTRACT

This paper aims to know the degree of satisfaction of users of the Agnelo Pereira library of the Federal Court of Piauí. With a quantitative approach, research of a descriptive nature was outlined in a study of users. The study population involved the users of the library and were used for data collection, the interview and the focus group, both for quantitative and qualitative data. Regarding the results, it was identified that the users are mostly men, with complete higher education. Overall, all survey participants have demonstrated they are satisfied with the library's products and services as their informational needs are met.

Keywords: User satisfaction. Study of users. Library. Users.

LISTA DE GRÁFICOS

| | | |
|------------------|---|----|
| GRÁFICO 1 | - Média da idade dos usuários internos da biblioteca do TRF 1ª Região. | 34 |
| GRÁFICO 2 | - Nível de escolaridade dos usuários internos da biblioteca do TRF 1ª Região. | 35 |
| GRÁFICO 3 | - Caracterização dos usuários internos em relação ao sexo | 35 |
| GRÁFICO 4 | - Frequência relativa aos usuários internos, TRF 1ª Região. | 36 |
| GRÁFICO 5 | - Média da idade dos usuários externos da biblioteca do TRF 1ª Região. | 37 |
| GRÁFICO 6 | - Nível de escolaridade dos usuários externos da biblioteca do TRF 1ª Região. | 37 |
| GRÁFICO 7 | - Caracterização dos usuários externos em relação ao sexo. | 38 |
| GRÁFICO 8 | - Frequência relativa aos usuários externos da biblioteca do TRF 1ª Região. | 39 |

SUMÁRIO

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO | 12 |
| 2 | BIBLIOTECA AGNELO PEREIRA DA JUSTIÇA FEDERAL DO PIAUÍ | 16 |
| 2.1 | Histórico e perfil da biblioteca Agnelo Pereira | 18 |
| 3 | USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO | 22 |
| 4 | GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA AGNELO PEREIRA | 30 |
| 4.1 | Serviços e produtos oferecidos pela biblioteca | 31 |
| 4.2 | Qualidade e satisfação dos usuários frente à biblioteca | 33 |
| 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 43 |
| | REFERÊNCIAS | 45 |
| | APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO | 48 |
| | APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA – Parte Quantitativa | 50 |
| | APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA – Parte Qualitativa | 52 |

1 INTRODUÇÃO

Por meio dos estudos realizados para fundamentar este trabalho, percebeu-se que desde a década de 1930 já havia um interesse por parte dos bibliotecários em saber o que as pessoas liam e com que frequência iam à biblioteca.

Esses estudos de comunidade, também chamados de estudo de usuários, são de acordo com Figueiredo (1979) pesquisas realizadas com o intuito de saber o que o usuário necessita em matéria de informação e se essas necessidades estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Assim sendo, o estudo de usuários da informação é um tema importante por tentar entender a relação das pessoas, e/ou grupo de pessoas, nas suas formas de interagir com a informação no ato de se informarem. Por consequência, são estudos necessários para aqueles que prestam serviços de informação (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 36).

Partindo desse pressuposto, os estudos de usuários mostram relevância à medida que por meio deles, o gestor da unidade de informação, adquire um conhecimento maior e mais aprofundado a respeito de seus usuários e suas respectivas necessidades informacionais, podendo assim planejar serviços, distribuir recursos e estabelecer prioridades visando alcançar seus objetivos de maneira mais eficaz.

Desta feita, a temática em ênfase desta pesquisa, teve por objetivo geral, conhecer o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Agnelo Pereira em relação aos produtos e serviços prestados; e os específicos:

- Identificar quem são os usuários da biblioteca;
- Pontuar os serviços e produtos prestados;
- Apresentar o grau de satisfação dos usuários da biblioteca a despeito do seu uso.

Tais objetivos tinham como meta buscar resposta para o seguinte problema: Qual o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Agnelo Pereira em relação aos seus produtos e serviços?

O interesse pela temática surgiu a partir da disciplina Estudo de usuários, quando foram apresentados trabalhos a respeito deste; além do mais, o estágio extracurricular realizado na Biblioteca Agnelo Pereira, da Justiça Federal do Piauí, despeitou e intensificou ainda mais o desejo de realizar esta pesquisa.

Diante disso, observou-se a contribuição dos estudos de usuários e a enorme relevância que ele proporcionaria à biblioteca Agnelo Pereira, no que se refere a otimização da prestação de serviços, ao atendimento às demandas dos usuários e da organização a qual está inserida, tendo como foco principal saber se as necessidades desses usuários estão sendo satisfeitas adequadamente.

Pinheiro (1982 apud GONÇALVES, 2013), ressalta em seu trabalho, a pouca literatura nacional acerca de estudos de usuários, em discrepância com uma maior quantidade de pesquisas e trabalhos estrangeiros. Desse modo, acreditamos que através do presente trabalho, pode-se contribuir para a literatura científica nacional na área de Biblioteconomia.

O trabalho tem abordagem quantitativa na medida em que buscou conhecer não somente dados quantitativos, mas qualitativos também. Sua natureza é do tipo descritiva, que segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.159) é indicada para os casos em que se conhece o problema a ser investigado.

Esta tipologia é utilizada quando se deseja descrever um fenômeno (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 158), pois constata e avalia a relação entre as variáveis à medida que elas se manifestam espontaneamente em fatos e situações nas condições que já existem.

A pesquisa descritiva delineou-se em um estudo de usuários baseado em Figueiredo (1994, p. 7) quando ela diz que:

Estudo de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos pensam 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 satisfeitos de maneira adequada.

A população estudada envolveu os usuários da Biblioteca Agnelo Pereira da Justiça Federal do Piauí. Tendo sua amostra calculada pela estratégia de amostragem por julgamento, na qual o pesquisador julgou de forma adequada, qual a parcela representativa do universo populacional em questão.

Os dados coletados através do grupo focal e das entrevistas, foram analisados de forma descritiva com enfoque na análise paramétrica. Esta serve para comparar produtos ou serviços em desenvolvimento com os já existentes. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 20165, p. 303).

Os instrumentos de coleta de dados foram a entrevista, para usuários internos, e o grupo focal, para usuários externos.

O grupo focal é uma técnica de coleta de dados de pesquisa qualitativa de uso apropriado quando os fenômenos em estudo são complexos, de natureza social e não conduzem a si sós à quantificação. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 235 apud KAUFFMAN, 2003).

Nesse sentido, o grupo focal precisa da atuação de um mediador, para manter o debate ativo, a fim de colher informações e conhecer as opiniões, de maneira mais aprofundada, dos participantes acerca do tema proposto.

De acordo com Morgan e Krueger (1993 apud GATTI, 2005, p.9) a pesquisa com grupos focais tem por objetivo captar, a partir de trocas realizadas no grupo, conceitos, sentimentos, atitudes, crenças, experiências e reações, de um modo que não seria possível com outros métodos, como por exemplo, a observação, a entrevista ou questionários.

Através dos grupos focais pode-se adquirir informações mais profundas dos participantes acerca do tema proposto, pois a interação dentro do grupo tende a fazer as informações fluírem.

A entrevista esteve voltada para usuários internos, pois eles, em detrimento das atividades laborais não dispunham de tempo comum, para participar de discussão maior, como ocorreu com os usuários externos. Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.214 apud González-Teruel e Barrios Cerrejón, 2012, p.119) a entrevista está vinculada à metodologia qualitativa e com isso, visou compreender melhor a perspectiva do entrevistado sobre o tema.

Assim, tanto o grupo focal como a entrevista, foram utilizados para a coleta de dados quantiqualitativos. Esses dados foram analisados de forma descritiva com enfoque paramétrico.

Para Cunha, Amaral e Dantas (2015) a análise descritiva envolve a apresentação e a caracterização de um conjunto de dados, de modo a descrever apropriadamente as várias características desse conjunto. O enfoque paramétrico trata-se de uma comparação de produtos ou serviços que se encontram em desenvolvimento com outros já existentes.

Através dos métodos, técnicas e instrumentos mencionados acima adquiriram-se informações que deram embasamento para a elaboração da resposta do problema que foi tratado na pesquisa.

A seguir, no presente trabalho, trata-se sobre a Biblioteca Agnelo Pereira da JFPI, abordando seu histórico e perfil. E na seção posterior, comenta-se a respeito dos usuários da informação e dos estudos de uso e usuários. Logo mais, vê-se a respeito do grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Agnelo Pereira, envolvendo os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca e a qualidade e satisfação desses usuários frente à biblioteca. Por fim, têm-se as considerações finais.

2 BIBLIOTECA AGNELO PEREIRA DA JUSTIÇA FEDERAL DO PIAUÍ

O termo informação é conceituado por muitos autores de diferentes maneiras. Elencando alguns daqueles, passamos a apresentar o que eles expressam sobre o assunto; assim, Le Coadic (2004) define informação como um conhecimento gravado sob a forma escrita, oral ou audiovisual.

Mcgee, Prusak (1994, p.24 apud LIRA et al., 2008, p.170) apontam informação como “dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contexto”. Os dados são transformados em informação a partir do significado atribuído por cada indivíduo. Na visão de Cardoso (1996), ela é um fenômeno que adquiriu autonomia como objeto de reflexão contemporaneamente, induzida pela enorme velocidade na produção e consumo do conhecimento, geradores da fragmentação e especialização.

Para a referida autora, a informação possui duas dimensões que estão diretamente ligadas: a pessoal e a coletiva. A primeira desponta através da experiência de cada um. Já a dimensão coletiva desenrola-se com as experiências disponibilizadas socialmente, e que são passadas através das gerações.

“A informação jurídica é o elemento imprescindível para que se alcance os objetivos no âmbito jurídico. Há portanto, uma necessidade de sistematização desses dados, para que um controle e um alcance dessas propostas seja viável.” (PASSOS, 2004, p. 138).

Nesse contexto se insere a biblioteca, entendida como

Uma unidade social, estruturada para atender às necessidades de informação de uma determinada clientela. Para isso, são organizados conjuntos de objetos informacionais de forma a possibilitar sua recuperação e disseminação para atender às demandas efetivas e potenciais dessa clientela. (CARIBE, 2017, p. 192).

De acordo com Rabello (1980 apud SEPÚLVEDA, 2012, p.30) as bibliotecas têm seu papel social voltado para atender as necessidades dos usuários por conhecimento, facilitando-lhes o seu acesso a esses.

Existem vários tipos de bibliotecas, as quais podem ser caracterizadas de acordo com o público a que atendem, seu acervo, a organização a que pertencem etc. O tipo de biblioteca a ser levado em consideração neste estudo é a biblioteca especializada.

As bibliotecas especializadas podem ser consideradas um produto do século XX, pois foram criadas no início daquele século, tendo seu crescimento aumentado após a 2ª Guerra Mundial, bem como a ampliação dos serviços e produtos oferecidos, que cresceram paralelamente à expansão dos programas de pesquisa e desenvolvimento. (ANDERS, 1964; FIGUEIREDO, 1978 apud CARIBE, 2017).

A explosão informacional ocorrida após a 2ª Guerra Mundial, ocasionou a busca por informações cada vez mais específicas, originando locais que fornecessem esses tipos de informação.

A biblioteca especializada é conceituada por Caribe (2017, p.193) como uma “unidade que se dedica à organização e disseminação de informações sobre um assunto ou grupo de assuntos em particular”.

Essa tipologia, na visão de Figueiredo (1978 apud SALASÁRIO, 2000), tem como objetivo o armazenamento, a organização e a disseminação das informações afins do local onde está inserida.

O papel da biblioteca especializada é ressaltado por Maia et al. (1991 apud CARIBE, 2017) quando afirmam que devem viabilizar informações que sejam pertinentes e que possam contribuir na solução de problemas e tomada de decisões.

O presente trabalho está voltado para as bibliotecas jurídicas, um tipo de biblioteca especializada que “[...] caracterizam-se pelo tratamento, manipulação e disponibilização da informação jurídica no país” (CAMPOS; SILVA; PINTO, 2015, p. 208).

Em se tratando de informação jurídica:

[...] as bibliotecas jurídicas assumem um papel importante de aglutinadoras de conhecimento. Objetivam disseminar a informação jurídica especialmente na esfera de suas instituições mantenedoras, com o intuito de subsidiar as decisões processuais em fluxo, como também auxiliar todos os juristas no cumprimento da justiça. (PASSOS, 2004).

Para poder alcançar sua missão, a biblioteca jurídica deve adquirir novas informações e utilizar instrumentos indispensáveis para atender as necessidades da organização, como também o interesse de seus usuários.

As bibliotecas jurídicas devem estar organizadas visando à satisfação de necessidades informacionais específicas desse público. Nesses termos, as mesmas devem possuir um bom

planejamento no desenvolvimento de suas coleções, com a finalidade de terem seus acervos sempre adequados para satisfazer seu público específico. (PASSOS, 2004).

Dessa forma, ela deve sempre manter-se atualizada e realizar um bom tratamento documental a fim de facilitar o acesso à informação aos seus usuários, disponibilizando-a de forma a ter uma recuperação mais rápida e eficaz de modo a satisfazer suas necessidades informacionais.

A seguir, será apresentado ao leitor informações a respeito da Biblioteca Agnelo Pereira, local onde foi realizada a pesquisa do presente trabalho.

2.1 HISTÓRICO E PERFIL DA BIBLIOTECA AGNELO PEREIRA

A Biblioteca Agnelo Pereira pertence à Justiça Federal do Piauí está situada na Av. Miguel Rosa, 7315, Bairro Redenção, funcionando de segunda a sexta-feira das 7h às 18h.

A Seção de Biblioteca (SEBIB), como é internamente denominada, está ligada diretamente à Diretoria do Foro (Diref), como pode ser visualizado no fluxograma de organização da justiça (em anexo), ou seja, à Direção Geral da Seção Judiciária, e deve sua organização ao Juiz Federal Hércules Quasímodo da Mota Dias, magistrado que integrou o judiciário piauiense. A SEBIB é supervisionada por uma bibliotecária, selecionada e contratada através de concurso público.

A Biblioteca Agnelo Pereira é composta por: uma área administrativa, responsável pela gestão da biblioteca; área de referência com objetivo de prestar informação ao usuário; área de processamento técnico com vistas a organizar o acervo de forma padronizada; área de estudo em grupo e individual de forma a proporcionar um espaço confortável para leitura e por fim o espaço do acervo.

Não sendo setorizada, todas as funções funcionam em um espaço único. O espaço físico é suficiente, porém, seria mais funcional, se possuísse subdivisão dos setores, já que estão dispostos num único ambiente, sobretudo a área de estudo.

Todos os métodos e procedimentos para funcionamento da SEBIB são determinados e disciplinados pela Instrução Normativa (IN-14) do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, no que se refere a: consulta de publicações, empréstimo de publicações, aquisição, tombamento, indexação, catalogação, classificação e manutenção do acervo.

No site da Justiça Federal do Piauí vamos encontrar que a biblioteca tem como missão promover o acesso à informação jurídica relevante aos magistrados, da Seção Judiciária do Piauí, bem como aos seus servidores, em tempo hábil, visando a sua plena satisfação. E como objetivos: organizar, controlar e administrar o acervo bibliográfico.

Quanto aos recursos humanos, o quadro de pessoal é formado por uma bibliotecária, uma técnica administrativa e uma estagiária de biblioteconomia. Há treinamento feito pela bibliotecária para com os técnicos e estagiários com vistas ao aprendizado acerca dos produtos e serviços disponibilizados pela seção.

A atualização profissional se dá por meio de cursos oferecidos pela Divisão de Biblioteca de Brasília, encontros realizados durante o ano, cursos presenciais e a distância, videoconferências, cursos ofertados pela Universidade Corporativa do TRF da 1ª Região, etc.

Há políticas de seleção, treinamento de pessoal e avaliação de desempenho realizado pela bibliotecária, que acontece sempre que acha pertinente.

Como pontos positivos, a SEBIB possui: segurança, circulação de ar, refrigeração do ambiente, comunicação visual, mobiliário confortável e em bom estado de conservação. Contudo, sofre com problemas de barulho, devido à localização próxima ao Hospital de Urgência de Teresina (HUT) e a uma avenida muito movimentada da capital.

Quanto a sua infraestrutura tecnológica, a biblioteca passou a ser informatizada a partir de agosto de 2000. Conta com três computadores e equipamentos, aparelho scanner para realização de inventário, atuais e em bom estado; dispõe também de *software* de gerenciamento de bibliotecas, *Pergamum Web*, que lhe permite participar da Rede Integrada de Bibliotecas da Justiça Federal da 1ª Região.

Quanto aos recursos financeiros, a dotação orçamentária é realizada anualmente de acordo com as necessidades da biblioteca. Existe dotação para materiais permanentes e materiais de consumo, estando este último incluso na da Justiça Federal como um todo.

Composto por em média 4000 livros da área jurídica, o acervo da biblioteca possui ainda 339 títulos de obras literárias diversas, 483 títulos de periódicos e 116 títulos de CDs, sendo 556 exemplares.

Os usuários atendidos pela biblioteca dividem-se em internos (magistrados e servidores) e externos (estagiários, prestadores de serviço, bem como pessoas físicas ou jurídicas que utilizam a biblioteca, mas não possuem vínculo com o Tribunal e as Seccionais).

A identificação dos usuários se dá de maneira informal através da assinatura de um caderno com informações básicas e pessoais. Observa-se pela análise de tal documento que o perfil predominante o de estudantes para concurso.

A política de formação e desenvolvimento do acervo da biblioteca é estabelecida a partir da Resolução PRESI/COJUD 7 de 06 de maio de 2013, a qual institui que o acervo deve ser composto por obras de referências, legislação, monografias, periódicos, materiais especiais e biblioteca depositária (publicações editadas pelo TRF e produção intelectual de seus membros e servidores).

As publicações que comporão o acervo da biblioteca são selecionadas pelos seguintes critérios (Resolução PRESI/COJUD nº7, 2013): estar o assunto da publicação em acordo com as competências da Justiça Federal; preferência por obras em língua portuguesa; preferência por editoras e autores reconhecidos; qualidade física da obra; custo compatível com a expectativa de uso, entre outros. O processo de aquisição poderá ser realizado por meio de compra, permuta ou doação.

Quanto à avaliação do acervo, a equipe técnica deve realizar este procedimento sempre que necessário, considerando aspectos qualitativos e quantitativos, bem como o ambiente onde se abriga o acervo, a conservação dos documentos e a adequação do espaço físico. Por fim, o desbastamento é realizado logo após o inventário, com a finalidade de adequar a coleção aos interesses dos usuários, evitando crescimento desordenado da coleção, e desperdícios de recursos humanos, financeiros e de infraestrutura (Resolução PRESI/COJUD nº 7, 2013).

Existe uma suficiência de recursos para aquisição de novas publicações. Essa aquisição pode ser feita através de compra, permuta ou recebimento por doação. Na modalidade compra, podem ser adquiridos até três exemplares dos códigos, legislação e constituição, conforme a Resolução PRESI/COJUD nº 7 de maio de 2013.

A permuta de periódicos com outras instituições é definida pela responsável pela SEBIB. As doações podem acontecer de duas maneiras: espontânea, a

biblioteca recebe as obras, ou as solicitada junto à instituição doadora. A avaliação desse acervo dar-se-á sempre que necessário.

Há uma comissão permanente de avaliação do acervo da biblioteca da Seção Judiciária do Estado do Piauí, destinada a sugerir a aquisição de livros, bem como promover a realização de outras atividades, como descarte e doações de material bibliográfico.

A seção faz uso do: Código de Catalogação Anglo-Americano - AACR2, como padrão de catalogação dos diversos tipos de documentos, e dos sistemas de classificação CDU, CDD e CDD de Dóris (classificação decimal específica de direito) para classificar. Sendo este último, o mais utilizado. Faz-se uso de manuais para as rotinas da biblioteca e tratamento técnico dos materiais.

Quando solicitada são realizadas visitas orientadas para técnicos na biblioteca. No que concerne aos serviços prestados pela biblioteca, têm-se:

- ✓ Elaboração de referências
- ✓ Catalogação na fonte
- ✓ Alerta SEBIB
- ✓ Comutação bibliográfica
- ✓ Periódicos eletrônicos
- ✓ Sites jurídicos
- ✓ Doutrina
- ✓ Pesquisa bibliográfica
- ✓ Consulta
- ✓ Empréstimo
- ✓ Empréstimo interbibliotecário
- ✓ Possui serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI) e serviço de referência online.

Posteriormente será apresentado de modo mais específico, neste mesmo trabalho, sobre cada um dos serviços ofertados pela biblioteca, acima mencionados.

Há, divulgação no mural da biblioteca de informações que podem interessar aos usuários e no site da Justiça Federal do Piauí, na seção de biblioteca, sobre as novas aquisições.

A biblioteca Agnelo Pereira ainda participa de uma rede que integra todas as bibliotecas do TRF 1ª Região (RBJF1), instituída pela Portaria PRESI/CENAG 253

de 05 de julho de 2012, gerenciada pela Divisão de Biblioteca e Acervo Documental do Tribunal - Dibib.

Essa integração proporciona a realização de serviços técnicos por meio do compartilhamento de recursos bibliográficos, humanos e materiais, podendo ser acessada através da Url da biblioteca <http://portal.trf1.jus.br/sjpi/biblioteca/produtos-e-servicos/biblioteca-agnelo-pereira-sjpi.htm>

3 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

No contexto de biblioteca, é importante tratar daquele que busca a informação contida nela, fala-se então dos usuários de informação. Cunha, Amaral e Dantas em seu livro Manual de Estudos de Usuários da Informação (2015), muito

utilizado para embasamento desta pesquisa, apresentam alguns conceitos básicos a respeito desses indivíduos.

Dentre a análise documental elencada pelos autores está a definição de Neveling e Wersig (1976) que apontam o usuário da informação como a “pessoa ou organização que necessita informação de um centro ou serviço de informação existente ou em fase de planejamento”.

Um outro conceito abordado no livro é o de Sanz Casado (1994, p.19), que afirma que usuário é “aquele indivíduo que necessita de informação para desenvolver suas atividades”.

Observa-se que diversos autores ao longo dos anos buscaram conceituar os usuários de informação; sendo assim, existem uma variedade acerca do tópico, e isto deve-se aos diferentes contextos em que foram estudados.

Neste trabalho foi levado em conta o conceito do Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, de acordo com o dicionário livro, usuário é aquela “pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimo, ou pela solicitação, entre outros serviços, de buscas bibliográficas e pesquisas sobre temas especializados; parte interessada, utente”. (CUNHA E CAVALCANTI, 2008, p. 372-373, apud CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Ao passo que buscavam conceituar, os autores procuravam caracterizar esses usuários também. Cunha; Amaral e Dantas (2015) ao citarem Guinchat e Menou (1994) apresentam dois critérios utilizados por esses autores para classificar os usuários. Na visão dos mesmos, os usuários diferenciam-se pela informação que procuram e como reagem mediante a informação que lhes é concedida.

Rodríguez (2012 apud CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015) também elenca alguns fatores que podem estabelecer possíveis tipos de usuários. Na visão da autora os usuários podem ser classificados pelo tipo de informação que buscam, como utilizam essa informação, a idade, a competência que possuem para manejar tais informações e pela unidade de informação ao qual prestam esses serviços.

A autora ainda aponta que a partir desses critérios pode-se obter diferentes tipos de usuários. Como por exemplo: usuários reais, potenciais ou não usuários; usuários que buscam informação geral ou especializada; usuário com maior ou menor grau de competência e/ou formação etc.

Na presente pesquisa classificou-se os usuários apenas em internos e externos, utilizando como parâmetro de categorização o vínculo com a instituição mantenedora da Biblioteca.

Como usuários internos, tem-se os servidores e magistrados da Justiça Federal. Enquanto que os usuários externos abordam os prestadores de serviços, terceirizados, estagiários, comunidade externa e qualquer pessoa que não tenha vínculo direto com a instituição. Tal classificação leva em consideração os serviços disponíveis para cada tipo de usuário.

Cada usuário possui uma necessidade informacional específica, que variam de acordo com fatores internos e externos que influenciam esses sujeitos. Necessidade de acordo com Gasque (2012, p. 132) “é uma demanda em potencial e refere-se a alguma coisa que o indivíduo deve ter de informação para o seu trabalho, pesquisa, lazer e vida social, o que implica juízo de valor da sociedade”, e surgem ainda do a partir do momento que o indivíduo reconhece lacuna de conhecimento que precisa ser preenchida.

Cunha; Amaral; Dantas (2015, p. 31) parecem concordar com a fala acima da autora, ao afirmarem que:

Essa premissa pode justificar o interesse dessas organizações a realizarem os estudos de usuários, considerando que esse universo é amplo e diversificado, e a realização dos estudos de usuários pode ajudar a entender essas pessoas, grupos de pessoas, comunidades, ou até mesmo outras instituições que precisam e podem utilizar os produtos e serviços de informação oferecidos.

Visto isso, observa-se que a partir das indagações dos pesquisadores acerca das necessidades informacionais dos usuários de biblioteca, buscando conhecê-lo e analisá-lo da forma mais adequada possível que se começou a pensar e realizar estudos de usuários.

A seguir, serão apresentados alguns conceitos desses estudos, como se classificam, um breve histórico de como surgiram, as razões para se realizar um estudo de usuários, as abordagens e por fim sua importância.

3.1 ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS

Através da literatura encontrada sobre estudos de usuários, observa-se que desde a década de 1930 já havia um interesse por parte dos pesquisadores em saber o que as pessoas liam e com que frequência iam à biblioteca.

Cunha; Amaral; Dantas (2015) comentam que na década de 1940, grande parte dos estudos realizados visavam aperfeiçoar os produtos e serviços prestados pelas bibliotecas, com ênfase nos estudos na área das Ciências Exatas.

Os referidos autores afirmam que a partir de 1950, houve um aumento na realização de estudos centrados em grupos específicos de usuários, além da inclusão das pesquisas realizadas no campo das Ciências Sociais.

Figueiredo (1994, p. 26) também comenta em sua obra sobre o surgimento desses estudos, ao dizer que “uma nova linha de estudos surgiu no fim da década de 40 [...] que focalizou como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas”.

Já na década de 1960, as pesquisas procuraram saber como os usuários se comportavam frente a informação. Isso se deu “em decorrência das pesquisas em Sociologia da Ciência; do controle bibliográfico e da explosão documental; e da necessidade de se conhecer o usuário com mais profundidade” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 70).

A década de 1980 marcou o início dos estudos centrados no usuário, com um enfoque mais qualitativo. Resultando em pesquisas, a partir de 1990 à década atual, que buscam conhecer e analisar a usabilidade e o impacto dos livros, periódicos e aparelhos eletrônicos e da internet na vida dos variados tipos de usuários.

O aparecimento e desenvolvimento desses estudos é dividido por Figueiredo (1994) em três períodos distintos. O primeiro período, de 1948 a 1965, esteve centrado em descobrir o uso que os cientistas e engenheiros faziam da informação.

No segundo período, que ocorreu a partir de 1965, a quantidade de estudos que envolviam grandes números de usuários diminuiu, passando-se a pesquisar aspectos mais específicos relacionados ao seu comportamento informacional.

A partir da década de 70, a ênfase deu-se para pesquisas que levem em consideração a visão e as necessidades dos usuários, nas mais diversas áreas do conhecimento.

De maneira clara e sucinta, a autora apresenta um resumo acerca dos estudos de usuários ao longo dos anos evidenciando o que esteve em foco nestas pesquisas de acordo com o contexto histórico a que pertencem.

Inicialmente, sabe-se que os estudos de usuários em sua maioria eram voltados para os serviços de informação e as unidades prestadoras desses serviços. Contudo, com o passar dos anos e as mudanças no contexto sócio-políticos e culturais da sociedade, os pesquisadores perceberam a necessidade de se estudar para quem esses serviços eram destinados.

Começou-se então a desenvolver pesquisas e estudos voltados para os usuários. Diante disso, os estudos de usuários podem ter uma abordagem tradicional ou uma abordagem alternativa.

Dervin e Nilan (1986 apud CAMPOS; SILVA; PINTO, 2015) relatam que a abordagem tradicional está relacionada ao fato de estudos dirigidos para o sistema de informação. Enquanto que a abordagem alternativa está orientado para o usuário e as questões relativas a esse sujeito.

O que houve realmente, pode-se dizer, foi uma mudança de atitude em relação aos usuários: até então, adotava-se uma atitude passiva, aguardava-se que os usuários aparecessem e soubessem como fazer uso da informação disponível. A mudança foi no sentido de a biblioteca tornar-se mais ativa, dinâmica, com a criação de novos serviços, ou com o aperfeiçoamento de outros já prestados. Exemplos práticos desta atitude frutificaram: com base em estudos de usuários, serviços de bibliografias, índices e resumos foram reformulados de acordo com as necessidades expressadas pelos usuários. Da mesma maneira, serviços novos, como o da disseminação seletiva da informação, e os serviços de alerta, na forma de fichas, boletins, conteúdos de periódicos etc., foram criados com base em perfis de usuários, isto é, a maneira mais direta e objetiva de atender às necessidades individuais de cada usuário (FIGUEIREDO, 1994, p. 7-8).

Com a mudança de foco dos estudos de usuários, as bibliotecas tornaram-se mais dinâmicas criando e aperfeiçoando a prestação de serviços e a qualidade de seus produtos, visando atender de modo eficaz cada tipo de usuário.

Existem diversas pesquisas acerca dos estudos de usuários que abordam conceitos que vão de uma visão mais geral à mais específica. Herner e Herner (1967 apud CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015) apresentam a seguinte definição de estudo de usuários como um “estudo sobre fontes que comunicam mensagens através de canais aos receptores”.

De uma forma geral, tratam o estudo de usuários como de como se dá a comunicação básica, aquela que ocorre de um remetente para um receptor através de um canal.

Os estudos de usuários versam ainda sobre conhecer as pessoas que frequentam ou poderiam frequentar unidades de informação, no que concerne a seus perfis necessidades e satisfação (CAMPOS; SILVA; PINTO, 2015).

Uma outra definição mais voltada para a área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, é o conceito de Salazar (1997 apud CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 35). Segundo a autora, os estudos de usuários

No âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, é uma área multidisciplinar do conhecimento que a partir de diferentes métodos de pesquisa, avalia fenômenos sociais referentes a aspectos e características da relação informação-usuário.

No entanto, o conceito que foi tomado por base para este trabalho foi de Nice de Figueiredo, por ter encontrado nele elementos que permitiram uma maior aproximação com o problema desenvolvido na monografia.

De acordo com a autora, os estudos de usuários

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

Assim sendo, buscou-se nesta pesquisa, saber se as necessidades de informação por parte dos usuários da Biblioteca Agnelo Pereira estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Quanto às particularidades dos estudos de usuários, Cunha, Amaral e Dantas (2015) apontam que podem ser classificados em básicos ou aplicados, dependendo do que objetivam; podem ser gerais ou específicos, conforme o assunto abordado; ou ainda variar de acordo com a extensão geográfica, podendo ser internacional, nacional, estadual, municipal ou referentes a comunidades locais.

São vários os objetivos que se pode alcançar ao se realizar um estudo de usuários; dentre eles pode-se destacar: determinar os documentos que são solicitados pelos usuários, descobrir quais são os hábitos desses indivíduos, estudar

como os documentos são utilizados, as formas de se obter e acessar informação, dentre outros aspectos (FIGUEIREDO, 1994).

Matta (2012, p.39-40 apud CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015) ao citar Izquierdo Alonzo (1999), resume que os objetivos principais dos estudos de usuários estão relacionados à análise das necessidades de informação, comportamento informacional, o que motiva os usuários a buscarem a informação e o consumo que fazem da literatura científica.

Em Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 38) vamos encontrar também algumas razões para se realizarem um estudo de uso e usuários. São elas:

- a) Aprimorar a tomada de decisões;
- b) Planejar serviços e treinamento de usuários;
- c) Redistribuir recurso financeiros e humanos;
- d) Identificar os tipos de usuários;
- e) Identificar as necessidades de informação dos diversos segmentos de usuário;
- f) Estabelecer prioridade com relação às necessidades informacionais dos usuários;
- g) Conhecer o nível de satisfação dos usuários;
- h) Identificar os hábitos dos usuários frente à informação;
- i) Avaliar os serviços e produtos oferecidos;
- j) Identificar o impacto produzido com os produtos e serviços implantados;
- k) Explicar um fenômeno relacionado à informação;
- l) Entender o comportamento dos usuários.

Podemos observar que há uma série de razões/objetivos que podem envolver um estudo de usuários. Cabe então ao pesquisador determinar o que mais se adequa ao seu contexto, de modo que seja condizente com o que pretende pesquisar.

Entretanto, Figueiredo (1994) afirma que existem algumas dificuldades acerca dos estudos de usuários; segundo ela, essas limitações envolvem população mal definida, usuários que não tem conhecimento de suas reais necessidades informacionais, além da questão que as informações podem variar de acordo com o método de coleta de dados escolhido.

Mesmo havendo tais limitações, vale ressaltar a importância da realização desse tipo de estudo em bibliotecas e unidades de informação. Para Sepúlveda e Araújo (2012, p. 270) os estudos de usuários são essenciais para a avaliação dos serviços desenvolvidos pela biblioteca e, como tal, fazem parte do processo de planejamento e de tomada de decisões.

Na visão de Cunha, Amaral, Dantas (2015) destacam-se que os estudos de usuários são necessários para entender a relação das pessoas e grupos de pessoas e sua forma de interagir com a informação no ato de se informarem. Por consequência, são estudos de suma importância para aqueles que prestam serviços de informação.

Observa-se que os referidos estudos exercem notável influência à medida que por meio deles, o gestor da unidade de informação terá um conhecimento maior e mais aprofundado a respeito e suas respectivas necessidades, podendo assim planejar serviços, distribuir recursos, estabelecer prioridades visando alcançar seus objetivos de maneira mais eficaz.

Os estudos de usuários são ainda essências:

[...] para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação. (PINHEIRO, 1982 apud CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015)

Figueiredo (1994) utiliza-se da argumentação que esse tipo de estudo “podem ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada”.

Isso significa, segundo a visão dos autores, que a relevância dos estudos de usuários apresenta-se ao passo que favorece tanto a unidade de informação - na utilização adequada dos recursos, como também os usuários, pois podem desfrutar de um serviço mais específico e que atenda suas necessidades de forma eficaz.

Em seguida, será abordado de modo mais específico o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Agnelo Pereira, apresentando os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca e a qualidade e satisfação de seus usuários.

4 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA AGNELO PEREIRA

Diante da literatura pesquisada para embasar este trabalho, notou-se a pouca produção científica brasileira voltada ao estudo de satisfação de usuários, em especial os usuários de bibliotecas, num período recente.

De acordo com Silva (2012, p.112 apud CAMPOS; SILVA; PINTO, 2015, p.212) “a satisfação dos usuários só pode ser efetivamente concretizada quando do conhecimento e contemplação das necessidades de informação”.

Dessa forma, o autor subscreve que a satisfação dos usuários acontece na medida em que se conhece as necessidades de informação dos usuários e elas vão sendo satisfeitas.

Esperidião e Trad (2006) ao citarem Newsome e Wright (1999) “consideram que a percepção de qualidade antecede a satisfação [...] podendo ocorrer independente da experiência relativa a um serviço”.

Por meio da contribuição desses autores, entende-se que os usuários podem conhecer a qualidade dos produtos e serviços prestados pela biblioteca, sem nem ter usufruído dos mesmos ao menos uma vez.

Contudo, os referidos autores afirmam que “a satisfação só ocorre em decorrência da experiência atual com o serviço em questão”. Ou seja, os usuários só podem afirmar estarem satisfeitos de fato, após, além de conhecer, utilizarem os serviços e produtos.

Pascoe (1983 apud ESPERIDIÃO e TRAD, 2006)

Considera que a satisfação é uma avaliação pessoal do serviço recebido, baseada em padrões subjetivos de ordem cognitiva e afetiva e é estabelecida pela compreensão entre a experiência vivida e critérios subjetivos aos usuários.

Muitos dos autores que abordam a questão da satisfação dos usuários, afirmam que ela é referente às questões cognitivas, aspectos subjetivos de cada usuário. Portanto, o que pode satisfazer um usuário, não necessariamente pode ocasionar satisfação em outro.

Em muitos contextos, a satisfação dos usuários leva em consideração ainda, a avaliação que este faz do profissional bibliotecário dentro da unidade de informação.

Quanto a este, Baptista et al. (2008) ao citar Silva (2005, p.24) ressalta que:

[...] o bibliotecário necessita estar atento à sua área de atuação, buscando sempre novos conhecimentos que agreguem valor ao exercício de suas competências através de uma educação continuada no exercício de sua profissão, devendo saber onde encontrar informações jurídicas que atendam às necessidades dos usuários da unidade de informação onde trabalha e definindo os mecanismos de busca mais adequados e atualizados, seja na área médica, da agricultura ou qualquer que seja o seu campo de trabalho.

Passos (2001) parece concordar ao afirmar que o profissional de biblioteca, em especial o bibliotecário jurídico, deve ter um bom conhecimento de sua área de atuação, de forma a ajudar de forma adequada cada usuário e suas respectivas necessidades de informação.

A seguir serão pontuados os serviços prestados e produtos oferecidos pela biblioteca da Justiça Federal. Logo depois será apresentada a qualidade e satisfação dos usuários.

4.1 SERVIÇOS E PRODUTOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA

Os produtos ofertados baseiam-se no acervo da biblioteca. Este é composto por em média 4000 livros da área jurídica, 339 títulos de obras literárias diversas, 483 títulos de periódicos e 116 de CDs, sendo 556 exemplares.

No que concerne aos serviços prestados pela biblioteca, têm-se:

✓ **Elaboração de referências**

Serviço executado de acordo com a NBR 6023/2002, mediante solicitação dos usuários e setores do tribunal.

✓ **Catálogo na fonte**

Elaboração de ficha catalográfica de publicações oficiais da SJPI conforme AACR2.

✓ **Alerta SEBIB**

Veículo de divulgação de legislação de interesse da SJPI e publicada no Diário Oficial da União e no Diário da Justiça da União, assim como das publicações recebidas pela biblioteca.

✓ **Comutação bibliográfica**

Fornecimento e solicitação de cópias de documentos às bibliotecas de outros órgãos do Judiciário, Legislativo e Executivo.

✓ Periódicos eletrônicos

Disponibiliza sites de periódicos eletrônicos na área jurídica, capturada na web.

✓ Sites jurídicos

Disponibiliza uma seleção de sites jurídicos, governamentais, de universidades e de busca.

✓ Doutrina

Disponibiliza uma seleção de doutrina, organizada por grandes assuntos.

✓ Pesquisa bibliográfica

Realização de pesquisa bibliográfica para os usuários da biblioteca. A solicitação de pesquisa deve ser feita por e-mail, telefone ou pessoalmente.

✓ Consulta

Servidores da biblioteca auxiliam os usuários na busca de informações, orientando-os em suas pesquisas e prestando esclarecimento sobre onde localizar o material desejado. Consultas ao acervo estão disponíveis para usuários internos e externos, assim também como o computador.

✓ Empréstimo

Pode ser solicitado por e-mail, telefone ou pessoalmente, sendo realizado somente para usuários internos, onde cada servidor pode pegar em média cinco livros por quinze dias.

✓ Empréstimo interbibliotecário

Possibilidade de bibliotecas de diferentes Seções Judiciárias partilharem seus acervos por meio de empréstimo de publicações, sendo realizado mediante encaminhamento de e-mail da Biblioteca para a Seccional que possui a publicação.

✓ Possui serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI) e serviço de referência online.

Há ainda, divulgação no mural da biblioteca de informações que podem interessar aos usuários e no site da Justiça Federal do Piauí, na seção de biblioteca, sobre as novas aquisições.

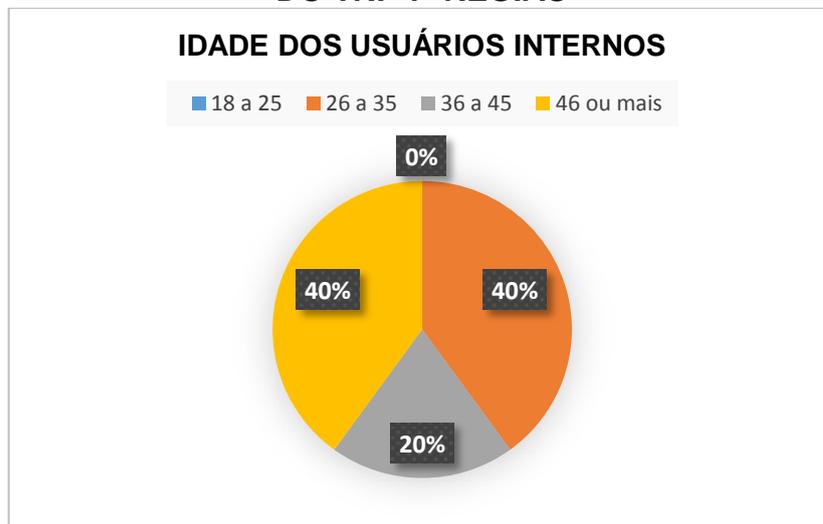
4.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS FRENTE À BIBLIOTECA

As perguntas iniciais da pesquisa tiveram como finalidade, responder ao primeiro objetivo específico deste trabalho, qual era, identificar o perfil de usuários da Biblioteca Agnelo Pereira.

Desta forma, questionou-se a média de idade, o nível de escolaridade – e em caso de curso superior completo, qual a área de formação -, o sexo e a frequência com que vão à biblioteca.

Para uma melhor compreensão, a apresentação dos resultados foi separada para os dados obtidos com os usuários internos e usuários externos.

GRÁFICO 1 - MÉDIA DA IDADE DOS USUÁRIOS INTERNOS DA BIBLIOTECA DO TRF 1ª REGIÃO



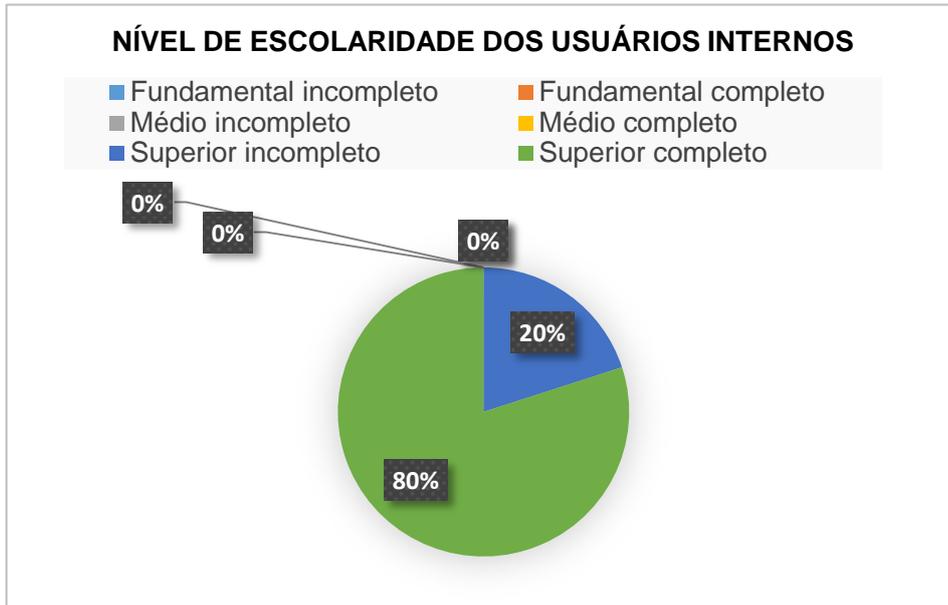
FONTE: Dados da pesquisa, 2017.

Em relação à média de idade dos usuários internos, constatou-se que dentre os respondentes ocorreu um empate entre as médias de 26 a 35 anos e de 46 anos ou mais, havendo dois usuários para cada faixa etária; a média de 36 a 45 anos apenas um usuário; e a faixa etária de 18 a 25 anos não apresentou nenhum resultado.

No que diz respeito ao nível de escolaridade, um dos cinco usuários respondeu ter nível superior incompleto, enquanto os outros quatro marcaram que já concluíram sua formação superior.

Ao serem perguntados qual a área de formação deste últimos usuários, uma entrevistada afirmou ser enfermagem e os outros três são da área de direito, sendo que um destes possui também formação em pedagogia.

GRÁFICO 2 - NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS INTERNOS DA BIBLIOTECA DO TRF1ª REGIÃO



Fonte: Dados da pesquisa, 2017

Os níveis de fundamental incompleto, fundamental completo, médio incompleto e médio completo não correspondem a nenhum usuário entrevistado.

O gráfico a seguir expõe de maneira organizada os dados obtidos referentes as respostas da próxima pergunta.

GRÁFICO 3 - CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS EM RELAÇÃO AO SEXO

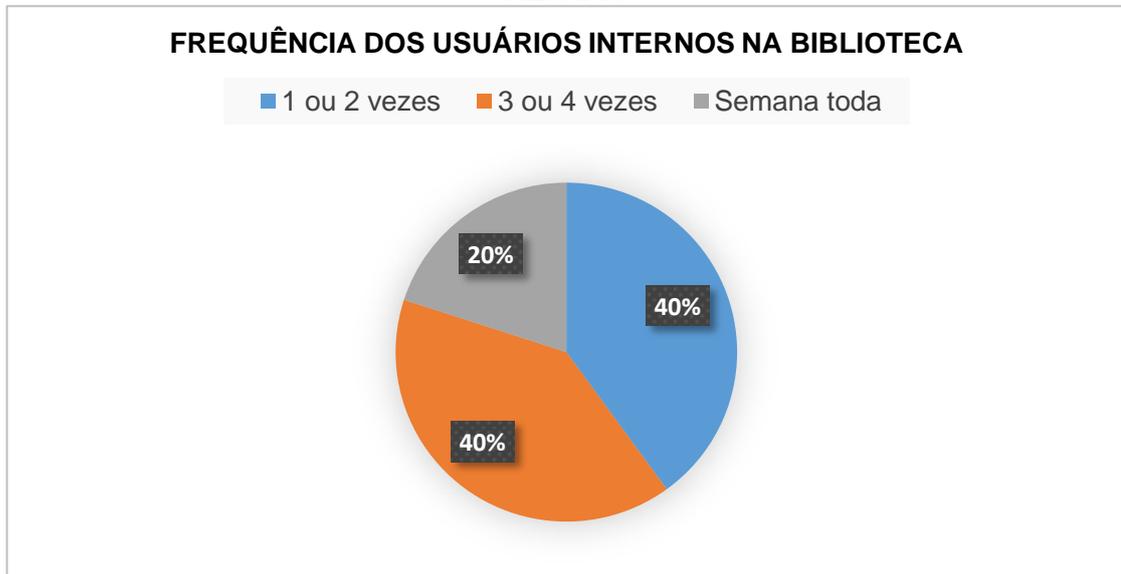


Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

No quesito relativo ao sexo, obteve-se que dois entrevistados são do sexo feminino e os outros três são do sexo masculino.

A última pergunta da parte inicial da pesquisa, que concerne à identificação do perfil dos usuários, referiu-se à frequência com que vão à biblioteca.

GRÁFICO 4 - FREQUÊNCIA RELATIVA AOS USUÁRIOS INTERNOS, TRF 1ª REGIÃO

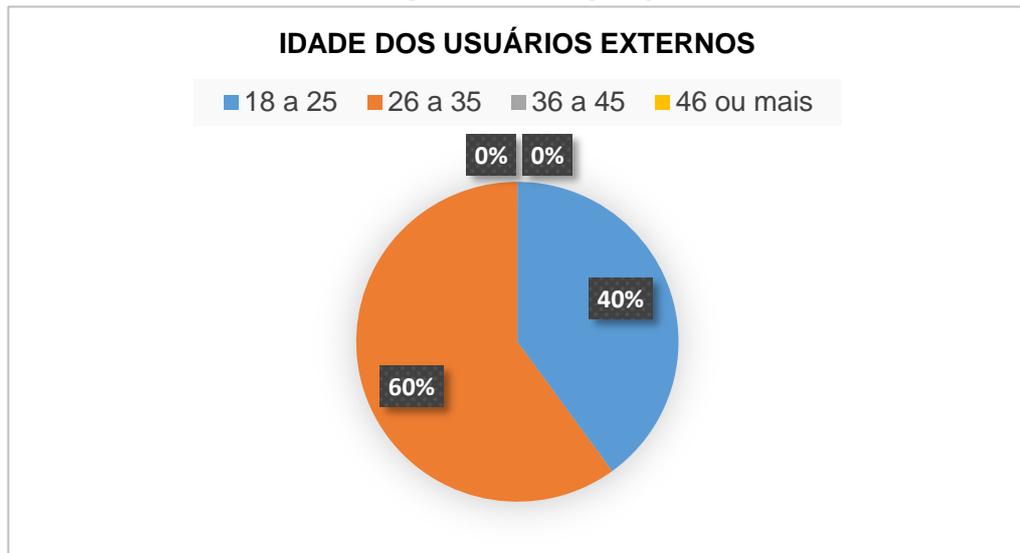


Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Quanto a este tópico, dois usuários afirmaram ir de 1 ou 2 vezes por semana; outros dois disseram que vão de 3 a 4 vezes e apenas um entrevistado marcou a opção referente à semana toda.

Em seguida, apresenta-se os resultados obtidos ao ser questionado esses mesmos quesitos com os usuários externos. Iniciando com a relação de idade dos referidos usuários, dispostos no gráfico a seguir.

GRÁFICO 5 - MÉDIA DA IDADE DOS USUÁRIOS EXTERNOS DA BIBLIOTECA DO TRF1ª REGIÃO

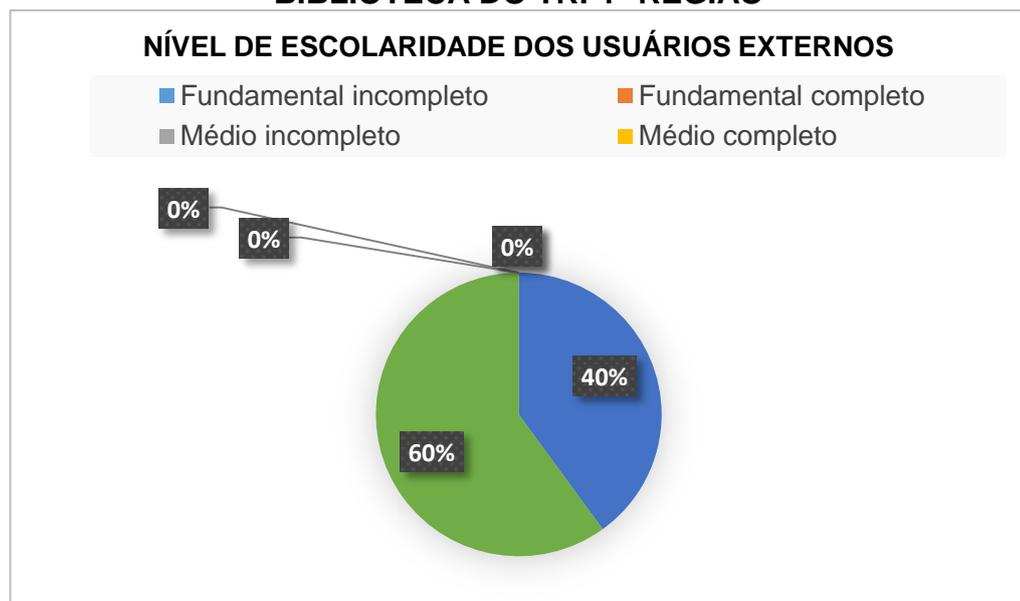


Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

No que se relaciona à idade, identificou-se que dois entrevistados marcaram ter entre 18 e 25 anos; outros três usuários afirmaram ter entre 26 e 35 anos. Não havendo respondente para as faixas etárias de 36 a 45 anos e 46 anos ou mais.

Quanto ao nível de escolaridade, verifica-se no gráfico que dois dos cinco entrevistados possuem ensino superior incompleto, enquanto que os outros três têm formação superior completa.

GRÁFICO 6 - NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS EXTERNOS DA BIBLIOTECA DO TRF1ª REGIÃO



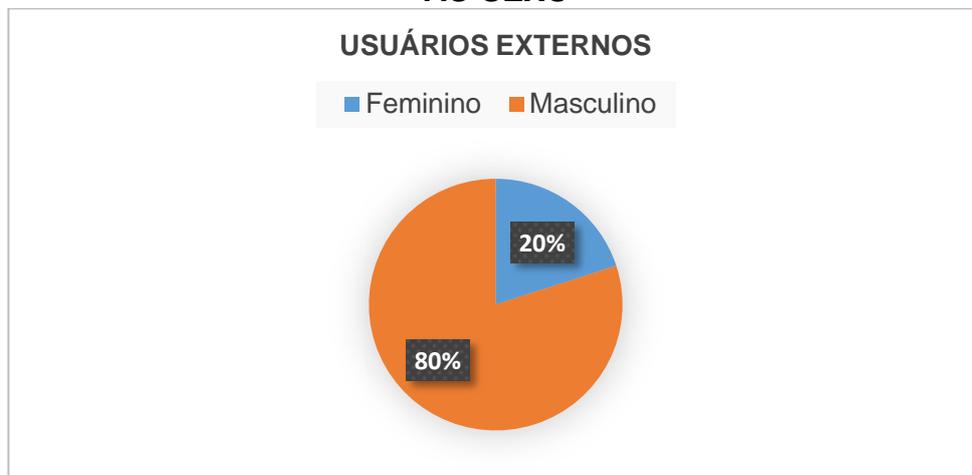
Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Ao ser questionado qual a área de formação destes, dois afirmaram serem formados em direito e um respondeu ser da área da saúde.

Assim como ocorreu com os usuários internos, os níveis de fundamental incompleto, fundamental completo, médio incompleto e médio completo não correspondem a nenhum usuário entrevistado.

Os dados em seguida evidenciam a caracterização dos usuários externos que frequentam a Biblioteca Agnelo Pereira.

GRÁFICO 7 - CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS EXTERNOS EM RELAÇÃO AO SEXO



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Por meio da pergunta relacionada ao sexo, identificou-se que apenas um entrevistado era do sexo feminino e outros quatro do sexo masculino.

A última pergunta, como já é de conhecimento, dizia respeito à frequência que os usuários vão à biblioteca.

GRÁFICO 8 - FREQUÊNCIA RELATIVA AOS USUÁRIOS EXTERNOS DA BIBLIOTECA DO TRF1ª REGIÃO



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Neste quesito, houve empate na quantidade de usuários que vão de 3 ou 4 vezes na semana e usuários que frequentam a semana toda, havendo dois entrevistados para cada opção; e apenas um usuário afirmou ir 1 ou 2 vezes na semana.

Findada a descrição dos aspectos quantitativos da pesquisa, referente aos usuários internos e externos, respectivamente, será apresentado a seguir a segunda parte da pesquisa, relacionada aos aspectos qualitativos, de forma a apresentar aspectos que apontam o grau de satisfação dos usuários, baseado nas respostas que foram concedidas pelos mesmos, através das entrevistas e do grupo focal.

Os quesitos levados em consideração na coleta de dados, estavam relacionados à avaliação dos produtos e serviços pelos usuários; saber se suas necessidades informacionais estão sendo satisfeitas; saber se os usuários consideram os profissionais da biblioteca aptos para a prestação dos serviços; e saber se esses usuários sentem confiança frente aos produtos e serviços que lhes são oferecidos.

A primeira pergunta, referente à avaliação dos usuários para com os serviços e produtos da biblioteca teve como intuito conhecer a opinião dos entrevistados acerca do que lhes são ofertados.

Quanto a este, todos os entrevistados avaliaram de forma positiva. Tendo um afirmado ser excelente, devido à última atualização do acervo. Outros três avaliaram como bom, tomando como base a mesma fundamentação da atualização

recentemente do acervo. “Bem eu acho que é bom porque eu acho que a quantidade de livros disponibilizados e a atualização também, satisfazem as minhas necessidades. Então a avaliação é boa”. Apesar de certas vezes, não ter tempo para ir à biblioteca e usufruir destes produtos e serviços.

Um outro entrevistado afirmou ainda que os produtos e serviços “são muito bons, é uma das bibliotecas mais completas que eu tenho até agora, que eu tenho convivido, além da minha faculdade”.

O segundo questionamento teve como objetivo conhecer se os produtos ofertados e os serviços prestados satisfazem as necessidades informacionais dos usuários. Diferentemente da pergunta anterior, nem todos os entrevistados responderam positivamente.

Três usuários disseram que sim, tem suas necessidades informacionais satisfeitas. Ao ser questionado em que sentido isso ocorria, um dos entrevistados respondeu que se deve ao fato de “[...]toda busca que seja realizada por mim lá, em razão do meu trabalho, é atendida. Um material que é disposto para o servidor, para o trabalho do servidor, sim, atende perfeitamente”, os outros respondentes ressaltaram que sentem satisfeitos porque encontram o material de que necessitam em suas respectivas áreas de estudo e por esse material estar atualizado.

Os outros dois, afirmaram de forma semelhante que suas necessidades informacionais são atendidas apenas em partes. Um deles respondeu da seguinte maneira:

Aí é que tá, em partes. Por exemplo, se você me perguntasse essa mesma informação no ano passado, ele satisfazia totalmente. Já nesse ano, não satisfaz, por causa da defasagem do material mesmo, do acervo. Não estava tão atualizado, nosso acervo estava de 2014, e como eu disse antes, os livros da área jurídica, eles tem essa dinâmica muito grande, então tem que ser renovado anualmente, porque realmente, infelizmente, por falta de disponibilidade não foi.

Na visão de Silva (2012, p.112 apud CAMPOS; SILVA; PINTO, 2015, p.212) “a satisfação dos usuários só pode ser efetivamente concretizada quando do conhecimento e contemplação das necessidades de informação”.

Podemos interpretar a fala do autor dizendo que a satisfação dos usuários acontece na medida em que se conhece as necessidades de informação dos usuários e elas vão sendo satisfeitas.

A terceira pergunta, quis conhecer a opinião dos usuários acerca dos profissionais que trabalham na biblioteca. Se eles os consideraram aptos para a prestação dos serviços.

Assim como no primeiro questionamento, todos os entrevistados disseram que sim. Quando se perguntou o porquê, um dos usuários respondeu que:

Nós dispomos de material humano com uma qualificação necessária, portanto eles são sim qualificados, dispostos, úteis no sentido de você precisar de qualquer informação, você é encaminhado para outro material, pesquisa paralela, eletrônica, até mesmo disposição de material que a própria biblioteca colhe para o nosso dia a dia, para o serviço público da Justiça Federal.

De acordo ainda com os outros entrevistados os profissionais que estão na biblioteca são aptos porque são solícitos, experientes e altamente profissionais. Uma resposta concedida por uma outra entrevistada nos trouxe o seguinte relato, sobre a questão: “as meninas, a gente nota que a bibliotecária tem técnica né, técnica pra desenvolver as atividades. Ela é muito cuidadosa com relação ao acervo, com relação ao atendimento à clientela, e a técnica administrativa também, com certeza”.

Na visão de Passos (2001), o profissional de biblioteca, em especial o bibliotecário jurídico, deve ter um bom conhecimento de sua área de atuação, de forma a ajudar de maneira adequada cada usuário e suas respectivas necessidades de informação.

O último questionamento dizia respeito à confiança dos usuários frente aos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. Quanto a isso, todos os entrevistados afirmaram que se sentem confiantes com o que lhes é ofertado.

A positividade, deve-se, segundo um dos entrevistados, ao fato de que:

[...] todas as vezes que eu procuro a biblioteca eu tenho sempre uma resposta. Existindo ou não o que eu estou procurando, eu sempre tenho uma resposta. E muitas vezes quando o produto não tem aqui, as pessoas que trabalham na biblioteca; elas pedem de outros tribunais e isso eu acho que é um facilitador, essa mão de obra humana é importantíssima.

Os usuários disseram ainda que sentem confiança à medida que suas necessidades informacionais são atendidas, além de o acervo ser atualizado com os melhores autores, segundo eles, e a biblioteca possuir um ambiente silencioso e agradável.

Esperidão e Trad (2006) ao citarem Newsome e Wright (1999) “consideram que a percepção de qualidade antecede a satisfação [...] podendo ocorrer independente da experiência relativa a um serviço”.

Por meio da contribuição desses autores, entende-se que os usuários podem conhecer a qualidade dos produtos e serviços prestados pela biblioteca, sem terem usufruído dos mesmos ao menos uma vez, de maneira prática. Contudo, estes autores afirmam que: “a satisfação só ocorre em decorrência da experiência atual com o serviço em questão”. Ou seja, os usuários só podem afirmar estarem satisfeitos de fato, após, além de conhecer, utilizarem também.

A seguir será apresentado a opinião dos usuários externos quanto a esses questionamentos, de forma a conhecer o grau de satisfação deles em relação aos mesmos serviços e produtos.

De igual modo, como que os anteriores responderam, todos os entrevistados avaliaram de forma positiva. Um dos participantes acrescentou dizendo que:

Mas se eu tivesse apenas uma observação a fazer seria em relação a gente não ter acesso a internet *wifi*. O fato de que o acesso que não é permitido, as vezes complica, porque a gente necessita fazer alguma pesquisa na internet e alguns *proxy*, algumas páginas não podem ser abertas. Então o problema está aí, o que falta mesmo é isso.

As avaliações otimistas deve-se, segundo eles, ao acervo atualizado e ao bom atendimento, acrescentando ainda que a biblioteca possui uma boa estrutura para estudos.

A segunda pergunta, buscou saber se as necessidades informacionais estão sendo satisfeitas através dos produtos oferecidos e serviços prestados. Nesse aspecto, todos os entrevistados responderam que sentem-se satisfeitos.

Ao ser questionado de que modo isso ocorria, um dos entrevistados respondeu

Eu acho que em todos os sentidos. Em pesquisas de material para estudar, esse acervo que foi renovado para esse material um pouco mais novo. Acho que para minha área, pro que eu preciso, aí tem tudo que eu necessito pra ter um bom estudo, é excelente a respeito do material e do acesso ao computador também.

Outros dois usuários afirmaram que suas necessidades são satisfeitas por causa do material atualizado. Contudo, os dois participantes restantes disseram que

sentem-se satisfeitos porque “mesmo não sendo da área jurídica, mas os serviços de modo geral, prestados, são muito bons” e tem conhecimento de que se um dia precisarem, a biblioteca dispõe um acervo atualizado a disposição para estudarem.

Pascoe (1983 apud ESPERIDÃO, TRAD, 2006)

Considera que a satisfação é uma avaliação pessoal do serviço recebido, baseada em padrões subjetivos de ordem cognitiva e afetiva e é estabelecida pela compreensão entre a experiência vivida e critérios subjetivos aos usuários.

Muitos dos autores que abordam a questão da satisfação dos usuários, afirmam que essa satisfação é referente à questões cognitivas, aspectos subjetivos de cada usuário. Portanto, o que pode satisfazer um usuário, não necessariamente pode ocasionar satisfação em outro.

A terceira pergunta, visava conhecer a opinião dos usuários, a respeito das considerações deles a respeito dos profissionais que trabalham na biblioteca, se estão aptos para a prestação dos serviços.

Quanto a isso, um dos entrevistados disse que “com certeza, sempre que eu necessito fazer qualquer coisa, eu vejo com os profissionais e me atendem, muita qualidade e são sempre prestativos”.

Os outros quatro entrevistados também afirmaram que consideram os profissionais aptos para estarem ali. Uma outra participante ao concordar, respondeu que “sim, eles atendem com muita atenção. Como já falaram, não ficam isolados, falam com você, conversam, ajudam. São muito prestativos e mostram conhecimento com a área de estudo”.

Nesse contexto, Baptista et al. (2008) ao citar Silva (2005, p.24) ressalta que:

[...] o bibliotecário necessita estar atento à sua área de atuação, buscando sempre novos conhecimentos que agreguem valor ao exercício de suas competências através de uma educação continuada no exercício de sua profissão, devendo saber onde encontrar informações jurídicas que atendam às necessidades dos usuários da unidade de informação onde trabalha e definindo os mecanismos de busca mais adequados e atualizados, seja na área médica, da agricultura ou qualquer que seja o seu campo de trabalho.

No que se refere ao último questionamento, relativo à confiança e conforto dos usuários para com produtos e serviços que a biblioteca oferta, os participantes, responderam de forma unânime que confiam no que lhes é oferecido.

Um dos participantes pontuou que: “é o conjunto que me deixa confortável. Ambiente, estrutura física e pessoas”. Um outro participante ainda acrescentou,

Não sei nem se faz parte da tua pesquisa, mas eu acho que é interessante, é a questão não só da confiança em relação ao material e as pessoas, mas é a única biblioteca em que eu confio para deixar minha carteira em cima e quando volto de tarde, eu tenho a total confiança que quando eu chegar vai estar no mesmo local, coisas que em outras bibliotecas de Teresina dificilmente acontece. A gente não tem essa mesma segurança.

Ao afirmar que sente confortável com o material disponibilizado, um dos participantes novamente fez a ressalva que a disponibilização da internet *wifi* além de essencial, contribuiria de modo positivo nos estudos dos usuários.

A seguir, o trabalho será apresentado as considerações finais desta pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando em consideração os aspectos abordados, os estudos de usuários se mostraram essenciais à medida que por meio deles, se adquiriu um conhecimento

maior e mais aprofundado a respeito dos usuários da Biblioteca Agnelo Pereira, e suas respectivas necessidades informacionais.

Acredita-se que este trabalho possa contribuir à biblioteca Agnelo Pereira, no que se refere a uma futura otimização da prestação de serviços, ao atendimento às demandas dos usuários e da organização a qual está inserida; e pelo estabelecimento de prioridades visando alcançar seus objetivos de maneira mais eficaz, baseados nas opiniões de seus usuários. Espera-se ainda ter colaborado, para a produção literária científica nacional a respeito de estudos de usuários e sua satisfação.

O trabalho teve abordagem quantitativa ao passo em que buscou conhecer não somente dados quantitativos, mas qualitativos também.

A SEBIB é supervisionada por uma bibliotecária e não setorializada, ou seja, todas as funções funcionam em um espaço único, porém, suficiente. Todos os métodos e procedimentos para funcionamento da SEBIB são determinados e disciplinados pela Instrução Normativa (IN-14) do Tribunal Regional Federal da 1ª Região,

A biblioteca atende a vários usuários. Na presente pesquisa, usuários foram classificados apenas em internos e externos, utilizando como parâmetro de categorização o vínculo com a instituição mantenedora da Biblioteca.

Sendo usuários internos, os servidores e magistrados da Justiça Federal. E usuários externos, qualquer pessoa que não tenha vínculo direto com a instituição, como prestadores de serviços, terceirizados, estagiários e comunidade externa.

Durante a realização da pesquisa propriamente dita, foram entrevistados cinco usuários internos, sendo todos eles servidores. No grupo focal, selecionou-se os cinco primeiros usuários externos a chegarem na biblioteca.

Por meio dos resultados obtidos, na parte quantitativa, no aspecto relativo à idade, os usuários internos variam mais, diferentemente dos usuários externos onde a grande maioria possui uma média de idade de 26 a 35 anos.

No quesito, nível de escolaridade, tanto os usuários internos como os externos em sua maioria possuem curso superior completo, sendo uma proporção de 80% e 60%, respectivamente.

Quanto ao sexo dos usuários, a grande maioria dos usuários, em suas duas categorias, foram masculinos, sendo 60% dos usuários internos e 80% dos usuários externos.

No que se relaciona à frequência dos usuários na biblioteca, os usuários internos não chegam a ir a semana toda, mas se equipara nos níveis de quem vai 1 ou 2 vezes e dos que vão de 3 ou 4 vezes.

Já os externos, possuem uma frequência maior de ida a biblioteca, de 3 ou 4 vezes, e por vezes até a semana toda.

Nos aspectos qualitativa da pesquisa, conclui-se que a satisfação dos usuários da Biblioteca Agnelo Pereira esteve mais relacionada ao acervo atualizado e ao bom atendimento.

Os usuários, em sua maioria, demonstraram estarem satisfeitos com os produtos e serviços que a biblioteca oferece, na medida que suas necessidades de informação são atendidas.

Dessa forma, observa-se que a biblioteca deve sempre manter-se atualizada e realizar um bom tratamento documental a fim de facilitar o acesso à informação aos seus usuários, disponibilizando-a de forma a ter uma recuperação mais rápida e eficaz de modo a satisfazer suas necessidades informacionais.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, S. G. et al. O perfil do bibliotecário que atua na área jurídica: relato de pesquisa. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação (RICI)**, Brasília, DF, v.1, n. 2, p. 151-174, jul./dez. 2008.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Resolução nº 7, de 2013, **Regulamento da Política de formação e desenvolvimento do acervo da biblioteca do Tribunal Regional Federal da 1ª Região**, Brasília, DF, maio 2013.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Portaria nº 253, de 2012, **Regulamento da Rede de Bibliotecas da Justiça Federal da 1ª Região**, Brasília, DF, jul. 2012

CAMPOS, C. O.; SILVA, E. Q.; PINTO, M. D. S. A satisfação de usuários da informação jurídica: estudo na biblioteca da OAB/SC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 3, p. 200-217, jul./set. 2015. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/pci/v20n3/1413-9936-pci-20-03-00200.pdf>. Acesso em: 25 maio 2017.

CARDOSO, Ana Maria Pereira. Pós-modernismo e informação: conceitos complementares? **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.63-79, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/241>. Acesso em: 03 ago. 2017.

CARIBE, Rita de Cássia do Vale. A biblioteca especializada e o seu papel na comunicação científica para o público leigo. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S.l.], v. 10, n. 1, p. 185-203, abr. 2017. ISSN 1983-5213. Disponível em: <<http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/21453>>. Acesso em: 27 jul. 2017.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teóricas-conceituais. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p.1267-1276, jun. 2006. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/3469/1/7777777777.pdf>. Acesso em: 06 jan. 2018.

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

GASQUE, K. C. G. D. **Letramento informacional: pesquisa, reflexão e aprendizagem**. Brasília: Editora FCI/UnB, 2012.

GATTI, Bernadete Angelina. **Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas**. Brasília: Líber Livro Editora, 2005.

LE COADIC, Yves-François. **Ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIRA, W. S. et al. A busca e uso da informação nas organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p.166-186, jan./abr. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v13n1/v13n1a11.pdf>

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. A política de desenvolvimento de coleções no âmbito da informação jurídica. In: PASSOS, Edilenice (Org.). **Informação jurídica: teoria e prática**. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 137-152.

PASSOS, Edilenice. Bibliotecário jurídico: seu perfil, seu papel. In: ENCONTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA, 3., Rio de Janeiro, 2001. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: Grupo de Informação e Documentação Jurídica do Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br>>

[/wa_files/perfilbibjuridico.pdf](#)>. Acesso em: 06 jan. 2018.

PASSOS, Edilenice; BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. Informação jurídica. In:_____. **Fontes de informação para pesquisa em direito**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009, p. 93-102.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de Mecânica Precisão-LMP/UFSC p.104-119. **Revista ACB**, [S.l.], v. 5, n. 5, p. 104-119, ago. 2005. ISSN 1414-0594. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/351>>. Acesso em: 03 ago. 2017.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Realização de estudo de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de campo no sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB**, Santa Catarina, Florianópolis, v.17, n.2, p. 269-287, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://revista.acbsc.org/racb/article/viewFile/842/pdf>. Acesso em: 25 maio 2017.

APÊNDICES

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



**GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA**

Rua Olavo Bilac, 2335 Centro - Fone: (86)3221-6658
CEP 64001-280 Teresina-PI

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do projeto: A satisfação dos usuários da informação jurídica: um estudo na Biblioteca Agnelo Pereira da Justiça Federal do Piauí

Instituição/Curso: Universidade Estadual do Piauí / Bacharelado em Biblioteconomia

Professor(a) orientador(a): Esp. Débora Araújo Machado Teixeira

Pesquisador discente: Carine Monteiro Oliveira de Souza

Telefone para contato: (86) 99848-0648 (Carine) / (86) 99940-1667 (Débora)

Você está sendo convidado (a) para participar, como voluntário, em uma pesquisa. Você precisa decidir se quer participar ou não. Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte aos responsáveis pelo estudo qualquer dúvida que você tiver. Após ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. Em caso de recusa você não será penalizado (a) de forma alguma.

DESCRIÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa tem por objetivo conhecer o “Grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Agnelo Pereira em relação aos serviços e produtos prestados”. Será necessário responder, de forma totalmente voluntária, uma entrevista, inicialmente com perguntas relacionadas aos aspectos de idade, escolaridade, frequência de utilização da biblioteca e posteriormente perguntas mais específicas voltadas aos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

Ao participar da pesquisa, o participante da pesquisa não sofrerá nenhum prejuízo e terá como benefício resultados que poderão ser úteis para estabelecer uma forma de melhorar a eficácia da prestação de serviços e produtos da Biblioteca Agnelo Pereira. As informações estudadas serão mostradas nos meios científicos e as informações pessoais não serão divulgadas, fazendo-se uso somente dos resultados do grupo estudado. Assim, nenhuma pessoa terá conhecimento de suas respostas, a não ser a própria equipe de pesquisadores e o Comitê de Ética da Universidade Estadual do Piauí, se for necessário.

Em caso de dúvida, poderá ter acesso às informações e esclarecimento de dúvidas em qualquer etapa do estudo, entrando em contato com os pesquisadores responsáveis, pelo telefone (86) 99848-0648 / (86) 99940-1667. Se você concordar em participar do estudo, seu nome e identidade serão mantidos em sigilo.

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO PARTICIPANTE

Eu _____ abaixo assinado, concordo em participar do estudo, “A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: UM ESTUDO NA BIBLIOTECA AGNELO PEREIRA DA JUSTIÇA FEDERAL DO PIAUÍ” como participante. Fui suficientemente informado a respeito das informações que li ou que foram lidas para mim. Ficaram claros para mim quais são os propósitos do estudo, os procedimentos a serem realizados, seus desconfortos e riscos, as garantias de confidencialidade e de esclarecimentos permanentes. Concordo voluntariamente em participar deste estudo e poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo, sem penalidades ou prejuízos ou perda de qualquer benefício que eu possa ter adquirido.

Teresina, ____ de _____ de 2017.

Participante de pesquisa

Pesquisador

APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA – Parte Quantitativa

Pesquisador(a): Carine Monteiro Oliveira de Souza

Pesquisa: A satisfação de usuários da informação jurídica: um estudo na Biblioteca Agnelo Pereira da Justiça Federal do Piauí

ROTEIRO DE ENTREVISTA – Parte Quantitativa

- Média de idade
 - () 18 a 25 anos
 - () 26 a 35 anos
 - () 36 a 45 anos
 - () 46 ou mais

- Nível de escolaridade
 - () Fundamental incompleto
 - () Fundamental completo
 - () Médio incompleto
 - () Médio completo
 - () Superior incompleto
 - () Superior completo

Em caso de ensino superior completo, qual a sua área de formação?

- Sexo
 - () Feminino
 - () Masculino

- Com que frequência vai à biblioteca?
 - () 1 ou 2 vezes na semana
 - () 3 ou 4 vezes na semana
 - () semana toda

APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA – Parte Qualitativa

Pesquisador(a): Carine Monteiro Oliveira de Souza

Pesquisa: A satisfação de usuários da informação jurídica: um estudo na Biblioteca Agnelo Pereira da Justiça Federal do Piauí

ROTEIRO DE ENTREVISTA – Parte Qualitativa

- Como avalia os serviços e produtos? Por quê?
- Os produtos oferecidos e os serviços prestados satisfazem as suas necessidades informacionais? Por quê? Em que sentido?
- Você considera os profissionais da biblioteca aptos para a prestação desses serviços? Por que?
- Você sente confiança ou se sente confortável frente aos serviços e produtos oferecidos? De que modo?