

MODERNIZAÇÃO DO SERVIÇO DE DOCUMENTAÇÃO DO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO - 4ª REGIÃO: uma
abordagem perceptiva das mudanças no ambiente informacional.

MODERNIZATION OF DOCUMENTATION SERVICE OF
LABOUR LAW COURT - 4TH. REGION: a perceptive view of
informational environment changes.

MARIA ALICE MUNHOZ PARKER

Estagiária do Serviço de Documentação
Tribunal Regional do Trabalho - 4 Região

REGINA DE MARCO FERREIRA

Bibliotecária do Serviço de Documentação
Tribunal Regional do Trabalho - 4 Região

SIMONE SIMÕES

Diretora do Serviço de Documentação
Tribunal Regional do Trabalho - 4 Região

Porto Alegre
1996

Resumo

Apresenta-se os resultados obtidos, em uma pesquisa levada a efeito sobre um público-alvo definido, sobre a percepção deste grupo de usuários sobre a informatização dos serviços e da sua reação quanto à migração de suportes convencionais para a informação em suporte magnético.

Palavras-chave

Estudos de usuários; serviços de documentação; bibliotecas jurídicas; informatização de serviços bibliotecários.

1 - Informatizar é preciso...

O Serviço de Documentação do Tribunal do Trabalho da 4ª. Região foi criado na década de 50 e o instrumento de recuperação de informação foi, até 1993, catálogo alfabético dicionário, que remetia aos conteúdos publicados em papel.

A informatização dos serviços foi decorrência da necessidade de serviço: apressar o processamento da informação e aumentar o espectro de informação processada.

Em fins de 1993, implantou-se neste Serviço um sistema de bases de dados, utilizando-se o Microsis, como meio de recuperação da informação e meio de armazenamento de dados.

O sistema, atualmente, conta com dez bases de dados onde está distribuída a doutrina, legislação e jurisprudência referenciada, remetendo para os conteúdos, que até o momento são armazenados, na sua maioria, em papel.

Já possuímos algumas base de dados em CD ROM com conteúdo na íntegra. É nossa intenção passar a armazenar os Diários Oficiais da União em meio magnético.

Ao lado destas bases de dados, possuímos duas, que diferenciadas das demais, possuem os documentos na íntegra, digitados no próprio Serviço: Resoluções Administrativas do TRT da 4ª. Região e Enunciados do Tribunal Superior do Trabalho.

Portanto, a modernização dos processos foi decorrência prática, e, em nenhum momento se cogitou de avaliar se isto realmente traduzia as necessidades e os anseios dos usuários. A informatização como solução, chegou para ficar. Não

se cogita, hoje, em optar por informatizar ou não.

Uma preocupação que se apresenta para os bibliotecários neste final de milênio é como os usuários reagirão aos registros magnéticos da informação, se será bem aceito trabalhar com cópias impressas do material armazenado no próprio computador.

Outro fator a ser considerado é como o usuário percebe este processo de mudança - se de alguma forma, a tão falada impessoalidade dos computadores e dos ambientes informatizados afetou sua relação com a informação ou se a velocidade de resposta do sistema compensa a perda afetiva da apropriação do documento.

Pretendemos com este trabalho, começar a discutir, como será a receptividade à tendência emergente de mudanças do suporte da informação.

Fomos buscar na psicologia o conceito de percepção para fundamentar teoricamente o que queríamos discutir: como os usuários estão se relacionando com todas as mudanças havidas no Serviço de Documentação nos últimos dois anos. "A obtenção perceptiva do mundo físico real é tida como derivada do uso de indícios usados inconscientemente pelos observadores, nas percepções do ambiente". (DAY, R. H. op. cit. p.104-5)

2 - Objetivos

Objetivo geral

Realizar uma avaliação da imagem do Serviço de Documentação, junto a um público - alvo, através de indícios que possam caracterizar esta imagem e demonstrar o nível de satisfação refletida pela mesma.

Objetivos específicos

Conseguir caracterizar a percepção dos usuários no que diz respeito a/ao:

- maneira que o usuário visualiza modernização, de que maneira ela ocorre, e se ele percebe estas mudanças;
- fato de que a modernização deva refletir-se na quantidade, qualidade e presteza de serviços;
- se a modernização, aqui entendida como informatização dos serviços de recuperação da informação e serviços de empréstimo, tornou os serviços mais impessoais e a Biblioteca uma ambiente mais frio, em prejuízo do bem-estar dos usuários;
- importância dada pelos usuários ao meio no qual se encontram as informações na Biblioteca, ou seja, o uso de meios magnéticos de registro da informação, se são bem aceitos ou não;
- fato dos usuários terem consciência das suas necessidades informacionais no processo de tomada de decisão.

3 - Metodologia

A metodologia utilizada neste trabalho foi uma pesquisa orientada ao usuário. Pretendemos realizar esta pesquisa sobre os usuários do Serviço de Documentação em tres etapas: primeira, os assessores de juízes, por nós considerados prioritários; segundo os usuários que permanecem no Serviço de Documentação fazendo suas pesquisas; e, terceiro os usuários cadastrados que retiram material bibliográfico e levam para realizar suas tarefas.

Escolhemos um público - alvo: os assessores de juízes de 2ª. instância, porque os qualificamos como os usuários cujas demandas informacionais são mais abrangentes e cujas características profissionais são mais representativas do trabalho desenvolvido nos Gabinetes de Juízes, atividade precípua deste Tribunal.

Através do nosso dia a dia, percebemos que as informações por eles procuradas, na maioria da vezes eram decisivas para seu posicionamento jurídico quanto ao julgado que tinham em mãos. Fatores como estes nos chamaram a atenção para a importância, em primeiro lugar, de nosso próprio trabalho, e, em segundo, de como a informação solicitada exige, qualidade, quanto ao conteúdo apresentado, e rapidez, quanto à resposta.

Desta forma, tentamos entender a relação do usuário com o Serviço de Documentação, se este percebeu as mudanças ocorridas e como isso afetou seu trabalho e, principalmente, qual a imagem do Serviço de Documentação junto a estes usuários.

Foi feita uma entrevista - questionário aplicada a, no mínimo, 2/3 dos Assessores de Juízes (24 entrevistas), em cujo resultado tentamos encontrar as respostas para nossas perguntas.

O questionário foi montado em cima de algumas premissas, baseadas no conhecimento empírico. Foram elas:

a - aumentou a utilização do Serviço de

Documentação;

b - o segmento dos usuários - assessores - usam o Serviço de Documentação de forma indireta na sua maioria;

c - para a maioria das pessoas um processo de modernização passa pela informatização;

d - a imagem do Serviço de Documentação é boa, embora seus recursos não sejam bem conhecidos.

Colocamos, no questionário, algumas opções como muito, pouco, alguns porque pensávamos que alguns usuários se sentiriam mais a vontade para responder, se pudessem se expressar de outra forma que sim ou não, simplesmente.

QUESTIONÁRIO

1 - O usuário utilizava o Serviço de Documentação antes de sua informatização?
Sim(1) Não(2) Pouco(3) Muito(4)

2 - O usuário utiliza o Serviço de Documentação atualmente?
Sim(1) Não(2) Pouco(3) Muito(4)

3 - De que forma o usuário utiliza o Serviço de Documentação?
Direta (1 - vai pessoalmente) Indireta (2 - solicita por escrito ou fone) Ambas(3)

4 - Qual a opinião do usuário sobre a informatização num processo de modernização?
Importante(1) Não é importante(2) Imprescindível(3)

5 - O usuário percebeu o processo de informatização do Serviço de Documentação ocorrido nos últimos dois anos?
Sim(1) Não(2) Pouco(3)

6 - O usuário acha que, devido a informatização, os serviços tornaram-se mais impessoais?
Sim(1) Não(2) Pouco(3) Muito(4)

7 - O usuário conhece os recursos disponíveis no Serviço de Documentação?
Sim(1) Não(2)
Alguns(3) _____

8 - Que tipo de informação o usuário procura com maior frequência?
Legislação(1) Doutrina(2) Jurisprudência(3) Legis/Juris(4) Dout/Juris(5) Todas
(6) Nenhuma(7) Outras(8)

9 - O usuário tem alguma restrição em usar a informação impressa no computador, em vez da publicação original de enunciados, resoluções administrativas, leis, portarias, etc.?
Sim(1) Não(2) Algumas vezes(3)

10 - O usuário teria interesse em acessar as bases de dados do Serviço de Documentação pelo sistema de rede do Tribunal?
Sim(1) Não(2) Pouco(3)

11 - Em uma escala de 0 a 10, que nota o usuário daria ao Serviço de Documentação para a rapidez com que este resolve suas demandas de informação?
0(1) 1(2) 2(3) 3(4) 4(5) 5(6) 6(7) 7(8) 8(9) 9(10) 10(11)

12 - Em uma escala de 0 a 10, como classificaria sua satisfação nos resultados de suas buscas de informação?
0(1) 1(2) 2(3) 3(4) 4(5) 5(6) 6(7) 7(8) 8(9) 9(10) 10(11)

13 - O Serviço de Documentação possui bases de dados que disponibilizam a íntegra das resoluções administrativas do TRT e os Enunciados do TST. O usuário vê alguma vantagem nisto?
Sim(1) Não(2)

14 - Qual a opinião do usuário sobre a possibilidade do Serviço de Documentação disponibilizar um terminal para auto - atendimento?
Ótimo(1) Muito bom(2) Bom(3) Ruim(4) Muito ruim(5)

15 - Sugestão

4 - CONCLUSÕES

Neste trabalho não nos propomos a medir relevância da informação recuperada, pertinência nem revocação. Tentamos buscar a imagem do Serviço de Documentação junto a este segmento de usuários, prioritário para nós, posto que é um segmento formador de opinião.

Foi junto a este público que fomos buscar a confirmação de que informatizar serviços é encarado pelas pessoas como modernização, o que foi confirmado pela totalidade das respostas sendo que a grande maioria (75 %) a considera fundamental . Interessante que embora a maioria (57,14%) dos assessores utilizem o Serviço de Documentação de forma indireta, mandando buscar o material de que necessitam, perceberam a informatização dos serviços de forma expressiva - 82,14% e apenas 10,71% afirmou que os serviços se tornaram mais impessoais em função disto. Quanto a utilização de informação gerado por computador em vez do documento original 67,85 % se referiram que não teriam restrições. Um outro aspecto da informatização dos serviços, que pretendíamos levantar, era o interesse do usuário, quanto a utilização de nossas bases de dados, por acesso remoto pela rede do Tribunal. 96,42 % dos usuários se mostraram interessados na integração da rede do Serviço de Documentação na Rede do Tribunal e 89,28 % viram vantagens em termos algumas delas na íntegra, como é o caso dos Enunciados do Tribunal Superior do Trabalho. Há interesse por parte deste usuário num terminal disponível para auto-atendimento sendo que 60,71 % se referiram como ótima idéia e 25 % como muito boa. Apenas 7,14 % não gostaram da idéia, a achando ruim.

Os assessores já utilizavam o Serviço de Documentação antes da informatização (85,71 %), sendo que deste total 26,31% dizem que utilizavam pouco. Atualmente todos são usuários sendo que do total 3,57 % destacam que utilizam muito e 14,28 % se referem como usuários que pouco se utilizam dos recursos disponíveis.

Quanto ao conhecimento dos recursos disponíveis pretendemos medir qual o sentimento do usuário, se ele se percebia como sabedor dos recursos ou não, por isso nao foram

referidos no questionário, pois queríamos que fosse uma resposta espontânea e não quantificável. O resultado mostra que 57,14 % se sentem inseguros quanto ao conhecimento dos recursos do Serviço de Documentação, pois 28,57 % afirmam não saber os recursos e 28,57 % dizem conhecer alguns.

Um dos objetivos deste trabalho era obter-se a confirmação do tipo de informação mais utilizada pelos usuários. Empiricamente, afirmávamos que a jurisprudência era a mais utilizada, o que foi confirmado, pois 71,42% se referem a ela seja sozinha ou juntamente com outro tipo de informação (todas, legislação/ jurisprudência, doutrina/jurisprudência). O segundo tipo de informação referida como importante foi legislação tendo 64,28 % de citação. Doutrina foi referida em terceiro lugar por 39,28 % dos usuários. 28,57 % dos usuários afirmaram que todos os tipos de informação são importantes. Embora a moda para esta pergunta tenha sido Legislação/Jurisprudência que teve 9(nove) respostas positivas seguido muito de perto pela resposta todas com 8(oito) apontamentos.

Pedimos aos usuários que dessem uma nota a rapidez de atendimento e satisfação do resultado de suas buscas de informação. Estávamos interessados na percepção do usuário quanto a estes aspectos e não na medição real de tempo e pertinência. A média para rapidez foi de 8,92 sendo que a moda foi 10 com 12 ocorrências (42,85 % das respostas). Quanto a satisfação a média foi 8,14 sendo a moda 7 com 10 ocorrências (35,71 % das respostas)..

Os resultados encontrados superaram nossas expectativas. Pudemos constatar que a imagem do Serviço de Documentação, junto aos Assessores dos Juizes, pode ser considerada como de um serviço moderno, que busca realizar um trabalho, de forma a atender o usuário, correspondendo as suas necessidades.

ABSTRACT

Research results are presenting about a defined goal - people perception of informatization process and their reaction about conventional supports migration to magnetic media.

Bibliografia

- 1 - BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação; uma revisão. *R. Bibliotecon. Brasília*, **18**(1):59-69, jan./jun. 1990.
- 2 - DAY, R. H. *Psicologia da percepção*. Rio de Janeiro, José Olympio/EDUSP, s.d. 118p.
- 3 - FIGUEIREDO, Nice Maranhão de. Aspectos especiais de estudo de usuários. *Ci. Inf.*, **12**(2):43-57, JUL./DEZ. 1983.
- 4 - _____. Estudos de uso/usuários. In: *Metodologias para promoção e uso da informação*. São Paulo, Nobel/APB, 1991. p.23-9.
- 5 - PENNA, Antonio Gomes. *Percepção e aprendizagem*. Rio de Janeiro, Fundo de Cultura, 1966. 168p.
- 6 - RABELLO, Odília Clark P. Usuário - um campo em busca de sua identidade? *R. Esc. Bibliotec. UFMG*, **12**(1):75-87, mar. 1983.
- 7 - WITTER, Geraldina P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. *Ci. Inf.*, **15**(1):33-7, jan./jun. 1986.

Maria Alice Munhoz Parker

Regina de Marco Ferreira

Simone Simões

Porto Alegre, 29 de abril de 1996.

TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

opções	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
questões											
1	19	4	5	0							
2	23	0	4	1							
3	4	16	8								
4	7	0	21								
5	23	3	2								
6	3	24	1	0							
7	12	8	8								
8	3	3	3	9	2	8	0	0			
9	7	19	2								
10	27	1	0								
11	0	0	0	0	0	1	0	2	6	7	12
12	0	0	0	0	1	0	1	10	5	2	9
13	25	3									
14	17	7	2	2	0						

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- . percepção do usuário sobre um processo de modernização**
- . modernização para o usuário passa por qualidade, quantidade e rapidez de serviços**
- . percepção do usuário sobre a impessoalidade dos serviços informatizados**
- . aceitação de suportes magnéticos de informação**
- . captação da imagem do Serviço de Documentação junto a um público formador de opinião**

METODOLOGIA

- . pesquisa orientada ao usuário**
- . público-alvo definido: assessores de juízes de 2a. instância**
- . entrevista-questionário com no mínimo 2/3 dos assessores entrevistados**
- . premissas:**
 - a - aumentou a utilização após a informatização**
 - b - assessores utilizam o Serv. Doc. de forma indireta**
 - c - para a maioria das pessoas informatização significa modernização**
 - d - a imagem do Serv. Doc. é boa embora seus recursos não sejam bem conhecidos**

CONCLUSÕES

- . As hipóteses foram confirmadas**
- . 75 % dos entrevistados considera informatização fundamental para modernização**
- . 57,14 % dos assessores usam o Serviço de Documentação de forma indireta**
- . 82,14 % perceberam a informatização do Serviço de Documentação**
- . 10,71 % afirmou que a informatização tornam os serviços mais impessoais**
- . 67,85 % não tem restrições ao uso de suportes magnéticos**
- . 96,42 % mostram interesse na íntegra da rede do Serviço de Documentação à rede do Tribunal**
- . 57,14 % se sentem inseguros quanto aos recursos disponíveis no Serviço de Documentação**