

Documentos

ISSN 0103-9865
Maio, 2009

129

Biblioteca da Embrapa Rondônia

Estudo das necessidades informacionais de usuários reais e potenciais



ISSN 0103-9865
Maio, 2009

*Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
Centro de Pesquisa Agroflorestal de Rondônia
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento*

Documentos 129

Biblioteca da Embrapa Rondônia

Estudo das necessidades informacionais de usuários reais e potenciais

Daniela Maciel
Viviane Solano

Porto Velho, RO
2009

Exemplares desta publicação podem ser adquiridos na:

Embrapa Rondônia

BR 364 km 5,5, Caixa Postal 406, CEP 76815-800, Porto Velho, RO
Telefones: (69) 3901-2510, 3225-9387, Fax: (69) 3222-0409
www.cpafrro.embrapa.br

Comitê de Publicações

Presidente: *Cléber de Freitas Fernandes*

Secretária: *Marly de Souza Medeiros*

Membros:

Abadio Hermes Vieira

André Rostand Ramalho

Luciana Gatto Brito

Michelliny de Matos Bentes-Gama

Vânia Beatriz Vasconcelos de Oliveira

Normalização: *Daniela Maciel*

Editoração eletrônica: *Marly de Souza Medeiros*

Revisão gramatical: *Wilma Inês de França Araújo*

1ª edição

1ª impressão (2009): 100 exemplares

Todos os direitos reservados.

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610).

CIP-Brasil. Catalogação-na-publicação.
Embrapa Rondônia

Pinto, Daniela Maciel.

Biblioteca da Embrapa Rondônia: estudo das necessidades
informativas de usuários reais e potenciais / Daniela Maciel Pinto,
Viviane Oliveira Solano. -- Porto Velho, RO: Embrapa Rondônia, 2009.

19 p. (Documentos / Embrapa Rondônia, ISSN 0103-9865; 129).

1. Serviços ao usuário. 2. Necessidade informativa. 3. Biblioteca
Especializada. I. Solano, Viviane de Oliveira. II. Título. III. Série.

CDD(21.ed.) 025.5

© Embrapa - 2009

Autores

Daniela Maciel

Biblioteconomista, B.Sc., Analista da Embrapa Rondônia,
Porto Velho, RO, dmaciel@cpafro.embrapa.br

Viviane Solano

Biblioteconomista, B.Sc., Analista da Embrapa Pantanal,
Corumbá, MS, visolano@cpap.embrapa.br.

Sumário

Introdução	7
Objetivo	8
Pressupostos teóricos	8
Biblioteca especializada	8
Universo da pesquisa - biblioteca da Embrapa Rondônia	9
População estudada	10
Informação agrícola	10
Metodologia	11
Instrumentos	11
Estudo de usuários	11
Dados coletados	13
Público interno	13
Público externo	15
Considerações finais	18
Referências	19
Anexos	

Biblioteca da Embrapa Rondônia: estudo das necessidades informacionais de usuários reais e potenciais

*Daniela Maciel
Viviane Solano*

Introdução

No que concerne às novas teorias da administração, pode-se destacar o papel do conhecimento como fonte de inovação e de vantagem competitiva.

Administrar o conhecimento produzido e aquele necessário no momento da tomada de decisão, é admitir que por meio dele a organização poderá crescer ou se manter numa posição estável em relação às suas concorrentes. Nesse contexto, o desafio imposto às empresas é o de fazer com que o processo de geração de inovações se mantenha ao longo do tempo.

Dentro desse panorama, as bibliotecas especializadas exercem papel fundamental no processo de produção científica, uma vez que possibilitam o desenvolvimento dos trabalhos de pesquisas das instituições às quais estão vinculadas.

Assim, ao gestor da unidade de informação de uma empresa cabe reconhecer as necessidades informacionais de seu público, adequá-las e saber direcioná-las no momento preciso. Para tanto faz-se uso de ferramentas que auxiliam esse importante processo de identificação de necessidades dos indivíduos que fazem uso dos serviços prestados pela unidade.

A fim de identificar os pontos fortes e fracos de uma unidade informacional, este artigo apresenta uma pesquisa, de caráter quantitativo e qualitativo, com usuários reais e potenciais da Biblioteca da Embrapa Rondônia.

Para atingir os objetivos propostos optou-se pela pesquisa por amostragem, mediante aplicação de questionários e entrevistas, onde foram levantadas as seguintes questões: com qual finalidade os usuários internos utilizam a biblioteca; se conhecem os serviços disponíveis; quais meios utilizam para conseguir informações para desenvolvimento de seus trabalhos; quem são os usuários externos; como souberam da existência da Biblioteca; e, por último, estaria essa biblioteca “adequada” para atender a comunidade universitária do município?

É importante e oportuno tentar responder essas questões, visto que, durante um longo período³, a Biblioteca da Embrapa Rondônia não pôde contar com um profissional especializado para gerenciá-la. Através de diagnóstico realizado anteriormente foi possível identificar inúmeros problemas, desde as condições físicas de seus materiais, o layout às muitas inconsistências na base de dados; etc.

Além disso, é relevante conhecer as necessidades e as dificuldades do público-alvo dessa biblioteca, que são os pesquisadores e demais técnicos da Embrapa Rondônia, no momento da

¹ Intervalo de 1997 a 2004 e outro de 2005 a 2007.

busca por informações. A partir desse levantamento, poderemos adequar os serviços e as informações a serem disponibilizadas para acesso, pela Biblioteca da Embrapa Rondônia, para atender as demandas dos usuários internos, primeiramente, e externos.

Outro fator importante é que nunca houve a realização de um estudo dessa natureza que fosse capaz de demonstrar a relação entre a informação disponível e a precisa. Assim como a relação entre a unidade de informação da Embrapa Rondônia e sua utilidade junto à comunidade do município.

Objetivo

O objetivo geral deste trabalho é auxiliar a Unidade da Embrapa, localizada em Porto Velho, no processo de tomada de decisão, uma vez entendida sua unidade de informação como setor estratégico.

Num outro momento deste estudo foi realizada uma pesquisa com usuários externos reais e usuários potenciais, caracterizados pela comunidade acadêmica de Porto Velho, com o objetivo de identificar o conhecimento dos serviços prestados por esta biblioteca, e quais os interesses e necessidades informacionais por parte destes grupos.

Pressupostos teóricos

Para auxiliar nossa discussão, frente à apresentação dos dados, faz-se necessário, antes, que apresentemos alguns conceitos sobre biblioteca especializada e estudo de usuários.

Biblioteca especializada

O objetivo básico de uma biblioteca é organizar, tratar e disponibilizar o acesso à informação existente em seu acervo. Mais que isso, uma biblioteca desta natureza deve permitir o acesso à informação segura e atual para seu usuário. Desta forma, o acervo de uma biblioteca especializada, que serve aos membros de uma instituição e que a utilizam como fonte de informação para desenvolver suas atividades, deve representar fidedignamente as necessidades informacionais perante o desenvolvimento da organização. Contribuindo, assim, para com os processos de tomada de decisão que afetam o meio ambiente interno e externo.

Segundo Guinchat e Menou (1994) e Figueiredo (1994), as bibliotecas especializadas existem desde a antiguidade. Neste período, afirmam Guinchat e Menou, a sociedade as viam como instrumentos de conservação e garantia de acesso ao conhecimento.

Volpato (2001, p. 39), cita uma importante passagem da obra de Nice Figueiredo (1979, p. 336), a qual conceitua as bibliotecas especializadas por serem unidades de informação que se interessam por “qualquer conhecimento ou experiência que possa ser coletada, para avançar os trabalhos desta empresa e fazê-la, assim, atingir os seus objetivos.”

Em outras palavras, isso quer dizer que tudo o que estiver ao alcance da unidade de informação para conseguir uma informação, independentemente de seu suporte e tipologia, deverá ser feito. Os usuários, dessas unidades, criam uma demanda que, em geral, exige respostas urgentes, precisas e atualizadas.

Guinchat e Menou (1994, p. 336) caracterizam as bibliotecas especializadas segundo a natureza de sua especialização:

(...) algumas são especializadas em um tipo de documento, como as patentes, as normas e os documentos administrativos. Outras são abertas apenas a uma categoria definida de usuários, geralmente, os membros da organização na qual se encontra a biblioteca, e, eventualmente, as pessoas com uma autorização especial.

Esses dois autores dizem que atualmente as bibliotecas especializadas realizam atividades nas áreas de documentação (como indexação) e de informação, como serviços de pergunta-resposta e de análise de informação.

Ashworth (1967), citado por Salazário (2000, p. 26), diz que o conceito de biblioteca especializada deve ser visto como: "(...) uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular".

Em consonância à citação do autor acima, o acervo de uma biblioteca especializada é - ao menos deve ser - um reflexo da natureza do trabalho realizado numa determinada instituição.

Universo da pesquisa - biblioteca da Embrapa Rondônia

A Embrapa Rondônia tem como missão viabilizar soluções tecnológicas para o desenvolvimento sustentável do agronegócio da Amazônia, com foco em Rondônia, por meio da geração, adaptação e transferência de conhecimentos e tecnologias, em benefício da sociedade. Durante os primeiros anos de sua criação, a unidade esteve localizada na região central do Município de Porto Velho, porém, desde 1983 a sede da instituição está situada na BR 364, Km 5.5, Zona Rural, a 12 km do centro da capital.

A unidade possui quatro campos experimentais, localizados estrategicamente nos municípios de Vilhena (onde ficam os experimentos feitos com grãos, do Núcleo Vegetal); Machadinho do Oeste (experimentos de fruticultura – Núcleo Vegetal – e Seringueiras – Núcleo de Florestas); Presidente Médici (onde se realizam experimentos referentes ao Núcleo Animal Produção leiteira) e Ouro Preto d'Oeste (experimentos dos Núcleos Vegetal e Floresta)

A biblioteca da Embrapa Rondônia, criada no mesmo ano de inauguração da Unidade de Porto Velho, surgiu para dar suporte às pesquisas realizadas na unidade, como também organizar e disponibilizar as informações produzidas e editadas por essa unidade. Desta forma, ela caracteriza-se como uma biblioteca especializada em agricultura e pecuária.

O Estado de Rondônia tem sua economia baseada no setor do agronegócio, na pecuária, na exploração da madeira. A instalação da Embrapa Rondônia, em julho de 1975, teve como objetivo auxiliar o desenvolvimento econômico do estado que estava nascendo. Implantar uma instituição de pesquisa nesta região significou e significa desenvolver mecanismos adaptados às realidades climáticas, geográficas e, principalmente socioeconômicas da região. Durante mais de 30 anos, esta unidade da Embrapa sente, gradativamente, a aproximação da sociedade, graças a seus esforços.

O respeito adquirido pela instituição faz com que sua procura, por parte de pesquisadores, professores, estudantes, extensionistas e produtores rurais, venha aumentando frequentemente. Neste sentido, a Biblioteca da unidade é a porta de entrada desses indivíduos, atendendo um número considerável de usuários externos que necessitam de informações a respeito do setor agropecuário.

O Município de Porto Velho possui aproximadamente 10 bibliotecas especializadas, segundo dados coletados com profissionais da área, em março de 2008. A Biblioteca da Embrapa Rondônia é a única biblioteca especializada em agropecuária, com acervo superior a 10 mil títulos.

Conhecer as necessidades de seus usuários reais, como já dito, significa torná-la cada vez mais próxima dos interesses deste grupo auxiliando e apoiando o processo de construção da pesquisa científica.

Além disso, verificar suas potencialidades, por meio da comparação entre o conhecimento disponível e os interesses e necessidades de informação de um grupo que ainda não conhece sua existência evidencia sua preocupação social, uma vez entendida o papel modificador que uma informação precisa possui, e também como divulgadora da unidade de Porto Velho, assim como a Embrapa num todo.

População estudada

A pesquisa, para verificação das necessidades informacionais do público interno, envolveu três tipos de indivíduos vinculados à Embrapa Rondônia e que estão diretamente ligados aos trabalhos de pesquisas realizados na empresa: pesquisadores, bolsistas e estagiários.

Para verificar as necessidades informacionais do público externo, esta pesquisa considerou os usuários externos que fazem uso da biblioteca da Embrapa Rondônia e um grupo caracterizado como usuários potenciais, sendo estes: graduandos de cinco cursos de diferentes Instituições de Ensino Superior (IES) do Município de Porto Velho, diretamente relacionados às áreas de pesquisas da Embrapa Rondônia.

Informação agrícola

As áreas de pesquisa da Embrapa Rondônia estão divididas em núcleos temáticos sendo:

Núcleo de Produção Animal: no qual se concentram linhas de pesquisas que trabalham com: sanidade animal/parasitologia animal e nutrição animal/forragens e pastagens.

Núcleo de Florestas: silvicultura tropical, manejo de florestas plantadas, ecologia, manejo de florestas nativas com enfoque em produtos não madeireiros e economia florestal

Núcleo de Produção Vegetal: botânica, cultura vegetal, fruticultura: cupuaçu, grãos: arroz, soja, feijão, milho, solo.

Núcleo de Café: fitotecnia, melhoramento do café, fitossanidade, manejo de solo, (adubação, preparo de solo, correção), nutrição de plantas, socioeconomia.

Com aproximadamente 15 mil títulos, no acervo da Biblioteca encontra-se a produção técnica produzida e editada pela Embrapa Rondônia. Este material está tematicamente dividido:

- Produção animal: 43 %.
- Produção vegetal: 33 %.
- Sistemas agroflorestais: 15 %.
- Café: 9 %.

Essas publicações podem ser encontradas em diferentes tipologias documentais: folhetos, séries, folders, livros, etc.

Estão catalogadas na base de dados referenciais AINFO, aplicativo desenvolvido pela Embrapa. Esta base está disponível on line, através da internet, pela interface da BDPA – Base de Dados da Pesquisa Agropecuária, a qual reúne toda a informação disponível nas 40 unidades centralizadas e descentralizadas da Embrapa. No site da BDPA é possível consultar o acervo referente a cada unidade da Embrapa e ter acesso a algumas publicações disponíveis na íntegra (a base de dados remete ao local de origem da publicação).

Metodologia

Para execução da pesquisa foram realizados:

- Revisão de literatura nos temas: biblioteca especializada; estudo de usuários e tipos de pesquisa.
- Elaboração e aplicação de questionários.
- Elaboração e aplicação de Entrevistas.
- Mapeamento de cursos, relacionados às áreas de pesquisa realizadas na Embrapa Rondônia.

Instrumentos

Para levantamento dos dados relacionados às necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca da Embrapa Rondônia e identificar aqueles que poderiam ser atendidos por ela, fez-se necessário a elaboração de três questionários (vide anexo) e dois roteiros de entrevistas, um deles utilizado para os pesquisadores e o outro para estagiários e bolsistas, os quais foram aplicados aos públicos:

- Interno: funcionários, bolsistas e estagiários vinculados à Empresa.
- Externo: comunidade geral, não vinculados à Empresa.
- Potencial: universitários - graduandos e pós-graduandos de áreas de estudos relacionadas às áreas de pesquisa desenvolvidas pela Embrapa Rondônia.

O objetivo principal do questionário aplicado à comunidade interna foi verificar a satisfação dos usuários, quando da necessidade informacional, frente ao resultado (revocação) apresentado pela Base de Dados existente e a consulta física ao documento, bem como as falhas observadas por eles, na unidade, e ainda, o conhecimento de alguns serviços oferecidos.

Para o grupo externo atendido pela biblioteca, o objetivo foi verificar como tomaram conhecimento da Biblioteca da Embrapa Rondônia; se já haviam utilizado o acervo, qual a área e assunto de principal interesse, os meios utilizados para conseguir informação; se conheciam alguns dos serviços disponíveis e a qualidade do atendimento recebido.

O terceiro e último questionário teve como objetivo verificar quais os principais temas, dentro da área estudada, eram mais citados e se conheciam a biblioteca da Embrapa Rondônia.

Estudo de usuários

Consciente de que há uma confusão, na própria literatura, entre estudos de uso e de usuários as informações apresentadas foram selecionadas tomando como base o conceito de estudos de usuários a partir do confronto entre unidades de informação e necessidades informacionais de um grupo de indivíduos para o qual a unidade foi criada.

Nesse sentido, os estudos de usuários são investigações realizadas com objetivo de identificar, caracterizar e adequar os serviços e fontes de informações disponíveis em uma determinada unidade informacional às necessidades dos indivíduos, grupo ou comunidade que são favorecidos pela unidade de informação.

Moraes (1994) salienta que essas investigações buscam determinar a demanda informacional dos usuários; descobrir quais meios eles utilizam para a obtenção da informação necessária, se a conseguem e quais os processos de busca utilizados. Ferreira (1996 apud Aguiar et al (2002), afirma que os estudos de usuários fundamentam-se em dois tipos de abordagem:

- **As abordagens convencionais ou conservadoras**, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários, e as abordagens da percepção ou,
- **Abordagens alternativas**, centradas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário, como meio de chegar às características cognitivas comuns à maioria dele.

Lancaster (2004), quando se refere aos estudos de usuários, diz que uma avaliação dos materiais disponíveis em uma biblioteca não deve ser feita de forma isolada, mas verificando sua utilidade para os indivíduos que deles fazem uso.

Neste sentido o autor explica que:

Ao avaliar um acervo, o que se procura de fato é determinar o que a biblioteca deveria possuir e não possui, e o que possui mas não deveria possuir tendo em vista fatores de qualidade e adequação da literatura publicada, sua obsolescência, as mudanças de interesse dos usuários, e a necessidade de otimizar o uso de recursos financeiros limitados (1996, p. 20).

Para Figueiredo (1994) o uso “é o que um indivíduo realmente utiliza. É a necessidade ou desejo recebido pelo indivíduo”. A autora ainda escreve que a utilização do acervo, por parte dos indivíduos, pode se dar apenas ao que está acessível. Ou seja, é necessário atentar para a questão da forma como se dá a disponibilização de informação, pois nem tudo o que existe numa unidade de informação está acessível, ora porque está sendo apresentado de uma maneira obtusa, ora porque não está sendo apresentado. Sobre isso Lancaster (2004) diz que se necessário muitos esforços para usar determinada informação ou serviço, o usuário julgará “inacessível”, além disso, o tempo deste indivíduo deve ser visto como um tempo sinônimo de custo. O disponível, portanto, nem sempre está acessível.

Entender a biblioteca como parte de uma organização, supõe estudar suas dimensões pretendendo sua interação com os indivíduos membros da organização.

Há duas décadas, Targino (1988, p. 19) escrevia que

(...) é indiscutível que a Biblioteconomia, voltada fundamentalmente para os problemas técnicos, tem sido, pouco a pouco, substituída por uma Biblioteconomia centrada no usuário. Assim sendo, além da introdução no currículo de Biblioteconomia da disciplina Estudo de Usuário e similares, inúmeros estudos têm sido empreendidos no sentido de conhecer o posicionamento desses usuários face à biblioteca como instituição social.

A importância dos estudos de usuários de acordo com o já citado autor Lancaster (2004) deve ser vista quando a biblioteca [ou unidade de informação] só pode ser avaliada, em termos de qualidade informacional, em função de seus usuários.

Contradizendo Oliveira (1993), as bibliotecas não oferecem seus materiais disponíveis apenas em “troca” do tempo do usuário e de sua atenção. A biblioteconomia centrada no paradigma cognitivo, apresentada por Capurro (2001), pensa o acesso à informação na perspectiva do uso, do produto a ser gerado, na mudança de visão ou de vida do usuário.

Estudar os usuários de uma unidade de informação é adequar não apenas o conteúdo intelectual disponível neste ambiente, como também estimular seus usuários a conhecer, utilizar e avaliar os serviços lá disponíveis. Através deste estudo também é possível antecipar a demanda por determinada informação, o que vem de encontro à realidade de uma instituição de pesquisa, cujo objetivo é a geração e adaptação de tecnologias e aplicação de conhecimento.

Dados coletados

A pesquisa envolveu um total de 119 pessoas sendo que 74 % representou os usuários potenciais.

Público interno

Esta pesquisa foi realizada por meio de amostragem. A aplicação dos questionários foi realizada de julho a novembro de 2007. As entrevistas foram realizadas apenas para o público interno real (funcionários, bolsistas e estagiários da Embrapa, que são usuários ativos da biblioteca) e ocorreu nos períodos de agosto a novembro de 2007.

O público interno foi representado por pesquisadores, estagiários e bolsistas, que são os usuários que mais utilizam esta biblioteca. A Embrapa Rondônia possuía neste período um total de 26 pesquisadores e 13 estagiários e bolsistas em seu quadro.

A proposta inicial foi trabalhar com o percentual de 50 % dos usuários internos reais. Entretanto, foram entregues 20 questionários para este grupo e obteve-se um retorno de 11 respostas, ou um percentual de 55 %.

- Quando questionados sobre seus interesses informacionais os assuntos mais citados foram:
 - Genética e melhoramento de plantas.
 - Produção leiteira.
 - Melhoramento animal.
 - Fitopatologia.
 - Biociências/Fitotecnia.
 - Economia.
 - Solos.
- Onde consegue a informação:
 - Biblioteca: 37,5 %.

- Bases de dados: 33,0 %.
- Material do local de trabalho: 4,5 %.
- Material pessoal: 25,0 %.

Sobre a frequência de uso à biblioteca da Embrapa Rondônia, 45 % disseram fazer uso semanal e 45 % mensal.

O período mais utilizado é o da tarde (60 %). Para os 10 % que utilizam a biblioteca esporadicamente (superior a um mês) o fato de conseguirem informação com mais rapidez na internet foi a justificativa utilizada para o não uso.

Dos usuários que a utilizam semanalmente, 54,5 % disseram que já a utilizaram como local de estudos.

- Por quê razão procura a biblioteca:
 - 33,4 % para se atualizarem.
 - 34 % para leitura de artigos de periódicos científicos.
 - 20 % para consultar teses, dissertações e monografias.
 - 12,6 % para consultar materiais de referência, normas e publicações internas.

Da consulta feita ao material recuperado na base de dados, 82 % alegaram que o item recuperado e a análise do conteúdo do material condiziam com suas necessidades informacionais.

- Quanto aos serviços disponibilizados pela biblioteca:
 - 33,3 % disseram já ter utilizado o serviço de Comutação Bibliográfica.
 - 33,3 % conheciam o serviço, mas não puderam ser beneficiados por ele por falta de recursos (a Embrapa custeia todo o acesso à informação para o pesquisador, a situação descrita representa um descompasso entre o período de solicitação e aquele em que se pode utilizar o dinheiro em caixa).
 - 27,2 % disseram desconhecer o serviço de comutação bibliográfica.
 - 75 % já haviam solicitado serviço de normalização e Catalogação na Fonte. Esse mesmo público juntamente com outros 8 % disseram já ter indicado esse serviço a amigos e/ou colegas de trabalho.
- Quando questionados sobre o conhecimento e uso do Portal de Periódicos Capes:
 - 50 % disseram conhecer e utilizar com frequência
 - 50 % disseram desconhecer.
 - 25 % dos pesquisadores disseram conhecer, mas não fazem uso. Vale ressaltar que a Embrapa investe anualmente milhões de reais em algumas das bases disponíveis neste portal e está entre as dez instituições brasileiras que mais acessam o Portal de Periódicos Capes.

As bases de dados mais consultadas, pelos que responderam sobre o uso freqüente do Portal CAPES, foram Science Direct e Scopus.

Quanto ao layout do ambiente da biblioteca, 50 % dos entrevistados responderam que a biblioteca é um ambiente agradável.

Em entrevista, os usuários alegavam falta de salas de estudos, de reunião em grupo, auditório e disseram também que o espaço é muito pequeno para a quantidade de materiais existentes. Outra manifestação identificada nas entrevistas diz respeito ao acesso físico à biblioteca. Boa parte dos usuários disseram que, em épocas de chuva, não podem ir à biblioteca porque o caminho que os leva até ela não tem proteção. É importante salientar que o inverno, na região Norte, caracteriza-se por chuvas e tem duração aproximada de 4 meses.

- Das sugestões verificadas, as principais foram:
 - Compra de novos materiais textuais (principalmente livros);
 - Parcerias com outras bibliotecas da cidade;
 - Criação de banco de dados por tema/área de pesquisa ou seguindo a divisão por categorias, de acordo com cada Núcleo existente.

Público externo

A média mensal de usuários externos desta biblioteca é de 35 usuários. O registro de visitantes era feito por meio de um pequeno questionário, o qual continha questões como: nome, formação, assunto pesquisado e atendimento recebido. Atualmente o controle é feito pelo livro de visitas. No período desta pesquisa o registro de visitantes foi feito pelo questionário. Assim foram distribuídos 60 questionários e obteve-se um retorno de 31 %.

Quem são os usuários externos?

Essa questão pretendeu conhecer a formação dos indivíduos e a instituição à qual estão ligados, assim como também tentar relacionar essas informações à demanda informacional.

- Sobre o tipo de ocupação:
 - Estudantes de graduação: 78,5 %.
 - Engenheiros agrônomos e florestais: 14 %.
 - Outros ligados à área de economia agrícola: 7,5%.

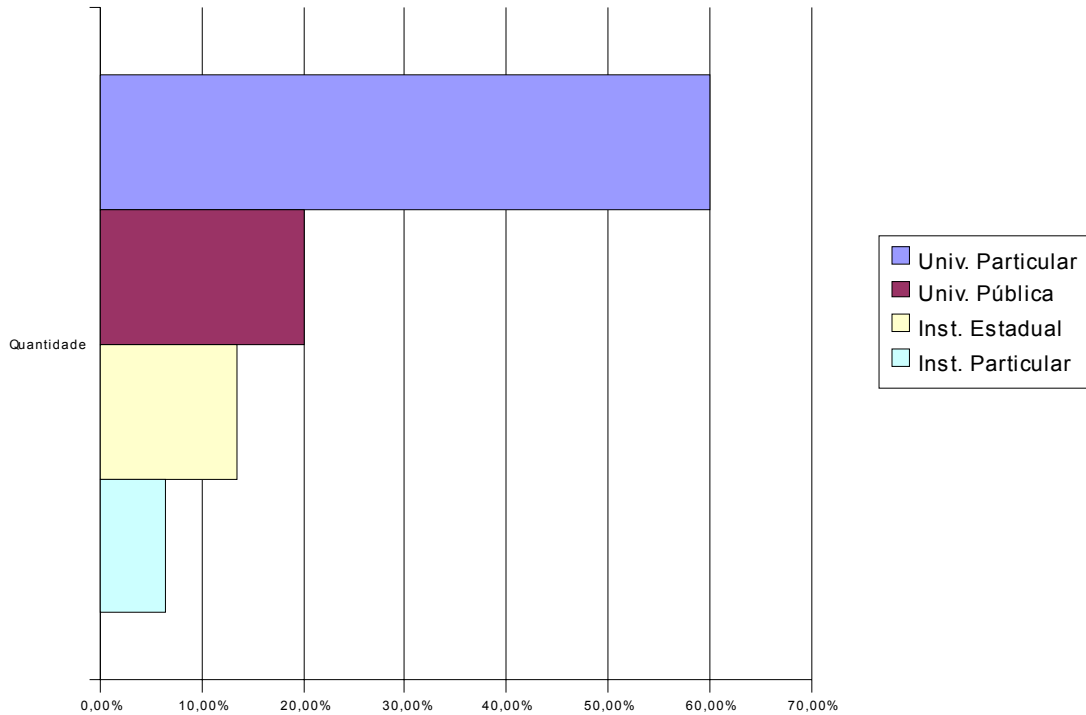


Fig. 1. Natureza da instituição.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

- Como conheceram a biblioteca:
 - 40 % souberam de sua existência por meio de indicações de amigos e professores.
 - 40 % descobriram-na no site da Embrapa Rondônia.
 - 20 % por outros meios (mídia local, curiosidade, interesse pessoal).

Quando perguntados sobre suas necessidades informacionais, verificou-se que a área de Sistemas agroflorestais teve o maior número de indicações e dentro dela, o assunto espécies florestais (destacando-se pontualmente o eucalipto) foi o mais procurado.

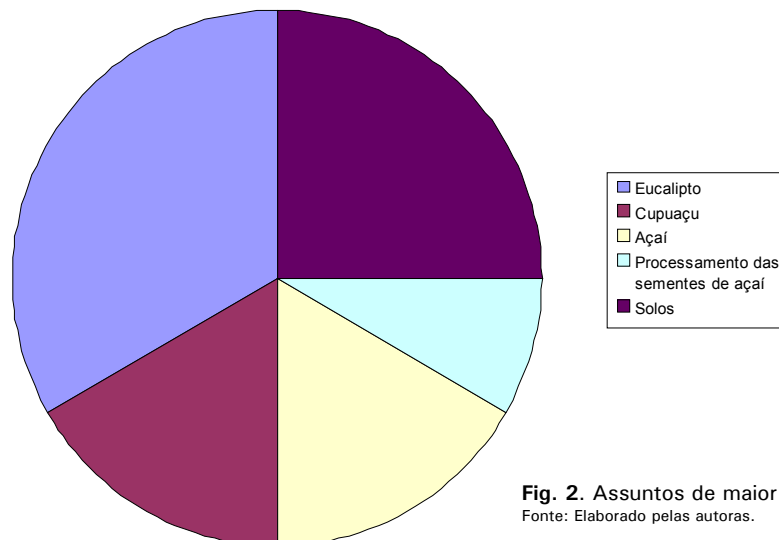


Fig. 2. Assuntos de maior interesse.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

- Os meios mais utilizados para acessar as informações precisas foram:
 - Biblioteca: 86 %.
 - Bases de dados: 50 %.
 - Jornais e revistas: 5 %.
- Quanto à questão sobre recuperação da informação na Biblioteca:
 - 90 % disseram ter tido retorno na consulta feita à base de dados e, deste número, 50 % caracterizaram a análise ao conteúdo do material como ótima, capaz de satisfazer a necessidade pontualmente.
 - 40 % caracterizaram como boa esta análise, ou seja: o material continha a informação, mas não detalhava precisamente a informação procurada.
 - 20 % disseram que a informação encontrada ultrapassou as expectativas possibilitando a ampliação da pesquisa.

Todos os participantes dessa amostra indicaram o atendimento recebido como ótimo ou excelente.

Usuários potenciais

Foram entregues 250 questionários para este grupo e obteve-se 90 respostas.

Participaram desta pesquisa os cursos de Agronomia, Biologia, Geografia, Medicina Veterinária e Engenharia Florestal, cada um de uma Instituição de Ensino Superior distinta, de Porto Velho – RO.

A pesquisa pretendeu identificar os interesses informacionais desse grupo, os meios utilizados para conseguir a informação desejada; se utilizam e para quem utilizam as bibliotecas das faculdades; se elas atendem suas demandas; se conhecem e já haviam utilizado a biblioteca da Embrapa Rondônia.

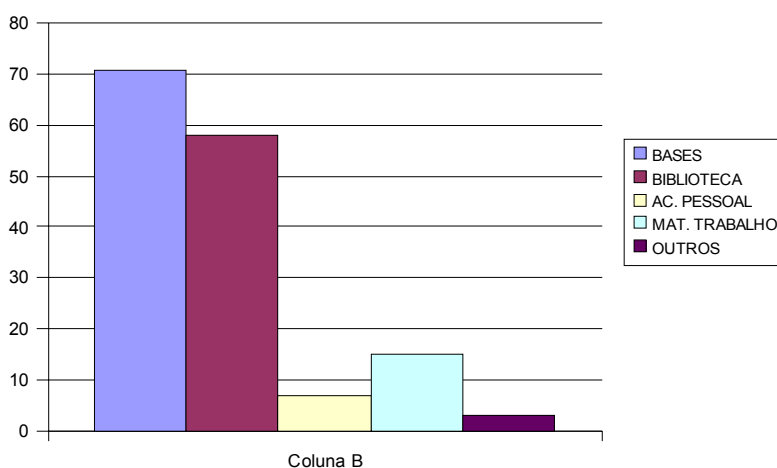


Fig. 3. Meios mais utilizados para resolver necessidades de informação.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

O quadro abaixo mostra os assuntos que mais interessam os usuários potenciais.

Quadro 1. Assunto de maior interesse por curso de graduação.

Curso	Assunto 1	Assunto 2
Agronomia	Solo	Botânica
Biologia	Botânica	Microbiologia
Engenharia florestal	Impactos	Biodiversidade
Geografia	Solos	Mineralogia/clima/recursos hídricos
Medicina veterinária	Veterinária (geral)	Manejo/patologia/reprodução animal

Fonte: Elaborado pelas autoras.

- Os participantes da pesquisa indicaram como meios mais utilizados as bases de dados, a internet e as bibliotecas de suas universidades.
 - 8,2 % disseram que utilizam material pessoal e 17,6 % afirmaram que o material do trabalho é a principal fonte de informação para suas pesquisas. Outros 3,5 % fazem uso de jornais e revistas; três graduandos mencionaram solicitar auxílio a profissionais especializados, mas não escreveram o bibliotecário representante dessa categoria.
 - Dos que fazem uso da biblioteca da faculdade, 12 % disseram utilizarem apenas as salas de estudos, enquanto 20 % utilizam para estudar em grupo e discutir trabalhos; 13,7 % afirmaram não utilizar e apontaram como principal motivo a falta de livros e periódicos na área. Os cursos de Medicina Veterinária e Engenharia Florestal foram os que mais reclamaram com relação ao acervo de suas faculdades.
 - 100 % dos pesquisados, vinculados ao curso de Geografia, afirmaram utilizar a biblioteca de sua faculdade.
- Com relação à busca e recuperação de informação nas bibliotecas universitárias, a pesquisa revelou que:
 - Para 68,4 % dos usuários destas bibliotecas, a recuperação da informação é regular. Observou-se que os cursos de Agronomia, Engenharia Florestal e Medicina Veterinária têm o maior número de queixas.
 - Salienta-se que apenas a faculdade referente aos cursos de Engenharia Florestal, Geografia e Biologia possui terminais para consulta à base de dados da biblioteca. Pode-se inferir que a boa e má avaliação possa estar relacionada a este fato.
 - O curso de Biologia tem o maior número de usuários satisfeitos, sendo que 65 % dos alunos pesquisados avaliaram como ótimo e excelente o retorno das buscas na base de dados de sua biblioteca.
- Sobre o conhecimento da Biblioteca da Embrapa Rondônia:
 - 76,6 % disseram que não conheciam a Biblioteca da Embrapa Rondônia.
 - 23,4 % disseram que tinham conhecimento da existência da biblioteca da Embrapa Rondônia.
 - 90,4 % souberam de sua existência por indicação de amigos, professores e funcionários da Empresa. 19 % pelo próprio site da Embrapa Rondônia; 4,7 % pelos jornais locais e outros 4,7 % por meio de sites de busca.
 - Quando questionados sobre o uso desta biblioteca, apenas 9,6 % disseram nunca tê-la utilizado.
 - Daqueles que procuraram por informação nesta biblioteca, 19 % não tiveram um retorno positivo.

Perguntados se conheciam e se já haviam utilizado o Portal Capes, das cinco universidades selecionadas para este estudo, apenas uma disponibilizava acesso ao Portal de Periódicos Capes. Entretanto, 94,2 % disseram desconhecer o Portal e nunca terem feito uso.

Os 5,8 % restantes, que afirmaram conhecer e já terem utilizado, nenhum estava relacionado à universidade que permitia o acesso.

Considerações finais

O estudo permitiu verificar a relação usuário e biblioteca e, a partir da análise dos dados coletados contribuir para com a melhoria dos serviços.

Mesmo ao identificar falhas nos serviços, tais como o de comutação, revelou-se que os usuários internos, aqui representados pelos pesquisadores, conhecem bem os serviços oferecidos e que para este público, a biblioteca exerce papel fundamental quando do meio utilizado para acesso à informação. Que o acervo de livros precisa ser atualizado e que é necessário realizar um trabalho de marketing e divulgação desta biblioteca, mas antes melhorar sua estrutura física.

Como esperado grande parte da comunidade acadêmica desconhece esta biblioteca e que aqueles que a utilizaram, ou utilizam, souberam de sua existência pelos professores do curso, que são pesquisadores da Embrapa Rondônia.

Através do estudo pudemos perceber a necessidade em formar parcerias com as universidades. Que os usuários potenciais podem ser atendidos por esta biblioteca, mas que a distância é um fator impeditivo ao uso.

Este estudo preliminar será apresentado à chefia da Embrapa Rondônia para que sirva de instrumento para auxiliar na tomada de decisão quanto a mudanças que propiciarão a melhoria do setor.

Referências

- FIGUEIREDO, N. M. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 7, n. 1, p. 9-25, jan./jun. 1979.
- FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.
- GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília, DF: IBICT, 1994. 540p.
- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004. 356 p.
- MORAES, C. **Usuários de bibliotecas: informação X cidadão comum**. *Biblios*, Rio Grande, v. 6, p. 119-133, 1994.
- SALAZÁRIO, M. G. da C. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do Laboratório de Mecânica de Precisão -LMP/UFSC.R. **ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 5, n. 5 /2000.
- TARGINO, M. das G. Bibliotecas universitárias e especializadas de São Luís (MA). **Revista de Biblioteca de Brasília**, Brasília, DF, v. 16, n. 1, p. 19-32, jan./jun.1988.
- VOLPATO, S. M. B. **A trajetória de uma biblioteca especializada: o caso da biblioteca do curso de pós-graduação em Administração da UFSC**. 153f. Mestrado (Engenharia da Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

Anexos



Questionário - Acadêmicos

Pesquisa realizada pela Biblioteca da EMBRAPA-RO cujo objetivo é analisar a atual situação informacional da biblioteca da EMBRAPA-RO, com vista a adequá-la às reais necessidades de usuários reais e potenciais.

Data: ___/___/_____

Instituição: _____ Curso: _____

1- Qual a área e/ou assunto de seu principal interesse para pesquisa?

2 -Quais os meios você utiliza para recuperar informações sobre a sua área?

bases de dados na internet bibliotecas Acervo pessoal
 Material do trabalho outros: quais? _____

3 - Utiliza a biblioteca de sua faculdade?

Sim.
 Sim. Somente as sala de estudos
 Sim. Para realizar trabalhos em grupo
 Sim. Para fazer pesquisas em livros e monografias...
 Não.Por quê? _____

4 - Quando realiza buscas na biblioteca de sua faculdade você consegue bons resultados? Numa escala de 1 a 4, onde 1 representa o mínimo e 4 o máximo, diga como você classificaria os resultados obtidos em suas pesquisas:

1 (Ruim) 3 (Ótimo)
 2 (Regular) 4 (Excelente)

5 - Conhece a biblioteca da EMBRAPA-RO?

Sim Não

6 - Se sim para a questão anterior, como soube de sua existência?

Site da EMBRAPA-RO Meios de comunicação impressa Sites de busca
 Indicação (quem indicou?) _____ outros _____

7 - Já utilizou a biblioteca da EMBRAPA-RO?

Sim, para pesquisar: _____
 Não

8 - Caso tenha respondido “Sim” para a questão anterior, a área e/ou assunto procurado, na Biblioteca da EMBRAPA-RO foi encontrado?

Sim Não

9 - Você acessa ou já acessou o Portal CAPES ?

Sim, para _____
 Não

10 - Dentro das suas expectativas o que considera essencial para uma Biblioteca?

ambiente agradável Acervo atendimento Alertas sobre o tema de sua necessidade
Sugestão _____



Questionário – Público externo

Pesquisa realizada pela Biblioteca da EMBRAPA-RO cujo objetivo é analisar a atual situação informacional da biblioteca da EMBRAPA-RO, com vista a adequá-la às reais necessidades de usuários reais e potenciais.

Data: ___/___/_____

Ocupação _____ Instituição/Empresa/outros _____

1 - Quais os meios que você utiliza para recuperar informações/assuntos de seu interesse?

bases de dados na internet bibliotecas Material pessoal jornais e revistas

Material do trabalho outros: quais? _____

2 - Como soube da existência desta biblioteca, na Embrapa-RO?

Site da EMBRAPA-RO Jornal do município

Indicação pessoal (quem indicou?) _____ outros _____

3 - Já havia utilizado esta Biblioteca?

Não Sim

4 - Qual a área/assunto de seu interesse?

5 - Nesta biblioteca qual foi a informação/assunto procurado?

6 - Obteve retorno positivo? (a informação que você procurou foi encontrada?)

Não Sim

7 - Se sim para a questão anterior, o resultado da pesquisa, quando analisado, foi:

Ruim – não encontrei o assunto

Bom – Encontrei o assunto, mas a informação que precisava não

Ótimo – consegui a informação procurada

Excelente – Consegui a informação procurada e foi possível ampliar minha pesquisa com outras informações encontradas

8 - Sobre o tipo de atendimento recebido do pessoal que a(o) atendeu você considera que foi:

Bom

Ruim

ótimo

Excelente

9 - Utiliza outra biblioteca?

Sim não

Se sim, qual(is)? _____



Questionário – Público Interno

Pesquisa realizada pela Biblioteca da EMBRAPA-RO, cujo objetivo é analisar a atual situação informacional da biblioteca da EMBRAPA-RO, com vista a adequá-la às reais necessidades de usuários reais e potenciais.

Data: ___/___/_____

Cargo/função _____

Setor _____

1 - Qual a área ou o assunto de maior interesse para pesquisa?

2 - Quais os meios que você utiliza para recuperar informações?

bases de dados na internet bibliotecas Material pessoal

Material do trabalho outros: quais?

3 - Utiliza a biblioteca da unidade?

Sim Não

4 - Se não, por quê?

5 - Utiliza, ou utilizou, a biblioteca como local de estudos?

Sim Não

6 - Com que frequência utiliza a biblioteca?

diariamente Mensalmente Semanalmente Nem me lembro...

7 - Qual o período mais utilizado

Manhã Tarde

8 - Para quê utiliza?

atualização do conhecimento artigos técnicos científicos

Consultar monografia, dissertação e tese Se outros, quais? _____

9 - Quando a utiliza para encontrar informações os resultados são satisfatórios?

Sim Não

10 - Conhece o sistema COMUT?

Sim Sim e já utilizei

não Conheço, mas nunca utilizei

11 - Você acessa ou já acessou o Portal CAPES ?

Sim, para _____

Não

12 - Qual a principal base de dados acessada no Portal CAPES?

13 - Dentro das suas expectativas acha que a Biblioteca da Embrapa-RO tem um ambiente adequado para suas necessidades?

Sim Não

14 - Se não para a questão anterior, aponte, nas opções seguintes, o(s) item(s) que você considera essencial(s) para melhoria desta biblioteca:

ampliação do espaço físico atualização do acervo

Sala de reuniões digitalização de materiais e ou construção de uma Biblioteca Eletrônica

15 - Você gostaria de receber alertas sobre materiais relacionados à sua área de pesquisa, especificamente?

Sim Não

16 - Há algum serviço ou atividade que você queira sugerir para esta biblioteca?

Embrapa

Rondônia

Ministério da
Agricultura, Pecuária
e Abastecimento

