

Estudo do perfil do usuário das empresas de energia elétrica: CBEE, CELF, Eletrobrás, Eletrosul e Light

Maria do Carmo de Almeida

Núcleo de Documentação Técnica - ELETROBRÁS

Adelaide Barata Falkenbach

Biblioteca - ELETROSUL

Pesquisa por amostragem, mediante aplicação de questionário, onde são caracterizados os hábitos dos usuários das Bibliotecas e/ou setores de Documentação das Empresas de Energia Elétrica, Dados analisados em relação a setores estritamente técnicos das Empresas. A pesquisa forneceu subsídios para futuras diretrizes a serem adotadas pelas Bibliotecas e/ou setores de Documentação.

1. **INTRODUÇÃO**

O Núcleo de Documentação Técnica da ELETROBRÁS (Centrais Elétricas Brasileiras), juntamente com as Bibliotecas da ELETROSUL (Centrais Elétricas do Sul do Brasil), LIGHT — Serviços de Eletricidade, CBEE (Cia. Brasileira de Energia Elétrica), CELF (Centrais Elétricas Fluminenses) e FURNAS Centrais Elétricas, vêm-se reunindo, mensalmente, com o objetivo de debater problemas comuns, visando ao aprimoramento dos serviços que prestam a seus usuários.

O fantástico crescimento da literatura faz com que se torne premente o desenvolvimento de novas técnicas que permitam a otimização do uso do potencial de informações pelo usuário, pois este, por sua vez, enfrenta o problema cada vez maior da seletividade das mesmas. É natural, assim, que se procure obter um maior número de dados sobre os mesmos, e que se tente estabelecer o seu perfil, passo indispensável ao desenvolvimento de técnicas de otimização.

Diferentes fatores influem na determinação de dados precisos em relação ao usuário, tais como: a categorização dentro de grupos possuído-

res de traços comuns que caracterizam suas necessidades, a determinação do modelo das exigências, o nível de conhecimento de informações disponíveis, sua forma de comunicação e o meio-ambiente físico e cultural.

2. **METODOLOGIA**

Desde 1948 um grande número de estudos e investigações tem tentado definir o comportamento e os hábitos dos usuários, as informações que os mesmos solicitam normalmente aos setores de Documentação e/ou às Bibliotecas, e o modo pelo qual essas possam ser fornecidas. No entanto, esses estudos, pela própria diversidade das variáveis que afetam o problema, raramente contribuem para a formulação de princípios básicos que permitam comparação entre serviços de diferentes setores de Documentação e/ou Biblioteca em ambientes diversos.

Procurou-se definir os usuários das Empresas de Energia Elétrica, tendo em vista aqueles que, na realidade, são usuários em potencial dos setores.

O instrumento utilizado na coleta dos dados foi o método-questionário, pela impossibilidade de aplicação do método entrevista.

Os questionários foram distribuídos indistintamente entre os técnicos de nível superior, e a população analisada foi em número de vinte (20), dentro de cada empresa. O tamanho da amostragem constituída de 100 elementos abrangeu as seguintes profissões: analista de sistemas, arquitetos, contadores, economistas, engenheiros (civis, eletricitas e mecânicos), estatísticos e técnicos em administração.

2.1. **DESENVOLVIMENTO DO PROJETO**

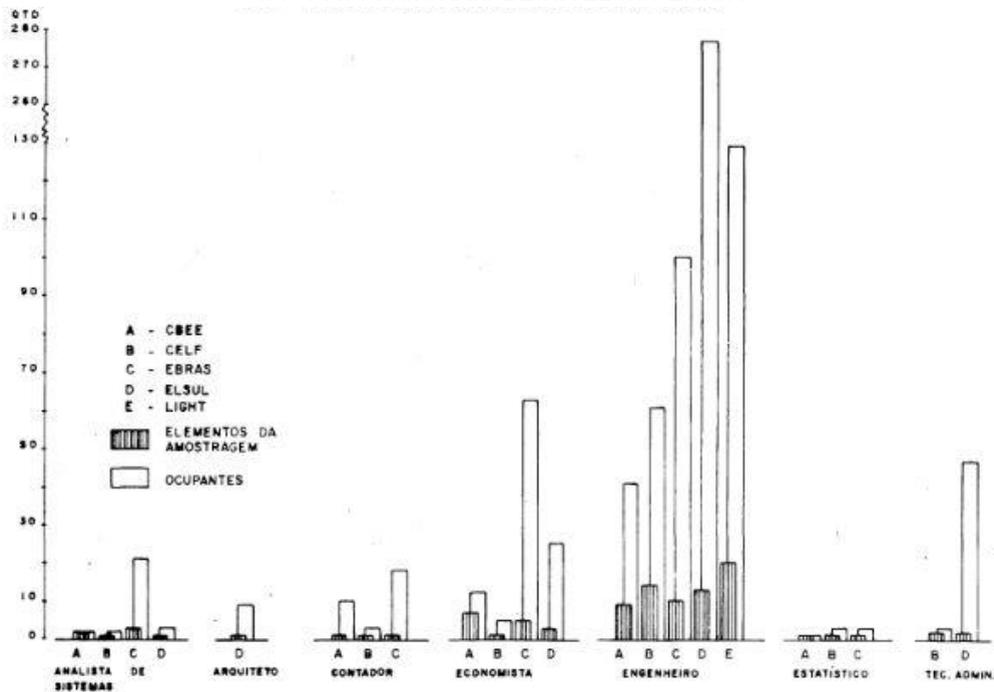
Após ter sido estabelecido o método a ser utilizado, procurou-se caracterizar os hábitos e atitudes dos usuários, através da coleta de dados, tais como: tempo de trabalho na empresa, tarefas relativas ao cargo, formação universitária, especializações, tempo disponível para leitura, suficiência de dados para desenvolvimento de pesquisas, fontes utilizadas nessas pesquisas, utilização e conhecimento de recursos disponíveis no setor de Documentação e/ou Biblioteca da empresa, e sugestões para otimizar o atendimento ao usuário.

O questionário constou de 24 itens (ver ANEXO).

3. ANÁLISE DOS DADOS

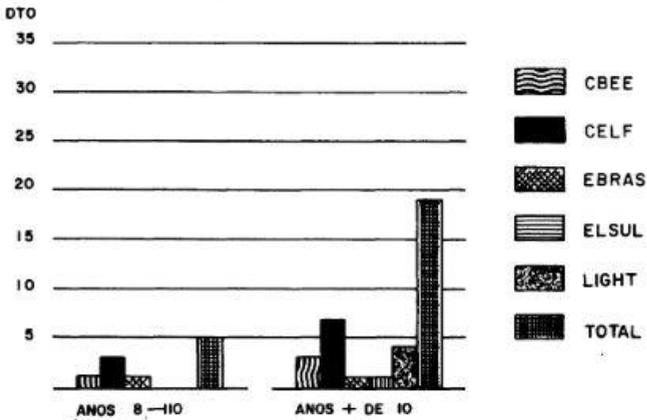
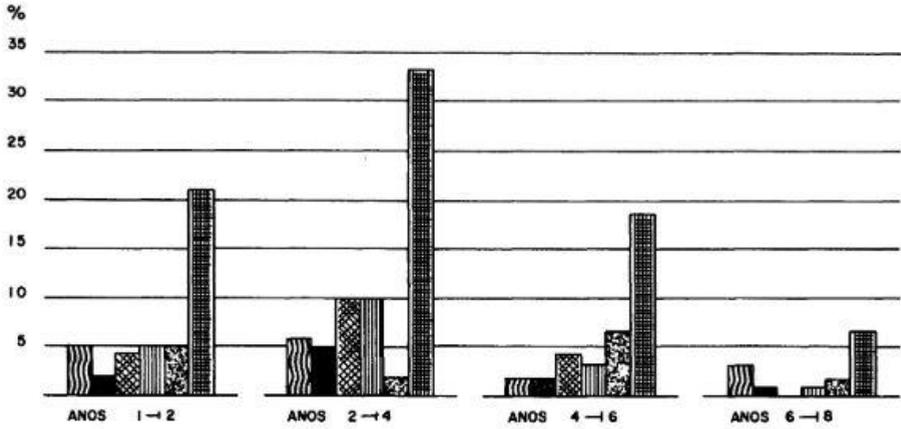
PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR DAS EMPRESAS	
CBEE	87
CELF	125
ELETRORBRAS	270
ELETROSUL	360
LIGHT	129(1)

3. I - PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR



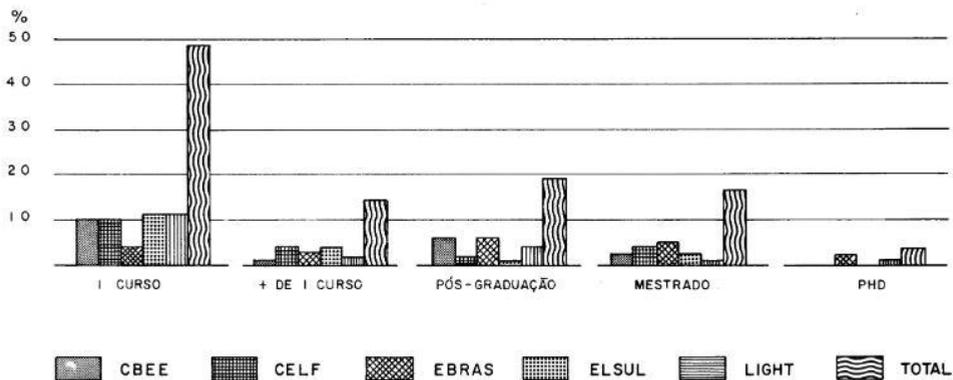
(1) O critério adotado para a distribuição do questionário na LIGHT exigiu certa maleabilidade, causada pela própria situação da Biblioteca na estrutura administrativa da Companhia. A Biblioteca nasceu e cresceu num departamento, e, atualmente, está diretamente subordinada ao Departamento de Estudos e Análises do Sistema, que, por sua vez, faz parte da Vice-Presidência de Engenharia e Tecnologia. Essa circunstância não limita seu campo de ação em relação ao atendimento aos usuários de quaisquer áreas da Companhia note-se que o questionário foi distribuído a diversos departamentos técnicos. Por ter todo o acervo dedicado à área tecnológica, mais especificamente à energia elétrica e áreas de apoio, limitamo-nos a observar o perfil de engenheiros eletricitas com diferentes especializações, havendo somente um engenheiro eletrônico entre os mesmos.

3.2 -TEMPO DE TRABALHO



-  CBEE
-  CELF
-  EBRAS
-  ELSUL
-  LIGHT
-  TOTAL

3.3- FORMAÇÃO UNIVERSITÁRIA (Nº DE ELEMENTOS DA AMOSTRAGEM)



3.4 PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES OU INSTITUIÇÕES

EMPRESAS	%	INSTITUIÇÕES MAIS CITADAS
CBEE	25
CELF	25	IEEE (1), CIGRÉ (2)
ELETOBRÁS	25	IEEE, CIGRÉ
ELETROSUL	25	IEEE, CIGRÉ
LIGHT	25	IEEE, CIGRÉ

- (1) Institute of Electrical & Electronical Engineers
 (2) Commission International des Grands Réseaux Eletriques

3.5. ASSUNTOS ESPECÍFICOS EM RELAÇÃO AO TRABALHO

Analista de sistemas — aplicação de computadores na empresa em geral, técnicas de programação, aplicação de computadores a sistemas de potência.

Arquiteto — arquitetura industrial, urbanismo.

Contador — contabilidade, orçamentos anuais e plurianuais, controle orçamentário, acompanhamento e controle de empréstimos externos.

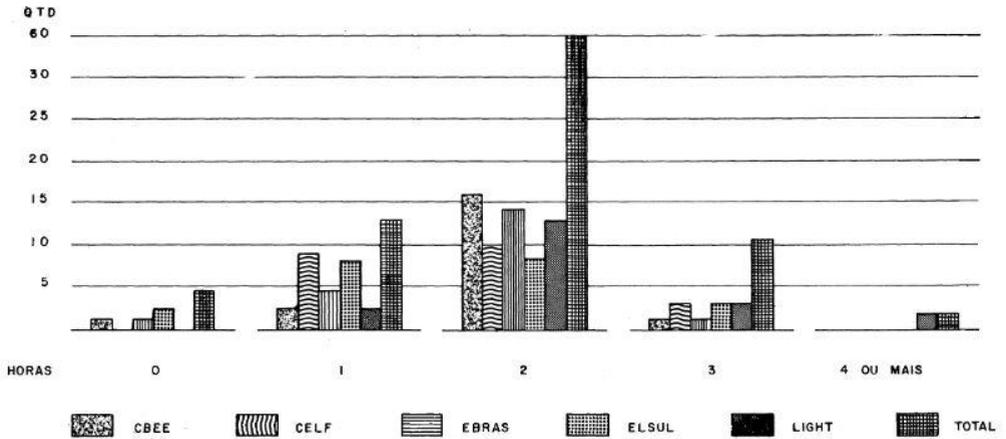
Economista — análise econômico-financeira e economia da energia, mercado e estatística da energia elétrica, análise e atualização de projetos e estudos de viabilidade econômico-financeira, planejamento e projeção econômica.

Engenheiros —

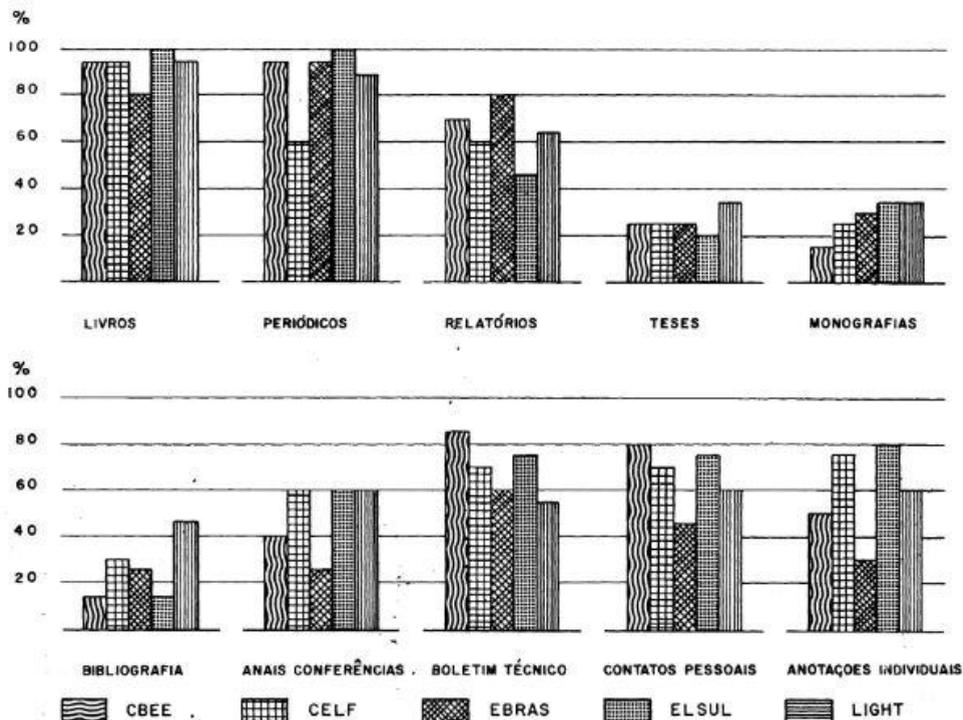
civil — estrutura, tecnologia da construção civil, barragens, edificações, topografia, drenagem, aerofotogrametria, hidráulica, hidrologia, usinas.

eletricista — sistemas de potência, estabilidade, proteção de sistemas, fluxo de potência, sobretensão, testes de equipamentos, projetos de linhas de transmissão e distribuição, operações de usinas e reservatórios, planejamento energético, telecomunicações, otimização, projeções e méto-

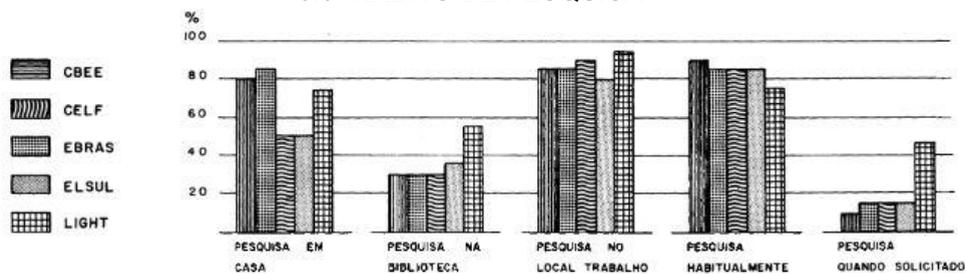
3.6- TEMPO MÉDIO DIÁRIO DISPONÍVEL PARA LEITURA (Nº DE ELEMENTOS DA AMOSTRAGEM)



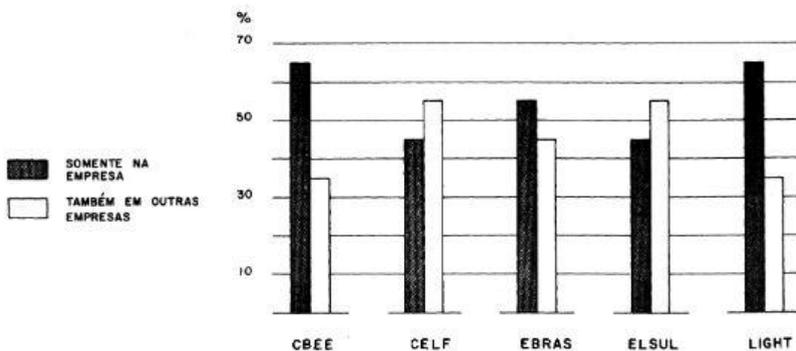
3.7-FONTES DE INFORMAÇÃO UTILIZADA



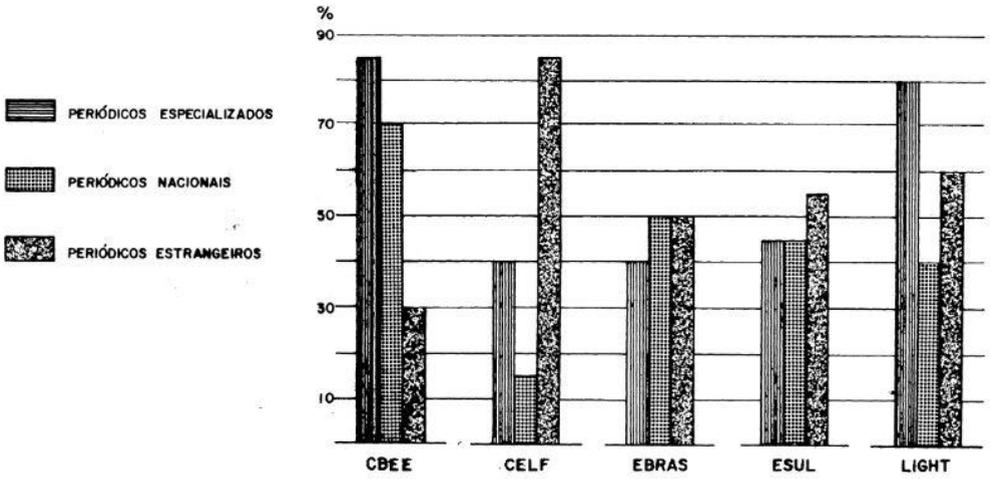
3.8- HÁBITO DE PESQUISA



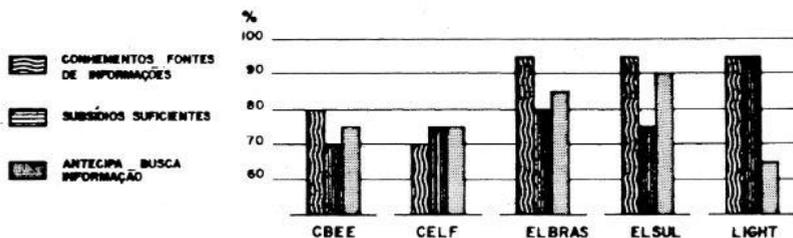
3.9- ATUALIZAÇÃO DE ATIVIDADES



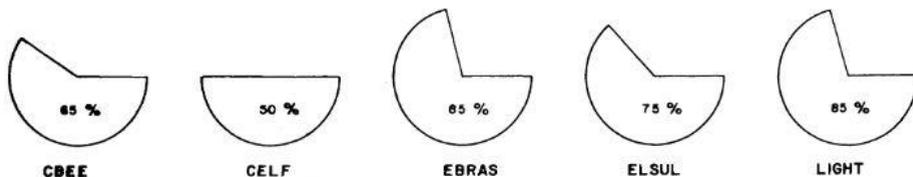
3.10-ASSINATURAS



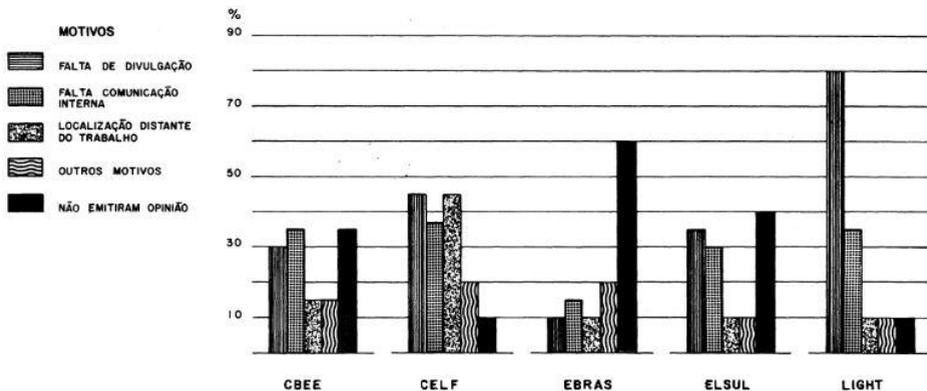
3.11-CONHECIMENTOS DE FONTES DE INFORMAÇÃO NA ESPECIALIDADE E SUBSÍDIOS PARA PESQUISA



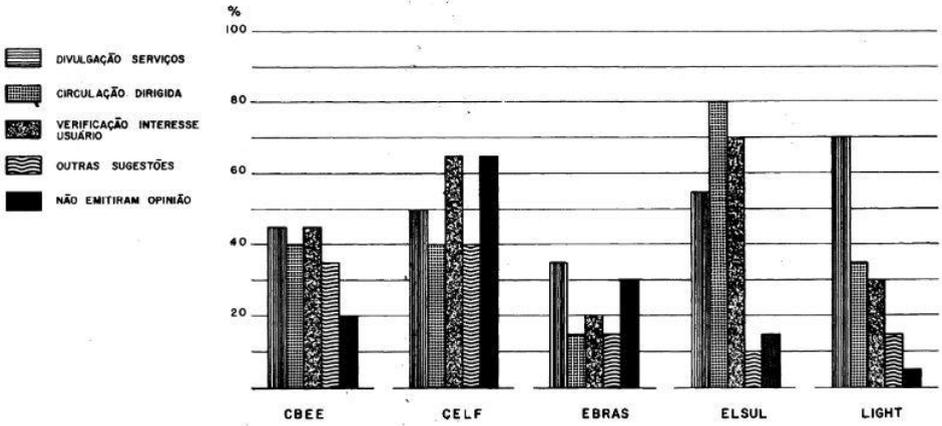
3.12-CONHECIMENTO DOS RECURSOS NA BIBLIOTECA OU SETOR DE DOCUMENTAÇÃO DA EMPRESA (% SOBRE Nº DE ELEMENTOS DA AMOSTRAGEM)



3.13- DESCONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS (% SOBRE Nº DE ELEMENTOS DA AMOSTRAGEM)



3.14-OTIMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS



dos para atendimento do mercado de energia elétrica, segurança industrial

mecânico — análise de concorrências.

Estatístico — energia, economia da energia, análise do acompanhamento orçamentário, aplicação de técnicas e métodos estatísticos, teoria da amostragem.

Técnico de administração — planejamento, organização e métodos .

4. CONCLUSÃO

A caracterização do perfil do usuário forneceu uma noção precisa das suas necessidades, determinando, dessa forma, o tipo de informação a ser utilizada e meios mais adequados a seu tratamento, visando a uma otimização dos serviços a serem prestados.

Ressalta-se que a análise do perfil do usuário, por apresentar interesses comuns, focalizou uma série de coincidências. A formação universitária apresentou grande incidência no percentual de cursos pós-universitários, ou sejam: mais de um curso, pós-graduação e mestrado. A participação em Associações ou Instituições Científicas revelou um bom índice em todas as empresas. O tempo médio diário disponível para leitura, nas empresas, foi de 2 horas. As fontes de informação mais citadas, como instrumento de trabalho, foram livros e periódicos, seguidos dos relatórios, boletins técnicos e contatos pessoais. Os periódicos estrangeiros especializados são assinados com mais frequência do que os periódicos nacionais.

Verificaram-se também, na indicação dos assuntos específicos em relação ao trabalho, áreas de interesses comuns às empresas, tais como:

- economia: análise econômica e financeira — economia da energia, análise e atualização de projetos e estudos de viabilidade econômico-financeira;
- engenharia elétrica: sistemas de potência, estabilidade, proteção de sistemas, fluxo de potência, sobretensão, geração e transmissão de energia elétrica e planejamento energético.

A maior falha apresentada foi quanto ao acervo dos setores no campo administrativo. Essa indicação já era esperada, tendo em vista que os setores de Documentação e/ou Bibliotecas das Empresas aqui analisadas tendem cada vez mais à especialização no âmbito da energia elétrica, sendo os campos correlatos tratados como áreas de apoio.

As grandes críticas apresentadas aos serviços implantados foram:

- 1 — localização distante do local de trabalho
- 2 — falta de divulgação

Dentre as sugestões apresentadas merecem maior atenção:

- 1 — divulgação dos serviços prestados e facilidades disponíveis
- 2 — detecção da área de interesses de cada técnico
- 3 — circulação dirigida

Apesar das críticas recebidas, os serviços prestados pelos setores de Documentação e/ou Bibliotecas das Empresas de Energia Elétrica têm-se mostrado satisfatórios, levando-se em consideração, principalmente, que os mesmos foram implantados e encontram-se em funcionamento há bem pouco tempo (prazo médio entre 2 a 3 anos).

Esta pesquisa forneceu subsídios suficientes para diretrizes futuras a serem adotadas pelas bibliotecas e/ou setores de Documentação em relação a seus usuários, exigindo dos setores maior atenção quanto às críticas e sugestões apresentadas aos serviços prestados. Tornou-se relevante a necessidade de um maior entrosamento entre usuários, bibliotecários e documentalistas, visando, principalmente, a implantação futura de sistemas de disseminação seletiva da informação.

Abstract:

A sample research, based on questionnaires that distinguish the habits of the Libraries and/or Documentation Division users at the Brazilian Electric Utilities. Data analysed strictly in relation to the technical departments of the Companies. The research strictly means for further basic guiding lines to be adopted by the Libraries and/or Documentation Division.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- COOVER, R. W. — User needs and their effect on information center administration. **Special Libraries** 60 (7): 446-456, Sept 1969.
- DOBRYNINA, N. E. & STEL'MAH, V. D. — Estudio sobre la lectura y los intereses de los lectores en la URSS. **Bol UNESCO Bibl** 27 (13): 174-181, mayo/jun 1973.
- KATZ, Daniel & KAHN, Robert L. — **Psicologia social das organizações**. São Paulo, Atlas, 1970. 551 p.
- POMPEU, Angela — Levantamento das necessidades de informação da indústria um caso particular no Brasil. In: — Congresso Regional sobre Documentação, 3., Lima 1971. **Anais do 3.º Congresso Regional sobre Documentação**. Rio de Janeiro, IBB, 1971. p. 192-215.
- ROTH, Dana L. — Las necesidades de los usuarios de las bibliotecas. **Bol UNESCO Bibl** 28 (2): 99-102, mar/abr 1974.

- SAHA, J. — **Users studies for evaluation systems and library resources.** Congresso Internacional de Documentação. Buenos Aires, sept 21-24, 1970. Buenos Aires, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, 1970. 8 p.
- SHINIVASAN, S. — **Impact of user study in the improvement of documentation services in developing countries.** Congresso Internacional de Documentação. Buenos Aires, sept 21-24, 1970. Buenos Aires, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, 1970. 14 p.
- SOUZA, Francisca R. S. de; SANCHES, Fernanda F. S.; Mendes, M. L. A. — **O usuário e caracterização de seus hábitos e interesses.** Rio de Janeiro, PETROBRAS, 1972. 35 p.
- SCHINOVICH, S. — **Automatic generation of user profiles.** Congresso Internacional de Documentação. Buenos Aires, sept 21-24, 1970. Buenos Aires, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, 1970. 20 p.
- VALENZUELA C., Zulma Pucurull de — SD1 com apoio em serviços existentes, IN: — Congresso Regional sobre Documentação, 3., Lima, 1971. **Anais do 3.º Congresso Regional sobre Documentação.** Rio de Janeiro, IBBD, 1972. p. 137-42.
- ZAHER, Célia R. & GUIMARÃES, Yone C.D. — **User profiles: study for application of SDI to specific community.** Congresso Internacional de Documentação. Buenos Aires, sept 24, 1970. Buenos Aires, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, 1970. 13 p.

ANEXO ELETROBRÁS

DOTE — NÚCLEO DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

Com o objetivo de melhorar o atendimento aos usuários do DOTE, solicitamos que responda a este Questionário.

O levantamento, após avaliado, determinará as áreas de interesse que deverão ser cobertas futuramente e de maneira seletiva pelo DOTE.

Após respondido, solicitamos devolvê-lo ao DOTE — Ed. Belacap, 7.º andar.

NOME

CARGO/OU FUNÇÃO

ÓRGÃO/SETOR

ENDEREÇO

TELEFONE

DATA

RAMAL

N.º

- 01) Há quanto tempo trabalha na empresa?
- 02) Quais as tarefas relativas ao seu cargo?
- 03) Qual a sua formação universitária?
- 04) Quais as suas especializações?
- 05) É sócio ou participa de alguma instituição científica? Qual?

- 06) Já escreveu ou publicou algum trabalho? Em que área de especialização?
- 07) Qual o gênero de trabalho que efetua
- a) Executivo ()
 - b) Consultivo ()
 - c) Técnico ()
 - d) Outros setores ()
- 08) Especifique quais os assuntos que se relacionam com o seu trabalho:
- 09) Para realizar o seu trabalho precisa ler muito, ler pouco ou não precisa ler?
- Ler muito ()
 - Ler pouco ()
 - Não precisa ler ()
- 10) De que tempo dispõe, diariamente, para leitura?
- Nenhum ()
 - 2 horas ()
 - 4 horas ()
 - horas ()
- 11) Que fontes de informação costuma utilizar no estudo de um assunto ou de uma pesquisa?
- a) Livros ()
 - b) Periódicos ()
 - c) Relatórios ()
 - d) Teses ()
 - e) Monografias ()
 - f) Bibliografias ()
 - g) Resumos (abstracts) ()
 - h) Anais de congressos e seminários ()
 - i) Boletins informativos ()
 - j) Boletins técnicos ()
 - k) Contatos pessoais com especialistas ()
 - l) Anotações individuais ()
 - m) Outras fontes (diga quais)
- 12) Tem por hábito pesquisar em sua casa, na biblioteca ou setor de documentação, ou no local de trabalho?
- Em casa ()
 - Na biblioteca ou setor de documentação ()
 - No local de trabalho ()

- 13) Na sua opinião as coleções de livros, periódicos e folhetos existentes na biblioteca, ou setor de documentação, em relação ao desenvolvimento de seu trabalho específico:
- Satisfazem plenamente ()
 Relativamente ()
 Não satisfazem ()
- 14) Por que pensa desta forma?
- 15) Pesquisa e estuda habitualmente, ou só quando solicitado?
 Habitualmente ()
 Só quando solicitado ()
- 16) Como procura atualizar-se na sua atividade?
- a) Por meio de assinaturas pessoais de publicações especializadas ()
 b) Através da biblioteca ou setor de documentação de sua empresa ()
 c) Procurando contatos com colegas ()
 d) Acompanhando os anais dos últimos congressos ou seminários ()
 e) Através do resumo feito depois da leitura e estudo de diversas fontes de informação (livros, revistas, teses, relatórios, etc.) ()
 f) Utilizando os serviços de entidades particulares ou governamentais ()
 g) Outros meios de atualização (diga quais) ()
- 17) As suas assinaturas de publicações especializadas são nacionais ou estrangeiras?
 Especificar a língua.
- 18) Quais as bibliotecas ou setor de documentação de que você é usuário, exceto a de sua empresa?
- 19) Tem conhecimento das fontes de informação (bibliografias, resumos (abstracts), anais, etc.) existentes na sua especialidade?
 Sim ()
 Não ()
- 20) Considera que em sua especialidade existem subsídios suficientes para o estudo e/ou pesquisa?
 Sim ()
 Não ()
- 21) Costuma aguardar que os documentos contendo informações especializadas cheguem às suas mãos, ou prefere antecipar-se, procurando informações diretamente nos livros, folhetos e periódicos?

- Aguardo ()
Antecipo-me ()
- 22) Conhece os recursos de que dispõe a biblioteca e/ou setor de documentação de sua empresa?
Sim ()
Não ()
- 23) Na sua opinião quais os fatores que o levam a este desconhecimento a respeito dos serviços prestados pela biblioteca ou setor de documentação de sua empresa?
c) Localização distante de seu trabalho ()
a) Falta de divulgação ()
b) Falta de comunicação interna ()
d) Outros (diga quais)
- 24) Quais as sugestões que daria para melhorar esta situação?
a) Divulgação informativa dos serviços que presta ()
b) Circulação dirigida à clientela específica ()
c) Verificação dos interesses dos técnicos em suas respectivas áreas ()
d) Sugestões

DECLARAÇÃO FINAL DO 8o CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO

Os bibliotecários reunidos em Brasília analisaram a situação geral em que se encontram as bibliotecas do País e expressam, nesta declaração, suas preocupações com o aperfeiçoamento e o desenvolvimento dos serviços bibliotecários. As recomendações que se seguem foram inspiradas pelo propósito de contemplar antes os aspectos globais da profissão do que particularidades técnicas já abundantemente discutidas em congressos anteriores.

1) Não é mais admissível que o desenvolvimento de serviços de bibliotecas e documentação permaneça à margem do processo de planejamento e desenvolvimento integrado do País. Diante da decisão governamental de promover um desenvolvimento social harmônico, valorizando o homem brasileiro e melhorando a qualidade de vida em todo o território nacional, a existência de um sistema nacional de bibliotecas adquire importância fundamental. Esse sistema deve ser incluído nos Planos de Desenvolvimento e vincular-se estreitamente ao planejamento educacional e cultural, seguindo, na medida do possível, as recomendações finais da Con-