

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

**RÚBEN URBIZAGÁSTEGUI 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<sup>(8,9)</sup>.

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<sup>(7)</sup>.

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
<hr/>	
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.

### 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

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.

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 extensão, 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.

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

Needs of information of users...

TABELA I

Áreas	Frequência Absoluta	Áreas	Frequência Absoluta
Teatro	3	Movimentos Sociais	1
Administração Financeira	2	Música	1
Administração de Programas	2	Música Folclórica Brasileira	1
Artes	2	Musicologia	1
Contabilidade Comercial	2	Natação	1
Contabilidade Gerencial	2	Participação Social	1
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 Brasileira	2	Sistemas Tributários	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

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)

Zonas	Freqüências 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	

TABELA V – Periódicos mais importantes

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