



**Gabinete do Diretor**

**Serviço de Informação e Documentação (SID)**

**São José dos Campos**

**INPE**

**2008**

## INTRODUÇÃO

Este documento apresenta o resultado da análise situacional do SID que propõe uma revisão organizacional nesta unidade e um plano de estratégias para o período de 2008 a 2011. Para isto, estabeleceu-se um Programa de Avaliação de Desempenho da Qualidade dos produtos e serviços oferecidos de acordo com a percepção da comunidade (usuário, não usuário, equipe e Direção), e dos acervos por meio de uma Enquete, Grupos de Foco e reuniões.

O resultado dessa análise situacional trouxe subsídios valiosos para o planejamento e adequação dos serviços que o SID disponibiliza, juntamente com um diagnóstico dos ambientes interno e externo. Após análise feita pela equipe, elaborou-se um documento que foi submetido à apreciação das Bibliotecas das Unidades Regionais e Comissão Permanente de Informação e Documentação (CPID), ao Gabinete do Diretor e ao Grupo de Competência: Modelo Institucional e de Gestão do INPE (GCMIG) do Planejamento Estratégico, visando sua complementação. Posteriormente a proposta foi analisada em reunião com a Direção do INPE.

O SID analisou os pontos fortes, os fracos, os que têm que melhorar, as ameaças e oportunidades, a partir das opiniões e sugestões da comunidade, buscando a melhoria da qualidade, da credibilidade e a ampliação da atuação do SID que passam a ser suas prioridades.

O programa visou desenvolver uma coleta de dados nos seguintes segmentos:

1. mapear as características e necessidades dos usuários reais e potenciais do SID, para implementação de novos produtos e serviços (Questionário e Grupo de Foco);
2. avaliar produtos e serviços oferecidos a fim de identificar melhorias a serem realizadas e novas habilidades a serem desenvolvidas, mensurando a qualidade (Questionário e Grupo de Foco);
3. avaliar o SID pela Equipe (Avaliação Interna), como unidade organizacional na estrutura (Questionário) e futuro do Serviço na visão da Direção (Reunião);
4. avaliar o acervo controlando seu crescimento com equilíbrio, estabelecendo prioridades de aquisição para sua adequação.

### Enquete

O universo dos potenciais usuários do SID é constituído por: Pesquisadores (192), Tecnólogos e Técnicos (325), de Gestão (359), Bolsistas PCI PIBIC (293), Alunos de Pós-Graduação com e sem bolsa (458), Estagiários (186), Terceirizados nas áreas finalísticas (222) e Comunidade de usuários externos.

Composição da amostra para estudo: 30% (610 respondentes para uma comunidade com 2.035 integrantes), porcentagem representativa do universo considerada ideal pela literatura em Ciência da Informação.

Instrumentos utilizados: questionários (formato eletrônico), mapeamento de atualização na área para usuários reais e não usuários: visa definir como e onde eles realizam suas pesquisas e suas principais dificuldades nesse processo; questões de avaliação pelos usuários dos produtos e serviços oferecidos pelo SID e avaliação da Biblioteca Digital da Memória Científica do INPE: visa identificar e avaliar os produtos e serviços oferecidos.

A pesquisa foi lançada em novembro de 2006 e encerrou-se em julho de 2007. Tempo para preenchimento da Enquete: 8 minutos. Investiu-se, simultaneamente, em metodologias para elaborar a enquete e estratégias para obtenção dos dados. Não se atingiu o total ideal de respostas - mínimo de 30% da comunidade - para análise efetiva (Figura 1).

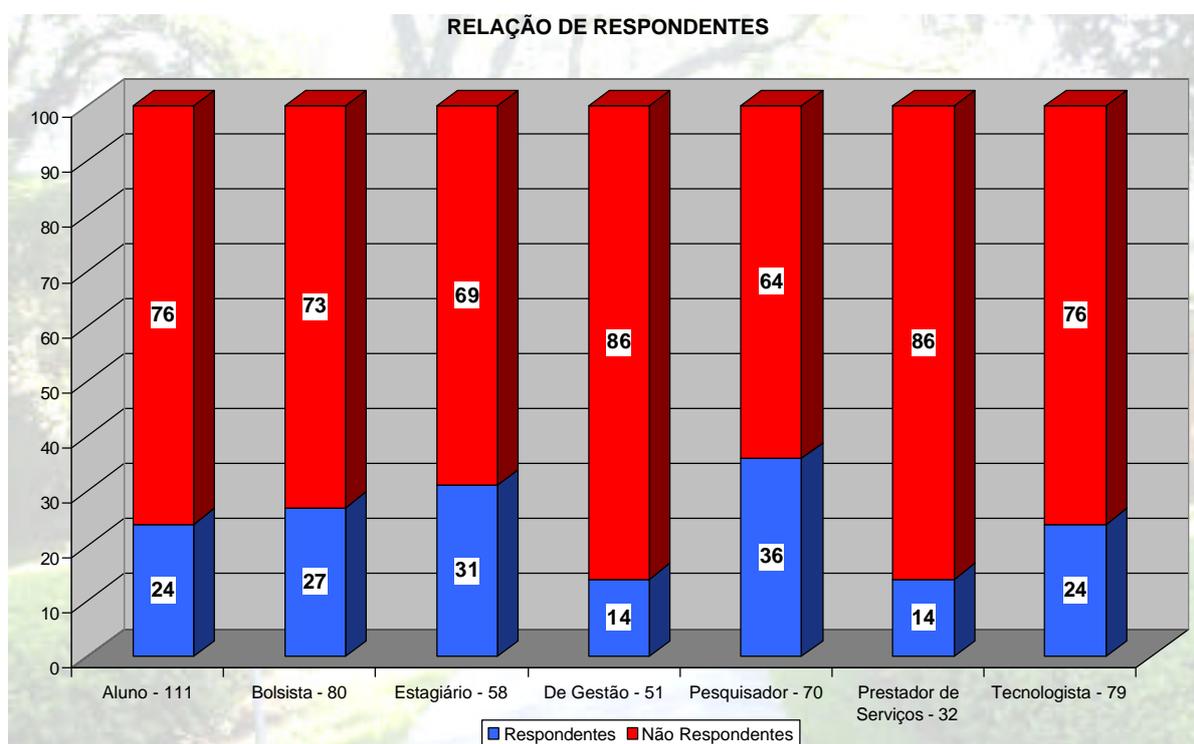


Figura 1 - Respondentes e não respondentes.

Foram 481 respondentes, o que corresponde a 24% da população, estimada em 610 (Figura 2).

## População

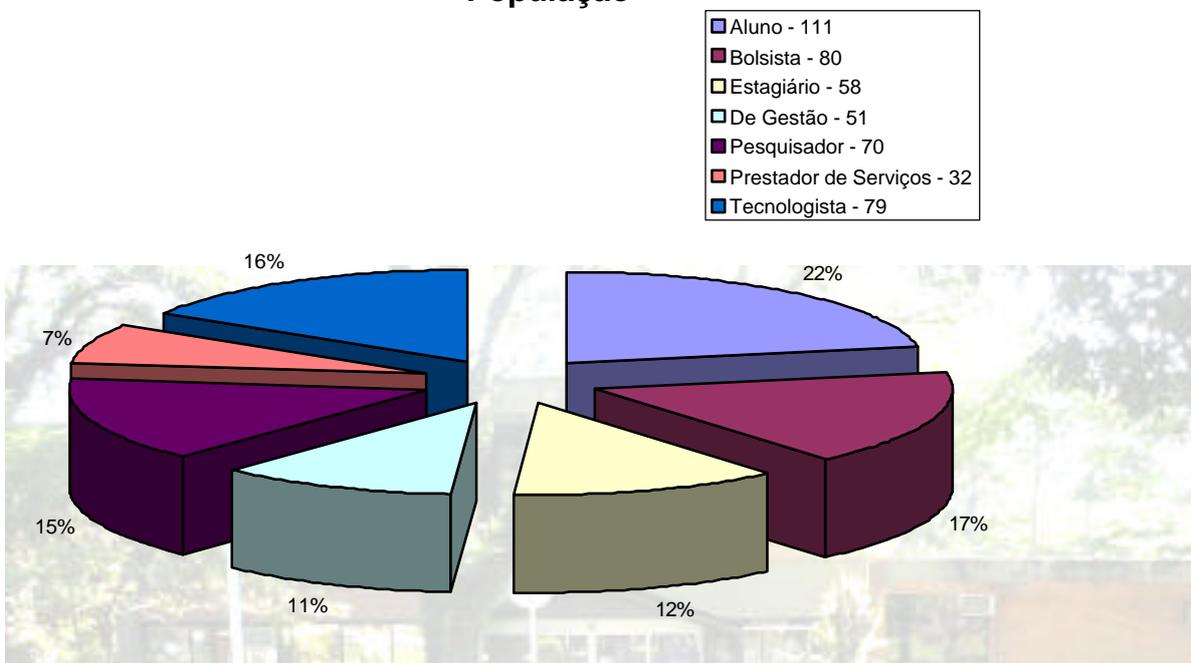


Figura 2 - Número de respondentes da amostra do estudo.

A Tabela 1 indica o percentual de respondentes por categoria de usuário em relação ao número real existente no INPE.

Tabela 1 – Contribuição da enquete por categoria em relação ao número real

Categoria	Percentagem em relação ao total da enquete	Total de respostas	Percentual de respostas em relação ao número real
Aluno	23,08%	111	24% (de 458)
Bolsista	16,63%	80	27% (de 293%)
Estagiário	12,06%	58	31% (de 186)
De Gestão	10,6%	51	14% (de 359)
Pesquisador	14,55%	70	36% (de 192)
Prestador de serviço	6,65%	32	5% (de 222)
Tecnologistas	16,42%	79	24% (de 325)

A Figura 3 indica as respostas por Unidades Regionais.

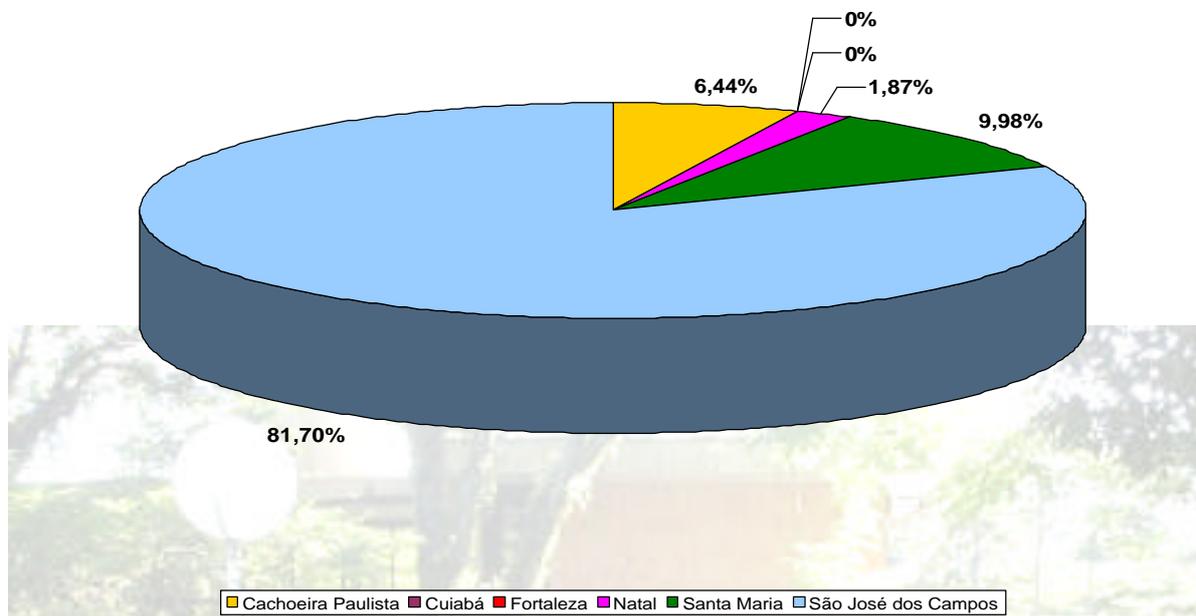


Figura 3 – Respostas por Unidade Regional.

Na Figura 4 apresentam-se os percentuais de contribuição por área na pesquisa realizada.

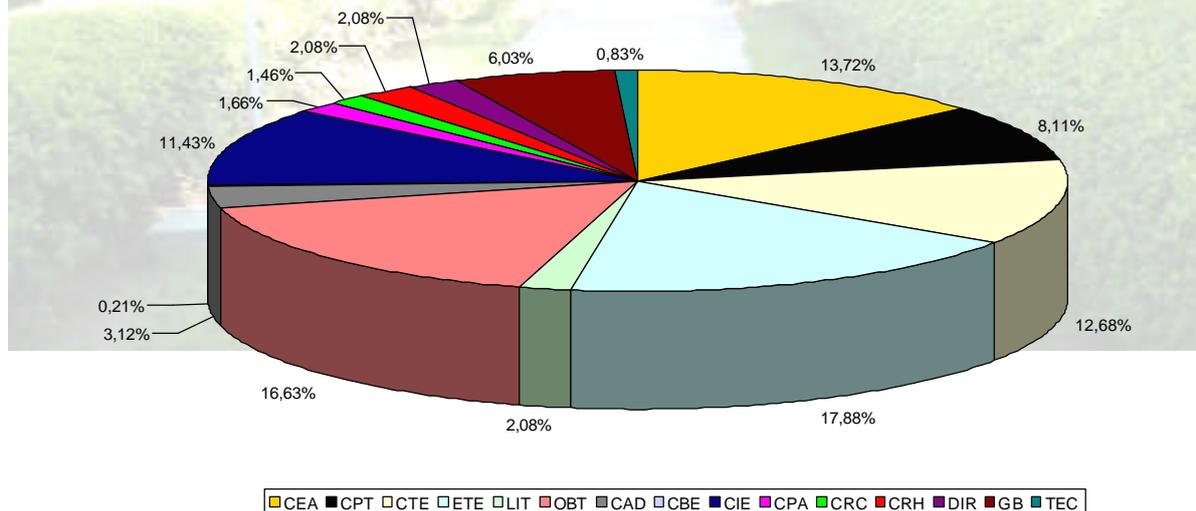


Figura 4 – Total de respostas por área (Percentuais de contribuição por área).

## Avaliação Geral

As Figuras de 5 a 7 indicam os resultados referentes à avaliação geral respondida por usuários e não-usuários do SID.

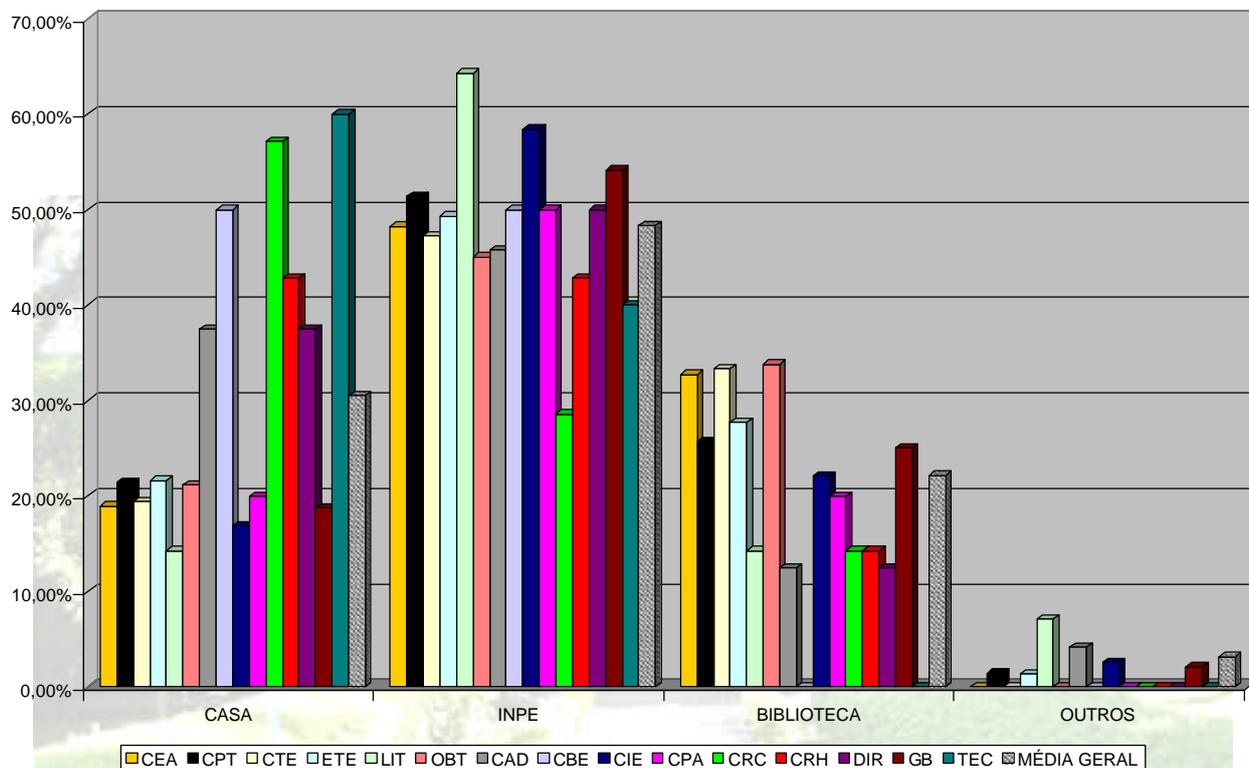
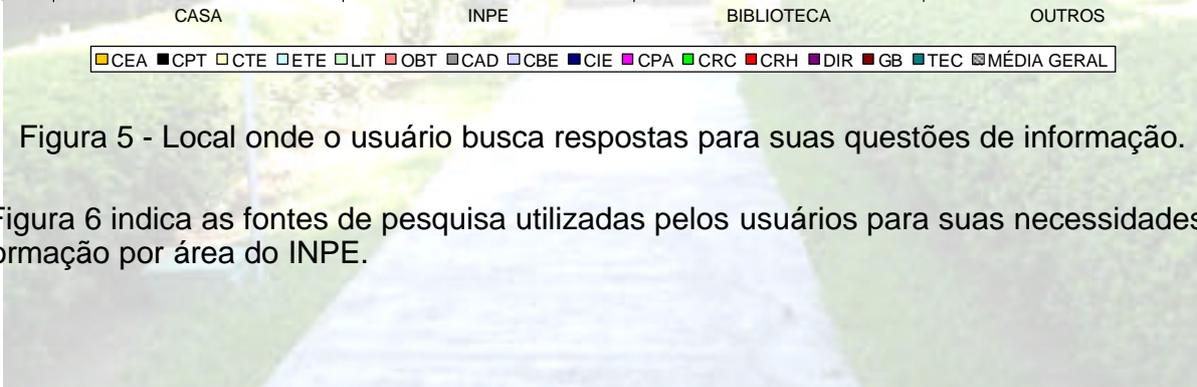


Figura 5 - Local onde o usuário busca respostas para suas questões de informação.

A Figura 6 indica as fontes de pesquisa utilizadas pelos usuários para suas necessidades de informação por área do INPE.



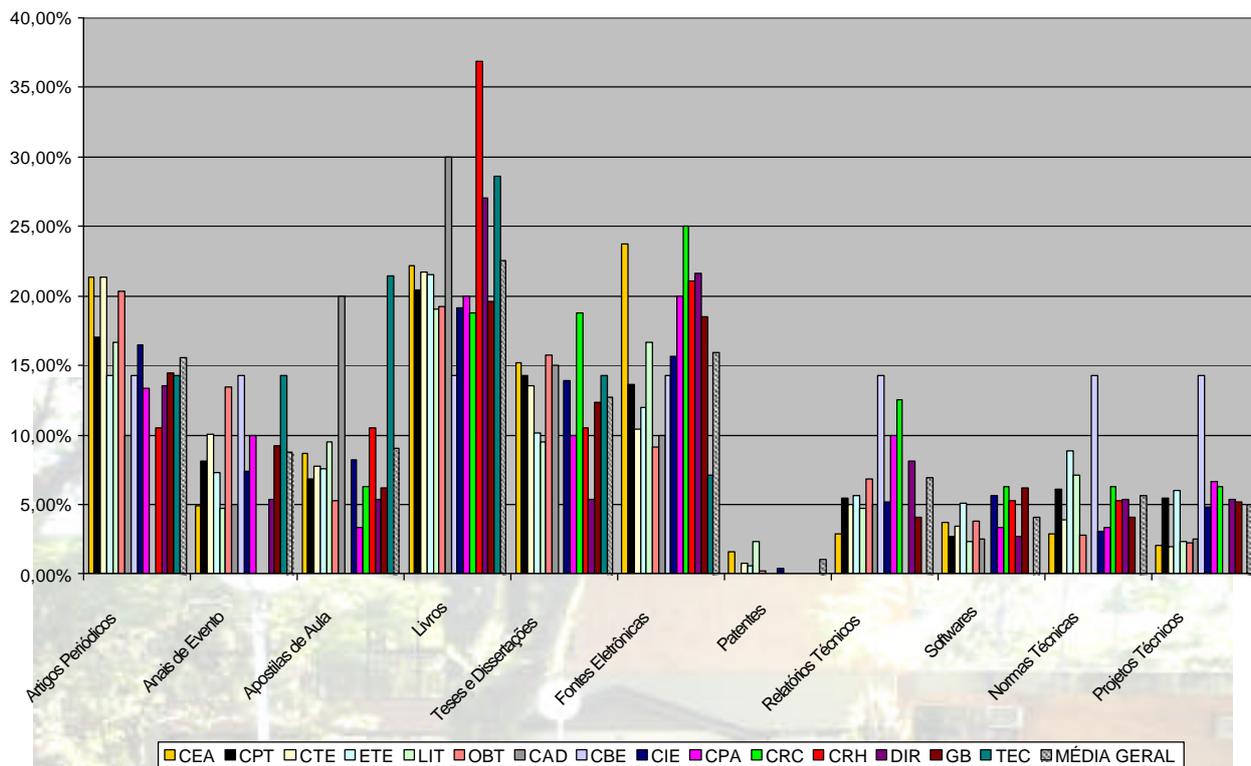


Figura 6 – Fonte de pesquisa por área.

A Figura 7 apresenta o percentual de usuários (Biblioteca Física e Digital) e não-usuários do SID.

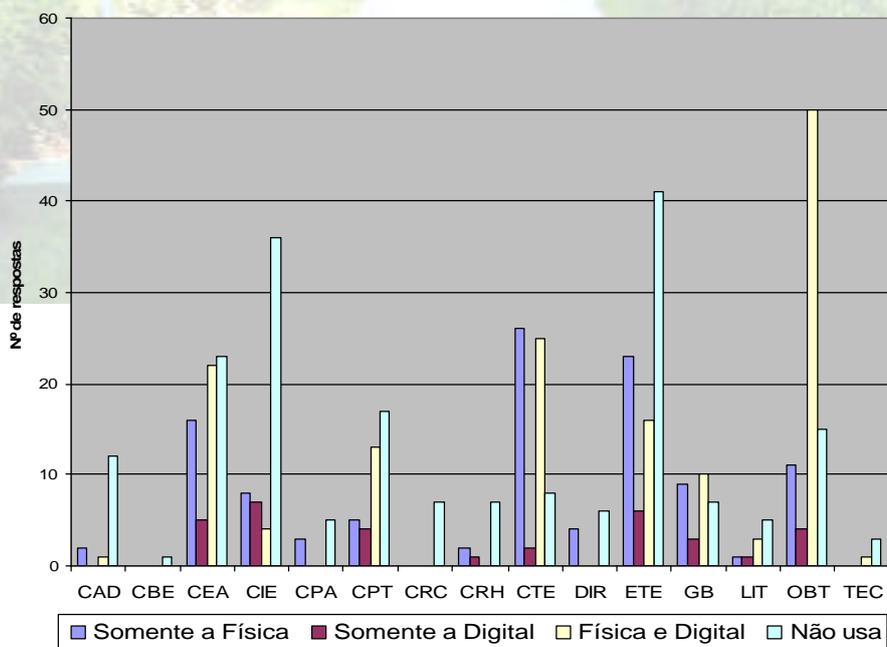


Figura 7 – Utilização dos recursos do SID.

### Avaliação da Biblioteca Física

A Figura 8 indica o grau de satisfação da comunidade em relação aos serviços oferecidos pelo SID (avaliação com escala de 1 a 5).

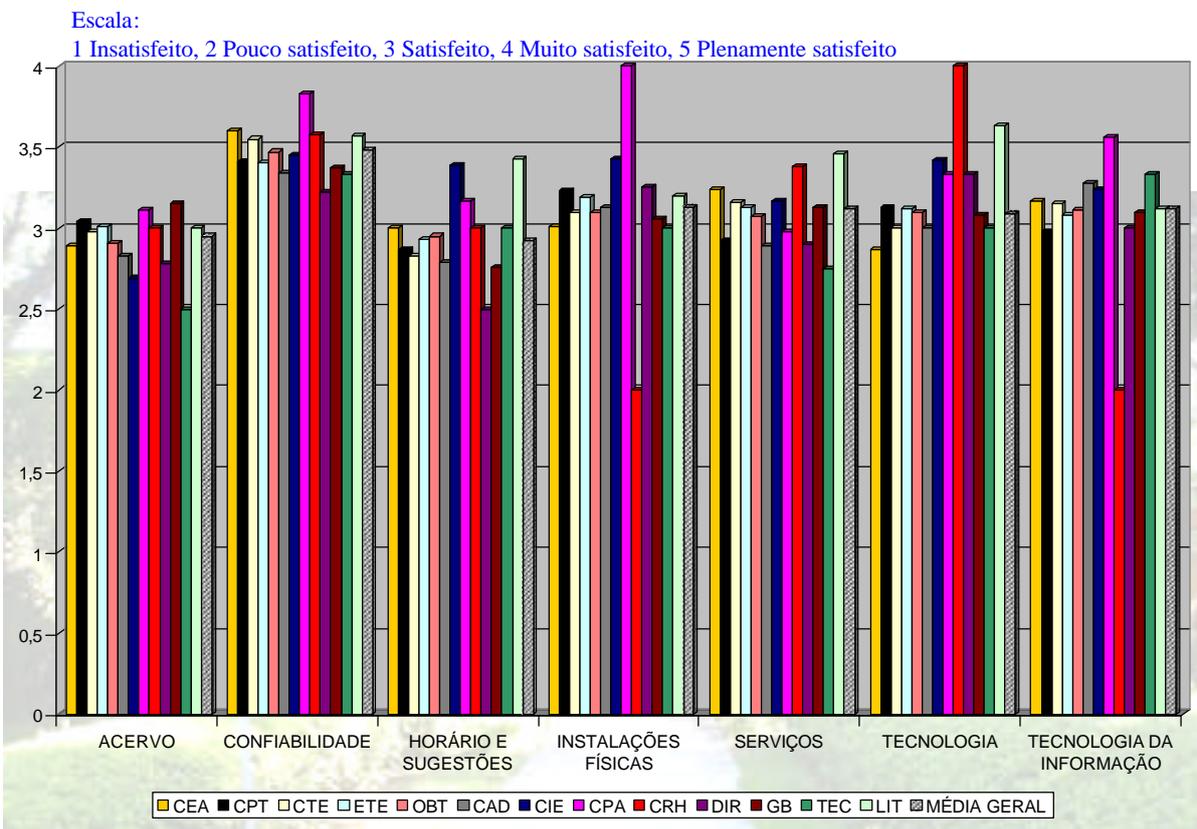


Figura 8 – Grau de satisfação da comunidade em relação aos serviços.

### Avaliação da Biblioteca Digital

As Figuras de 9 a 13 apresentam a avaliação da Biblioteca Digital pelos usuários, em percentagem e avaliação dos serviços oferecidos, com escala de 1 a 5.

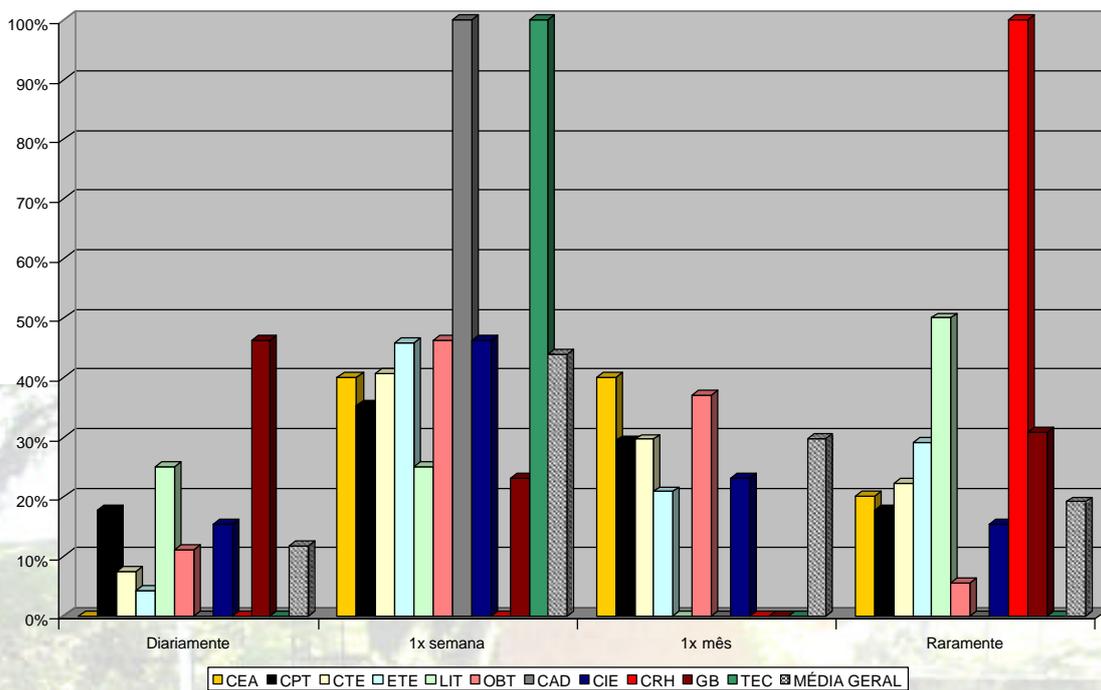


Figura 9 – Frequência de uso da Biblioteca Digital por área.

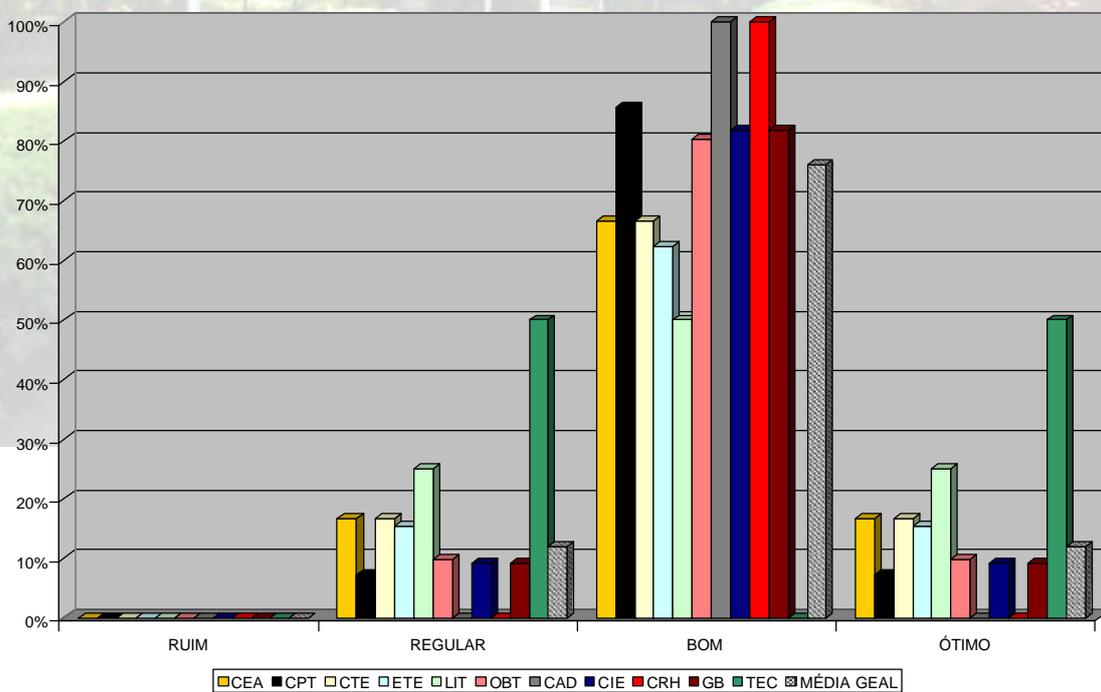


Figura 10 – Avaliação da Biblioteca Digital por área.

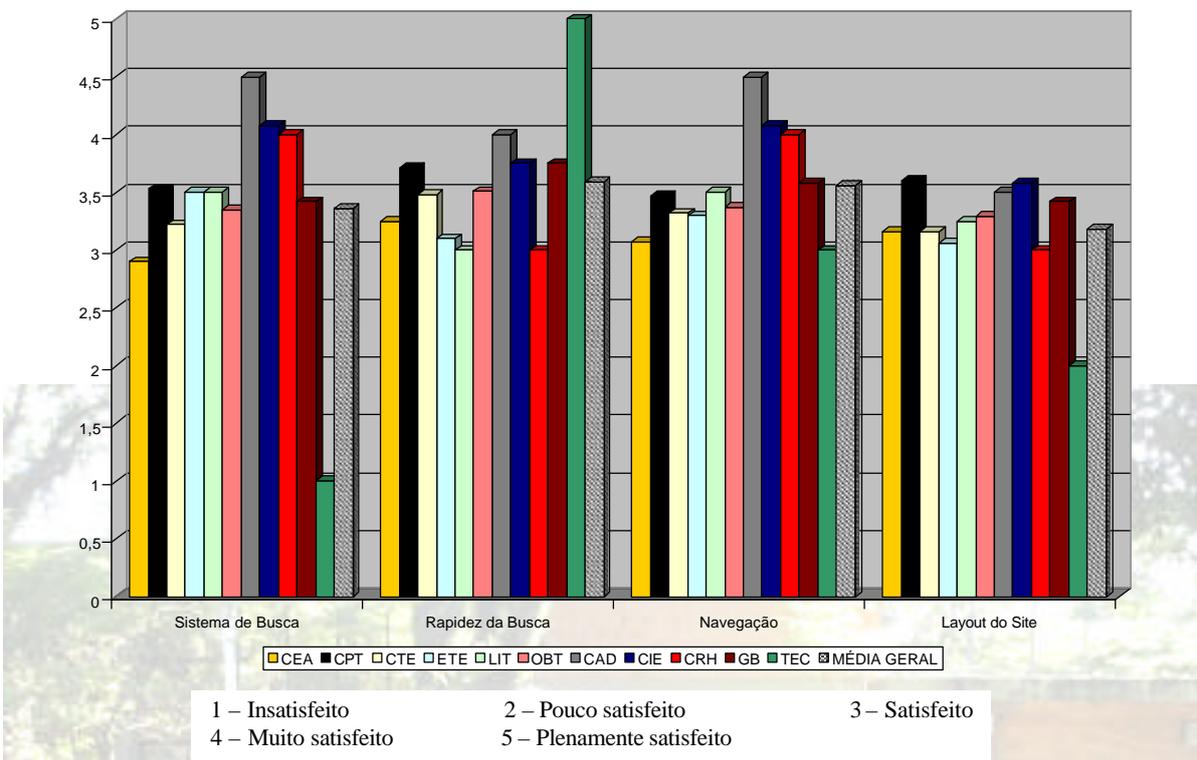


Figura 11 – Avaliação de busca, navegação e layout da Biblioteca Digital.

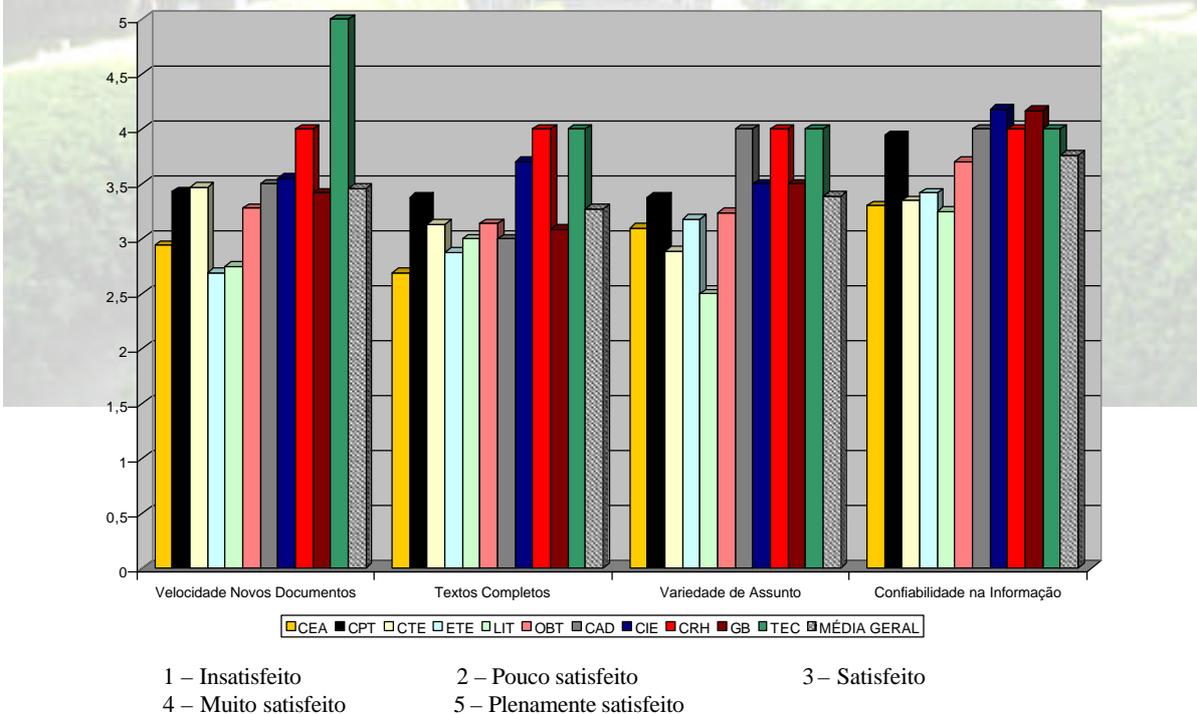
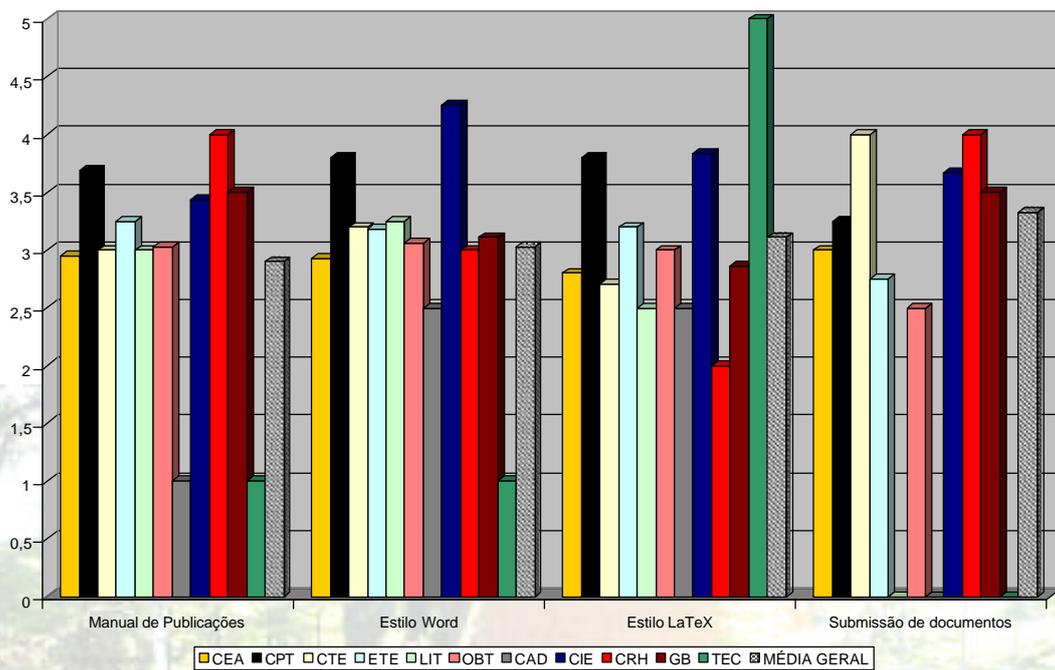


Figura 12 – Avaliação da Biblioteca Digital – Documentos e assuntos.



1 – Insatisfeito                      2 – Pouco satisfeito                      3 – Satisfeito  
 4 – Muito satisfeito                      5 – Plenamente satisfeito

Figura 13 – Avaliação da Biblioteca Digital – Estilos e submissão.

### Avaliação por Não-Usuários

A Figura 14 indica o uso dos mecanismos para levantamento da informação por não-usuários.

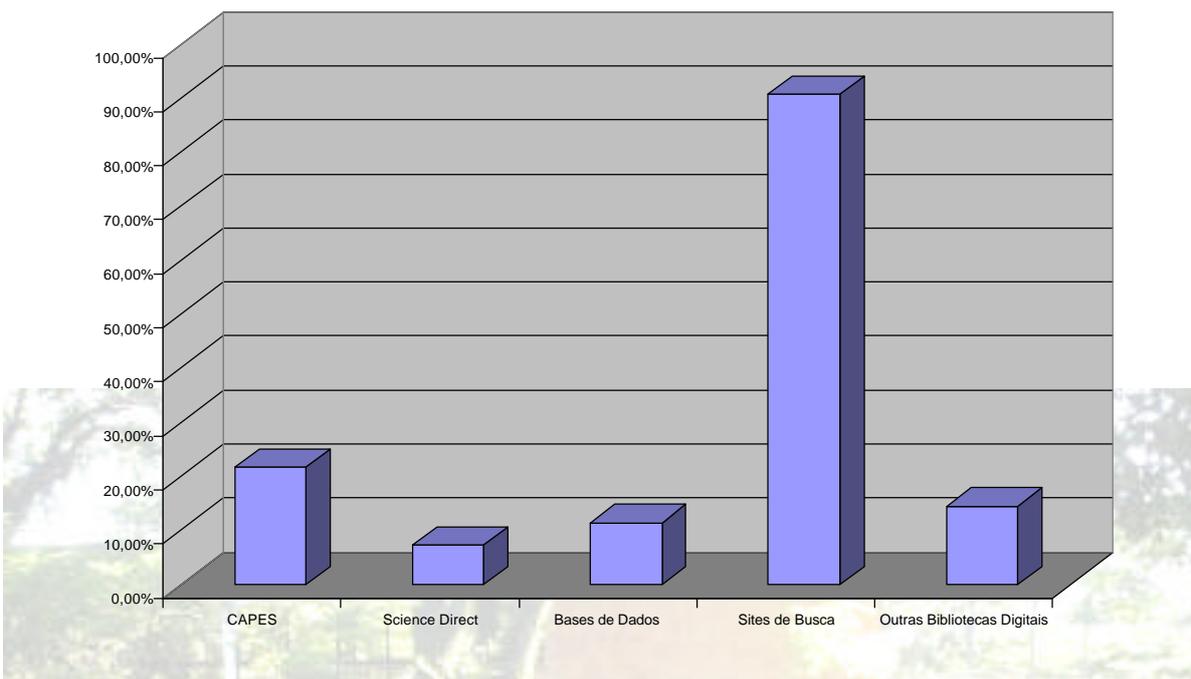


Figura 14 – Uso dos mecanismos para levantamento da informação.

A figura 15 apresenta os principais motivos de não utilização dos serviços do SID.

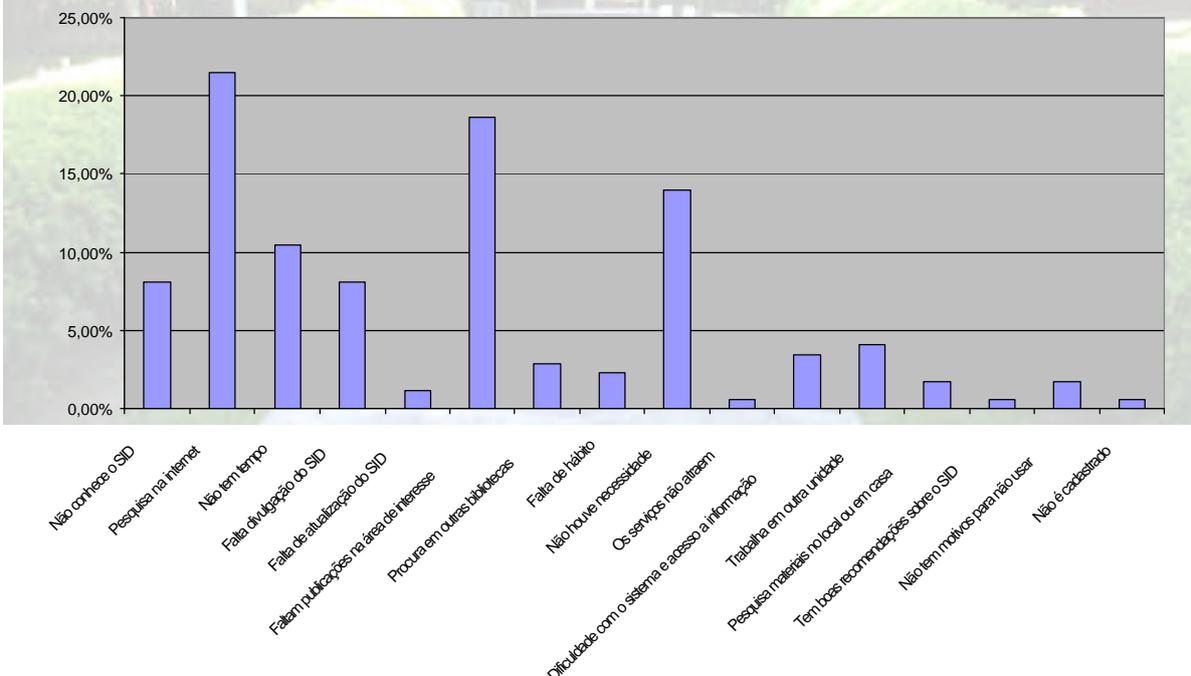


Figura 15 – Motivos de não utilização do SID.

A Figura 16 compila as principais sugestões para o SID por não-usuários.

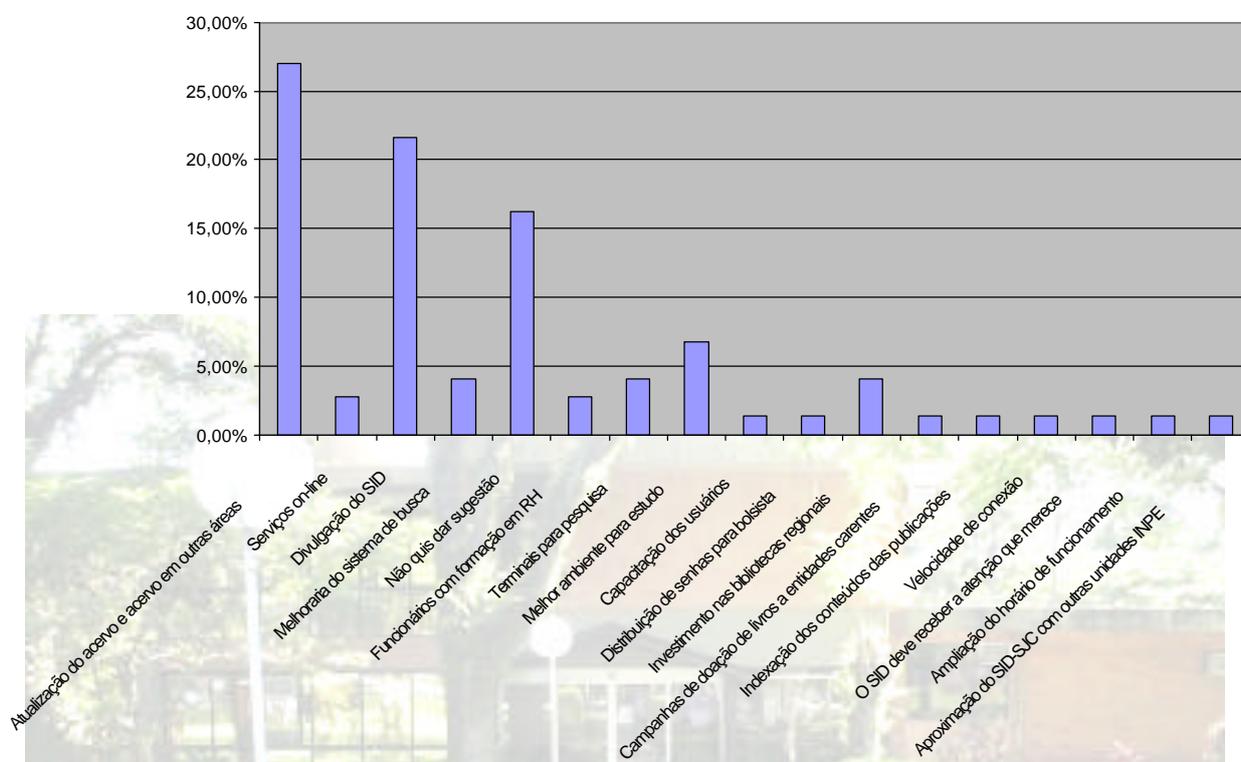


Figura 16 – Sugestões por não usuários.

### Avaliação dos Grupos de Foco



As reuniões com os Grupos de Foco colheram subsídios para análise dos resultados dos questionários e para elaboração de uma proposta de trabalho a partir das sugestões da comunidade.

Ao todo participaram da entrevista 22 pessoas entre pesquisadores, tecnólogos, servidores da área de gestão e aluno da pós-graduação. A entrevista ocorreu no período de 25 de setembro a 01 de outubro de 2007. O objetivo foi identificar problemas e encontrar soluções para o melhor desempenho das atividades do SID junto à comunidade inpeana.

Nas entrevistas foram identificados e discutidos: pontos fracos e fortes do SID; questões em relação aos recursos financeiros, à localização do SID e das bibliotecas das unidades regionais na estrutura do INPE e à divulgação dos serviços do SID; sugestões para as Bibliotecas Física e Digital, Portal Biblioteca *On-line* e publicações técnico-científicas do INPE.

De uma maneira geral, pode-se concluir que as entrevistas foram eficazes em sua proposta. O SID teve a oportunidade de ouvir a comunidade e também difundir seus produtos e serviços. Os entrevistados vêem a biblioteca como um serviço importante e que deve estar mais próximo do usuário, de modo que os produtos e serviços de informação tenham maior visibilidade.

### **Avaliação da Equipe**

A avaliação pela equipe buscou analisar: processos de trabalho, divisão de responsabilidades, eficácia, eficiência e produtividade, tomada de decisões, equipe, comunicação e coordenação interna e externa, ambiente físico, consciência do usuário, criatividade e inovação, comprometimento, reconhecimento e recompensas, desenvolvimento dos funcionários, ambiente psicológico em geral.

O resultado geral identificou alto comprometimento com as atividades e um bom relacionamento entre os funcionários do SID.

### **Avaliação da Direção**

Na reunião com a Direção ficou evidente que a biblioteca não é mais o único lugar onde se encontra a informação nova. Para a Direção, tudo leva a crer que isso é uma mudança inexorável. Nesse contexto, o SID não poderá basear seu futuro naquilo que foi sucesso até agora, ou seja, difundir o conhecimento. Se a biblioteca quiser preservar sua função no INPE, ela vai precisar mudar a forma de atuar. Isso não significa aumentar a divulgação mas a interação SID - usuário. O futuro do SID estará muito mais em servir ao INPE na medida em que ele será o ponto de referência da memória intelectual do conhecimento produzido. A Direção concluiu, sugerindo uma discussão pela equipe SID para que sua missão e função sejam revisadas.

### **Avaliação do Acervo**

A partir de 2006 iniciou-se a avaliação do acervo controlando seu crescimento com equilíbrio, mapeando-o com base no resultado de pesquisas das necessidades do usuário para detectar quais as maiores áreas de atuação, estabelecendo prioridades de aquisição para adequá-lo e racionalizar o espaço físico.

Iniciou-se pela área da Computação e Matemática. Fase atual: análise da CPID dos 210 títulos da Computação e Matemática, retorno da avaliação dos títulos para consenso do grupo e finalmente, a tomada de decisão, visando promover a circulação desse material e disponibilizar espaços físicos no SID (manter/desbastar/retirar).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo trata da primeira parte da elaboração de um modelo de gestão para o SID e deu a oportunidade de conhecer esse Serviço em sua diversidade e complexidade.

As respostas obtidas pela Enquete, avaliação do acervo, equipe, Grupo de Foco e reunião com a Direção indicam que já existia uma grande expectativa dos usuários em expressarem a sua opinião. É a primeira vez, nos últimos 10 anos, que o SID realiza uma pesquisa qualitativa junto ao usuário. Novas pesquisas serão realizadas para dar continuidade à avaliação, principalmente em relação aos itens considerados não satisfatórios.

A avaliação é um componente-chave para a compreensão do espaço de encontro entre a comunidade de usuários e a unidade de informação; é uma das mais valiosas estratégias de planejamento. A partir das avaliações realizadas deverá surgir um plano operacional composto por um conjunto de propostas.

O SID, nesse seu processo de mudança, deseja adequar o sistema para o usuário e não o usuário para o sistema, desenvolvendo um ambiente de relacionamento efetivo.

O passado exigiu e o futuro continuará exigindo profundas mudanças na atuação da unidade de informação do INPE frente às tecnologias disponíveis, à evolução dos meios de comunicação e às exigências e demandas da comunicação científica. O futuro está no acesso à informação e ao conhecimento. O acesso às informações digitais/eletrônicas está disponível por meio da existência de uma unidade de informação institucional.

Sabemos, contudo, que muitos desafios ainda estão por vir, a partir da reflexão de que o maior usuário que o SID tem não está mais dentro do INPE. Isso modifica a missão e função do SID, pois, hoje, o seu universo de clientes é constituído de usuários reais e virtuais. Para torná-lo capacitado para as incertezas e demandas do futuro, o SID pretende ativar e efetivamente incorporar-se ao processo de Planejamento Estratégico do INPE.