

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO (SESC); UM ESTUDO DE ADEQUAÇÃO PARA AS COLEÇÕES

RÚBEN URBIZAGÀSTEGUI ALVARADO

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), Rio de Janeiro, RJ

NANCY ANDRÉ DE LIMA

Divisão de Orientação Social, Serviço Social do Comércio (SESC), Rio de Janeiro, RJ

A ampliação do campo de atividades da Divisão de Orientação Social do Serviço Social do Comércio (SESC) tornou indispensável a avaliação dos recursos bibliográficos de sua biblioteca. Realizou-se uma pesquisa com o objetivo de elaborar o perfil dos usuários, a fim de identificar áreas de interesse e, com base nos resultados, desenvolver um programa de aquisições.

1. INTRODUÇÃO

O Serviço Social do Comércio (SESC) foi criado em consequência do Decreto-lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946, do então Presidente Eurico Gaspar Dutra, que delegou poderes à Confederação Nacional do Comércio para concretizá-lo. Entidade privada de âmbito nacional, é mantida exclusivamente com a contribuição dos empresários do Comércio e tem como finalidade a promoção do bem-estar social dos comerciários e suas famílias (^{8,9}).

O SESC conta com uma administração nacional com sede no Rio de Janeiro, constituída de Conselho Nacional, Departamento Nacional e Conselho Fiscal, e mais 21 administrações regionais, com sedes nas capitais dos Estados, compostas, por sua vez, de Conselho Regional e Departamento Regional. Conta também com uma delegacia executiva no Acre e duas nos Territórios Federais de Amapá e Rondônia(?).

Necessidades de informação dos usuários...

Atualmente a ação da entidade está distribuída por quatro grandes áreas: lazer, nutrição, educação e saúde. Nessas áreas, presta serviços e promove atividades através de seus departamentos regionais, que mantêm extensa rede de unidades operacionais, tanto na capital como no interior de seus respectivos Estados.

No Estado do Rio de Janeiro, o Departamento Regional desenvolve o seu trabalho através de centros de atividades localizados nos municípios de Campos, Nova Iguaçu, São João de Meriti, Niterói, Nova Friburgo, Petrópolis, Teresópolis, Três Rios e nos bairros de Ramos, Madureira, Tijuca, Engenho de Dentro, Copacabana e Campo Grande; de um Centro de Sanidade (Santa Luzia-Centro) e de duas colônias de Férias: uma em Bom Clima e outra em Macaé. Esses centros de atividades dispõem de bibliotecas, restaurantes, cantinas, salões de festas, quadras de esporte, dependências para cursos e conferências, recreação infantil, sessões cinematográficas, representações teatrais e serviços médico-odontológicos.

No Departamento Regional do Rio de Janeiro, a Divisão de Orientação Social (DOSO) foi criada com a finalidade de planejar, coordenar e controlar os programas de serviço social através de profissionais de diversas áreas. Com essa orientação, a DOSO ampliou seu campo de atividades de lazer incluindo outras áreas sob sua direção e, conseqüentemente, um maior apoio técnico se fez necessário para atender às diversas atividades que a Divisão passou a desenvolver. Isto tornou indispensável a reestruturação da biblioteca na medida em que verificou-se uma maior procura de informações, não só dos técnicos e servidores da sede — onde se encontra a biblioteca — como dos técnicos e servidores dos centros de atividades.

Sem recursos bibliográficos para oferecer a informação adequada, ou seja, informação atualizada e selecionada de acordo com as especialidades dos profissionais, a familiaridade com os idiomas estrangeiros e as áreas de interesse dos usuários, a biblioteca da DOSO não está capacitada para cumprir plenamente as suas funções. Assim, na tentativa de suprir essa deficiência, foi realizada uma pesquisa visando a levantar o perfil do usuário e, a partir da identificação das áreas de interesse dos profissionais, readequar as coleções da biblioteca, de modo que estas se tornem o suporte para as tarefas que o usuário desempenha, dentro do campo de atuação do SESC/ARRJ. Dentro dessa perspectiva fez-se a revisão de alguns autores mencionados na bibliografia (itens 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11).

1.1 Objetivos

Os objetivos da pesquisa são: a) elaborar um perfil de usuários; b) readequar as coleções da biblioteca às necessidades do usuário.

1.2 Alcance

A pesquisa foi aplicada ao pessoal técnico e profissional da sede, abarcando todas as divisões e setores, deixando para uma pesquisa complementar o pessoal técnico e profissional que desenvolve suas atividades nos diversos centros de atividades.

2. METODOLOGIA

Para a coleta de dados empregou-se o questionário, seguindo as etapas metodológicas abaixo mencionadas:

2.1 Elaboração do Questionário

Este foi pensado e elaborado visando 6 (seis) setores bem definidos:

- a) identificação individual;
- b) cursos realizados e/ou títulos possuídos;
- c) aspectos profissionais: profissão e área de especialização;
- d) áreas de interesse;
- e) familiaridade com a literatura: publicações realizadas, teóricas e publicações periódicas mais importantes na especialidade;
- f) idiomas.

2.2 Seleção do Pessoal Técnico e Profissional

Esta foi tomada das listas existentes na Seção de Pessoal, num total de 98 pessoas, conforme discriminação a seguir:

—	Assistente Social	13
—	Educador Esportivo	2
—	Nutricionista	6
—	Educador Familiar	1
—	Sociólogo	1
—	Instrutor de Música	1
—	Orientador de Artes Plásticas	1
—	Recreacionista	5
—	Professor de Literatura	1
—	Bibliotecário	1
—	Professor de Educação Física	1
—	Técnico em Comunicação	1
—	Advogado	2
—	Técnico de Contabilidade	30
—	Programador	5
—	Fotógrafo	1
—	Chefe	3
—	Diretor	1
—	Assessor	20
—	Procurador	2
	Total	98

A idéia inicial foi aplicar o questionário a toda a população, mas desses 98 foram eliminados 17 por diversos motivos, tais como licença por enfermidade, transferência e outros cujo trabalho é de caráter temporário na sede, aplicando-se o questionário a uma população final de 81 técnicos e profissionais.

Necessidades de informação dos usuários...

2.3 Distribuição do Questionário

Para o controle da distribuição se elaboraram listas com os nomes dos 81 técnicos e profissionais selecionados, de acordo com as divisões e setores onde estão lotados, assinando cada um o recebimento do questionário pertinente, ao qual foi anexada uma carta explicando os objetivos do mesmo e solicitando a devolução num prazo máximo de sete dias.

2.4 Recolhimento do Questionário

Passado esse prazo, tínhamos cinco questionários respondidos; como o fato de uma baixa resposta estava previsto, redigimos uma carta reiterando os objetivos da pesquisa e a importância da devolução do questionário, indicando mais sete dias como prazo máximo para a devolução do mesmo. Ao término desse prazo tínhamos apenas 20 questionários, o que nos obrigou a apelar para o diálogo pessoal; 15 dias depois havíamos coletado 58 (cinquenta e oito) questionários, que representam 17% do total dos questionários distribuídos.

3. RESULTADOS

3.1 Trinta e cinco pessoas, que constituem 60,34% da amostra, realizaram cursos de nível técnico. As especialidades dos cursos são: Contabilidade, Normal, Perfuração/ Digitação, Análise de Sistema, Recreação, Educação Musical, Técnico-Químico e Artesanato. Trinta e seis pessoas (62,06%) realizaram cursos avulsos, tais como: Artes Plásticas, Pintura, Desenho, etc. Quarenta e cinco pessoas (77,58%) fizeram o curso de nível universitário, variando as especialidades entre Direito, Psicologia, Filosofia e outras. Sete pessoas (12,06%) alcançaram o curso de Pós-Graduação.

3.2 Vinte e seis pessoas (44,82%) alcançaram o grau de Bacharel; sete pessoas (12,06%) alcançaram o grau de Licenciado; duas pessoas alcançaram o grau de Mestre e Doutor (1,71%) e 23 pessoas (29,65%) alcançaram outros graus acadêmicos.

3.3 As profissões e áreas de especialização do pessoal técnico e profissional que atua no SESC correspondem 29,31% (n = 17) a Técnicos de Contabilidade; 15,51% (n = 9) a Assistentes Sociais; 10,34% (n = 6) a Nutricionistas; 8,62% (n = 5) a Contadores; 3,44% (n = 2) a Professores de Educação Física, Recreacionistas, Advogados, Operadores de Computador e Programadores, respectivamente; 1,72% (n = 1) a Professor de Literatura, Professor de Música, Sociólogo, Técnico em Artesanato, Professor de Educação Artística, Bibliotecário, Técnico em Administração, Economista, Perfurador, Psicólogo e Pedagoga.

3.4 Em relação a publicações realizadas, 15,51% (n = 9) têm livros ou folhetos publicados; 3,44% (n = 2) monografias; 10,34% (n = 6) artigos de periódicos e 13,79% (n = 8) pareceres, relatórios ou manuais.

3.5 As áreas de interesse, ordenadas em forma decrescente pelo número de vezes que foram citadas e agrupadas em relação às suas frequências com cumulativos de

RÚBEN U. ALVARADO & NANCY A. DE LIMA

assuntos por zona (Lei de Bradford), mostrou que 69 assuntos cobrem 84% da expectativa dos técnicos e profissionais, como pode ser notado nas Tabelas I e II. Na Tabela III as áreas estão agrupadas de acordo com o sistema de classificação de Dewey, em relação ao número de vezes que o assunto é citado, com sua porcentagem correspondente. A ênfase destes assuntos está nas Ciências Sociais.

3.6 A familiaridade dos técnicos e profissionais com a literatura segue a ordem de prioridade seguinte: 1º) livros; 2º) periódicos e anais de congressos e seminários; 3º) relatórios; 4º) teses e monografias e 5º) resumos.

3.7 Os títulos de periódicos considerados mais importantes e indispensáveis em um Centro de Documentação, ordenados em forma decrescente pelo número de vezes que foram citados, são mostrados na Tabela IV. A Tabela V é o resultado da aplicação da Lei de Bradford à quantidade de periódicos mais citados; note-se que 32 periódicos acumulam 77% das citações.

3.8 Vinte e oito (48,25%) lêem em Espanhol; 11 pessoas (18,95%) lêem em Inglês; 10 pessoas (17,22%) lêem em Francês; 1 pessoa (1,72%) lê em Italiano e 24 pessoas (41,37%) não lêem idiomas estrangeiros.

4. CONCLUSÕES

4.1 Grande parte da clientela da biblioteca (77,58%) tem nível de formação universitária, havendo alcançado prioritariamente o grau de Bacharel. Essa clientela não tem hábito de pesquisa, portanto não realiza trabalhos para publicação, o que é indicativo também de um baixo hábito de leitura.

4.2 A maioria das áreas de interesse está agrupada ao redor das Ciências Sociais (42,18%); Ciências Aplicadas (23,43%); Artes (19,53%); Filosofia (4,68%) e Obras Gerais (4,68%), segundo o sistema de classificação de Dewey, sendo que 69 dessas áreas poderiam satisfazer 84% das necessidades de informação da clientela.

4.3 Metade da clientela consulta prioritariamente livros; 48,27% periódicos e anais de congressos; 20,68% relatórios; 27,58% teses e monografias e 8,68% resumos.

4.4 Trinta e dois títulos de periódicos receberam 77,02% das citações, o que significa que esses 32 periódicos são os mais importantes nas especialidades estudadas.

4.5 O idioma estrangeiro mais familiar para a clientela é o espanhol, sendo que 41,37% não lêem idiomas estrangeiros.

5. RECOMENDAÇÕES

5.1 Seria desejável que a divisão e/ou as autoridades competentes incentivassem as pesquisas e a publicação dos resultados das mesmas, cabendo à biblioteca a responsabilidade de dinamizar as suas coleções e informações correlatas, como suporte aos programas de pesquisa.

Necessidades de informação dos usuários...

5.2 Tomando como base a Tabela I, a biblioteca deve elaborar o perfil do usuário tendo em vista uma futura DSI manual; é conveniente a aplicação de unitermos às áreas mostradas nessa tabela.

5.3 O programa de aquisição da biblioteca deve cobrir, prioritariamente e por extenso, as 69 áreas responsáveis pelos 84% das expectativas dos usuários, como é mostrado na Tabela II.

5.4 Esse programa de aquisição deve dar maior atenção à aquisição de livros, periódicos e anais de congressos e seminários, relatórios, teses e monografias, bibliografias e resumos.

5.5 É necessário que a biblioteca adquira os 63 títulos de periódicos indicados pelos técnicos e profissionais como os mais importantes nas especialidades pertinentes. A aquisição deve seguir a ordem de prioridades estabelecida pela divisão em zonas das Tabelas IV e V.

5.6 Com relação às publicações estrangeiras, deve-se preferir o espanhol por ser este o idioma mais familiar ao usuário, assim como o inglês e francês para uma faixa mais especializada.

Abstract

Users' information needs; a study of the collections' adequacy for the Commerce Social Service (SESC), of Rio de Janeiro

The amplification of the field of activities of the Division of Social Orientation in the Commerce Social Service (SESC), made it indispensable to evaluate the bibliographical resources of its library. A research was carried on with the objective to prepare the users' profile, aiming to identify the areas of interest and to develop the acquisition's programme.

REFERÊNCIAS

1. ALLEN, — Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, 4:3—29, 1969.
2. ARAÚJO, R. H. Usuários: uma visão do problema. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, 3(2):175—92, set. 1974.
3. CRANE, Information needs and user. **Annual Review of Information Science and Technology**, 6:3—39, 1971.
4. MAUPERON, A. Adaptation to users' need. **Aslib Proceedings**, 10(7):232—40, Jul. 1967.
5. PAISLEY, W. J. Information needs and uses. **Annual Review of Information and Technology**, 3:1—20, 1968.
6. SAHA, J. User studies for evaluation of information systems and library resources. In: FID. **Users of documentation**. Buenos Aires, National Council for Scientific and Technical Research, 1970, 7 p.
7. Serviço Social do Comércio, SESC. Departamento Nacional, Rio de Janeiro. **Pelo bem-estar do empregado no comércio: ação social educativa**. Rio de Janeiro, 1977. 12. p.
8. _____. Departamento Nacional, Rio de Janeiro. **SESC: os fatos no tempo; 30 anos de ação social**. Rio de Janeiro, 1977. 298 p.
9. _____. Departamento Nacional, Rio de Janeiro. **SESC: ano do jubileu/1971**. Rio de Janeiro, 1972, 94 p.

RÚBEN U. ALVARADO & NANCY A. DE LIMA

10. SOUZA de, e outros. **O usuário e a caracterização de seus hábitos e interesses** (trabalho apresentado no Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 7. Belém, Pará, 29 de jul. — 4 ago. 1973)
11. WOOD, D. N. Discovering the user and his information needs. **Aslib Proceedings**, 21: 262—270, 1969.

TABELA I — Áreas de Interesse

Áreas	Frequência Absoluta	Áreas	Frequência Absoluta
Administração	21	Programação	2
Economia	16	Psicologia Social	2
Contabilidade	14	Recreação	2
Contabilidade de Custos	14	Trabalho com Grupos	2
Psicologia	10	Treinamento de Pessoal	2
Estatística	9	Administração de Bibliotecas	1
Orçamento- Programa	9	Administração Esportiva	1
Sociologia	9	Administração Tributária	1
Direito	8	Alimento, Tecnologia dos	1
Filosofia	7	Análise de Balanço	1
Organização e Métodos	7	Análise Sócio-Cultural	1
Análise de Sistemas	6	Artesanato	1
Cozinha Industrial	6	Arte Infantil	1
Nutrição, Fisiologia da	6	Basquetebol	1
Serviço Social	6	Bioquímica	1
Administração de Pessoal	5	Contabilidade Bancária	1
Auditoria	5	Contabilidade Administrativa	1
Bromatologia	5	Comunicação Social	1
Metodologia	5	Cinema	1
Pesquisa	5	Dança	1
Supervisão	5	Desenho	1
Ação Comunitária	4	Desenvolvimento de Comunidade	1
Antropologia	4	Didática	1
Creches	4	Direito Civil	1
Dietética	4	Direito Constitucional	1
Lazer	4	Direito Fiscal	1
Literatura	4	Direito Trabalhista	1
Matemática	4	Dramatização	1
Planejamento	4	Educação Sanitária	1
Processamento de Dados	4	Educação em Saúde	1
Artes Plásticas	3	Educação para o Futuro	1
Direito Administrativo	3	Epistemologia	1
Direito Comercial	3	Expressão Corporal	1
Direito Tributário	3	Futebol	1
Educação Alimentar	3	Geografia Econômica	1
Finanças	3	Ginástica	1
Legislação Fiscal	3	Handebol	1
Legislação Tributária	3	História	1
Relações Humanas	3	Investimento de Capital	1
Restaurantes	3	Legislação Comercial	1
Serviços de Nutrição	3	Movimentação e Registro	1

Necessidades de informação dos usuários...

TABELA I

Áreas	Frequência Absoluta	Áreas	Frequência Absoluta
Teatro	3	Movimentos Sociais	1
Administração	2	Música	1
Financeira			
Administração de Programas	2	Música Folclórica Brasileira	1
Artes	2	Musicologia	1
Contabilidade			1
Comercial	2	Natação	1
Contabilidade			1
Gerencial	2	Participação Social	
Contabilidade Pública	2	Pesquisa Operacional	1
Chefia e Liderança	2	Planejamento de Bibliotecas	1
Cultura Popular	2	Produção	1
Direito Penal	2	Psicologia Esportiva	1
Educação	2	Psicologia do Ensino	1
Educação Artística	2	Psicologia Educacional	1
Educação Permanente	2	Psicologia Infantil	1
Folclore	2	Psicopatologia	1
Lanchonetes	2	Recrutamento e Seleção	1
Legislação Trabalhista	2	Recursos Humanos	1
Literatura Infantil	2	Semiologia	1
Matemática Financeira	2	Serviços de Extensão	1
Mercado de Capitais	2	Serviços Hospitalares	1
Música Popular		Sistemas Tributários	
Brasileira	2		1
Pedagogia	2	Sociologia Esportiva	1
Planta Física (Lay-out)	2	Terapia Ocupacional	1
Política Social	2	Volibol	1

TABELA II — Áreas de Interesse — Zonas de Divisão Máxima

Zonas	Quantidade de Frequência por Zonas	%	Cumulativo de %	Assuntos por Zona	Cumulativo de Assuntos por Zonas	Multiplicador de Bradford
1	75	21.00	21.00	5	5	-
2	73	20.00	41.00	10	15	2.0
3	66	18.00	59.00	15	30	1.5
4	90	25.00	84.00	39	69	2.6
5	59	16.00	100	59	128	1.5
	363			128		7.6

RÚBEN U. ALVARADO & NANCY A. DE LIMA

TABELA III — Áreas de Interesse — (Agrupadas segundo a CDD)

Áreas	Número	%
Obras Gerais	6	4.68
Filosofia	6	4.68
Religião	-	-
Ciências Sociais	54	42.18
Lingüística	1	0.78
Ciências Puras	1	0.78
Ciências Aplicadas	32	23.43
Artes	25	19.53
Literatura	2	1.56
História	1	0.78

TABELA IV — Periódicos mais Importantes — (Divisão por Zonas)

Zona s	Frequências por Zona	% por Zona	Cumulativo de %	Periódicos por Zona	Cumulativo de Periódicos por Zona
1	27	20.00	20.00	2	2
2	26	19.25	39.25	4	6
3	28	30.74	59.99	5	11
4	23	17.03	77.02	21	32
5	31	22.96	99.98	31	63
	135			63	

Necessidades de informação dos usuários...

TABELA V — Periódicos mais Importantes

Títulos	Freqüência	Títulos	Freqüência
Informações Objetivas	14	Boletim de La Unesco para las Bibliotecas	1
Mapa Fiscal	13	Ciência da Informação	1
COAD	8	Cultura	1
Dados	6	Educação	1
Data News	6	Folclore	1
Sucesso	6	Humboldt	1
Jornal Mensal da AMERJ	6	Módulo	1
Jornal Mensal da APNERJ	6	Pasquim	1
O Kentão	6	Revista de Biblioteconomia	1
Veja	5	Revista do CEBRAP	1
Comércio e Mercado	5	Revista do CELATS	1
Conjuntura Econômica	5	Revista do Conselho Estadual de Cultura de Minas Gerais	1
Debates Sociais	5	Revista da ECRO	1
Exame	2	Revista da Escola de Biblioteconomia da Univ. Federal de Minas Gerais	1
Revista de Administração de Empresas	2	Revista da ISI	1
O Correio da UNESCO	2	Serviço Social e Sociedade	1
Revista Brasileira de Educação	2	Serviço Social e Sociedade	1
Física		Sociedade/Comunidade	1
CBCISS	2	Sociologia Básica	1
LEX	1	Sociologia Educacional	1
Revista de Direito Tributário	1	Sociologia do Lazer	1
Revista de Direito Público e Ciência Política	1	Você Conhece Sociologia?	1
Revista de Direito Administrativo	1	Cadernos de Pesquisa	1
Isto É	1	CERLEX	1
Grávida	1	Escritório Moderno	1
Revista da Assoc. Brasileira de Psicologia Aplicada	1	Indústria e Produtividade	1
Revista da Assoc. de Psiquiatria e Psicologia da Infância e Adolescência (APPIA)	1	Jornal de Comércio	1
Rádice	1	Justitia	1
Arquivos Brasileiros de Psicologia	1	Notícias Econômicas	1
Arte e Educação	1	Pesquisa e Planejamento Econômico	1
Artur	1	Revista de Direito	1
		Revista dos Tribunais	1
		Visão	1