



X Encontro Brasileiro de Administração Pública.
ISSN: 2594-5688
secretaria@sbap.org.br
Sociedade Brasileira de Administração Pública

Dados e Indicadores em Bibliotecas Públicas na Cidade de São Paulo: aplicação de pesquisa de público na Biblioteca Mário de Andrade

Adriano Rodrigues De Oliveira, Aline Sultani, Tomaz Soares Canté, Beatriz Avila Santana, Mariana Ribeiro De Campos

[RELATO TÉCNICO] GT 23 – Experiências na Administração Pública: diálogos entre Acadêmicos e Práticos

X Encontro Brasileiro de Administração Pública, Brasília - DF - 05/06/2023
Sociedade Brasileira de Administração Pública Brasil

Dados e Indicadores em Bibliotecas Públicas na Cidade de São Paulo: aplicação de pesquisa de público na Biblioteca Mário de Andrade

Resumo:

A Biblioteca Mário de Andrade é um dos mais importantes equipamentos culturais de São Paulo e do Brasil, com um acervo de aproximadamente 3,3 milhões de itens. Como instituição pública, cumpre um papel fundamental na democratização do acesso ao conhecimento e na promoção da cultura. Recentemente, foi constatada uma defasagem de cerca de dez anos na produção de pesquisas e dados sobre os usuários da biblioteca. Assim, a Supervisão de Planejamento e Gestão decidiu elaborar e aplicar, com apoio de outras equipes, uma ampla pesquisa de público para obter informações sobre a comunidade que frequenta o equipamento público, tais como: o perfil sociodemográfico, a forma de utilização dos espaços e serviços e o nível de satisfação com o atendimento e infraestrutura. Este relato técnico tem como objetivo apresentar e descrever o processo de tomada de decisão, de implementação, bem como os resultados coletados em 2022 pela pesquisa de público.

Palavras- chave: pesquisa de público, bibliotecas públicas, cultura, planejamento e gestão

Introdução

A Biblioteca Mário de Andrade é um dos mais importantes equipamentos culturais de São Paulo e do Brasil. Inaugurada em 1926, possui um acervo com mais de 3,3 milhões de itens, entre livros, periódicos, mapas, pinturas, fotografias e outros documentos. Além disso, a biblioteca oferece serviços como empréstimo, consulta, acesso à internet, espaços de estudo e pesquisa, cursos e eventos culturais. O seu prédio histórico, localizado no centro da cidade, é um marco arquitetônico e cultural, tendo sido tombado pelo patrimônio histórico em 1982. A Biblioteca Mário de Andrade é um espaço democrático e acessível a todos os cidadãos, contribuindo para a formação cultural e educacional da população paulistana.

De acordo com o Plano Municipal de Cultura, em sua quarta meta estabelecida, relacionada a dados e indicadores, consta na ação 4.6 o seguinte: “Padronizar os instrumentos de monitoramento e avaliação de público dos eventos e equipamentos culturais, contemplando pesquisas periódicas do perfil sociodemográfico, hábitos de consumo cultural e impacto econômico gerado pelas atividades e pela programação cultural”. Assim, trata-se de ação estratégica da política cultural do município a realização periódica de pesquisas pela gestão dos equipamentos culturais a fim de coletar e analisar dados para a criação e monitoramento

de indicadores que tragam um diagnóstico preciso do perfil sociodemográfico da população atendida por esses equipamentos públicos, bem como suas demandas e necessidades, fornecendo os subsídios de conhecimento e informação indispensáveis à tomada de decisão dos gestores públicos municipais da cultura.

A Supervisão de Planejamento e Gestão (SPLAN) da Biblioteca Mário de Andrade é uma área responsável por coordenar e implementar ações que visam aprimorar a gestão e os processos da biblioteca. Essa área tem como objetivo garantir a eficiência e a eficácia dos serviços prestados pela biblioteca, bem como otimizar o uso de seus recursos. A Supervisão de Planejamento e Gestão é uma área fundamental para garantir a qualidade dos serviços e recursos oferecidos pela Biblioteca Mário de Andrade, além de promover a melhoria contínua de seus processos e a efetividade de suas ações. Algumas das principais funções da Supervisão de Planejamento e Gestão da Biblioteca Mário de Andrade incluem:

- Elaboração e acompanhamento do planejamento estratégico da biblioteca;
- Coordenação de projetos e ações voltados para a melhoria dos serviços e recursos da biblioteca;
- Gestão de processos internos da biblioteca, como aquisição e catalogação de materiais; Implementação de tecnologias e sistemas que otimizem o acesso e o uso dos recursos da biblioteca;
- Avaliação e análise de dados e indicadores que permitam o monitoramento e a melhoria contínua dos serviços prestados pela biblioteca.

A Lei nº 15.052, de 7 de dezembro de 2009, estabelece que a Supervisão de Planejamento tem entre suas atribuições: (I) propor diretrizes e implementar processos permanentes de planejamento e avaliação de atividades; (III) fornecer metodologias e apoiar processos de avaliação das atividades desenvolvidas pelas diversas áreas da Biblioteca. Nesse sentido, fica clara a atribuição da SPLAN de desenvolver e implementar metodologias de monitoramento e avaliação, tal como a pesquisa de público realizada na biblioteca no ano de 2022.

Considerando este contexto institucional, a aplicação de uma pesquisa de público foi iniciada a partir de um diagnóstico da Coordenação de Dados e Indicadores da biblioteca sobre as informações disponíveis a respeito do perfil da comunidade frequentadora do equipamento público, que estavam defasadas. Assim, o presente trabalho tem como objetivo relatar o processo decisório, a implementação, os resultados e os aprendizados obtidos a partir da realização desta pesquisa de público na Biblioteca Mário de Andrade.

Processo de elaboração, aplicação e metodologia

Após verificada a necessidade de realização da pesquisa de público, a equipe da Supervisão de Planejamento e Gestão realizou uma reunião com seus integrantes para discutir as ideias e propostas iniciais para a elaboração do formulário e os métodos de aplicação da pesquisa. As contribuições foram registradas e foi elaborado um modelo inicial do formulário da pesquisa, contendo perguntas de múltipla escolha separadas em blocos, sendo eles:

- Bloco I - Perfil do público: perguntas sobre o perfil sociodemográfico
- Bloco II - Uso da biblioteca: perguntas sobre a forma e a frequência de utilização dos espaços e serviços
- Bloco III - Satisfação e avaliação: perguntas sobre o nível de satisfação em relação a vários aspectos do atendimento e do espaço

Neste momento inicial também foi discutida a metodologia de aplicação da pesquisa. A principal sugestão era a de que deveria haver diferentes formas de acesso e resposta ao formulário contendo as perguntas de múltipla escolha. Além da disponibilização de formulários impressos (físicos) nos balcões de atendimento dos diversos espaços da biblioteca, também foi enfatizada a proposta de disponibilização de *QR Codes*¹ para acesso à versão digital do formulário, distribuídos em materiais de comunicação e divulgação da pesquisa pelos espaços de maior circulação da biblioteca. Assim, haveria dois formatos de formulário de pesquisa, o físico e o digital.

A partir desta primeira discussão, a equipe concluiu que o próximo passo seria envolver a equipe da Supervisão de Atendimento ao Público (SAT), juntamente com todas as suas coordenações, neste processo. Isso ocorre porque esta equipe é responsável por coordenar todos os espaços que operam o atendimento ao público na biblioteca, tornando indispensável uma direção conjunta entre as equipes de SPLAN e SAT para a elaboração e aplicação adequada da pesquisa junto ao público atendido nestes espaços.

O próximo passo foi dado após a reunião da SPLAN e a produção do esboço inicial: foi agendada e realizada uma reunião presencial na sede da biblioteca com todos os coordenadores e supervisor da SAT, a fim de ouvir e registrar as contribuições e sugestões daquela equipe para a pesquisa. Após intensa discussão acerca das questões do formulário e

¹ O QR Code, sigla para Quick Response Code, é um código bidimensional que permite acesso rápido a links, mídia e outras informações digitais, e pode ser acessado por meio da câmera de um smartphone.

de diversas contribuições dos coordenadores, ao final desta reunião foi organizada uma metodologia de trabalho por meio da qual todos os envolvidos pudessem registrar em arquivo de texto as suas sugestões de perguntas para a elaboração do formulário final. Foram criadas pastas de arquivos em nuvem² para cada uma das coordenações para que cada coordenador inserisse suas edições no respectivo arquivo do formulário até o prazo estipulado. Desta forma, foi possível absorver essas contribuições na elaboração da versão final.

Ao final do prazo das edições pelos coordenadores, a Coordenação de Dados e Indicadores da SPLAN produziu as versões finais do formulário físico³ e digital⁴. A Coordenação de Comunicação da SPLAN também foi acionada para a produção do material de divulgação contendo o *QR Code* do formulário digital. Em posse desses documentos, o passo seguinte foi a distribuição dos formulários nos principais locais de circulação e atendimento ao público. Entre os locais de distribuição dos formulários físicos, estão os balcões das principais entradas da instituição e os balcões de atendimento de cada seção da biblioteca. Os QR Codes dos formulários digitais, contidos nos materiais de divulgação, foram inseridos nos displays dos elevadores, das mesas dos espaços comuns e de leitura, nos murais de avisos e em algumas paredes de locais de maior frequência de usuários..

O período em que esses formulários ficaram acessíveis - e, portanto, o período de coleta de dados da pesquisa - foi do dia 17/10/2022 até o dia 16/12/2022, totalizando dois meses de aplicação da pesquisa. Ao todo, foram coletadas 415 respostas, das quais foram 73 respostas digitais e 342 respostas físicas. As respostas por meio de formulário digital são armazenadas automaticamente em uma planilha eletrônica em nuvem, alimentando em tempo real o banco de dados da pesquisa. Já os formulários físicos respondidos ficam sob a guarda do respectivo coordenador da área onde foi aplicado, para posterior entrega à Coordenadoria de Dados e Indicadores da SPLAN, normalmente ao final de cada semana de pesquisa.

Considerando a amostra do público total de 32.113 pessoas no período de aplicação da pesquisa, é possível fazer um breve cálculo da margem de erro da pesquisa por meio de ferramentas online gratuitas disponibilizadas em sites especializados em pesquisas digitais e de mercado⁵. A partir deste cálculo, é obtida uma margem de erro de 5% para um nível de confiança de 95% considerando a amostra de 415 respostas coletadas.

² Armazenamento em nuvem é a tecnologia que permite a usuários e empresas armazenar, manter e acessar dados e arquivos em servidores de alta disponibilidade via internet.

³ Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/14K6KStU-OH9O1f2HkrtTlsH1fO9UHBDu/view?usp=sharing>

⁴ Disponível em: <https://forms.gle/9egLvSjTRrhN8ubm7>

⁵ Disponível em: <https://pt.surveymonkey.com/mp/margin-of-error-calculator/>

Encerrada a janela de disponibilidade dos formulários para recepção das respostas no último dia de expediente da biblioteca de 2022, o trabalho de organização, tabulação e análise dos dados coletados foi iniciado em janeiro de 2023. Em relação às respostas obtidas por meio dos formulários digitais, este trabalho de organização dos dados é facilitado pelo fato de que estas respostas são armazenadas automaticamente em uma planilha eletrônica vinculada ao formulário.

Já para a incorporação das respostas dos formulários físicos à mesma base de dados final, foi criada uma nova cópia do formulário digital vinculada a uma nova planilha eletrônica. Assim, este novo formulário foi respondido com as mesmas respostas do formulário físico, realizando, assim, a migração destas respostas para o formato digital e as armazenando automaticamente em uma planilha eletrônica. Por fim, as duas planilhas de respostas resultantes deste processo foram agregadas, formando a base final dos dados contendo todas as respostas da pesquisa.

Com a base de dados completa disponível, iniciou-se a etapa de tabulação dos dados coletados. A partir do conjunto de respostas referente a cada uma das perguntas do formulário foi elaborada uma dupla de figuras, sendo uma tabela e um gráfico (de rosca ou de barras) para a adequada visualização das informações. Este conjunto de tabelas e gráficos foi consolidado em um documento que apresenta este painel de resultados da pesquisa⁶

Este documento com os resultados foi compartilhado com a Diretoria da biblioteca, com os quatro supervisores das áreas e também com os coordenadores. Com este painel de informações em mãos, esses gestores do equipamento público poderão utilizar as informações apresentadas para sua tomada de decisão e para o aprimoramento dos serviços e espaços da biblioteca, com foco no perfil e nas demandas da comunidade frequentadora da instituição.

Resultados coletados

Em relação aos dados sociodemográficos dos usuários da biblioteca, foi possível extrair diversas informações importantes para o mapeamento e compreensão do perfil desses usuários e suas demandas. Abaixo pode-se observar uma lista de observações formuladas a com na primeira parte da pesquisa:

⁶ Disponível em:

<https://drive.google.com/file/d/17CIuCEDEmMSvWUx5AMudFmkt7JkdWRQQ/view?usp=sharing>

- Mais de um terço dos frequentadores são jovens de 13 a 29 anos.
- A faixa etária mais representativa da amostra é a de adultos de 30 a 59 anos (48,2%).
- Homens (49%) frequentam a biblioteca significativamente mais que as mulheres (35%), apesar de a população da cidade ter maioria de mulheres (51%) segundo dados da Fundação Seade (2020).
- Negros (pardos e pretos) são 40% do público da biblioteca, percentual próximo à população de negros na população da cidade de São Paulo, de 37% segundo dados do Censo 2010 (IBGE, 2010).
- Quase 5% dos frequentadores são estrangeiros ou de dupla nacionalidade.
- Aproximadamente 8% do público é de pessoas em situação de rua ou que vivem em albergues ou abrigos.
- Quase dois terços (64%) do público tem pelo menos uma formação universitária, e 21% possui pós-graduação.
- Mais da metade (51%) do público tem renda de até 3 salários mínimos.
- Um terço (34%) dos frequentadores está em trabalho precário, temporário ou desempregado.
- 13% dos frequentadores relataram ter algum tipo de deficiência
- Entre os tipos de deficiência relatados, a visual é a mais presente (27%), seguida da deficiência física (19%)

Em relação aos dados relacionados ao uso da biblioteca pelos frequentadores, também foi possível elaborar algumas observações a partir das informações coletadas e demonstradas no painel de gráficos e tabelas, conforme abaixo:

- Quase metade (47%) dos usuários frequentam a biblioteca pelo menos uma vez por semana, e quase um terço (32%) frequenta a biblioteca duas ou mais vezes por semana
- Usar os espaços comuns e de leitura é a atividade principal da maioria relativa dos usuários (42%)
- Os locais mais frequentados são a Seção Circulante e a Sala de Estudos
- Os motivos e objetivos principais da maioria relativa dos usuários ao frequentar a biblioteca são os de estudar, ler, aprender e obter um local adequado e silencioso para o estudo e a leitura
- A ferramenta mais poderosa de comunicação entre a biblioteca e os usuários é a divulgação em materiais físicos (mural, banner e etc.) na própria biblioteca
- O acervo mais consultado é o da Seção Circulante

Na terceira parte da pesquisa os usuários deveriam numerar de 1 a 5 o seu nível de satisfação com cada um dos critérios colocados. A respostas recebidas pode ser visualizadas de forma resumida na tabela abaixo:

Tabela 1 - Nível de satisfação dos usuários da Biblioteca Mário de Andrade

Critério/Pergunta	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5
Atendimento recebido - Você foi atendido(a) com atenção, respeito e cortesia?	0,2%	0,2%	3,5%	5,7%	90,3%
Organização do trabalho - Você foi atendido(a) de forma organizada?	0,2%	0,7%	2,5%	6,5%	90,0%
Informações prestadas - As informações prestadas foram claras e suficientes?	1,5%	0,7%	2,5%	9,2%	86,0%
Resultado obtido - Quando solicitou ajuda, seu problema foi resolvido?	0,5%	0,2%	3,7%	7,0%	88,5%
Infraestrutura física - Como está a qualidade do espaço físico em geral?	0,0%	1,2%	8,1%	10,4%	80,2%
Agilidade e eficiência - - Como está a rapidez no atendimento e a eficiência nos procedimentos?	0,5%	0,5%	3,7%	8,7%	86,5%
Qualidade do acervo - Como está a qualidade do acervo? Os livros são bons e suficientes?	0,3%	0,6%	8,7%	16,5%	73,9%
Acessibilidade - Como está a qualidade da acessibilidade e estrutura de atendimento para Pessoas com Deficiência?	1,7%	1,3%	7,4%	13,0%	76,6%

Elaboração: autores

Com base nos resultados acima, considerando todas as categorias de avaliação, e considerando a agregação das notas 4 e 5 pode-se calcular uma média de 93,6% de satisfação. Apesar de se apresentar um resultado positivo em relação ao nível de satisfação, alguns pontos de atenção ficam mais evidentes com sua menor pontuação na nota 5, são eles: qualidade do acervo e acessibilidade.

Vale destacar que a parte final da pesquisa consiste em um campo aberto para que o usuário escreva livremente suas sugestões, elogios e críticas à biblioteca. No entanto, esta base de respostas ainda está sendo organizada e analisada, por causa do grande volume de textos recebidos.

Ajustes necessários

Do ponto de vista da metodologia e da precisão da pesquisa, um dos pontos percebidos para aprimoramento seria a elaboração de cálculos mais específicos para cada área da biblioteca sobre a margem de erro e o tamanho da amostra a ser coletada. Nesta primeira edição, considerada uma edição de estréia, foi distribuído um grande número de formulários por todas as áreas da biblioteca, de forma que os balcões fossem constantemente abastecidos com novos formulários, até que se reduzisse a demanda dos usuários por eles. Em algumas áreas, foi relatado que muitos usuários, ao serem abordados para responder à pesquisa, afirmaram que já haviam respondido. Isso mostra que o fluxo de formulários foi grande e que seria possível se pensar em uma amostra mais enxuta e/ou de tamanho personalizado de acordo com os dados de intensidade de frequência de usuários de cada área.

Outro ponto de atenção, em relação às perguntas do formulário, está ligado à nomenclatura das áreas e coleções da biblioteca. Foi constatado que uma grande parte dos usuários não conheciam todos os espaços da biblioteca, o que levou a certa confusão no momento de responder a algumas questões. Por exemplo, uma das seções mais frequentadas da biblioteca é a Seção Circulante, na qual a maioria dos usuários faz empréstimos de livros e se acomoda em mesas para leitura. No entanto, nem todos os frequentadores da Seção Circulante sabiam o nome correto do espaço e o confundiram com outra seção da biblioteca com um nome sugestivo: a Coleção Geral. Esta última é bem menos frequentada, de acordo com os dados e registros internos de frequência das áreas. Assim, muitos usuários imaginaram que a Seção Circulante, por ser a seção mais frequentada e conhecida da biblioteca, foi associada à nomenclatura de Coleção Geral, que, na verdade, é mais específica e frequentada em grande parte por pesquisadores. Este fenômeno acabou causando uma distorção nos resultados das perguntas em que o usuário deveria sinalizar qual espaço ele frequenta.

Por fim, é importante destacar a questão de gênero entre os dados sociodemográficos dos usuários. Não é mais adequado na atualidade a utilização das categorias estritamente binárias de gênero nas pesquisas, tais como masculino e feminino, sem outras variáveis que representem a diversidade humana. Assim, foram incluídas as categorias de pessoas transgênero e não-binárias. Contudo, ressalta-se a importância de adicionar um texto explicativo destas categorias na pergunta, pois a falta de informação de alguns usuários pode levar à alguma confusão no ato da resposta. Ainda assim, alguns usuários, mesmo com as informações adicionais, se omitem ou respondem de forma inadequada no campo “outros”.

Considerações finais

As bibliotecas públicas são instituições fundamentais para a promoção do acesso ao conhecimento e da educação na sociedade. Elas oferecem recursos para a população, desde livros e materiais de leitura até programas de formação e educação. No entanto, para atender às necessidades de seus usuários e fornecer serviços eficazes, é essencial que as bibliotecas realizem pesquisas periodicamente sobre seus usuários. Isso é importante para que o equipamento cultural melhor compreenda as necessidades de seus usuários, permitindo que as bibliotecas personalizem seus serviços para melhor atender à sua comunidade.

Além disso, a pesquisa sobre os usuários da biblioteca pode ajudar a melhorar a qualidade do atendimento ao usuário. Ao compreender melhor as necessidades de seus usuários, as bibliotecas podem treinar seus funcionários para atender melhor às demandas de seus usuários. Por outro lado, as bibliotecas podem usar a pesquisa para avaliar se os programas e recursos oferecidos estão sendo utilizados e se estão tendo o impacto desejado. As tecnologias mudam e as necessidades da comunidade mudam, e as bibliotecas precisam se adaptar para continuar a fornecer serviços e recursos para a população. A pesquisa pode ajudar a biblioteca a entender as transformações e a se adaptar à realidade contemporânea.

A Biblioteca Mário de Andrade em São Paulo é uma das principais bibliotecas públicas do Brasil e desempenha um papel importante na promoção do acesso à informação e à cultura não somente na cidade, mas na sociedade brasileira como um todo. Como uma biblioteca pública, a Biblioteca Mário de Andrade deve estar sempre ciente das necessidades e demandas de seus usuários para oferecer serviços e espaços relevantes e eficazes.

É neste contexto que foi elaborada a pesquisa de público da biblioteca em 2022, além do fato de ter sido identificada uma defasagem de cerca de dez anos neste tipo de produção de dados e informações. As últimas pesquisas de perfil de público e satisfação do usuário realizada na biblioteca em moldes semelhantes ao da pesquisa aqui proposta ocorreram nos anos de 2012 e 2014, nas quais foi realizada também uma análise comparativa entre as coletas de dados realizadas nesses dois anos. Partindo deste aprendizado, e com aprimoramento e inovação tecnológica, a presente pesquisa trará novos e atualizados subsídios informacionais e de conhecimento que poderão proporcionar uma maior aproximação entre a população e o equipamento cultural, por meio do correto diagnóstico da realidade.

Com base nessa pesquisa, a instituição tem trabalhado para viabilizar ações no sentido

de melhorar seus serviços, incluindo aquisição de novos materiais, treinamento de funcionários e o desenvolvimento de programas de leitura e cultura que atendam às demandas dos cidadãos. Portanto, é importante que a biblioteca continue a avaliar regularmente as necessidades e preferências de sua comunidade de usuários para adaptar seus serviços e recursos de acordo com as mudanças na sociedade.

Espera-se que a realização desta pesquisa seja o passo inicial para que outros equipamentos culturais na cidade de São Paulo e por todo o Brasil possam se inspirar e aproveitar os aprendizados aqui apresentados para inovar e também produzir pesquisas, dados e informações estratégicas para a garantia do acesso à cultura em seus territórios. O compartilhamento dos conhecimentos, dados e informações entre os equipamentos culturais, e entre estes e a universidade, também é um elemento fundamental deste processo de aprimoramento das políticas públicas.

Referências

SÃO PAULO. Lei nº 15.052, de 7 de dezembro de 2009. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/lei-ordinaria/2009/1505/15052/lei-ordinaria-n-15052-2009-dispoe-sobre-a-reorganizacao-da-biblioteca-mario-de-andrade-bma-da-secretaria-municipal-de-cultura-e-de-seu-respectivo-quadro-de-cargos-de-provimento-em-comissao>

Acesso em: 24 de março de 2023

SÃO PAULO. Publicação final do Plano Municipal de Cultura. Disponível em: https://issuu.com/smcsp/docs/pmc_final Acesso em: 24 de março de 2023

FUNDAÇÃO SISTEMA ESTADUAL DE ANÁLISE DE DADOS. Seade divulga perfil das mulheres no Estado de São Paulo. Disponível em: <https://www.seade.gov.br/seade-divulga-perfil-das-mulheres-no-estado-de-sao-paulo/> Acesso em: 24 de março de 2023

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo Demográfico 2010. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/busca.html?searchword=Negros> Acesso em: 24 de março de 2023