

Estudo de usuários do TCDF



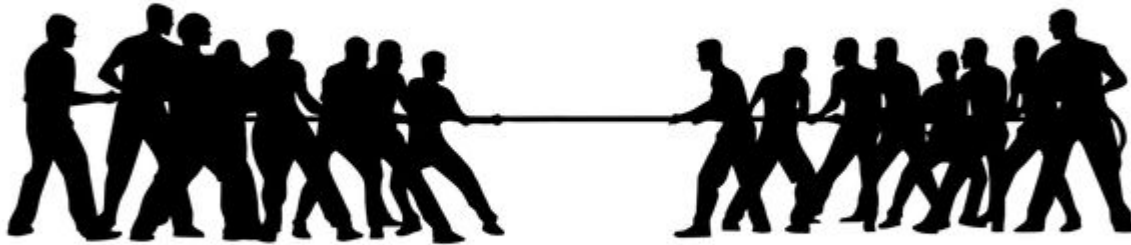
Bibliocontas
2018

Primeiras questões a serem respondidas

- Quem são meus usuários?
- O que queremos saber sobre os usuários?
- Porque precisamos saber sobre os usuários?
- Para quem será útil saber sobre os usuários?
- Onde podemos saber sobre os usuários?
- Como podemos saber sobre os usuários?
- Quando podemos saber sobre os usuários?

(CUNHA, AMARAL e DANTAS, 2015)

Pesquisa científica *versus* Pesquisa organizacional



Planejamento

→ Seguimos o roteiro sugerido por Cunha, Amaral de Dantas (2015):

- 1 **Diagnóstico da situação atual**
- 2 **Esboço do prognóstico da situação futura e justificativa**
- 3 **Possíveis unidades internas cooperantes**
- 4 **Objetivos, metas e limites de estudo**
- 5 **Tipo de dados a serem coletados e técnica de coleta de dados**
- 6 **Pré-teste**
- 7 **População/amostra**
- 8 **Programa de análise estatística**
- 9 **Coleta e análise dos dados**
- 10 **Elaboração de cronograma**

Planejamento

→ Divisão em etapas

Ao fim de cada etapa, são tomadas decisões sobre os dados coletados e é iniciado o planejamento da próxima etapa.

→ Vantagens:

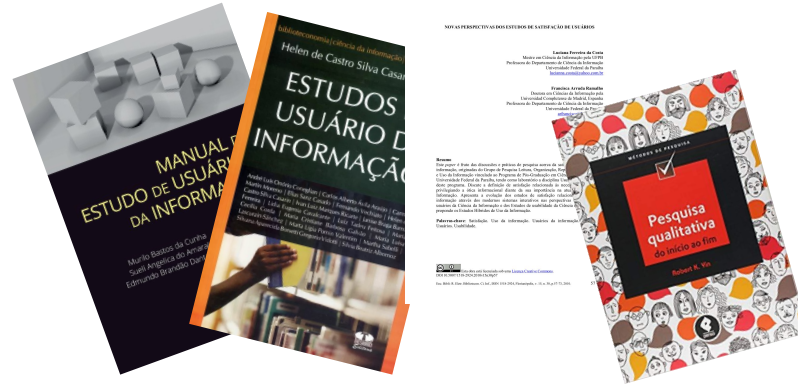
Visualização de resultados mais rápido

Maior aceitação às mudanças

Facilita o gerenciar o projeto

Planejamento

→ Leitura de bibliografia especializada



→ Benchmarking e leitura de relatórios de outros estudos de usuários

Objetivo geral

→ Conhecer as necessidades de informação dos **usuários reais e potenciais** da Biblioteca Cyro dos Anjos.

O **tipo de necessidade do usuário** deve guiar as ações da Biblioteca, para não incorrer no erro de oferecer aquilo que o usuário não precisa.

1ª Etapa - Pesquisa de satisfação

Objetivos específicos

- Avaliar o conhecimento dos usuários sobre os produtos e serviços oferecidos;
- Avaliar a satisfação dos usuários com os produtos e serviços oferecidos;
- Identificar a frequência de uso dos produtos e serviços da Biblioteca;
- Identificar a necessidade de novos produtos de informação.

1ª Etapa - Pesquisa de satisfação

População

→ Todos os servidores do TCDF

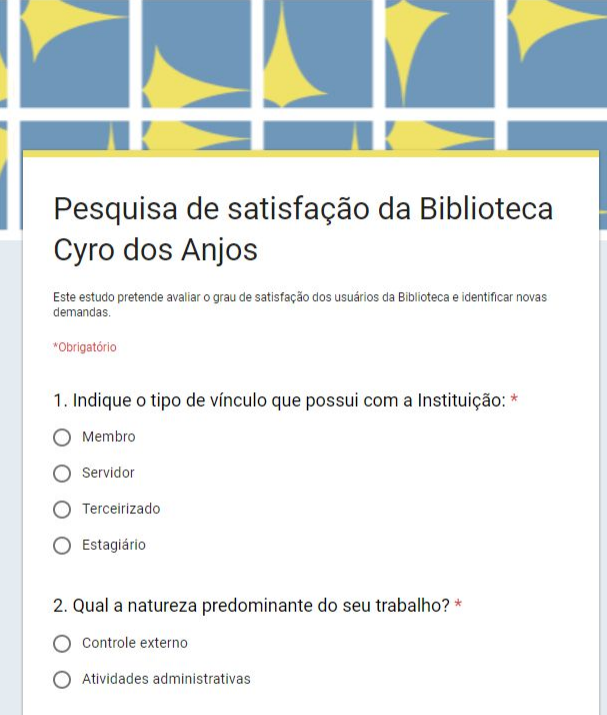
Instrumento de coleta de dados

→ Questionário online

→ Ferramenta GoogleForms

Amostragem

→ Por conveniência



Pesquisa de satisfação da Biblioteca
Cyro dos Anjos

Este estudo pretende avaliar o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca e identificar novas demandas.

**Obrigatório*

1. Indique o tipo de vínculo que possui com a Instituição: *

- Membro
- Servidor
- Terceirizado
- Estagiário

2. Qual a natureza predominante do seu trabalho? *

- Controle externo
- Atividades administrativas

1ª Etapa - Pesquisa de satisfação

Estratégias de engajamento

- **Escolha da data de aplicação;**
- Publicação de notícias periódicas na intranet;
- Envio de e-mails a todos os servidores periodicamente;
- Envio de memorando para secretários;
- **Visita em todas os setores;**
- Confecção de marca-página com QRCode;
- Fixação de cartazes com QRCode localizados em lugares de grande circulação;
- Solicitação de preenchimento do formulário ao atender usuários (presencialmente e por e-mail).



Pesquisa de satisfação da Biblioteca Cyro dos Anjos

Sua participação é essencial para aprimorar nossos produtos e serviços.

Para participar, [clique aqui](#).



Últimos dias!

— Pesquisa de satisfação da
Biblioteca Cyro dos Anjos

Período de realização 9 a 30 de abril.

Pesquisa de
satisfação
da **Biblioteca**
Cyro dos Anjos

Ajude a aprimorar os serviços e produtos ofertados pela Biblioteca Cyro dos Anjos. A sua participação é muito importante!

Responda a pesquisa de satisfação por meio do endereço goo.gl/xbAhLS ou pelo QR Code abaixo:



O conhecimento era um bem privado, associado ao verbo SABER. Agora, é um bem público ligado ao verbo FAZER.

Peter Drucker

Telefones: 3314-2270 / 3314-2592
Horário de funcionamento: 8h às 18h30
E-mail: biblioteca@tc.df.gov.br

 **TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**
ESCOLA DE CONTAS PÚBLICAS

Pesquisa de
satisfação da
Biblioteca Cyro dos Anjos

Ajude a aprimorar os serviços e produtos ofertados pela Biblioteca Cyro dos Anjos. A sua participação é muito importante!

Responda a pesquisa de satisfação por meio do endereço goo.gl/xbAhLS ou pelo QR Code abaixo:



O conhecimento era um bem privado, associado ao verbo SABER. Agora, é um bem público ligado ao verbo FAZER.

Peter Drucker

Telefones: 3314-2270 / 3314-2592
Horário de funcionamento: 8h às 18h30
E-mail: biblioteca@tc.df.gov.br

1ª Etapa - Pesquisa de satisfação

Resumo dos resultados

- Alto engajamento (32,95%);
- Necessidade de divulgação dos produtos e serviços;
- Subutilização dos recursos bibliográficos disponíveis;
- Necessidade de aproveitar mais e desenvolver a coleção de literatura;
- Demanda por produtos e serviços de gestão do conhecimento;
- Não aceitação ao novo horário de funcionamento;
- O SINJ-DF é produto mais conhecido e utilizado.

1ª Etapa - Pesquisa de satisfação

Projetos derivados dessa etapa

- Elaborar Plano de Marketing para a Biblioteca;
- Criar métodos de mensurar a utilização do acervo;
- Reformular e formalizar a Política de Desenvolvimento de Coleções;
- Avaliar coleção de literatura;
- Criar Clube do Livro;
- Mudar horário de funcionamento;
- Criar ferramentas de gestão do conhecimento;

2ª Etapa - Dados qualitativos da atividade-fim

Objetivos específicos

- Levantar o perfil informacional dos usuários;
- Avaliar necessidade de novos produtos de informação;
- Mapear fontes de informação utilizadas pelos usuários;
- Mapear o perfil informacional das unidades do TCDF.

2ª Etapa - Dados qualitativos da atividade-fim

Coleta de dados

→ Grupo de discussão

“Quando colocadas frente a uma situação de diálogo e de confronto de ideias, as pessoas geralmente reagem com entusiasmo às questões da discussão de um determinado tema ou problema.” (CUNHA, AMARAL e DANTAS, 2015).

População

- Servidores da atividade-fim.
- 1ª fase: SEAUD



2ª Etapa - Dados qualitativos

Estratégias de engajamento

- Iniciamos com a Secretaria que possui um vínculo mais próximo com a Biblioteca e com servidores mais abertos a conversar sobre assunto;

Secretaria de Auditoria (SEAUD)

2ª Etapa - Dados qualitativos

Resumo dos resultados

- Há dificuldade em lidar com o excesso de informações, documentos;
- O acervo bibliográfico não é amplamente utilizado para realização de auditorias;
- Os produtos e serviços da Biblioteca são pouco divulgados;
- A Biblioteca pode agir proativamente nos levantamentos de informações;
- Há demanda por serviço de DSI em várias formatos;
- Há demanda por melhor estruturação de sistemas internos;
- Há demanda por pesquisa mais abrangentes e complexas;
- A pesquisa por assuntos não funciona no SINJ-DF.

2ª Etapa - Dados qualitativos

Projetos derivados dessa etapa

- Criar Disseminação Seletiva da Informação;
- Melhorar indexação das normas no SINJ-DF;
- Criar bibliografias temáticas;
- Facilitar a cooperação entre as áreas de informação e documentação do Tribunal;
- Estruturar o atendimento a pesquisas complexas;
- Realizar clipping de notícias sobre os jurisdicionados;
- Criar Repositório para informações sobre jurisdicionados;
- Criar podcasts com resumo das atualizações;
- Acompanhar nomeação e exoneração de gestores de órgãos;
- Melhorar o tesouro interno do Tribunal;
- Organizar gravação de sessões plenárias.

3ª Etapa - Reunião com áreas correlatas

...ainda não iniciada.

Impressões pessoais

- ★ O estudo de usuários é um projeto muito subjetivo para ser realizado por apenas uma pessoa.
- ★ A Biblioteca não pode ser autocentrada.
- ★ Elaborar o plano de ação é fundamental, mas nem sempre é necessário segui-lo à risca.
- ★ Conhecer bem o negócio da instituição.

Porque não realizar o estudo de usuários?

Tempo

~~Falta de pessoal~~

~~Falta de recursos~~

“Nenhum projeto é viável se não começa a construir-se desde já: o futuro será o que começamos a fazer dele no presente.”

Içami Tiba

Equipe 1ª etapa

Vânia de Fátima Pereira

Patrícia de Miranda Fernandes

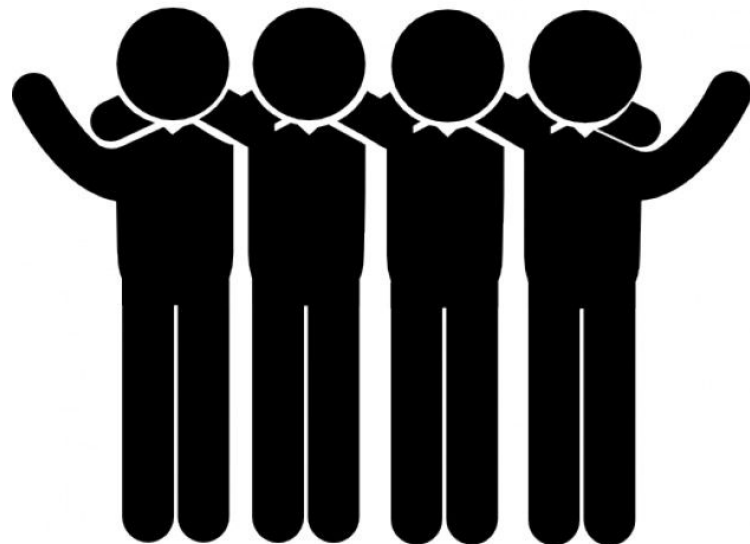
Leonardo Pires da Costa

Sílvia Regina Batista Mendonça

Carolina Santos Caruso

Idalécio José Souza de Aquino

Jorge Carvalho da Silva



Equipe 2ª etapa

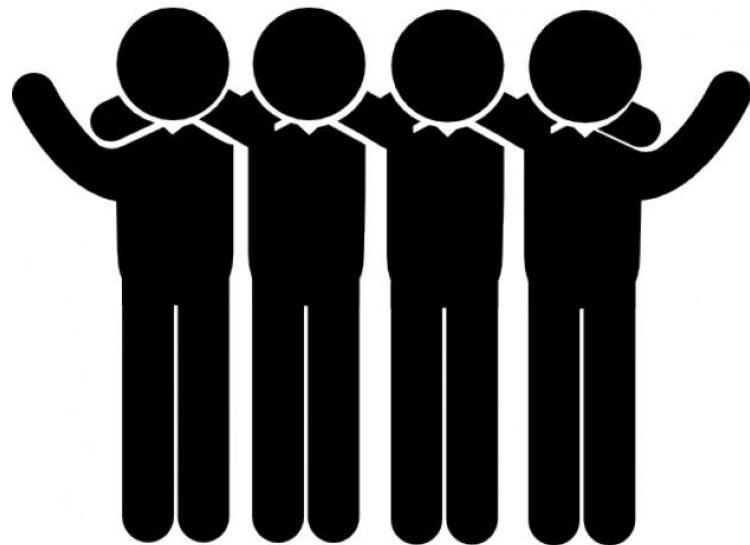
Vânia de Fátima Pereira

Sílvia Regina Batista Mendonça

Carolina Santos Caruso

Idalécio José Souza de Aquino

Jorge Carvalho da Silva





silviaregina@tc.df.gov.br

61 3314-2274