

# **ESTUDO DE USUÁRIOS DA BVS SAÚDE PÚBLICA BRASIL: UM ESTUDO PILOTO**

**Proposta: BVS Saúde Pública Brasil**

**Coordenador responsável:** Vania Guerra

**Endereço:** Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP) – Rua Leopoldo Bulhões, 1480 – Manguinhos - Rio de Janeiro – CEP: 21041-210

**E-mail:** vania.guerra@icict.fiocruz.br

**Telefone:** 2598-2648

## **Equipe técnica e qualificação:**

- VANIA GUERRA - BVS SAÚDE PÚBLICA BRASIL – BIBLIOTECA DE SAÚDE PÚBLICA (ICICT/FIOCRUZ) – Bibliotecária e Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde
- LEONARDO SIMONI FERREIRA – BVS SAÚDE PÚBLICA BRASIL – BIBLIOTECA DE SAÚDE PÚBLICA (ICICT/FIOCRUZ) - Técnico em Saúde Pública
- MARIA DE FÁTIMA M. MARTINS – REDE DE BIBLIOTECAS DA FIOCRUZ – Mestre em Ciência da Informação

## 1. INTRODUÇÃO

Um dos instrumentos mais importantes de uma biblioteca especializada é o estudo de avaliação para verificar se os objetivos e as necessidades dos usuários estão sendo supridas e atendidas (LANCASTER, 1996).

Conhecer os seus usuários reais e potenciais é uma atividade vital a toda biblioteca física ou virtual que queira se manter atualizada e utilizável.

A avaliação de uma biblioteca deve ser entendida como um instrumento para determinar a sua importância (MIRANDA, 2007). Assim, uma BVS também deve atender as necessidades dos usuários, e sabemos que essas necessidades mudam constantemente, sendo assim deve adequar-se a demanda, a revisão das publicações disponibilizadas, seguindo critérios de importância e o consenso por parte dos envolvidos na avaliação.

Para Pasquarelli (1996, p.32):

O usuário é a principal razão da existência das atividades de formação e manutenção do acervo (aquisição por compra, doação, permuta do material bibliográfico e multimeios), de preparo técnico do acervo (representação descritiva e temática dos documentos e de referência (atendimento ao usuário)).

Neste contexto, a BVS Saúde Pública Brasil passa por um período de avaliação das necessidades informacionais e/ou demandas por parte dos usuários. Dessa forma, propõe-se a realização de um estudo de usuários tendo em vista o grande crescimento de fontes de informação e publicações eletrônicas especializadas no campo da saúde.

O projeto consiste na aplicação do estudo de usuários, identificando assim, o perfil, as necessidades informacionais e o grau de satisfação dos usuários com relação a atualização das publicações, como na análise dos dados e na conversão dessas informações para orientar a gestão da qualidade da instância BVS Saúde Pública Brasil como modelo para as BVS da Fiocruz.

Para nortear os objetivos da proposta, pretende-se obter respostas para as seguintes perguntas: Qual o perfil dos usuários da BVS Saúde Pública Brasil? Quais são as necessidades informacionais no ensino, na assistência, na pesquisa e na gestão? Qual é o

grau de satisfação do usuário em relação a atualização das publicações? Quais são as demandas dos usuários, em termos de publicações, produtos e serviços oferecidos?

Espera-se que com a participação do usuário a BVS Saúde Pública Brasil possa se fortalecer como um ambiente onde todos possam ter acesso à informação desejada tanto para o ensino, a pesquisa, a tomada de decisão, a assistência, a gestão, como também, nas atividades de extensão.

## **2. OBJETIVOS**

A identificação do perfil e demandas de informação da comunidade de usuários da BVS Saúde Pública é fundamental para o processo de informação para ação, o qual refletirá na avaliação. Assim, os objetivos deste projeto são:

### **Objetivo geral:**

Aplicar o estudo de usuários para identificar e analisar o perfil, as necessidades informacionais e o grau de satisfação dos usuários buscando a construção da gestão da qualidade da instância BVS Saúde Pública Brasil como modelo para as BVS da Fiocruz.

### **Objetivos específicos:**

1. Fundamentar a necessidade dos estudos de usuários como objeto do planejamento e gestão da informação;
2. Traçar o perfil dos usuários, considerando o ambiente de atuação (ensino, pesquisa, assistência, gestão, etc.) e a habituação do uso;
3. Detectar as necessidades de informação dos usuários e o grau de satisfação com relação a atualização das publicações;
4. Determinar quais modelos teóricos podem ser aplicados para a compreensão dos comportamentos de necessidade e uso desses grupos de usuários;
5. Desenvolver metodologia para avaliação de publicações que reflita as necessidades dos usuários;
6. Apontar os indicadores relevantes para a implantação da gestão da qualidade.

### 3. METODOLOGIA E CRONOLOGIA

#### - Linha de ação: Estudo de usuários

Com relação ao caminho metodológico, optou-se por um estudo exploratório e utilização dos métodos qualitativos, inicia-se com uma revisão bibliográfica e aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas junto aos usuários da BVS Saúde Pública Brasil, envolvendo os diferentes grupos de atores envolvidos (ensino, pesquisa, assistência, gestão, etc.). A diversidade de usuários selecionada justifica-se por eles terem perfis e necessidade de informações diferenciadas.

As variáveis que serão abordadas no questionário procurarão seguir o padrão que vem sendo adotado em pesquisas da área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, mais especificamente, as que envolvam estudo de usuários em bibliotecas no âmbito das ciências da saúde e serão adaptadas aos propósitos que se pretende alcançar.

Quanto ao tratamento e análise dos dados, será utilizada a ordenação e a classificação das respostas pelas categorias de dados coletados: perfil, necessidades informacionais e o grau de satisfação dos usuários. A análise dos dados irá relacionar os dados obtidos e com o objetivo do estudo pesquisa, o referencial teórico e demais fontes documentais disponíveis no CTIC-Informação e Rede de Bibliotecas da Fiocruz.

O teste (piloto) terá como alvo uma amostra representativa de todos os diferentes grupos de usuários da BVS Saúde Pública Brasil envolvidos, objetivando, assim, avaliar o desempenho/funcionalidade do mesmo, detectar os tipos de resposta que são dadas e identificar questões que não conduzam a dados relevantes, para caso necessário, reformular.

Após análise das respostas obtidas, serão feitos os ajustes necessários no questionário final, a ser aplicado num quantitativo maior.

Em relação aos procedimentos éticos, por se tratar de pesquisa que envolve seres humanos, serão observadas as recomendações da Resolução nº 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, e o projeto de pesquisa será submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa, para validação, antes de ser aplicado no pré-teste.

### Cronograma do Estudo de Usuários

No.	ATIVIDADES	MESES											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Aprofundamento da revisão de literatura	X											
2	Visitas técnicas elaboração de estudos dirigidos a grupos específicos de usuários		X										
3	Elaboração do instrumento de pesquisa			X									
4	Teste (piloto)				X								
5	Aplicação da pesquisa (coleta de dados) por cada BVS Temática					X	X	X					
6	Tratamento e análise de dados								X	X	X		
7	Elaboração de relatório final do estudo de usuários											X	X

#### - Linha de ação: Ações para divulgação da BVS

Participação no SNBU de 2 membros da equipe que irá se realizar em em novembro de 2014 – estimativa de inscrições, diárias e passagens do SNBU. Está incluída a participação do III Fórum BVS Fiocruz e apoio nas reuniões de comitês consultivos e executivos das Bibliotecas Virtuais em Saúde Temáticas da Fiocruz.

O detalhamento das despesas está na planilha em anexo.

#### 4. JUSTIFICATIVA

Mudanças na natureza e no suporte da informação científica e técnica estão afetando as bibliotecas de modo geral. Estas mudanças definem o novo contexto, dentro do qual nossas bibliotecas têm que operar.

Dentro deste panorama, a busca pela excelência na prestação de produtos e serviços de informação nas bibliotecas físicas ou virtuais, no campo da saúde, sempre tem sido uma preocupação dos profissionais da informação. As BVS que pretendem oferecer produtos e serviços de excelência, e dessa forma, satisfazer os seus usuários, vêm, há muito, sendo orientadas pela busca da eficácia e qualidade de desempenhos estabelecidos pelos especialistas de gestão de bibliotecas.

Devido ao papel que desempenham no fluxo da informação científica e técnica, as bibliotecas necessitam agilizar os processos de transmissão da informação. Portanto, seus acervos, produtos e serviços devem estar enquadrados nas necessidades reais de seus usuários.

Neste contexto, Shaughnessy (1987), aponta os principais requisitos para a qualidade de um serviço de informação: o entendimento das necessidades e expectativas dos usuários e a comunicabilidade.

Whitehall (1992), salienta a necessidade de adequação das fontes à área de interesse dos usuários, à relevância, à rapidez no acesso e no fornecimento da informação, à avaliação do usuário sobre o serviço e à facilidade de uso dos serviços e produtos oferecidos.

Assim, notamos que a garantia da qualidade ocorre através do estabelecimento de padrões como: identificação dos problemas e estabelecimento de metas a cumprir; tomar o usuário como a meta principal, por meio do levantamento de suas expectativas e necessidades e análise do serviço de informação, estabelecendo sua missão, objetivos e serviços.

Diante desta realidade, o estudo de usuários se constitui em questão fundamental para a gestão da qualidade em produtos e serviços de informação.

O cenário de avaliação das necessidades informacionais e/ou demandas por parte dos usuários da BVS Saúde Pública Brasil indica, claramente, que é imperiosa a aplicação do estudo de usuários. Cabe destacar que o estudo de usuários deve ser visto como indicador e aproveitado como tal; não apresentará a solução para todos os problemas, mas indicará caminhos a serem seguidos.

Acreditamos estar contribuindo, também, para novos estudos sobre estudos de usuários no segmento da saúde, uma vez que todas as BVS da Fiocruz tem o compromisso de atender as necessidades e demandas de informação.

O referencial teórico desta pesquisa tem como base a identificação os principais tipos de estudos de usuários e necessidades informacionais, quanto aos modelos teóricos, técnicas de pesquisas e resultados esperados/obtidos.

## 5. RESULTADOS ESPERADOS

Com a realização do estudo, espera-se alcançar os objetivos inicialmente elaborados e atingir as seguintes metas:

- Mapear o perfil, as necessidades informacionais e o grau de satisfação dos usuários com relação a atualização das publicações disponíveis nas BVS's da Fiocruz;
- Desenvolver metodologia para avaliação de coleções que reflita as necessidades dos usuários; e
- Traçar diretrizes para implantar a gestão da qualidade.  
E, ainda, o fortalecimento da missão das BVS da Fiocruz..

## 6. INSTITUIÇÕES E PESQUISADORES ENVOLVIDOS

A equipe de acompanhamento do projeto está materializada na Biblioteca de Saúde Pública de modo a propiciar a efetiva integração dos setores envolvidos.

Estima-se uma dedicação média de 20% do tempo de trabalho dedicado ao projeto para cada membro da equipe.

Equipe:

- VANIA GUERRA - BVS SAÚDE PÚBLICA BRASIL – BIBLIOTECA DE SAÚDE PÚBLICA (ICICT/FIOCRUZ) – Bibliotecária e Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde
- LEONARDO SIMONI FERREIRA – BVS SAÚDE PÚBLICA BRASIL – BIBLIOTECA DE SAÚDE PÚBLICA (ICICT/FIOCRUZ) - Técnico em Saúde Pública
- MARIA DE FÁTIMA M. MARTINS – REDE DE BIBLIOTECAS DA FIOCRUZ – Mestre em Ciência da Informação

Apoio:

- ADRIANO DA SILVA – BVS VIOLÊNCIA EM SAÚDE – Bibliotecário e Mestrando em Informação Científica e Tecnológica em Saúde.
- CRISTIANE ANDRADE – BVS EDUCAÇÃO PROFISSIONAL EM SAÚDE – Pesquisadora do IMS/UERJ.
- SANDRA INFURMA – BVS INTEGRALIDADE EM SAÚDE - Bibliotecária
- ROSENI PINHEIRO - BVS INTEGRALIDADE EM SAÚDE – Pesquisadora do IMS/UERJ
- JOYCE MENDES ANDRADE SCHRAMM – BVS CARGA DE DOENÇA - Pesquisadora da ENSP/Fiocruz

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.4, n.2, p.1-19, jan./jun. 2007.

PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo. Biblioteca universitária e usuário da informação. In: \_\_\_\_\_. **Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação**. Brasília: Thesaurus.1996. p.32-33.

SHAUGHNESSY, T. W. The search for quality. **Journal of Library Administration**, Binghamton, v. 8, n. 1, p. 5-10, 1987.

WHITEHALL, T. Quality in library and information service: a review. **Library Management**, Oxford, v. 13, n. 5, p. 23-35, 1992.

**ORÇAMENTO E CRONOLOGIA DETALHADOS**

Itens a serem financiados com o apoio financeiro do projeto

**PLANILHA DE CUSTOS - PLANO DE APLICAÇÃO**

LINHA DE AÇÕES	RUBRICA	1º MÊS	2º MÊS	3º MÊS	4º MÊS	5º MÊS	6º MÊS	7º MÊS	8º MÊS	9º MÊS	10º MÊS	11º MÊS	12º MÊS	TOTAL POR RUBRICAS
1- ESTUDO DE USUÁRIOS	Pessoa Jurídica - Prestação de Serviço		1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00						9.600,00
	<b>Total da Atividade</b>	-	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	-	-	-	-	-	9.600,00
	2 Passagem Fórum SNBU 2014 RJ x BH X RJ			1.124,00										
2 - AÇÕES PARA DIBULGAÇÃO DA BVS	Diárias Fórum SNBU 2014			2.548,80										2.548,80
	Locomoção		-	190,00										190,00
	Pessoa Jurídica - 2 inscrições SNBU 2014				1.400,00									1.400,00
	Material de divulgação e educativos (consumo)					3.600,00								3.600,00
	Previsão de Eventos 2015 (Inscrição/Passagem/Diária)											1.537,20		1.537,20
	<b>Total da Atividade</b>		-	3.600,00	5.262,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>339014 - Diárias</b>		-	-	2.548,80										2.548,80
<b>339030 - Material de Consumo</b>		-	3.600,00											3.600,00
<b>339033 - Passagem e Locomoção</b>		-	-	1.124,00										1.124,00
<b>339033 - Locomoção</b>		-	-	190,00										190,00
<b>339039 - Pessoa Jurídica</b>		-	1.600,00	3.000,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00						11.000,00
<b>Eventos 2015 (339014/30/39)</b>		-	-	-	-	-	-	1.537,20						1.537,20
<b>TOTAL</b>		-	5.200,00	6.862,80	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	-	-	-	-	-	20.000,00