



**Universidade de Brasília**

Faculdade de Ciência da Informação (FCI)

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCInf)

**BIBLIOTECA DA EMBRAPA RECURSOS GENÉTICOS E BIOTECNOLOGIA:  
estudo sobre a oferta e a demanda de informação**

**Lígia Sardinha Fortes**

Brasília  
2010

**Universidade de Brasília (UnB)  
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCInf)**

**Biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia: estudo sobre a oferta e a demanda de informação**

**Lígia Sardinha Fortes**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção de título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Sueli Angelica do Amaral

**Área de concentração:** Transferência da Informação.

**Linha de Pesquisa:** Gestão da Informação e do Conhecimento.

Brasília  
2010

FORTES, Lígia Sardinha. Biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia: estudo sobre a oferta e a demanda de informação. Brasília: UnB, 2010. 170f. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação.

#### Ficha Catalográfica

Fortes, Lígia Sardinha.  
Biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia: estudo sobre a oferta e a demanda de informação. – Brasília, 2010.  
170p.

1. Biblioteca. 2. Gestão da Informação. 3. Oferta da informação. 4. Demanda da informação. 5. Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia. 6. Marketing da informação. 7. Biblioteca híbrida. I. Título.

## FOLHA DE APROVAÇÃO

Dedico essa conquista a cada um que acreditou em mim e **ESPECIALMENTE A MIM** que sempre lutei pelos meus ideais e nunca deixei de acreditar que a justiça sempre vence e é muito importante não desistir nunca.

Nunca entendi porque meus amigos me chamam de **Lígia Maria**, mas devo confessar que depois do árduo caminho que atravessei para alcançar essa conquista entendi que o nome Maria significava algo que a música de Milton Nascimento diz e que eu encontro dentro de mim sempre...

*... Mas é preciso ter força, é preciso ter raça  
É preciso ter gana sempre  
Quem traz no corpo a marca  
Maria, Maria, mistura a dor e a alegria  
Mas é preciso ter manha, é preciso ter graça  
É preciso ter sonho sempre  
Quem traz na pele essa marca  
Possui a estranha mania de ter fé na vida.*

O trabalho que me propus, com audácia e coragem, hoje concluo. Posso dizer que fui ousada, arqueei com responsabilidades, me arrisquei a cometer erros, mas ainda assim preferi fazer, a nada fazer pelo medo de errar... E se fosse necessário me arriscaria novamente e faria tudo de novo.

Ocuparia páginas para escrever o nome de cada um que participou dessa conquista, dos que acompanharam o momento de tristeza e luta inicial, onde não sabia o que seria o dia seguinte, dos que acompanharam o longo caminho e dos que acompanharam de perto essa conquista.

Agradeço a Deus pela vida, aos meus familiares pela educação e princípios, ao Josué pelo apoio e compreensão e aos amigos pela amizade, aos mestres da Embrapa pelo apoio e orientação, aos professores pelo aprendizado, a todos que acreditaram em mim. À professora Sueli que mais do que mestra, uma mãe, que compreendeu e suportou essa estrada comigo.

A todos vocês a minha eterna gratidão, pois de seu apoio nasceu em mim a tranquilidade de ver um dos meus sonhos concretizado.

Aos que não acreditaram em mim, me acharam audaciosa e criaram obstáculos, SOU GRATA, pois **dificuldades são só para vencer.**

*“Talvez meio caminho andado seja a gente acreditar no que faz. Mas, acima de tudo, o que mais nos incentiva, que mais nos valoriza – e também nos torna conscientes de nossa responsabilidade – é saber que outros crêem em nós. E não há palavras que descrevam o que sentimos ao saber dos sacrifícios a que eles se impõem por crerem não apenas em nós, mas também no que cremos”.*

Albert Einstein

## RESUMO

Esta pesquisa é descritiva e de natureza aplicada para buscar solução de problemas específicos. O objetivo geral da pesquisa foi analisar a atuação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia no cumprimento do seu papel na Empresa por meio do estudo da sua oferta em relação ao atendimento da demanda de informação dos seus usuários. Para o desenvolvimento da pesquisa foram utilizadas três técnicas de coleta de dados: questionários para coletar a opinião dos usuários sobre a oferta de produtos e serviços da biblioteca, às condições do ambiente físico e ao atendimento, além de identificar o seu perfil e sua demanda de informação; entrevistas com as bibliotecárias, para compreender a atuação da biblioteca na oferta de produtos e serviços de informação e com os gestores da Unidade para complementar a coleta de dados sobre a demanda de informação; análise documental para descrever o contexto ambiental em que a biblioteca atua e sua oferta de informação. A triangulação de técnicas permitiu visualizar um panorama sobre a atuação da Biblioteca em estudo a partir de múltiplos olhares. Os resultados obtidos possibilitaram estudar a adequação entre a oferta e a demanda de informação. De um modo geral, a pesquisa mostrou que a relação entre a oferta e a demanda de informação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia precisa ser aprimorada para que a missão da Unidade seja cumprida com eficiência e seja reconhecida sua importância para a Empresa.

**Palavras-Chave:** Biblioteca; Oferta de informação; Demanda de informação; Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia; Marketing da informação; Biblioteca híbrida



## ABSTRACT

*This is a descriptive research that has an applied nature aiming to solve specific questions. The general objective of this research was to analyse the Embrapa's Genetic Resources and Biotechnology library on the fulfillment of its role at the Company through the study of its offer in relation to the meeting of the information demand of its users. The target population was the employees and co-workers that are potential users of the library and, for the sample definition, were used statistical methods of sampling. For the research development were used three techniques: questionnaires to collect the users opinion about library's products and services, environmental, and identify their profile and information demand; interviews with the librarians aiming to understand the library proceeding on information products and services offering, with the managers in order to complement the collection of data about information needs; and document analysis aiming to know the environmental context in which the library works and its information offering. This procedure has allowed the elaboration of an overview of the object's actuation under study, through many points of view. The research has verified users satisfaction with the information products and services, environmental conditions as well as the demand meeting and, finally, has presented a comparison of the results in order to study the information offer and demand balance. In a general way, the research has shown that the information offer and demand of Embrapa's Genetic Resources and Biotechnology library needs to be refined, so that the mission can be fulfilled and the library's importance recognized for the Company .*

**Keywords:** *Library; Information offer; Information demand; Embrapa Genetic Resources and Biotechnology; Information Marketing; Hibrid library*

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Funções desempenhadas por uma biblioteca	25
Figura 2 – Evolução tecnológica da biblioteca	26
Figura 3 – Compartilhamento de recursos no processo de prestação de serviços em bibliotecas híbridas.	27
Figura 4 – Ciclo da Informação	33
Figura 5 – Negócio da informação.	37
Figura 6 – Definição das necessidades dos usuários.	40
Figura 7 – Necessidades de informação do usuário	41
Figura 8 – Foco dos paradigmas de estudo de usuários	44
Figura 9 – Linha do tempo da Informação na estrutura da Embrapa.	75
Figura 10 – Organograma macro da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	77
Figura 11 – Organograma da Chefia de Comunicação e Negócios da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	79
Figura 12 – Nota média $\pm$ Desvio Padrão segundo a avaliação quanto a contribuição dos serviços da biblioteca	123

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Dimensionamento dos estratos da amostra segundo o procedimento de amostragem aleatória estratificada por alocação via amostragem aleatória simples.	58
Tabela 2 – Distribuição dos estratos da amostra	63
Tabela 3 – Frequência de visita à biblioteca de acordo com o cargo de atuação na Embrapa	89
Tabela 4 – Áreas de interesse de estudo dos usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	92
Tabela 5 – Grau de satisfação em relação às condições ambientais da biblioteca	98
Tabela 6 – Atendimento das necessidades informacionais pelo acervo	119

**LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 – Formação acadêmica	87
Gráfico 2 – Titularidade dos empregados	88
Gráfico 3 – Necessidade de informações para usar os serviços e produtos da biblioteca	94
Gráfico 4 – Necessidade de treinamento para usar os serviços oferecidos pela biblioteca	95
Gráfico 5– Necessidade de informação e treinamento por serviço	96
Gráfico 6 – Relação entre as necessidades de informação e treinamento	97
Gráfico 7 – Satisfação dos usuários em relação ao horário de funcionamento da biblioteca	100
Gráfico 8 – Satisfação dos usuários em relação aos computadores disponíveis na biblioteca	101
Gráfico 9 – Frequência da utilização do serviço de comutação bibliográfica	102
Gráfico 10 – Representação da satisfação em relação ao serviço de comutação bibliográfica	103
Gráfico 11 – Representação da relação de utilização do serviço de comutação bibliográfica e a satisfação dos usuários	103
Gráfico 12 – Frequência da utilização do serviço de consulta ao acervo	104
Gráfico 13 – Índice de satisfação dos usuários com o serviço de consulta ao acervo	104
Gráfico 14 – Relação entre o uso e satisfação do serviço de consulta ao acervo	105
Gráfico 15 – Representação da utilização do serviço de <i>e-mail</i> institucional	105
Gráfico 16 – Índice de satisfação em relação ao <i>e-mail</i> institucional	106
Gráfico 17 – Relação de uso e satisfação em relação ao serviço de <i>e-mail</i> institucional	106
Gráfico 18 – Frequência da utilização do serviço de empréstimo	107
Gráfico 19 – Índice de satisfação dos usuários em relação ao serviço de empréstimo	107
Gráfico 20 – Relação de uso e satisfação do serviço de empréstimo	108

Gráfico 21 – Representação do uso do serviço de escaner	109
Gráfico 22 – Índice de satisfação em relação ao serviço de escaner	109
Gráfico 23 – Frequência do uso do espaço para estudo disponível	110
Gráfico 24 – Índice de satisfação dos usuários em relação ao espaço para estudo da biblioteca	111
Gráfico 25 – Relação de uso e satisfação do espaço para estudo disponível na biblioteca	111
Gráfico 26 – Frequência da utilização do serviço de fotocópia	112
Gráfico 27 – Índice de satisfação dos usuários em relação ao serviço de fotocópia	112
Gráfico 28 – Relação de uso e satisfação em relação ao serviço de fotocópia	113
Gráfico 29 – Frequência do uso do serviço de normalização bibliográfica	113
Gráfico 30 – Índice de satisfação dos usuários em relação ao serviço de normalização bibliográfica	114
Gráfico 31 – Relação do uso e da satisfação dos usuários em relação ao serviço de normalização bibliográfica	115
Gráfico 32 – Frequência do uso do serviço de pesquisa em base de dados	116
Gráfico 33 – Índice de satisfação dos usuários em relação ao serviço de pesquisa em base de dados	117
Gráfico 34 – Relação entre uso e satisfação do serviço de pesquisa em base de dados	118
Gráfico 35 – Avaliação do acervo para desenvolvimento e manutenção – relação com o uso	120
Gráfico 36 – Satisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe da biblioteca	121
Gráfico 37 – Bibliotecárias e o papel de mediadoras ao acesso às informações	122
Gráfico 38 – Relação das sugestões recebidas por área	125

**LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Relação entre os objetivos específicos, as variáveis, as técnicas de coletas de dados e as fontes de obtenção dos dados coletados	67
Quadro 2 - Verificação da adequação da oferta à demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia.	131
Quadro 3 – Síntese da adequação da oferta à demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	136

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AINFO	– Sistema de Automação de Bibliotecas e Recuperação de Informação
ALA	– American Library Association
BDPA	– Base de Dados da Pesquisa Agropecuária
CCN	– Chefia Adjunta de Comunicação e Negócios
Cenargen	– Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia
CID	– Coordenadoria de Informação e Documentação
DID	– Departamento de Informação e Documentação
DIN	– Departamento de Informação e Informática
DSI	– Disseminação Seletiva da Informação
DTI	– Departamento de Tecnologia da Informação
Embrapa	– Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
LABEX	– Laboratório Virtual no Exterior
NEIN	– Modelo das Necessidades da Informação
P&D	– Pesquisa e Desenvolvimento
PD&I	– Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação
SEB	– Sistema Embrapa de Bibliotecas
SGP	– Setor de Gestão de Pessoas
SIDE	– Sistema de Informação e Apoio à Decisão Estratégica da Embrapa
SIN	– Setor de Informação
SITCE	– Sistema de Informação Técnico-Científica da Embrapa
SNPA	– Sistema Nacional de Pesquisa Agropecuária
SPI	– Serviço de Produção de Informação
TICs	– Tecnologias da Informação e Comunicação
UI	– Unidade de Informação

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	19
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b>	22
<b>2.1 Bibliotecas: a evolução</b>	22
2.1.1 <i>Tipos de bibliotecas</i>	24
2.1.2 <i>Bibliotecas especializadas</i>	28
2.1.3 <i>Bibliotecas como organizações</i>	29
<b>2.2 Negócio da informação: agregando valor</b>	31
2.2.1 <i>Marketing da informação</i>	35
<b>2.3 Usuários e profissionais da biblioteca: os principais atores</b>	38
2.3.1 <i>Usuários da informação: a demanda</i>	39
2.3.2 <i>Estudos de usuários</i>	43
2.3.3 <i>Profissionais que atuam em bibliotecas: a oferta da informação</i>	46
<b>3 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA</b>	49
<b>4 OBJETIVOS</b>	53
<b>5 METODOLOGIA</b>	54
<b>5.1 Características da pesquisa</b>	54
<b>5.2 Descrição do universo e da amostra</b>	55
<b>5.3 Técnicas de coleta de dados</b>	59
5.3.1 <i>Análise documental</i>	60
5.3.2 <i>Questionário</i>	60
5.3.3 <i>Entrevista</i>	64
<b>5.4 Variáveis</b>	66
<b>6 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>	71
<b>6.1 Contexto em que se insere a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia</b>	71
6.1.1 <i>A Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - Embrapa</i>	71
6.1.2 <i>A informação na Embrapa</i>	73
6.1.3 <i>A Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia – Cenargen</i>	76
<b>6.2 A oferta de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia</b>	78



6.2.1 O prédio, a localização, e o ambiente físico da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	80
6.2.2 O horário de funcionamento, os equipamentos e a equipe da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	81
6.2.3 O acervo da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	82
6.2.4 Planejamento da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	83
6.2.5 Os produtos e serviços da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	84
<b>6.3 Perfil dos usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia</b>	<b>86</b>
6.3.1 A formação acadêmica e a titularidade dos usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	87
6.3.2 A frequência de uso da biblioteca pelos usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	88
6.3.3 O comportamento para se informar dos usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	90
<b>6.4 Demanda de informação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia</b>	<b>91</b>
6.4.1 Necessidade de informação e treinamento para utilizar os serviços e produtos da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	94
<b>6.5 Satisfação dos usuários em relação aos serviços de informação, às condições do ambiente e do atendimento da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia</b>	<b>98</b>
6.5.1 Satisfação dos usuários em reação às condições do ambiente da biblioteca	98
6.5.2 Satisfação dos usuários em relação ao horário de funcionamento e computadores da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	100
6.5.3 Satisfação em relação as serviços de informação oferecidos pela biblioteca	102
6.5.4 Satisfação dos usuários em relação ao acervo disponível na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	119
6.5.5 Satisfação dos usuários em relação ao atendimento da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	121

<b>6.6 Adequação entre a oferta e a demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia</b>	124
<b>7 CONCLUSÃO</b>	137
<b>REFERÊNCIAS</b>	142
<b>APÊNDICES</b>	149
<b>Apêndice A – Questionário aplicado aos usuários</b>	150
<b>Apêndice B – Memorando de acompanhamento dos questionários</b>	154
<b>Apêndice C – Roteiro de entrevistas aplicadas aos gestores</b>	156
<b>Apêndice D – Roteiro de entrevistas aplicadas às bibliotecárias</b>	162
<b>Apêndice E – Sugestões apresentadas pelos usuários para melhorias na biblioteca</b>	167

## 1 INTRODUÇÃO

O século XXI é marcado pela globalização e pelo surgimento da Sociedade da Informação, de valor irrefutável. As tecnologias da informação e da comunicação (TICs), permitem o armazenamento de grande quantidade de informações, que precisam ser organizadas para serem utilizadas de forma eficiente.

Nesse contexto, valorizar a informação tornou-se atitude imprescindível para que as bibliotecas se destaquem e se enquadrem estrategicamente no processo de transição que as novas tecnologias trouxeram.

Com a evolução da sociedade, o conhecimento ganhou novas formas de armazenamento e as bibliotecas, ao longo dessa evolução, foram se moldando às novas realidades tecnológicas. Junto com essa evolução, surgiram as bibliotecas especializadas, com conhecimento armazenado e forma segmentada, uma maneira eficiente de acompanhar as necessidades impostas pela Sociedade da Informação.

Esse tipo de estrutura permite o atendimento personalizado às necessidades informacionais de grupos específicos com coleções especializadas em determinada área do conhecimento e assim evitar que as bibliotecas se tornem apenas depósitos de livros. Os acervos, produtos e serviços passam a ter foco no atendimento às necessidades dos usuários, que precisam ser identificadas. Além disso, a gestão desses acervos permite estudá-los utilizando princípios do marketing da informação, a fim de estimular uma visão contemporânea sobre a importância das bibliotecas, bem como de seus profissionais, pela sociedade.

O marketing surgiu no setor lucrativo, como um processo gerencial que agrega valor aos produtos e serviços em benefício da organização e dos seus clientes. Como um processo, pode ser utilizado em várias áreas, inclusive quando se trata da informação. Nesse caso, o marketing da informação pode ser compreendido como uma filosofia aplicada às bibliotecas e demais unidades de informação para alcançar a satisfação de seus usuários.

As novas tecnologias influenciaram os usuários, tornando-os mais exigentes em relação à satisfação de suas necessidades. Assim, as bibliotecas devem estar atentas à sua finalidade de prestar serviços e manter uma postura pró-ativa no atendimento aos seus clientes. Além disso, devem estar preocupadas em relacionar-se bem com seu público e, em especial, ter interesse em conhecer suas demandas

de informação, para oferecer-lhes produtos e serviços capazes de satisfazer suas necessidades.

Esse cenário estimulou uma reflexão sobre a atuação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia e das suas bibliotecárias, para entender as ações desenvolvidas pela biblioteca e estudar a oferta e a demanda de informação nessa organização.

A realização da pesquisa na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia justificou-se porque em 2009, durante a reforma do seu prédio, foram levantadas questões sobre a atuação da biblioteca e a prestação dos serviços de informação. Para discutir também a função desempenhada pela biblioteca da Unidade no contexto da Sociedade da Informação.

A Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia é uma das 42 unidades de pesquisa da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) e foi criada para salvaguardar os recursos genéticos para o desenvolvimento sustentável da agricultura e pecuária. Como parte da Embrapa, tem a incumbência de viabilizar soluções de pesquisa, desenvolvimento e inovação para sustentabilidade da agricultura, em benefício da sociedade brasileira.

A Embrapa possui uma rede de serviços de informação técnico-científica, desde 1974, o Sistema Embrapa de Bibliotecas (SEB), que dá suporte às atividades de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D).

As pesquisas da Embrapa dependem da gestão da informação desenvolvida por suas bibliotecas, que devem contribuir para a inovação, oferta de produtos e serviços e transferência de tecnologias, de maneira organizada para a sociedade e nações parceiras.

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a atuação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia no contexto das transformações trazidas pela Sociedade da Informação, para verificar a adequação da oferta à demanda no atendimento às necessidades de informação da Empresa e de seus pesquisadores. Trata-se de uma pesquisa qualitativa e quantitativa, de natureza aplicada com o objetivo de encontrar solução de problemas específicos.

A dissertação é iniciada com o referencial teórico, que oferece suporte ao desenvolvimento da pesquisa e está estruturado com os temas: bibliotecas: a evolução; Negócio da informação: agregando valor; e Usuários e profissionais da informação: os atores.

O tópico três é a contextualização do problema de pesquisa, seguido dos objetivos e da metodologia que aborda as características da pesquisa, descrição do universo e da amostra, as técnicas de coleta de dados e as variáveis.

Em seguida, é apresentado o ambiente de pesquisa e a análise dos dados obtidos nos questionários e entrevistas. Por fim, é apresentada a conclusão da pesquisa e sugestões de estudos futuros, além das referências e apêndices.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura está estruturada tematicamente. Inicia-se com a história e a evolução das bibliotecas no contexto da Sociedade da Informação. Em seguida trata do negócio da informação para agregar valor na abordagem da gestão da informação, ao apresentar conceitos, técnicas e atividades de marketing em bibliotecas. Ao final, trata sobre os usuários e os profissionais que atuam em bibliotecas como os principais atores do mercado da informação na demanda e na oferta da informação em bibliotecas especializadas.

### 2.1 Bibliotecas: a evolução

A informação é reconhecida como artefato essencial. Desde os primórdios – gregos, chineses, sacerdotes já entendiam o valor desse bem, de acesso restrito à população, por algumas vezes, considerada “pecadora”.

O progresso da humanidade encontra-se registrado em várias formas que vão dos desenhos das cavernas aos documentos virtuais. Esses registros foram preservados e possibilitaram o conhecimento da História da Humanidade por pessoas que entenderam a importância da preservação e por pessoas especializadas em recuperar os registros existentes.

A arte da impressão tem origem na China, com o livro Sutra Diamante, impresso em 868 d.C., a partir de blocos de madeira sobre folhas da casca de amoreira coladas, formando um rolo contínuo. (MCGARRY, 1999)

Porém, foi Gutenberg, que tinha o momento histórico a seu favor, que tornou a informação popular. À época, a informação era do poderio da Santa Igreja Católica, que determinava a censura e autorizava a reprodução. Questionadores criticavam essa detenção e novas ideias foram surgindo. Ao mesmo tempo, naquela época, uma nova Igreja surgia na Alemanha e precisava difundir suas ideias de forma rápida. Johann Gutenberg montou sua tipografia em Mogúncia, com tecnologia simples, porém inovadora. Essa tecnologia simples, que Gutenberg

detinha, conseguia atender às necessidades da época – produção em massa. (MCGARRY, 1999)

O acesso ao conhecimento e às informações se tornou possível e acessível, quando o papel foi adotado como suporte da escrita. O livro se transformou no suporte de idéias, que com a invenção da imprensa por Gutenberg, passou a ampliar seu potencial de estímulo ao desenvolvimento de todo o tipo de conhecimento.

Com a evolução da tecnologia, a quantidade de registros tornou-se excessiva. Quando a quantidade dos registros era reduzida, a humanidade acreditou que seria sensato reunir todos em um único lugar, formando assim as coleções. Essas coleções foram denominadas bibliotecas e no local onde se encontravam, as pessoas podiam ter acesso ao que procuravam, bem como a outros registros existentes, já que as coleções daquelas bibliotecas tinham como objetivo a preservação.

A palavra biblioteca tem origem no latim, deriva do vocábulo grego *bibliotheca*, de *biblion*, livro e *theke*, escaninho. Junto com o crescimento das coleções, o conhecimento humano se desenvolveu e as bibliotecas foram criadas para permitir o acesso ao conhecimento. As bibliotecas passaram a representar *status* na sociedade, por meio dos edifícios em que se instalavam suas coleções, formando acervos gigantescos, como forma de mostrar a evolução de cada país.

De acordo com Milanesi (2002, p. 15), “acervos e códigos integram-se num complexo que constitui no mapa da produção humana, a grande memória que mantém vivos todos os cérebros mortos”.

Na Antiguidade, as primeiras bibliotecas estavam em monastérios e suas coleções ficavam restritas aos religiosos. Quando surgiram as universidades, ainda permanecia o cunho religioso, mas os livros começaram a ultrapassar essas fronteiras. A atmosfera dessas bibliotecas era religiosa, mas já se caminhava para um “espaço de liberdade e conhecimento”. (MILANESI, 2002, p. 24)

Com uma quantidade cada vez maior de livros, as bibliotecas reavaliaram seus espaços físicos e novos meios de organização desses acervos foram criados. A velocidade da produção e disseminação de informações trouxe o “caos bibliográfico”, que superou a capacidade de organização das coleções e de seus registros.

Para que pudessem cumprir seu papel de “fornecedoras” de informação e ampliar seu grau de eficiência, as bibliotecas começaram a se reorganizar de forma segmentada. De acordo com Rowley (2000) a segmentação é:

um método usado para categorizar usuários e suas necessidades informacionais, e associar e alocar recursos de forma associada, isso não substitui a atenção para as necessidades individuais, e a própria atenção ao cliente.

A segmentação permite satisfazer as necessidades do usuário e direcionar recursos de maneira associada a essas necessidades, já que os usuários possuem características em comum.

### 2.1.1 Tipos de bibliotecas

No processo de evolução da sociedade, as bibliotecas se diversificaram de acordo com os tipos de materiais e dos seus usuários. Logo, a diversidade de bibliotecas está baseada em alguns aspectos como a tipologia do acervo, sua função, o tipo de informação de interesse dos usuários.

De acordo com a *American Library Association* (ALA, 2010) a tipologia das bibliotecas se apresenta da seguinte forma:

- a. **Universitárias** – prestam serviços à universidade, seus estudantes, funcionários e docentes. Em universidades com vários *campi* as bibliotecas podem ser setoriais para atender áreas específicas do conhecimento.
- b. **Públicas** – atendem comunidades locais, servindo usuários de todas as idades e classes sociais.
- c. **Escolares** – atendem a comunidade de uma instituição de ensino, seus estudantes e docentes.



- d. **Especializadas** – prestam serviços em ambientes especializados (empresas, instituições de pesquisa, organizações do governo etc.), oferecendo coleções especializadas em áreas do conhecimento.
- e. **Especiais** – atendem uma comunidade específica, com necessidades especiais, como por exemplo, deficientes visuais.

No que tange à função que a biblioteca desempenha, essa está relacionada à sua finalidade no ambiente em que está inserida. Estudos desenvolvidos por Hicks e Tillins, na década de 1970, apontam quatro funções que podem ser desempenhadas por uma biblioteca: educacional, cultural, recreativa ou informativa, lembrados por Amaral em 2005. A figura a seguir mostra essas funções relacionadas às atividades desenvolvidas pelas bibliotecas para atendê-las.

<b>Formação/Atividade</b>		<b>Função</b>
Intelectual	→	Educacional
Artística	→	Cultural
Lazer	→	Recreativa
Disseminação de informação	→	Informativa

Figura 1 – Funções desempenhadas por uma biblioteca  
Fonte: Elaborada pela autora

O tipo de informação está diretamente relacionado ao seu autor e ao usuário. As informações podem ser do tipo científica, quando atende ou é resultado do meio científico. Pode ser técnica ou tecnológica, comunitária ou utilitária, e também, estratégica ou organizacional.

As tecnologias trouxeram muitas mudanças para o ambiente das bibliotecas, considerando-se especialmente o suporte em que a informação está depositada. Surgem, então, as bibliotecas digitais e as bibliotecas virtuais. De acordo com Cunha (1999), “a biblioteca digital é também conhecida como biblioteca eletrônica (...),

biblioteca virtual (quando utiliza os recursos da realidade virtual), biblioteca sem paredes e biblioteca conectada a uma rede”.

Esses novos conceitos de biblioteca implicam em informações eletronicamente armazenadas e a sua disseminação ocorre independentemente do espaço físico e até mesmo do horário de funcionamento da biblioteca. Para acompanhar as mudanças tecnológicas, que exigem tempo de transição, surgiram as bibliotecas híbridas.

Essa situação pode ser apreciada na figura 2, na qual a transição entre cada Era da evolução tecnológica mostra uma zona de continuidade. São essas zonas entre uma Era e outra que mostram a existência das bibliotecas híbridas.

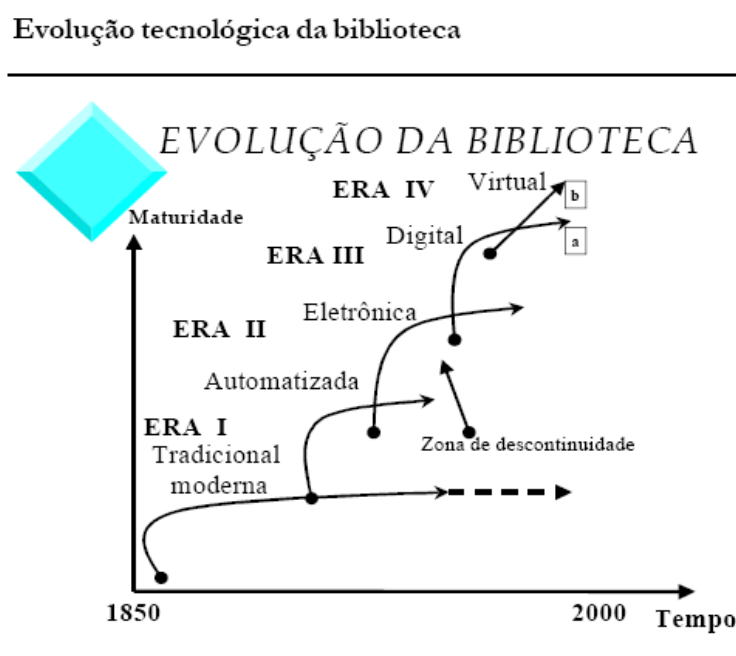


Figura 2 – Evolução tecnológica da biblioteca.  
Fonte: Cunha, 2000, p. 75.

A denominação – biblioteca híbrida – reflete o estado de transição da biblioteca, que não pode ser somente impressa ou somente digital. De acordo com Stuart Garcez e Varvakis Rados (2002, p. 45) “o conceito de biblioteca híbrida parece ser o mais adequado para satisfazer as atuais necessidades informacionais de transição pelas quais as bibliotecas convencionais vêm passando (...)”.

As bibliotecas híbridas devem agregar diferentes tecnologias e fontes para unir o melhor da biblioteca tradicional e da digital em uma só, como mostra figura 3.

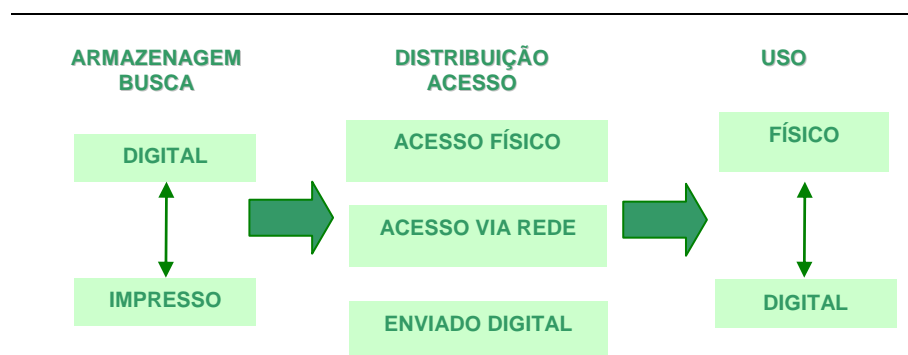


Figura 3 – Compartilhamento de recursos no processo de prestação de serviços em bibliotecas híbridas.

Fonte: Stuart Garcez e Varvakis Rados, 2002, p. 46.

As bibliotecas híbridas apresentam algumas vantagens, como:

- formação de redes e consórcios inter-bibliotecas, ampliando a abrangência dos seus acervos;
- atendimento personalizado;
- maior eficácia, produtos e serviços adequados aos usuários;
- maior eficiência, flexibilidade na produção de informações adequadas aos usuários;
- prestação de serviço, função primordial, atendendo um público específico de forma rápida e precisa.

As bibliotecas híbridas dispõem dos valores das tradicionais e também das digitais e essa situação permite coerência para uma organização estável, onde existem subsídios suficientes para manter infraestrutura capaz de atender à comunidade.

### 2.1.2 Bibliotecas especializadas

As bibliotecas da Antiguidade incorporavam todo tipo de material ao seu acervo. Com o tempo, isso acarretou dificuldades operacionais e criou problemas relativos aos custos da operacionalização, assim como ao espaço. Então, as bibliotecas para serem eficazes no cumprimento de seu papel, começaram a dedicar esforços no cuidado com os registros específicos que atendessem às demandas especializadas.

Milanesi (2002, p. 30) afirma que “quanto mais uma biblioteca reduz o campo temático, mais exequível se torna o desejo de ser completa”.

A biblioteca especializada atende usuários que têm interesse em determinadas áreas do conhecimento. Portanto, seu acervo deve ser composto por documentos específicos das áreas do conhecimento de interesse dos seus usuários.

Criadas para dar suporte às necessidades de informação dos usuários de uma determinada comunidade, a biblioteca especializada pode ser entendida como: “uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos particular. Inclui também, coleções de uma espécie particular de documentos”. (ASHWORTH, 1981, p. 1)

Diante desse conceito, os serviços de informação prestados pelas bibliotecas especializadas devem atender especificamente aos interesses dos seus usuários. Por isso, é necessário conhecer o assunto ou grupo de assuntos relativos à área do conhecimento de interesse para que os serviços possam ser organizados a contento do perfil desses usuários.

As bibliotecas especializadas são, normalmente, vinculadas a instituições, públicas ou privadas, que atendem profissionais, pesquisadores, especialistas e técnicos, dedicados à pesquisa. São bibliotecas, em sua maioria, de boa qualidade e bom atendimento. Essas bibliotecas são fontes de pesquisa de documentos institucionais, por serem depositárias das publicações e outros materiais produzidos pela instituição, acervo chamado de memória técnica.

As bibliotecas especializadas podem se dedicar a uma disciplina ou área do conhecimento, outras podem ser especializadas em um tipo de documento, e outras, ainda, podem ser abertas só a determinado grupo de usuários. (GUINCHAT e MENO, 1994, p. 336)

As instituições públicas ou privadas que mantêm as bibliotecas especializadas podem denominá-las, também, como: centros de informação, biblioteca técnica, unidade de pesquisa, centro de recursos da informação, unidade de informação, de acordo com a sua estrutura organizacional.

A organização e a disseminação da informação nas bibliotecas especializadas pode ser o fator que a mantém ou a exclui do meio em que está inserida. Por esse motivo, as bibliotecas especializadas necessitam adotar procedimentos organizacionais que as tornem capazes na busca, organização e disseminação das informações necessárias à área de conhecimento em que atuam suas organizações mantenedoras, de forma ágil e segura.

### *2.1.3 Bibliotecas como organizações*

Lemos (1998, p. 347) assegura que a sobrevivência da biblioteca como instituição depende de sua adaptação a mudanças políticas sociais e tecnológicas que,

por si só seria suficiente para deixar evidente que lhe cabe desempenhar uma importante função, embora essa função nem sempre alcance pleno reconhecimento em todas as sociedades, por razões de ordem histórica e cultural.

A finalidade da biblioteca é promover a utilização dos materiais armazenados e organizados em seu espaço e não apenas ser um depósito. Os acervos devem ser desenvolvidos para atender às necessidades de seus usuários e os serviços devem ser eficientes.

Em 1931, S. R. Ranganathan definiu as cinco leis da Biblioteconomia, início de uma série de reflexões feitas, desde então. Toda biblioteca deve seguir as Leis da Biblioteconomia, definidas pelo bibliotecário em questão, pois é possível perceber

que são modernas e flexíveis o suficiente para acompanhar as transformações que as áreas de informação vêm passando. Para ele os livros:

- são para usar;
- a cada leitor seu livro;
- a cada livro seu leitor;
- o tempo do leitor deve ser poupado e;
- a biblioteca é um organismo em crescimento. (RANGANATHAN, 2009)

De acordo com Oliveira e Pereira (2003) as cinco leis da biblioteconomia reforçam que o bibliotecário deve ser o elemento entre o usuário e a informação e deve perceber suas necessidades informacionais e preocupar-se em satisfazê-lo porque as unidades convivem com usuários cada vez mais sofisticados e exigentes.

Com as mudanças do escopo das bibliotecas, a gestão de informações armazenadas não se restringe somente aos suportes físicos, mas também aos suportes digitais e virtuais. Assim, a utilização do termo unidade de informação para denominar as bibliotecas, tornou-se necessário.

Guinchat e Menou (1994, p. 337) utilizam o termo unidade de informação para se referir à instituição que tem como missão: “identificar, com a maior precisão possível, as informações que podem ser úteis aos usuários, ajudá-los a recuperar os documentos primários correspondentes e responder às suas perguntas”.

Amaral (1998, p. 15) define as unidades de informação como “todos os tipos de bibliotecas, mapotecas, centro/serviço/departamento/sistema de informação e/ou documentação, de acordo com a sua área de atuação e extensão”.

Entende-se como Unidade de Informação (UI) qualquer tipo de biblioteca e/ou arquivo desde os tradicionais até os digitais. Para Amaral (1998), as unidades de informação compreendem centros de informação ou documentação, centros de análise a informação, mapotecas, videotecas, litotecas e outras formas de organizações de prestação de serviços de informação do ciclo informacional.

As transformações trazidas pela sociedade da informação têm causado muitos impactos e exigido mudanças de paradigmas no modelo de gestão, tratamento e disseminação da informação nas UIs. Os produtos e serviços são reestruturados, assim como novos suportes são criados para aprimorar a disseminação da informação.

## 2.2 Negócio da informação: agregando valor

A informação sempre foi peça chave no progresso da humanidade. A evolução tecnológica influencia o desenvolvimento das sociedades e também é influenciado por elas. A globalização e suas características apresentam a informação como elemento de valor, que faz diferença tanto para as pessoas, quanto para as organizações na sociedade competitiva.

Novas tecnologias surgem para acompanhar essa evolução. A Internet mudou o entendimento de tempo e espaço, rompeu fronteiras. Com tantas mudanças e informações em tão curto espaço de tempo, o mundo avançou para a chamada – Sociedade da Informação.

Essa Sociedade tornou-se objeto de atenção em todo o mundo, tendo o homem como responsável pelo desenvolvimento, o saber como fator econômico, as tecnologias como ferramentas para agregar valor à informação. A informação passou a ser vista como insumo básico do desenvolvimento.

De acordo com Werthein (2000, p. 71), a Sociedade da Informação

refere-se às transformações técnicas, organizacionais e administrativas que têm como 'fator-chave' não mais os insumos baratos de energia – como na sociedade industrial – mas os insumos baratos de informação propiciados pelos avanços tecnológicos (...).

A Sociedade da Informação é uma realidade, resposta à dinâmica da evolução, ao crescimento de experiências, invenções e inovações dentro do enfoque sistêmico, onde a interdisciplinaridade é determinante. (BORGES, 2000, p. 32)

A informação tornou-se insumo indispensável para qualquer atividade e passou a ser considerada como recurso indispensável para a tomada de decisão nos mais diferentes campos. O problema é que a grande quantidade de informações gera dificuldades na identificação e recuperação daquelas que são consistentes, íntegras, precisas e atualizadas, com valor agregado para a satisfação de uma necessidade.

Diante da grande quantidade de informações disponibilizadas, é preciso tratá-las, gerenciá-las e a gestão da informação considera o seguinte ciclo: coleta, tratamento, disseminação e uso da informação.

De acordo com Tarapanoff (2001, p 44)

a informação deve ser gerenciada já que é a base da administração dos recursos de informação, que consiste na visão integrada de todos os recursos envolvidos no ciclo de informação, isto inclui a informação propriamente dita (conteúdo), os recursos tecnológicos e também os recursos humanos.

Para Amaral (2006, p.25), gestão da informação é entendida como:

o processo do entendimento da informação no seu contexto específico, de modo que ela seja organizada de tal forma que possa adquirir valor agregado para seu uso por aqueles que dela precisam no seu respectivo e específico contexto.

Gerenciar informações implica em planejar, selecionar, coletar, analisar, organizar, melhorar os fluxos, normalizar, tornar disponível para uso e avaliar informações e por fim, disseminá-las aos usuários.

A gestão da informação é um conjunto de seis processos distintos, mas inter-relacionados: identificação de necessidades informacionais, aquisição de informação, organização e armazenagem da informação, desenvolvimento de produtos informacionais e serviços, distribuição da informação, e uso da informação.



De acordo com Cianconi (2001) quando se trata de gestão da informação, todo o ambiente informacional é considerado: a tecnologia, a informação propriamente dita e os recursos humanos envolvidos. O ciclo pode ser melhor compreendido na Figura 4. Assim, a gestão da informação “deve permear toda a cadeia de valores do ciclo da informação”. (CIANCONI, 2001, p. 34)



Figura 4 – Ciclo da Informação  
Fonte: Adaptado de Cianconi, 2001, p. 34

A gestão da informação é uma abordagem que visa identificar o processo de informação, o fluxo e a necessidade informacional e, também, promover o efetivo e eficiente uso desses recursos.

Marchiori (2002) considera a gestão da informação como um conjunto de processos que abrangem as atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos diversos, com vistas à racionalização e à efetividade de determinado sistema, produto ou serviço. Existem três enfoques para a gestão da informação, definidos por Marchiori (2002):

(1) *Administração de empresas* – nesse enfoque a gestão da informação objetiva a competitividade empresarial e os processos organizacionais, capacitando profissionais na gestão alinhados com os objetivos empresariais.

(2) *Tecnologia* – aqui o recurso informação será otimizado por meio de diferentes arquiteturas de *hardware*, *software* e de redes de telecomunicações adequadas aos diferentes sistemas de informação, em especial aos sistemas empresariais.

(3) *Ciência da Informação* – a informação considerada em si. É o processo de criação, identificação, coleta, validação, representação, recuperação e uso, tendo como princípio o fato de que existe um produtor/consumidor de informação que busca, um "sentido" e uma "finalidade".

A gestão da informação deve focar o indivíduo e suas necessidades, em seus diferentes fluxos de informação, que necessitam de soluções criativas e com o custo/benefício coerente.

Nas organizações, a informação é um recurso, no qual as diferenças decorrem do seu potencial, assim como do desafio de gerenciá-la. A informação é infinitamente reutilizável, não se deteriora nem se deprecia, e seu valor é determinado pelo usuário.

A gestão da informação contribui para o desenvolvimento da capacidade das organizações em construir e utilizar o conhecimento. Adotar técnicas de marketing no exercício da gestão da informação, também pode contribuir para que a sociedade reconheça a importância das bibliotecas, bem como o mérito dos profissionais da área, no contexto da Sociedade da Informação.

### 2.2.1 Marketing da Informação

O marketing surgiu no setor lucrativo, mas, desde 1969, Kotler e Levy admitiram a possibilidade da adoção de suas técnicas pelo setor sem fins lucrativos.

Amaral (2006, p. 21) afirma que marketing é:

o processo gerencial, valorizando as trocas voluntárias de valores para garantir a sobrevivência das organizações, entendido como a combinação de técnicas, cuja aplicação visa o perfeito processo de troca, beneficiando todos os elementos que nela interagem.

Como um processo gerencial, marketing é um conjunto de procedimentos que envolve a criação, a comunicação e a entrega de serviços/produtos com valor para os clientes. Além disso, inclui a administração do relacionamento entre organização e clientes em benefício de ambos.

A American Marketing Association (KOTLER e KELLER, 2007) define marketing como:

uma função organizacional e um conjunto de processos que envolvem a criação, a comunicação e a entrega de valor para os clientes, bem como a administração do relacionamento com eles, de modo que beneficie a organização e seu público interessado.

A organização com gestão orientada para o marketing está voltada para as necessidades dos clientes e busca gerar sua satisfação, além de fidelizá-los.

De acordo com Amaral (2006, p. 21), marketing da informação é:

o processo gerencial de toda variedade de informação (...) utilizado em todo tipo de organização, sistema, produto ou serviço sob a ótica de marketing para alcançar a satisfação dos diversos públicos da organização, sistema, produto ou serviço, quando são utilizadas técnicas na realização e na valorização das trocas de valores, beneficiando todos os elementos, que interagem na troca, para garantir a sobrevivência da organização, do sistema, do produto ou do serviço no seu mercado de negócio.

Então, pode-se entender marketing da informação como a aplicação da filosofia de marketing em unidades de informação no sentido de satisfazer clientes/usuários dessa organização. O marketing da informação abrange as organizações que trabalham com a coleta, tratamento, disseminação e uso da informação, em qualquer nível.

Ao interpretar o conceito de marketing da informação, apresentado por Amaral (2006), percebe-se que a autora enfatiza a importância do usuário como cliente e/ou consumidor de informação e também a adequação da oferta dos produtos e serviços informacionais aos interesses e necessidades desses usuários. A principal tarefa da unidade de informação é determinar as necessidades e os desejos do seu mercado-alvo para satisfazê-lo com adequado *design*, comunicação e distribuição, além de um preço de oferta competitivamente viável para os produtos e serviços.

De acordo com Oliveira e Pereira (2003) o marketing da informação deve considerar os seguintes elementos:

pesquisa de mercado (análise e avaliação); segmentação de mercado; desenvolvimento de produtos/serviços direcionados ao segmento de mercado definido; considerações de custos e preços (dispêndio e preço de venda); promoção de produtos/serviços (propaganda); educação de usuários; disseminação da informação (distribuição de produtos); avaliação de produtos/serviços.

Mercado é o conjunto de condições e de compradores, efetivos e potenciais, de uma oferta. O tamanho do mercado depende da quantidade de compradores para uma determinada oferta.

Segundo Kotler (1985 apud AMARAL, 1996) “mercado é um grupo distinto de pessoas e/ou organizações que têm recursos que querem trocar ou que poderão concebivelmente trocar por benefícios distintos”.

O mercado da informação consiste naqueles que possuem interesse real ou potencial na mercadoria informação. O interesse pela informação pode ter origem naqueles que a oferecem (oferta) ou naqueles que a requisitam (demanda). (AMARAL, 2008)

De acordo com Barreto (2000, p. 26) a mercadoria informação não é escassa, é abundante, e é justamente esta abundância que lhe confere valor, pois só tem valor para o consumidor a informação útil e relevante.

O mercado de informação possui duas funções básicas – a produção de informação e a transferência da informação. É neste cenário, que se desenvolvem os processos de gestão da informação, onde estão inseridas as bibliotecas, responsáveis pela oferta de produtos e serviços informacionais.



Figura 5 – Negócio da informação.  
 Fonte: Amaral, 2008, p. 63.

A oferta e a demanda são fatores que equilibram o mercado. De acordo com Kotler (2000) demandas são desejos por produtos específicos e um produto é qualquer oferta que possa satisfazer a uma necessidade ou desejo do consumidor. Sabe-se que as pessoas satisfazem suas necessidades por meio de produtos e serviços.

Na ótica da Economia, a oferta e demanda são elementos essenciais no funcionamento de um mercado. São esses elementos que irão determinar os preços de mercado dos bens e serviços. A demanda de um mercado está relacionada aos compradores e a oferta de mercado está relacionada aos vendedores.

Nesse novo cenário, é preciso considerar que as pessoas têm necessidades cognitivas, afetivas e psicológicas diferentes e atuam nos mais diversos ambientes sob influências sociológicas, culturais, políticas e econômicas, portanto, necessitam de informação dos mais variados tipos. Além disso, as unidades prestadoras de serviços informativos devem considerar que “é cinco vezes mais barato manter um cliente, do que conquistar um novo” (GOODMAN, 1986). Por isso, as organizações que conhecem melhor seus clientes estão em melhores condições de mantê-los.

### **2.3 Usuários e profissionais da biblioteca: os principais atores**

No contexto da Sociedade da Informação, a biblioteca deve ser compreendida como um negócio, uma vez que está inserida no mercado da informação, no qual interagem diversos atores. A oferta de produtos e serviços de informação está sob a responsabilidade dos profissionais que nela atuam principais atores no mercado da informação em que a biblioteca se insere. Por sua vez, essa unidade de informação deve conhecer os principais atores que representam a demanda a ser atendida: os usuários da biblioteca. Sem esses atores não seria possível a existência da biblioteca.

A biblioteca oferece produtos e serviços para atender à demanda de informação de seus usuários. Para conhecer melhor essa demanda, deve manter o relacionamento com esses usuários para atendê-los satisfatoriamente. Os usuários demandam informação, motivo pelo qual a biblioteca se faz necessária e os profissionais que nela atuam devem preocupar-se em oferecer serviços e produtos adequados à necessidade de seus usuários.

Então, em meio ao cenário descrito, faz-se necessário compreender as características dos atores no processo de oferta e demanda da informação das bibliotecas.

### 2.3.1 *Usuários da informação: a demanda*

Entende-se por usuário uma pessoa com necessidades cognitivas, afetivas e psicológicas, que atua em um ambiente que sofre influências sócio-culturais e político-econômicas.

De acordo com Guinchat e Menou (1994, p. 482), “o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”.

Os usuários devem ser a base da concepção das unidades de informação e são definidos em função de suas características, atitudes, necessidades e demandas.

Os usuários são indivíduos que utilizam os produtos e serviços da unidade de informação. São classificados em:

- a. usuários potenciais – todos aqueles que podem ser conquistados para utilizar os serviços e produtos da unidade de informação;
- b. usuários esperados – são todos aqueles que se espera que utilizem os serviços e produtos da unidade de informação;
- c. usuários reais – aqueles que efetivamente usam os serviços e produtos;
- d. beneficiários – os que obtêm satisfação através dos serviços e produtos. (FIGUEIREDO, 1994; DEVADASON e LINGAM, 1996 apud DANTAS, 2007)

De acordo com Dantas (2007, p. 151), “fazer com que o usuário potencial se torne usuário real e, em seguida, beneficiário seria o principal objetivo dos planejadores e operadores dos sistemas de informação”.

O não-usuário é o que não conhece ou não utiliza a biblioteca, por acreditar que não precisa de informações, ou que tem outros meios de informação por não conhecer os produtos oferecidos, ou até mesmo por não precisar, não espera bom serviço, não conhece ou não confia em sua marca. Os não-usuários podem vir a ser usuários, desde que seja informado a ele o que é a biblioteca e o que tem a oferecer, para passar confiança no produto. (FIGUEIREDO, 1994)

Os usuários de informação estão interessados em ter a sua posse, e por muitas vezes têm pouca consideração com as bibliotecas e com os profissionais da informação. Como num sistema, os profissionais da informação têm a tendência de privilegiar a conservação e a preservação da informação, negligenciando a disseminação e até mesmo as necessidades dos usuários.

Então, de acordo com Volpato (1999, p. 46)

o bibliotecário precisa estar consciente de que o usuário já não quer mais receber uma resposta negativa. Ele deve buscar informações para satisfazer a sua necessidade, mesmo que estas informações não estejam fisicamente presentes na unidade em que atua.

Portanto, os usuários precisam ter suas necessidades informacionais sanadas, para se sentirem satisfeitos e atendidos pela biblioteca e pelo bibliotecário.

Com a globalização, a preocupação com o atendimento ao cliente tornou-se essencial. A qualidade do atendimento é a melhor estratégia para manter-se no mercado, ter uma base de usuários fiéis e prosperar.

Ao pensar no usuário é preciso considerar as seguintes definições:

Necessidade	→	o que o usuário precisa
Desejo	→	o que o usuário quer
Demanda	→	o que o usuário necessita
Uso	→	o que o usuário utiliza

Figura 6 – Definição das necessidades dos usuários.  
Fonte: Elaborada pela autora.

De acordo com Dantas (2006) a necessidade é inerente ao ser humano e está relacionada ao um desequilíbrio no estado de satisfação, que gera um desejo. O desejo está relacionado ao atendimento de uma necessidade, é o querer. A demanda está relacionada a uma necessidade específica.

Quando um usuário tem uma necessidade de informação, apresenta um comportamento para satisfazer tal necessidade, como por exemplo, a necessidade para suprir a insuficiência de conhecimento e informação sobre algum fenômeno, fato ou objeto (DANTAS, p. 131).



As necessidades de informação têm relação com a natureza das atividades realizadas e sua evolução. Quando definida a necessidade de informação, é preciso saber como satisfazê-la, seu conteúdo, assunto, sua apresentação e forma, assim como a quantidade de informação e o prazo para entrega.

Dantas (2007, p. 145) assegura que:

as necessidades de informação dependem da atividade de trabalho, da disciplina, das facilidades disponíveis, da posição hierárquica dos indivíduos, dos fatores motivacionais para as necessidades de informação, da necessidade de se tomar uma decisão, da necessidade de se buscar novas idéias, da necessidade de validar as necessidades atuais, da necessidade de elaborar contribuições profissionais e da necessidade de se estabelecer prioridade para descobertas.

De acordo com Calva Gonzáles (1995), o comportamento para se informar é consequência da necessidade de um usuário em tê-la e tem origem na insuficiência de informação sobre determinado assunto. Além disso, a atitude em direção à busca da informação, está diretamente relacionada a uma satisfação.

Calva González (1991) definiu o Modelo das Necessidades de Informação (NEIN) para explicar o fenômeno de busca de informação, sua constituição e surgimento, sua manifestação e detecção, além de sua satisfação. Para o autor, esse fenômeno possui três etapas: surgimento das necessidades de informação, a manifestação das necessidades de informação, por meio de um comportamento para se informar e a satisfação dessas necessidades. A partir do modelo proposto pelo autor, apresentado a seguir, as bibliotecas podem mapear suas ações para atender melhor seus usuários.

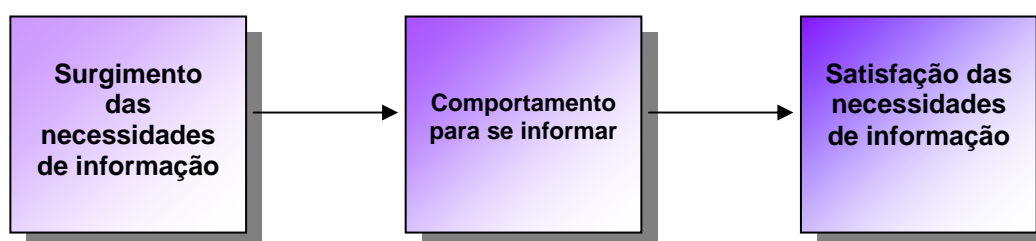


Figura 7 – Necessidades de informação do usuário.  
Fonte: CALVA GONZALEZ (1991)

A primeira etapa é a origem do fenômeno, quando surgem as necessidades de informação dos usuários. Na segunda etapa, o usuário motiva-se a se informar e manifesta seu comportamento. A terceira etapa é a satisfação das necessidades de informação, quando é possível observar o modo com que o usuário utiliza a informação encontrada.

O surgimento das necessidades e sua manifestação por meio do comportamento para se informar podem ou não levar o indivíduo à satisfação. De acordo com Dantas (2007, p. 161),

a satisfação contida na teoria das necessidades de informação é entendida como o restabelecimento do equilíbrio do sujeito com seu meio, a partir do desaparecimento das carências de conhecimento e informação que ele tinha sobre um feito, objeto ou fenômeno, que provocou sua necessidade de informação.

A satisfação é influenciada pelas expectativas dos usuários e é a maneira mais eficiente de avaliar a organização. Quanto maior o grau de satisfação, maior a lealdade e menor a quantidade de reclamações.

De acordo com Kotler e Keller (2007) satisfação é:

a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação entre o desempenho percebido de um produto e as expectativas do comprador. Se o desempenho não alcançar as expectativas, o cliente ficará insatisfeito. Se alcançá-las, ele ficará satisfeito.

Para Dantas (2007, p. 99), “cliente satisfeito é o que recebeu atendimento conforme esperava, percebeu valor no produto ou serviço que obteve e, o mais importante, constatou este valor”.

A satisfação envolve vários fatores que vão desde as características do produto ou serviço, passa pela marca e atendimento da equipe até as instalações e imagem.

De acordo com a *American Society for Quality Control* (KOTLER e KELLER, 2007) “a satisfação também depende da qualidade dos produtos e serviços. Qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas”.

A insatisfação do usuário ocorrerá quando a unidade de informação não lhe oferecer as informações necessárias. Dantas (2007, p. 166) afirma que “o estado de insatisfação do usuário o conduzirá a avaliar a unidade de informação de forma

negativa e ele/ela tratará de buscar outros recursos informativos que lhe permitam alcançar a satisfação”.

As unidades de informação estão acostumadas a atender às demandas de informação mais usuais, esquecendo que precisam manter uma postura mais pró-ativa em relação aos seus usuários, mudando o foco da limitação do atendimento para a ação de relacionamento com seus usuários, já que seu sentido é satisfazer as necessidades deles.

As bibliotecas precisam ter em mente que sua finalidade é prestar serviços aos usuários. Só assim poderão satisfazer as necessidades informacionais de maneira adequada. “Saber até que ponto os clientes da organização estão ou não satisfeitos com ela é de fundamental importância para mantê-los e até mesmo conquistar novos clientes”. (DANTAS, 2007, p. 176)

As unidades de informação devem promover e divulgar junto à comunidade os produtos e serviços ofertados, seus profissionais e a forma de uso para deixar claro aos seus clientes quais necessidades informacionais estão aptas a satisfazer. Para oferecer e garantir a satisfação dos usuários, a biblioteca deve conhecer suas necessidades de informação, bem atendê-los e fidelizá-los.

### *2.3.2 Estudos de usuários*

Com o intuito de entender como as pessoas interagem com a informação, diversos estudos de usuários são realizados. Conhecer o comportamento dos usuários de informação é necessário para planejar e desenvolver serviços que atendam às suas necessidades.

Figueiredo (1994, p. 7) define estudo de usuários como

investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

De acordo com Dias e Pires (2004, p. 6) “conhecer as necessidades informacionais da comunidade a ser atendida constitui o ponto de partida do planejamento de um serviço de informação e uma preocupação constante do decorrer da prestação dos serviços”.

O estudo de usuários tem a finalidade de identificar e caracterizar seus interesses, necessidades e hábitos, quando do uso de informações. Para verificar se os serviços de informação são utilizados, como são percebidos e se estão (ou são) apropriados. Dessa forma, o foco não se limita a quem usa e com que frequência usa os serviços informacionais, mas sim se as necessidades de informação estão sendo atendidas.

	Foco	
	Informação	Usuário
<b>Paradigma</b>	Acesso à informação dirigido pelo sistema	Acesso dirigido pelo usuário e suas necessidades
<b>Busca de informação</b>	Usuário passivo	Usuário ativo
<b>Avaliação</b>	Predominantemente quantitativa do uso	Predominantemente qualitativa do uso
<b>Foco dos sistemas</b>	Funcionamento das UIs	Adequação aos usuários

Figura 8 – Foco dos paradigmas de estudo de usuários.  
Fonte: Figueiredo (1999, p. 13)

Matta (2007, p. 45) afirma:

Independentemente do paradigma a ser adotado nas pesquisas, o fato é que se deve ter atenção ao usuário da informação, pois em última instância, é para ele que a informação existe. De nada adianta uma informação que não encontre aconchego em um usuário. Se a informação não atende às necessidades do usuário, ela passa a ser uma informação morta, apenas letras vazias depositadas em um suporte que acabará se perdendo com o tempo.

Para Dias e Pires (2004, p. 6)

cabe aos gerentes dos serviços promover a realização de estudos de usos e usuários, com enfoque mercadológico (*marketing*), sistematizados e fundamentados em noções de pesquisa de mercado, segmentação de mercado e análise do consumidor, como instrumentos eficazes para planejar produtos e serviços ofertados. Esses estudos permitirão diversificar e personalizar a oferta de produtos e serviços em função de demandas, interesses e necessidades, respeitando os hábitos e a percepção dos usuários.

As necessidades de informação dos usuários são complexas e dinâmicas. Portanto, conhecer os usuários proporciona a concepção de serviços de informação que consideram as características, atitudes e necessidades ou demandas desse público, e possibilita a maximização da eficiência dos serviços.

Dias e Pires (2004, p. 11) afirmam que o estudo de comportamento ou análise das necessidades de informação dos usuários de determinado serviço permite avaliar e criar condições para melhorar os serviços oferecidos (...).

De acordo com Figueiredo (1991), estudos dirigidos ao uso de unidades de informação tiveram início no século XIX e eram conhecidos como levantamento bibliotecário, onde estatísticas sobre empréstimos, cópias e outros serviços eram analisados para apresentar o comportamento dos usuários no uso do serviço. No século XX, os usuários passaram a ser o foco dos estudos e por isso, o nome “estudo de usuário”, e assim, questões sobre as necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito dos serviços foram consideradas.

Os estudos de usuários analisam o uso, demanda e necessidade, com o intuito de verificar a satisfação das suas necessidades com relação aos serviços oferecidos pela biblioteca, e também, conhecer qual é a informação desejada e enfim, planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções de maneira eficiente.

De acordo com Almeida (2000), os estudos de usuários permitem identificar quem usa os serviços (usuários reais) e quem não usa (usuários potenciais), e após esse diagnóstico, planejar como avaliar a satisfação dos usuários reais e como atrair os usuários potenciais para a biblioteca.

De acordo com Amaral (1996), o marketing pode contribuir com as unidades de informação desde que seus profissionais estejam capacitados para realizar

estudo de usuários, com foco no mercado alvo, considerando as técnicas de análise e segmentação de mercado e análise do consumidor.

### *2.3.3 Profissionais que atuam na biblioteca: a oferta da informação*

A Sociedade da Informação trouxe mudanças às atividades relacionadas à informação, notadamente com o uso dos recursos tecnológicos. Logo, as profissões que se ocupam em registrar, processar, armazenar e disseminar informações deveriam estar em destaque.

As tecnologias da informação e comunicação (TICs) transformaram os profissionais da informação em estrategistas em disseminação da informação e não mais em apenas organizadores de acervos, sempre buscando atender às necessidades dos seus usuários. Dessa forma, exigiu dos profissionais da informação a conscientização de que a finalidade de sua atividade é atender aos seus clientes.

A interação entre globalização, tecnologia e informação demandou dos profissionais da informação adequação de seus perfis e funções. O bibliotecário foi formado para ter um perfil humanista, conservador, além de guardião dos livros, mas na Sociedade da Informação existem várias possibilidades de atuação para qualquer profissional apto a lidar com a informação e agregar valor.

Por outro lado, as novas tecnologias também influenciaram e transformaram os usuários, tornando-os mais exigentes em relação ao atendimento de suas necessidades. Nesse cenário, a atuação dos profissionais bibliotecários tem sido questionada, assim como a função das bibliotecas. O profissional da informação eficiente é aquele que leva a informação certa, da fonte certa, pelo modo certo, ao cliente certo e na hora certa.

Entende-se por profissional da informação todos aqueles profissionais que têm a informação como objeto de trabalho, tais como: arquivistas, museólogos, administradores, analistas de sistemas de informação, comunicadores, documentalistas e bibliotecários. Esses profissionais atuam nos processos de geração, disseminação, recuperação, gerenciamento, conservação e utilização da informação. (FERREIRA, 2003; VALENTIM, 2002)

Ferreira (2003, p. 43) confirma essa visão sobre a atuação dos profissionais da informação, ao afirmar que

(...) os bibliotecários fazem parte de um grupo cada vez mais diversificado de profissionais que lidam com informação, tais como arquivistas, documentalistas, gerentes de bases de dados, consultores de informação, profissionais da comunicação, analista de informação e assim por diante.

Com o uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs), os bibliotecários, como profissionais da informação, estão diante de uma oportunidade ímpar de ampliar sua atuação, como responsáveis pela oferta de produtos e de serviços de informação. Neste sentido, o fluxo e o consumo de informação devem ser enfatizados e não somente o estoque. Assim, os bibliotecários poderão desenvolver funções de gestão da informação, ampliar e qualificar sua atuação.

A Sociedade da Informação exige profissionais cada vez mais qualificados, com perfil inovador, empreendedor, crítico, reflexivo, criativo, apto a organizar e disseminar a informação. A atuação mais importante do bibliotecário no século XXI é ser o gerenciador da informação, já que as TICs trouxeram excesso de informações, nem sempre tratadas para a disseminação correta aos usuários.

Para atuarem como gestores, os profissionais da informação devem saber que ter interesse em conhecer as necessidades informacionais de seus clientes, bem como satisfazê-las, é fundamental para cumprir sua função gerencial. As principais atividades do profissional da informação são: coletar, processar e disseminar informação, ou seja, filtrá-la.

O papel do profissional da informação (...) é o de assistir, intermediar e apoiar outras pessoas na busca de informações (...). A evolução de conceitos, tecnologia, formatos e suportes amplia, evolui e diversifica a essência desse trabalho, demandando modificações às exigências de atuação, formação e capacitação desse profissional. (FERREIRA, 2003, p. 47).

Os profissionais da informação devem participar ativamente dos fluxos de informação, na prestação de serviços em qualquer lugar. Devem também atuar como mediadores entre o mundo da informação digital e os indivíduos que dela necessitem, para garantir a efetiva comunicação e satisfação de suas necessidades informacionais.

Os bibliotecários devem atuar como mediadores, “alguém que põe em contato informações com pessoas, pessoas com informações”. (SILVA e CUNHA, 2002, p. 81).

Assim, o bibliotecário deve ser visto como profissional da informação, agente capaz de contribuir para a evolução da sociedade. Uma forma ativa de atuação profissional poderá tornar perceptível a importância do bibliotecário e da relevância de seu trabalho. Os profissionais modernos devem ser criativos, interativos e flexíveis.

Valentim (2002) afirma que o bibliotecário deve possuir um perfil mais pró-ativo, ser atuante, atento à boa recepção ao usuário, contribuindo para uma imagem positiva e relevante.

Para Marchiori (1996, p. 8), o bibliotecário deve ser:

Um motivador do uso da informação (...) um administrador de produtos e serviços de informação (...) um promotor de acertos do cliente (...) um jogador de equipe no processo de acesso a informação (...) um entusiasmo do acesso (...) um amante da visibilidade (...) um adicionador de valor a informação.

Aos bibliotecários cabe a tarefa de desvincular sua imagem ao estereótipo de guardador de livros e divulgar seu verdadeiro potencial de disseminador de informações com valor agregado, já que a credibilidade é um fator de sucesso para qualquer profissão, e acontece de acordo com as experiências que os usuários têm com os profissionais. A falta de valorização do bibliotecário pode ser resultado da falta de reconhecimento do seu potencial pelos usuários.



### 3 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

A evolução tecnológica influenciou o desenvolvimento das sociedades e também é influenciada por elas. Com o surgimento das novas tecnologias da informação e da comunicação, que deram espaço para a chamada Sociedade da Informação, novos questionamentos sobre a atuação das bibliotecas surgem todos os dias. Neste contexto, a Internet trouxe mudanças na compreensão do tempo e do espaço e rompeu fronteiras.

Para acompanhar essa mudança, as unidades de informação precisam ampliar sua atuação para manterem-se no mercado em que estão inseridas. No passado, quando surgiram os livros, as bibliotecas tiveram que assumir um novo papel para atuar de maneira diferenciada das bibliotecas da Antiguidade, antes da invenção da imprensa. As tecnologias de informação e comunicação transformaram a sociedade e as bibliotecas se viram na obrigação de expandir sua atuação. Os profissionais da informação precisam estar dispostos a se tornarem gerentes de um volume expressivo de informação, que surgiu com a Internet.

Há que se considerar que o atendimento aos usuários não deixou de existir, mas passou também a ser virtual. Para muitos usuários, a imagem associada à instituição biblioteca faz com que o ambiente físico ainda tenha que existir, confirmando que apenas o foco deve ser mudado – biblioteca não mais como depósito e sim como uma nova perspectiva de interação.

No processo de evolução da sociedade, as bibliotecas cresceram e diversificaram seus acervos. Com a finalidade de promover o uso dos materiais organizados e armazenados, as bibliotecas se desenvolveram para atender às necessidades dos usuários, de maneira específica, quando então surgiram as bibliotecas especializadas.

Essas bibliotecas devem atender às necessidades de informação de grupos específicos, com coleções especializadas em áreas do conhecimento de interesse e atendimento personalizado. As bibliotecas especializadas são uma estrutura que atendem às necessidades informacionais específicas, o que é importante na Sociedade da Informação.

A Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) surgiu num contexto nacional de aumento da produtividade da agricultura como política econômica, reconhecendo o importante papel da geração de conhecimento nesse contexto.

Logo, pesquisa, desenvolvimento e inovação (PD&I) na Embrapa presumem a crescente incorporação de informação, conhecimento e tecnologia. “O conhecimento e a capacidade de inovar e operar com a informação serão cada vez mais determinantes para a geração de riqueza, para a criação de novos códigos culturais”. (EMBRAPA, 2008, p. 12)

A Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, unidade de pesquisa da Embrapa, foi criada para salvaguardar os recursos genéticos para o desenvolvimento sustentável da agricultura e pecuária, com a preocupação de “organizar e coordenar as atividades de introdução, avaliação, conservação, documentação e utilização de recursos genéticos no país”. (EMBRAPA, 2005, p. 9)

Portanto, esta Unidade da Empresa deve viabilizar soluções de pesquisa, desenvolvimento e inovação em recursos genéticos para a sustentabilidade da agricultura brasileira, como referência na geração de conhecimento e tecnologia em recursos genéticos, biotecnologia, controle biológico e segurança biológica contribuindo para a inovação e a sustentabilidade da agricultura.

A biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia tem a função de planejar, coordenar e executar atividades na área de informação técnico-científica, para possibilitar o acesso às informações de interesse dos seus usuários. Além disso, também é responsável pelo tratamento e disponibilidade da produção técnico-científica (memória técnica) gerada pela Unidade.

Atua nas áreas de Recursos Genéticos e Biotecnologia, além de áreas correlatas, reunindo conhecimentos e disseminando informações. No processo de gestão da informação, disponibiliza serviços e produtos com valores agregados, apoiando a inovação do conhecimento como insumo fundamental de uma empresa de pesquisa.

Essa biblioteca deve preparar sua oferta de produtos e serviços para fornecer infraestrutura bibliográfica e informacional à toda comunidade científica de forma ágil e atualizada ao apoiar as atividades de pesquisa desenvolvidas. Além disso, centrar seus objetivos em prol do desenvolvimento científico, de modo a atender satisfatoriamente a essa demanda de informação. Deve ser reconhecida como uma

biblioteca de excelência na área de Recursos Genéticos e Biotecnologia e desempenhar o seu papel estratégico no acesso e na gestão da informação técnico-científica.

As tecnologias trouxeram novas perspectivas para as atividades desenvolvidas na e pela Embrapa. Por ser uma empresa de pesquisa, utiliza informações como subsídio, e gera novos conhecimentos a partir dessas informações. A informação deveria ter destaque e, portanto, deveria ser tratada de forma diferenciada.

Constantemente, a Sociedade da Informação tem acarretado mudanças de atuação nas organizações. Assim como na Embrapa como um todo, na Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia a informação é insumo determinante para suas atividades. A Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia está inserida neste contexto, onde se torna imprescindível a geração de instrumentos capazes de possibilitar a gestão da informação de modo que a biblioteca assuma seu papel neste cenário na identificação das informações relevantes para a atuação da sua organização mantenedora, que deve ser gerenciada e estar disponível aos seus usuários.

Em 2009, enquanto o prédio destinado à biblioteca estava em reforma, surgiram questionamentos sobre a atuação da biblioteca e até mesmo da utilização do espaço destinado aos livros e periódicos, uma vez que as tecnologias propiciam de certa maneira acesso às informações, antes só disponíveis nas bibliotecas.

Contudo, é preciso entender que as tecnologias não vieram substituir a atuação das bibliotecas e dos profissionais que nela atuam como responsáveis pela oferta de produtos e serviços de informação, mas sim, complementar essas atuações. Há alguns anos, as bibliotecas e os bibliotecários já utilizavam a tecnologia nos processos de gestão da informação. De fato, os avanços da tecnologia são muito rápidos e difíceis de serem acompanhados em qualquer setor. No de prestação de serviços de informação não é diferente. A atuação das bibliotecas e de seus profissionais tem demonstrado que não é suficiente apenas uma coleção de livros nas estantes. É preciso que a gestão da informação seja realizada de forma atualizada, acompanhando todas as transformações ocorridas no ambiente em que a biblioteca se insere. Somente com esta forma de atuar, bibliotecas e profissionais poderão oferecer serviços e produtos de informação

adequados à demanda dos seus usuários e orientá-los de modo a encontrar as informações desejadas.

Diante dos questionamentos apresentados é importante saber como atua a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia no contexto da Sociedade da Informação.

Sabe-se que acompanhar a evolução das mudanças que ocorrem na Sociedade da Informação influenciam a atuação das unidades de informação. Por essa razão, conhecer a atuação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia diante do contexto da Sociedade da Informação é uma tarefa complexa.

A gestão da informação bem como os princípios do *marketing* devem ser aplicados no aprimoramento das atividades das bibliotecas, pois possibilitam importantes contribuições na melhoria dos produtos e serviços prestados e também por trazerem o usuário para o foco da atividade. As unidades que atuam fundamentadas nesses conceitos estão orientadas para o cliente e, portanto, mais suscetíveis ao sucesso.

Em bibliotecas especializadas, o foco no cliente é ainda mais necessário para que seus objetivos sejam alcançados de maneira satisfatória. Conhecer seus clientes, identificar seus desejos são tarefas que devem ser permanentemente desempenhadas pelas unidades de informação para viabilizar o seu futuro.

Diante dessas constatações, o problema de pesquisa pode ser resumido da seguinte forma:

Como a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia gerencia seus recursos, de modo a oferecer produtos e serviços de informação adequados à demanda de informação dos seus usuários, para cumprir seu papel como unidade prestadora de serviços de informação para a Empresa?

## 4 OBJETIVOS

O objetivo geral da pesquisa é analisar a atuação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia para o cumprir o seu papel na Empresa por meio do estudo da sua oferta em relação ao atendimento da demanda de informação dos seus usuários.

Os objetivos específicos são os seguintes:

1. Descrever o contexto em que se insere a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia;
2. Descrever a oferta de informação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia;
3. Identificar o perfil dos usuários da biblioteca;
4. Analisar a demanda de informação da biblioteca a partir da identificação das necessidades de informação dos seus usuários;
5. Verificar a satisfação dos usuários da biblioteca em relação aos serviços de informação, às condições do ambiente e ao atendimento;
6. Comparar os resultados obtidos para estudar a adequação entre a oferta e a demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia.

## 5 METODOLOGIA

Neste item são descritos os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento desta pesquisa. Serão descritas as características da pesquisa, a população e a amostra selecionada, assim como as técnicas e os instrumentos que foram utilizados para a coleta dos dados e análise dos resultados.

### 5.1 Características da pesquisa

A pesquisa é uma atitude crítica e criativa, e tem o objetivo de descobrir respostas para problemas. Para o desenvolvimento de uma pesquisa, é preciso definir o conjunto de procedimentos válidos e padronizados que auxiliam na consecução de uma atividade de investigação, que é chamado de método de pesquisa. Marconi e Lakatos (2007, p.83) definem método como: “conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”.

Esta pesquisa tem caráter quantitativo, pois traduz em números as opiniões dos sujeitos pesquisados, a fim de classificá-las e analisá-las. É também qualitativa, pois existe relação entre o mundo real e o sujeito, que não pode ser quantificável. Em suma, é uma pesquisa quali-quantitativa.

A abordagem quali-quantitativa se traduz pela união dos métodos qualitativo e quantitativo, que possibilita cobrir um campo maior de possibilidades a serem pesquisadas, uma vez que ao levantar as opiniões dos respondentes, as qualifica. Ao utilizar a abordagem quali-quantitativa, é possível obter dados numéricos (quantitativos) e também os conceitos, atitudes e opiniões dos respondentes (qualitativos). (LEITÃO, 2005, p. 48)

Autores das áreas sociais, como Demo (1995) e May (2004) defendem a construção de uma metodologia que consiga agrupar aspectos quantitativos e qualitativos. Com esta visão de complementaridade é possível suprir as lacunas que a outra não consegue suprir.

Esta pesquisa é de natureza aplicada, já que objetiva gerar conhecimentos para a aplicação prática na busca de solução para problemas específicos. Está voltada para o desenvolvimento de novos processos ou produtos orientados para as necessidades do mercado.

Quanto ao objetivo, esta pesquisa é descritiva, pois tem a intenção de descrever as características da população em estudo, sem interferir na realidade.

## **5.2 Descrição do universo e da amostra**

Para o desenvolvimento da pesquisa, considerou-se a realidade e a população da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia. O universo total é constituído por 294 empregados, entre pesquisadores, analistas e assistentes; e mais 290 colaboradores compreendidos como estagiários de nível médio e graduação, bolsistas de pós-graduação e consultores.

Como a intenção desta pesquisa não é o censo, fez-se necessária a utilização de métodos estatísticos de amostragem.

Cabe neste momento relembrar alguns conceitos estatísticos, como:

- população – entendida como a totalidade de pessoas que possuem um conjunto de características comuns;
- amostra – subconjunto de sujeitos extraído de uma população por meio de técnica de amostragem. Quando essa amostra é representativa da população, supõe-se que as conclusões acerca dessa amostra serão válidas para a população como um todo. (DIAS e PIREZ, 2004).

De acordo com Bussab e Bolfarine (2005), o objetivo de qualquer método de amostragem é obter elementos para fazer afirmações (inferências) sobre a população, baseando-se nas informações da amostra coletada. Sendo assim, faz-se necessário que a amostra seja representativa da população. Isto significa que, mesmo que certas discrepâncias inerentes à aleatoriedade sempre presente, em maior ou menor grau, a amostra deve possuir as mesmas características básicas da população, no que diz respeito às variáveis que se deseja pesquisar.

Antes de apresentar os métodos de amostragem, é importante entender que a variabilidade<sup>1</sup> presente na população interfere no tamanho da amostra, pois quanto maior a variabilidade maior será o número de pontos a serem amostrados. Além disso, quanto maior for o rigor exigido quanto aos erros amostrais e confiabilidade da pesquisa, maior será o tamanho amostral.

Existem vários métodos de amostragem, sendo que as técnicas mais utilizadas são: Amostragem Aleatória Simples (A.A.S.) e Amostragem Aleatória Estratificada (A.A.E.). A amostragem probabilística implica em um sorteio com regras bem determinadas. A realização só será possível se a população for finita e totalmente acessível, caso contrário será uma amostragem não probabilística.

Para realizar uma A.A.S., o pesquisador deve ter algum conhecimento, *a priori*, sobre a variabilidade da população, fixar um erro máximo de estimação desejado e um grau de confiabilidade estatística para a pesquisa, que geralmente é de 95%. Então, se a população em estudo apresentar uma variabilidade alta, o tamanho da amostra será grande e isto pode extrapolar os custos e tempo de execução da pesquisa. Uma solução eficiente é a utilização da A.A.E. (BUSSAB e BOLFARINE, 2005).

Por meio da amostragem aleatória estratificada, divide-se a população em sub-grupos homogêneos, chamados **estratos** (E). Além de produzir estimativas mais confiáveis, esse método é capaz de diminuir a variabilidade presente na população e consequentemente diminuir a dimensão da amostra. O sorteio é realizado dentro de

---

<sup>1</sup> A variabilidade mede a tendência de diferentes indivíduos variarem entre si numa mesma população. Para expressar a variabilidade de uma população, utiliza-se a estatística conhecida como variância amostral. Para interpretar o grau de variabilidade entre os indivíduos, aplica-se a raiz quadrada na variância amostral e assim, tem o desvio padrão. A variabilidade é algo natural, faz parte da realidade, e por isso, deve ser sempre considerada em qualquer análise, já que o mundo é composto de variabilidades. Para toda medição existe variabilidade, pois nada é perfeito e absolutamente previsível, qualquer fenômeno que seja analisado em medições periódicas os resultados serão diferenciados.



cada um dos estratos e pode ser feito proporcionalmente ao seu tamanho (A.A.E. por alocação proporcional) ou simplesmente aplicar dentro de cada estrato o método de A.A.S conforme descrito. (APPOLINÁRIO, 2006).

Para esta pesquisa, a população alvo foi constituída pelos empregados e colaboradores considerados usuários potenciais da biblioteca. Entende-se como usuário potencial aquele que pode usar a biblioteca. Por ser uma biblioteca especializada de apoio à pesquisa, desenvolvimento e inovação (PD&I) foram considerados como usuários potenciais todos os pesquisadores e analistas e também, os assistentes de pesquisa já que atuam diretamente com o desenvolvimento das pesquisas. São eles: pesquisadores (129), pós-graduandos (13), analistas (63) e assistentes de pesquisa (42), totalizando 247 indivíduos.

Ao considerar a população alvo, utilizando a técnica de amostragem aleatória estratificada por alocação via amostragem aleatória simples, a amostra foi definida. A partir de discussões realizadas, chegou-se ao consenso de que a população deveria ser dividida em quatro estratos (E), a saber: Pesquisadores (E1), Pós-Graduandos (E2), Analistas (E3) e Assistentes (E4).

Para minimizar ainda mais a variabilidade existente na população, decidiu-se dividir os sub-grupos conforme a seguir:

- Pesquisadores (E1) em três sub-estratos segundo a variável “tempo de serviço na Embrapa”:  $\leq 2$  anos; 2 a 10 anos;  $> 10$  anos.
- Analistas (E3) em dois sub-estratos segundo a área de atuação: Apoio à pesquisa e Prática da pesquisa.
- Os pós-graduandos (E2) foram considerados, apenas os que iniciaram seus estudos em 2007 e 2008, período em que a biblioteca funcionou normalmente.
- Os assistentes (E4) considerados apenas os que trabalham diretamente com a pesquisa, além de estarem na Unidade há pelo menos dois anos.

A tabela a seguir descreve os resultados obtidos por meio do procedimento amostral adotado. Observa-se que para garantir a confiabilidade de 95% da pesquisa foi necessário, que no mínimo 46 indivíduos sorteados aleatoriamente, que correspondem aproximadamente a 19% da população alvo, respondessem ao questionário.

Tabela 1 – Dimensionamento dos estratos da amostra segundo o procedimento de amostragem aleatória estratificada por alocação via amostragem aleatória simples.

<b>Estratos</b>	<b>População</b>	<b>Amostra</b>	<b>Variabilidade (erro padrão) dos estratos</b>	<b>Margem de erro</b>
Pesquisadores com tempo de serviço $\leq$ 2 anos	12	1 (2%)	$\pm 0,87$	$\pm 1,4$
Pesquisador com tempo de serviço de 2 a 10 anos	34	5 (11%)	$\pm 0,82$	$\pm 1,3$
Pesquisador com tempo de serviço maior ou igual a 10 anos	83	28 (61%)	$\pm 0,99$	$\pm 1,6$
Pós-Graduando	13	2 (4%)	$\pm 0,37$	$\pm 0,6$
Analista de Pesquisa	24	2 (4%)	$\pm 2,92$	$\pm 5$
Analista de Apoio	39	3 (7%)	$\pm 3,07$	$\pm 5$
Assistente de Pesquisa	42	5 (11%)	$\pm 1,76$	$\pm 3$
Total	247	46 (100%)		

Como a medida de variabilidade escolhida para o dimensionamento da amostra foi o tempo de empresa em anos, a margem de erro foi calculada com base nessa variável.

Considerando que o foco da pesquisa eram os usuários potenciais, no caso, os pesquisadores, então, os analistas e assistentes não tiveram a variabilidade do tempo de empresa, rigorosamente controlada como a dos pesquisadores. Por esse motivo, a variabilidade dessa amostra foi alta e conseqüentemente sua margem de erro também. No entanto, ressalta-se que esses usuários da biblioteca são pouco assíduos, então a alta variabilidade não é relevante para os resultados. Já com os pesquisadores, a margem de erro média é de aproximadamente 1,5 ano, do ponto de vista prático, essa interferência é razoável para a pesquisa.

### 5.3 Técnicas de coleta de dados

Para o desenvolvimento de pesquisas, utilizam-se técnicas de coleta de dados. Marconi e Lakatos (2007, p.176) definem técnica como o conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência; é a habilidade para usar esses preceitos ou normas, a parte prática.

Matias-Pereira (2007, p.26) ressalta que:

as técnicas de investigação são os procedimentos específicos por meio dos quais o pesquisador reúne e ordena os dados antes de submetê-los a operações lógicas ou estatísticas. As técnicas estão relacionadas com os elementos do método científico e não devem ser confundidas com o método em si.

Para o desenvolvimento da pesquisa serão utilizadas três técnicas: questionários para coletar a opinião dos usuários, entrevistas com as bibliotecárias, para compreender a atuação da biblioteca na oferta de produtos e serviços de informação, com os gestores para complementar a coleta de dados sobre a demanda de informação e análise documental para conhecer o contexto ambiental em que a biblioteca atua e sua oferta e informação.

A utilização de mais de uma técnica para coleta de dados permite a complementação dos resultados obtidos. A utilização dessas três técnicas: questionários, análise documental e entrevistas é denominada por Jick, desde a década de 1980, de triangulação de técnicas, onde os resultados da análise documental complementam os resultados dos questionários e esses, por sua vez complementam os resultados das entrevistas.

### 5.3.1 *Análise documental*

A análise documental foi utilizada para coletar informações sobre o ambiente e sua evolução histórica. A análise serviu para descrever o ambiente de pesquisa – Embrapa e suas bibliotecas. Nesta etapa foram incluídas as pesquisas e consultas a informações referentes ao contexto ambiental em que se inserem a Embrapa, a Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia e sua biblioteca. A análise documental também foi utilizada para obter informações sobre a oferta de produtos e serviços da biblioteca. Entre os documentos internos utilizados como fontes de informação incluem-se: relatórios de gestão e de atividades, projetos, orientações e manuais, além de guias. Também foram consultados os Planos Diretores da Embrapa e da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia.

A análise documental é fundamental para o pesquisador como apoio às suas análises para estudar e compreender o ambiente contextual de sua pesquisa. A análise documental não é transcrição do que já foi dito ou escrito sobre o assunto, mas permite a análise sob novo enfoque, alcançando conclusões inovadoras.

### 5.3.2 *Questionários*

O questionário é um instrumento de coleta de dados, composto por uma série de perguntas ordenadas, que devem ser respondidas sem a presença do pesquisador. Acompanhando o questionário deve seguir uma nota explicando a pesquisa, sua importância e a necessidade do recebimento das respostas. De acordo com Marconi e Lakatos (2007), aproximadamente, 25% dos questionários enviados pelo pesquisador são devolvidos.

Após o fechamento das perguntas do questionário, é preciso fazer um teste antes de seu envio definitivo, enviando exemplares do instrumento a uma pequena população escolhida. Essa atitude permite identificar falhas no questionário, a tempo de serem sanadas. Na pesquisa em questão foram aplicados sete **pré-testes** e foram identificadas falhas como a linguagem com o uso de jargões e a ordem das perguntas. O questionário foi reformulado.

No momento da análise dos dados percebeu-se mais uma falha no questionário, não houve a definição do período de tempo para os usuários considerarem as visitas à biblioteca. A pergunta deveria ter determinado um tempo, como por exemplo: Nos últimos cinco anos, com que frequência você visitou a biblioteca? O índice de frequência seria mais preciso. Além disso, no mesmo momento, a opção não se aplica em algumas questões se sobrepôs a variável não conhece, e prejudicou a análise quantitativa das informações coletadas.

O questionário (Apêndice A) da pesquisa em questão ficou composto por 16 perguntas, abertas e fechadas, com a opção de múltipla escolha para permitir a avaliação dos produtos e serviços existentes na biblioteca. Neste questionário são encontradas perguntas a respeito do perfil dos usuários, das suas necessidades informacionais, das fontes de pesquisa, do acervo, do ambiente físico, produtos e serviços da biblioteca, além da atuação das bibliotecárias.

As questões que tratam do grau de satisfação, da frequência de utilização e do atendimento das necessidades informacionais, respeitam as seguintes escalas ordinais:

#### ***Grau de satisfação – ambiente, serviços e produtos***

<b>Grau de satisfação</b>			
Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito
4	3	2	1

#### ***Atendimento das necessidades informacionais***

<b>Atendimento das necessidades</b>		
Sempre	Às vezes	Nunca
( )	( )	( )

## ***Frequência de utilização***

### ***a. serviços e produtos***

<b>Frequência de utilização</b>			
Sempre	Às vezes	Nunca	Não utilizo
( )	( )	( )	( )

### ***b. biblioteca***

<b>Frequência de utilização</b>			
Semanalmente	Quinzenalmente	Mensalmente	Nunca vou à biblioteca
( )	( )	( )	( )

Com as informações sobre o perfil dos usuários e as necessidades informacionais será possível propor serviços e produtos personalizados. Com as respostas a respeito das fontes de pesquisa e do acervo, novas propostas poderão surgir, bem como subsídios para o desenvolvimento de um acervo que atenda as necessidades de informação dos usuários. As questões relacionadas ao ambiente físico permitirão a análise da utilização e aproveitamento do espaço da biblioteca para que possa ser mais utilizado e melhor aproveitado. Por fim, com a análise dos dados coletados, novos serviços e produtos poderão ser propostos, em busca de alcançar a satisfação dos usuários.

Foram distribuídos 46 questionários, conforme tabela a seguir:

Tabela 2 – Distribuição dos estratos da amostra.

<b>Estratos</b>	<b>Amostra</b>
Pesquisadores com tempo de serviço $\leq$ 2 anos	1
Pesquisador com tempo de serviço de 2 a 10 anos	5
Pesquisador com tempo de serviço maior ou igual a 10 anos	28
Pós-Graduando	2
Analista de Pesquisa	2
Analista de Apoio	3
Assistente de Pesquisa	5
Total	46

A distribuição ocorreu em duas etapas: em 12 de janeiro de 2010 houve a primeira distribuição e em 25 de janeiro de 2010 ocorreu a segunda distribuição, uma vez que janeiro é um mês de férias. O prazo de devolução era até o dia 1º de fevereiro de 2010. Junto aos questionários seguiu um memorando (Apêndice B) assinado pelo Chefe-Geral, como forma de oficializar a pesquisa e sensibilizar os respondentes para a importância da sua participação.

A entrega dos questionários foi feita pessoalmente, acompanhada do livro de protocolo como confirmação do recebimento. Para controlar a distribuição e devolução dos questionários foi feita uma tabela com a identificação dos empregados sorteados, cargo, período de férias, dia de envio e dia de entrega e observações.

A lista de empregados da Unidade enviada pelo Setor de Gestão de Pessoas (SGP) estava em desconformidade com a realidade. Então, o sorteio da amostra enfrentou alguns problemas que foram surgindo durante a entrega dos questionários. Ocorreram as seguintes situações: empregados em férias no período estabelecido para distribuição e devolução dos questionários; empregados em licença ou afastamento, além do caso de recusa em receber e responder ao questionário. Nesses casos, os sorteados foram substituídos por outros, considerando o mesmo estrato, respeitando a colocação no sorteio inicial.

Próximo ao dia 1º de fevereiro de 2010, como ainda estavam faltando aproximadamente dez questionários, recorreu-se ao Chefe-Geral para solicitar as respostas. Aguardados alguns dias para este recebimento foram enviados mais seis questionários, respeitando-se a amostra e os estratos definidos, para tentar receber os 46 questionários definidos na amostra.

Neste momento, houve dificuldade em identificar quem havia respondido e quem não o tinha feito, porque o questionário era anônimo, para manter a privacidade e liberdade dos respondentes. Então, foi identificada a necessidade de inclusão de um item no próprio questionário que identificasse o estrato da amostra do qual fazia parte o respondente. Como a amostra era pequena, com análise superficial dos questionários foi possível identificar quem eram os respondentes e, por eliminação, conseguiu-se saber de que estrato faltavam respostas.

Foram recebidos 45 questionários respondidos, o que correspondeu a 97% da amostra definida e 18% da população alvo. Esses questionários foram analisados qualitativa e quantitativamente.

### *5.3.3 Entrevistas*

A entrevista permite a conversação com intenção de obter informações sobre um assunto. Os objetivos da entrevista podem ser de averiguação de fatos, determinação de opiniões e sentimentos, descoberta de planos, comportamento atual ou do passado.

Com o objetivo de conhecer a opinião dos gestores a respeito da atuação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, foram aplicadas entrevistas estruturadas, a partir de um roteiro (Apêndice C) estabelecido, com perguntas pré-determinadas, que foram aplicadas ao Chefe-Geral, aos Chefes Adjuntos de P&D e de Comunicação e Negócios e à supervisora do Setor de Informação.

O roteiro das entrevistas dos gestores foi definido considerando as mesmas variáveis dos questionários respondidos pelos usuários, dando início à segunda etapa da pesquisa para obtenção de informações complementares em relação à demanda da informação e sobre a atuação da biblioteca.



Duas das três bibliotecárias da Unidade foram entrevistadas a partir de outro roteiro (Apêndice D), elaborado para complementar o levantamento dos dados sobre a oferta de produtos e serviços de informação obtidos pela análise documental e questionários. As bibliotecárias responderam sobre a atuação da biblioteca e tiveram oportunidade de apresentar sugestões para implementar possíveis melhorias na biblioteca.

Neste caso, a existência do roteiro permite a obtenção de respostas comparáveis, uma vez que todas as respostas foram dadas a partir do mesmo conjunto de perguntas, o que, de acordo com Marconi e Lakatos (2007), permite compará-las bem como obter diferentes respostas em razão de diferentes entrevistados.

As entrevistas foram aplicadas aos gestores da Unidade a que a biblioteca está vinculada, considerando que de acordo com o seu perfil como usuário de biblioteca, alguns gestores poderão atuar ou não como incentivadores do seu uso. Além da possível influência no uso da biblioteca pelas pessoas sob sua gestão, no desempenho da função gerencial na Empresa, o gestor pode defender ou não a existência da biblioteca na instituição. Daí a importância de conhecer seu perfil como usuário da biblioteca. Além dos gestores, também foram aplicadas entrevistas com as bibliotecárias da Unidade para analisar a oferta de informação, e como complemento dos resultados da análise documental para entender a atuação dessas profissionais na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia. Este procedimento permitiu a elaboração de um panorama da atuação do objeto em estudo a partir de múltiplos olhares.

## 5.4 Variáveis

De acordo com Marconi e Lakatos (2007, p. 139), “variável é uma classificação ou medida, uma quantidade que varia; um conceito operacional, que contém ou apresenta valores; aspecto, propriedade ou fator, discernível em um objeto ou estudo passível de mensuração”.

As variáveis estudadas foram definidas a partir dos objetivos específicos da pesquisa, e foram consideradas na confecção dos questionários e no roteiro das entrevistas. A seguir apresenta-se um quadro, relacionando os objetivos específicos, as variáveis estudadas, as técnicas de coleta de dados e as fontes utilizadas na coleta.

Quadro 1 – Relação entre os objetivos específicos, as variáveis, as técnicas de coletas de dados e as fontes de obtenção dos dados coletados.

	<b>Objetivo específico</b>	<b>Variáveis</b>		<b>Técnica de coleta</b>	<b>Fonte</b>
1	Descrever o contexto em que se insere a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	Contexto	Embrapa	Análise documental	Relatórios técnicos internos, manuais e website da Embrapa
			Informação na Embrapa		
			Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia		
			Missão e Visão		
			Estrutura organizacional		
2	Descrever a oferta de informação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	Bibliotecárias	Formação acadêmica	Entrevista	Bibliotecárias
			Titularidade		
			Conhecimento de marketing da informação		
			Interesse em marketing da informação		
			Preocupação com o usuário		
			Atendimento ao usuário		
		Equipe	Quantificação	Análise documental e entrevistas	Relatórios técnicos internos, manuais e website da Embrapa e bibliotecárias
			Qualificação		
		Acervo	Segurança do acervo		
			Sinalização do acervo		
			Limpeza		
			Tipologia do acervo		
		Planejamento			
		Serviços e produtos			
		Horário de funcionamento			
		Localização			
		Estudo de usuários/Necessidade de informação dos usuários			
		Treinamento de usuários			
		Área ocupada			
		Divulgação			
Equipamentos					
Ambiente físico	Acústica				
	Iluminação				
	Limpeza				
	Mobiliário				
	Ventilação				

Continua

Continuação

	<b>Objetivo específico</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Técnica de coleta</b>	<b>Fonte</b>
<b>3</b>	Identificar o perfil dos usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	Formação acadêmica Titularidade Cargo Frequência de uso Comportamento para se informar Fontes externas de informação Perfil do gestor como usuário Incentivador Defensor	Questionário e entrevista	Usuários e gestores
<b>4</b>	Analisar a demanda de informação da biblioteca a partir da identificação das necessidades de informação dos seus usuários	Áreas de interesse de estudo Informação sobre os serviços e produtos Treinamentos	Questionário e entrevista	Usuários e gestores

Continua

Continuação

	<b>Objetivo específico</b>	<b>Variáveis</b>		<b>Técnica de coleta</b>	<b>Fonte</b>
5	Verificar a satisfação dos usuários da biblioteca em relação aos serviços de informação, às condições do ambiente e ao atendimento	Ambiente físico	Acústica	Questionário e entrevista	Usuários e gestores
			Iluminação		
			Limpeza		
			Localização		
			Mobiliário		
			Ventilação		
		Serviços/produtos	Comutação bibliográfica	Questionário e entrevista	Usuários e gestores
			Consulta ao acervo		
			E-mail institucional		
			Empréstimo		
			Escaner		
			Espaço para estudo		
			Fotocópia		
			Normalização bibliográfica		
			Pesquisa em base de dados		
		Acervo	Livros	Questionário e entrevista	Usuários e gestores
			Periódicos		
Separatas					
Folhetos					
Referência					
CDs					
DVDs					
Teses					
Segurança do acervo					
Sinalização do acervo					
Atendimento	Atuação das bibliotecárias	Questionário e entrevista	Usuários e gestores		
	Contribuição da biblioteca para a Unidade				
Horário de funcionamento		Questionário e entrevista	Usuários e gestores		
Computadores		Questionário e entrevista	Usuários e gestores		

Continua

Continuação

	<b>Objetivo específico</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Técnica de coleta</b>	<b>Fonte</b>		
<b>6</b>	Comparar os resultados obtidos para estudar a adequação entre a oferta e a demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	Ambiente físico	Acústica	Questionário e entrevista	Usuários, gestores e bibliotecárias	
			Iluminação			
			Limpeza			
			Localização			
			Mobiliário			
			Ventilação			
			Computadores			
			Serviços/produtos	Comutação bibliográfica	Questionários e entrevistas	Usuários, gestores e bibliotecárias
			Consulta ao acervo			
			E-mail institucional			
			Empréstimo			
			Escaner			
			Espaço para estudo			
			Fotocópia			
			Normalização bibliográfica			
			Pesquisa em base de dados			
			Acervo	Livros	Questionários e entrevistas	Usuários, gestores e bibliotecárias
		Periódicos				
		Separatas				
		Folhetos				
		Referência				
		CDs				
		DVDs				
		Teses				
		Segurança do acervo				
		Sinalização do acervo				
	Atendimento	Atuação das bibliotecárias	Questionários e entrevistas	Usuários, gestores e bibliotecárias		
		Contribuição da biblioteca para a Unidade				
		Divulgação dos serviços e produtos				
	Horário de funcionamento		Questionários e entrevistas	Usuários, gestores e bibliotecárias		
	Equipamentos		Análise documental	Relatórios técnicos internos, manuais		
	Estudo de usuários/ Necessidade de informação dos usuários		Entrevistas	Bibliotecárias		
	Treinamento de usuários		Questionários e entrevistas	Usuários, gestores e bibliotecárias		
	Planejamento		Análise documental	Relatórios técnicos internos, manuais		

## 6 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste item são analisados e discutidos os dados que foram coletados nas etapas da pesquisa de campo por meio das técnicas utilizadas, que são apresentados de acordo com os objetivos específicos da pesquisa.

### 6.1 Contexto em que se insere a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

Os dados coletados sobre a atuação da biblioteca em estudo foram obtidos por meio de análise documental. Antes de apresentar a atuação da biblioteca, em relação à sua oferta e demanda de informação é necessário conhecer um pouco do contexto em que ela se insere, apresentado a seguir:

#### 6.1.1 A Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – Embrapa

A Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) foi criada pelo Governo Federal em 7 de dezembro de 1972, por meio da Lei nº 5.851, vinculada ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento,

com a responsabilidade de coordenar e executar a investigação agropecuária em todo o território nacional, sendo dotada de flexibilidade administrativa necessária e para executar tarefa de tão vastas proporções. (ALVES, 1980, p. 62)

A Embrapa surge no contexto nacional, quando o aumento da produtividade da agricultura era o objetivo da política econômica. A modernização da agricultura sugere o crescimento da produtividade e o país decide investir em ciências agrárias e na investigação agropecuária, ao reconhecer a importância do papel da geração de conhecimento no aumento da produtividade da agricultura.

O cenário brasileiro aconselha um modelo flexível, já que não seria aconselhável que o Governo Federal assumisse a responsabilidade da pesquisa, por inteiro. Assim, instituições estaduais foram criadas, procurando acelerar e diversificar a geração de conhecimento.

o mecanismo institucional deve abrigar, a nível federal, o modelo concentrado de execução da pesquisa, e a nível estadual, dar guarida a uma maior diversidade de iniciativas, mas evitando que a dispersão de recursos seja de ordem tal a comprometer a eficiência da pesquisa. (ALVES, 1976, p. 64)

Dessa forma, a Lei que criou a Embrapa, atribuiu-lhe as funções de execução e de coordenação da pesquisa agropecuária. O modelo institucional da Embrapa é formado por um Sistema Nacional, com duas linhas de atuação: ação direta – realiza-se por meio das unidades de execução, e ação coordenadora – de caráter programático e normativo.

As equipes são de combinação multidisciplinar, para a condução de geração de tecnologias de interesse nacional. Assim, procuram desenvolver sistemas de produção para produtos exploráveis, alterando o mínimo possível a ecologia estudada. Os conhecimentos gerados contribuem para a elevação dos níveis de produtividade dos produtos, melhoram o aproveitamento dos recursos naturais, identificam e solucionam problemas sócio-econômicos no meio rural.

A Embrapa conta com o modelo institucional composto por:

- *41 Centros de Pesquisa* – destinados a pesquisas de produtos, temas básicos e agroflorestal ou agropecuária nas ecorregiões brasileiras;
- *3 Unidades de Serviços* – Embrapa Café, Embrapa Informação Tecnológica e Embrapa Transferência de Tecnologia;
- *15 Unidades Centrais* – destinadas às atividades administrativas;
- *6 Laboratórios Virtuais no Exterior (LABEX)* – destinados à atividades de cooperação internacional em pesquisa, no exterior.



A Embrapa é a coordenadora do Sistema Nacional de Pesquisa Agropecuária (SNPA), que tem a participação de instituições públicas federais, estaduais, universidades, empresas privadas e fundações. Este arranjo possibilitou a incorporação de inovações, que garantiram saltos de qualidade e produtividade agrícola e provimento de alimentos e insumos para a sociedade. Os resultados alcançados permitiram à agricultura posição de destaque no desenvolvimento econômico do Brasil.

Como o Brasil possui condições climáticas e disponibilidade de recursos naturais favoráveis ao desenvolvimento das atividades agropecuárias em sua extensão territorial, existe potencial para expansão da fronteira agrícola. Com isso, é esperado o aumento da demanda por pesquisa agropecuária. As próximas décadas serão marcadas pela disseminação de novas tecnologias de relevância para a agricultura, principalmente quando são consideradas as fronteiras do conhecimento, com maior densidade em conhecimento científico-tecnológico e qualificação técnica.

Na Embrapa, o novo desenho da pesquisa, desenvolvimento e inovação (PD&I), presume a crescente incorporação de informação, conhecimento e tecnologia. “O conhecimento e a capacidade de inovar e operar com a informação serão cada vez mais determinantes para a geração de riqueza, para a criação de novos códigos culturais”. (EMBRAPA, 2008, p. 12)

A Embrapa (2008), em seu V Plano Diretor, definiu como missão, “viabilizar soluções de pesquisa, desenvolvimento e inovação para a sustentabilidade da agricultura, em benefício da sociedade brasileira”, e como visão, “ser um dos líderes mundiais na geração de conhecimento, tecnologia e inovação para a produção sustentável de alimentos, fibras e agroenergia”.

### *6.1.2 A informação na Embrapa*

A Embrapa possui uma rede de serviços de informação técnico-científica desde 1974, quando foi estruturado o Sistema de Informação Técnico-Científica da Embrapa (SITCE), constituído por um órgão coordenador – o então Departamento de Informação e Documentação (DID) – e pelas bibliotecas das Unidades Descentralizadas de Pesquisa. (ORIENTAÇÕES..., 2008)

O Departamento de Informação e Documentação (DID) foi criado, em 1974, com o objetivo de gerir a informação de modo coordenado através do Sistema Embrapa de Bibliotecas (SEB). Em 1991, o DID foi extinto e no seu lugar foram criados o Serviço de Produção de Informação (SPI), que absorveu as atividades de editoração e o Conselho Técnico Consultivo, com o objetivo de assessorar a Diretoria em suas ações relacionadas às informações, além de propor nova metodologia de trabalho. O SPI é atualmente, a Embrapa Informação Tecnológica e o Conselho Técnico foi extinto entre os anos de 1992-1993.

Em 1993, foi criada a Coordenadoria de Informação e Documentação (CID), subordinada ao Departamento de Informática, que passou a ser chamado de Departamento de Informação e Informática (DIN), posteriormente, denominado Departamento de Tecnologia da Informação (DTI).

Em 2003, as atribuições de coordenação das atividades de informação e documentação passaram a ficar sob a responsabilidade da Embrapa Informação Tecnológica. A Coordenação do SEB está subordinada à Gerência de Organização e Difusão da Informação, na estrutura organizacional da Embrapa Informação Tecnológica.

O Sistema Embrapa de Bibliotecas (SEB) dá suporte às atividades de P&D, apoiando os avanços das pesquisas agropecuárias, oferecendo insumos informacionais para a Empresa. As bibliotecas das Unidades têm foco em P&D por tratarem o insumo que alimenta e gera resultados, a informação. Assim, as pesquisas da Embrapa dependem da gestão da informação desenvolvida pelas suas bibliotecas, através dos processos de identificação, aquisição, organização, armazenamento, preservação, recuperação e disseminação da informação.

O Sistema Embrapa de Bibliotecas (SEB) é composto por inúmeras bibliotecas especializadas para dar apoio às pesquisas que são desenvolvidas em cada uma das unidades da Embrapa, considerando sempre os temas estudados pelas equipes. Essas bibliotecas têm o objetivo de facilitar a recuperação da informação para os empregados das Unidades, que são os pesquisadores, técnicos, cientistas, clientela especializada e limitada.

Para melhor visualização da informação na estrutura organizacional da Embrapa, foi elaborada uma linha do tempo, que mostra a seguir as denominações da área responsável por liderar as atividades relacionadas à informação na Empresa.

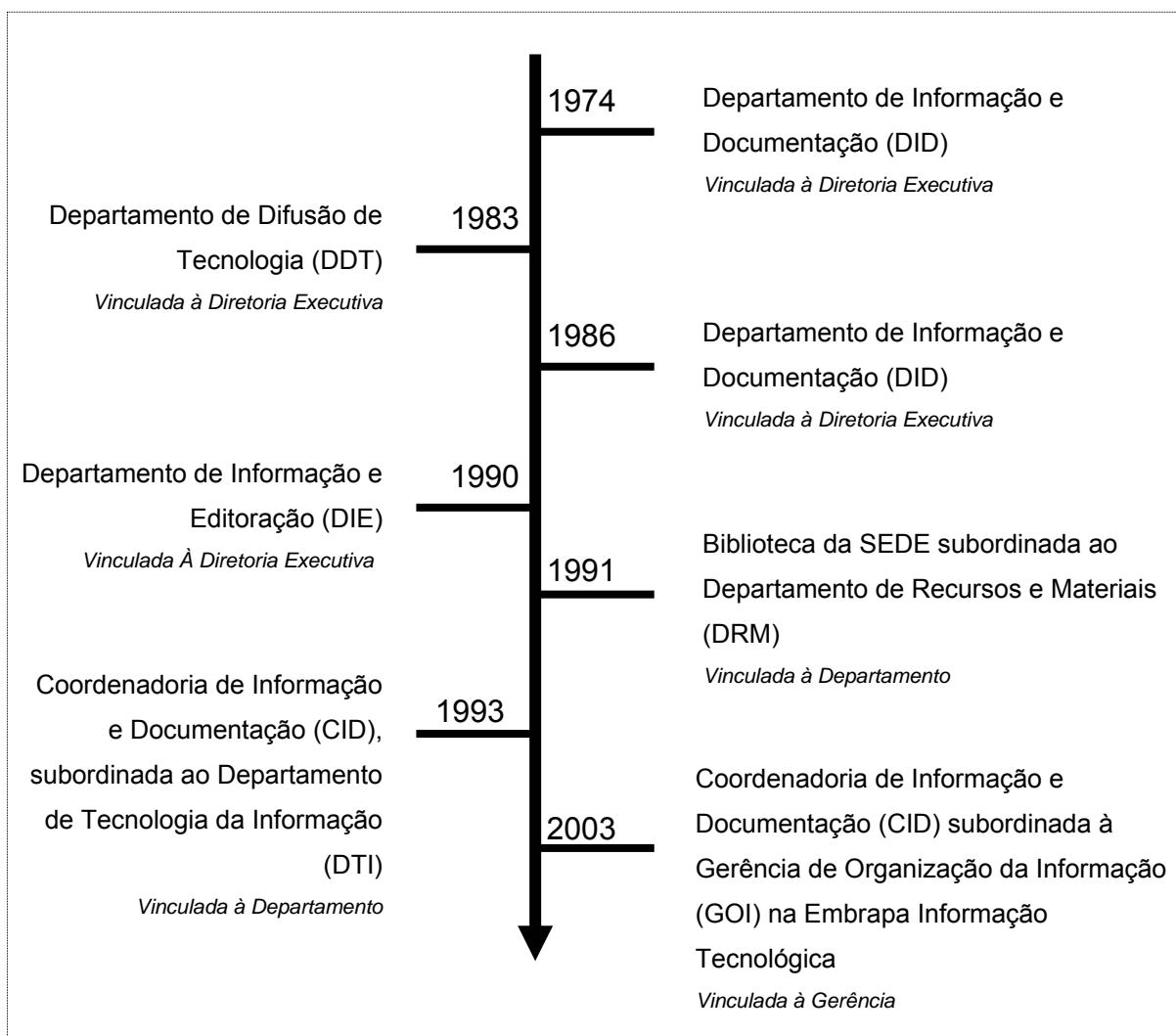


Figura 9 – Linha do tempo da Informação na estrutura da Embrapa.

Fonte: Elaborada pela autora.

A partir da análise da linha do tempo, é possível visualizar que a importância da informação perdeu espaço e poder na Embrapa, sobretudo na década de 1990, quando deixou de ser um departamento e passou a ser um órgão subordinado a um departamento, até se transformar em uma Coordenadoria vinculada a um departamento e dez anos depois passou a ser subordinada a uma gerência de uma Unidade Descentralizada da Embrapa.

Após a apresentação da linha do tempo da informação na Embrapa, descreve-se o centro ao qual a biblioteca em estudo, está vinculada.

### *6.1.3 A Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia – Cenargen*

Em 22 de novembro de 1974, a Embrapa criou, por meio da deliberação 096/74, o Centro Nacional de Recursos Genéticos (Cenargen), denominado posteriormente, Centro Nacional de Recursos Genéticos e Biotecnologia, que é conhecido como Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia.

Nas palavras de J. Irineu Cabral (2005, p. 92): “uma unidade que mereceu especial atenção foi o Centro de Recursos Genéticos (Cenargen) – Brasília (DF) (...)”.

Criado para salvaguardar os recursos genéticos para o desenvolvimento sustentável da agricultura e pecuária, com a preocupação de “organizar e coordenar as atividades de introdução, avaliação, conservação, documentação e utilização de recursos genéticos no país”. (EMBRAPA, 2005, p. 9)

A Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia tem como missão viabilizar soluções de pesquisa, desenvolvimento e inovação em recursos genéticos para a sustentabilidade da agricultura brasileira. A visão que norteia esta Unidade de pesquisa da Embrapa é: ser referência na geração de conhecimento e tecnologia em recursos genéticos, biotecnologia, controle biológico e segurança biológica contribuindo para a inovação e a sustentabilidade da agricultura. (EMBRAPA..., 2009)

Localizada em Brasília, a Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia desenvolve pesquisa, desenvolvimento e inovação em enriquecimento, conservação e caracterização de germoplasma<sup>2</sup>, quarentena e exploração do potencial dos recursos genéticos animais, vegetais e microrganismos. Para o desenvolvimento de suas atividades possui uma equipe constituída por 294 empregados e tem a colaboração de 290 estagiários, bolsistas e consultores.

A estrutura organizacional da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia se apresenta da seguinte forma:

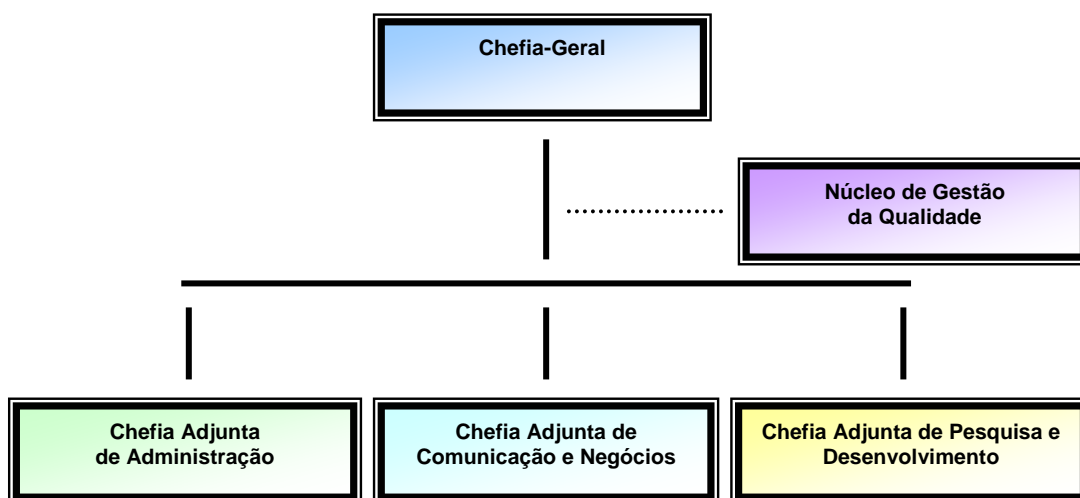


Figura 10 – Organograma macro da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia  
Fonte: Elaborada pela autora.

É neste contexto que a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia atua para atender às necessidades de informação no desenvolvimento das pesquisas da Unidade.

<sup>2</sup> É o elemento dos recursos genéticos que maneja a variabilidade genética entre e dentro da espécie, com fins de utilização para a pesquisa em geral, especialmente para o melhoramento genético, inclusive a biotecnologia. (GOEDERT, 2002) Ou seja, são partes dos organismos (plantas, animais e microrganismos) que tenham capacidade de transferir as características genéticas. No caso de plantas, podem ser mudas, sementes etc., no caso de animais, sêmen e embriões.

## **6.2 A oferta de informação na Biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia**

Para descrever a oferta de informação da biblioteca em estudo, os dados foram coletados a partir da análise documental e das entrevistas com as bibliotecárias da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia.

A biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia tem a função de planejar, coordenar e executar atividades na área de informação técnico-científica, tornando possível o acesso à informações de interesse dos usuários. É responsável legal pela guarda de coleção depositária das publicações editadas, reeditadas, reimpressas ou co-editadas pela Unidade, que constitui o acervo da memória técnica. É responsável também pelo tratamento e disponibilidade da produção técnico-científica gerada pela Unidade, devendo tratar, disponibilizar e manter esse acervo, como parte integrante da memória técnica da Unidade, além de atender o Sistema de Informação e Apoio à Decisão Estratégica da Embrapa (SIDE).

A biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia é uma biblioteca especializada de apoio à pesquisa, que depende da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia como unidade da Embrapa, sua instituição mantenedora.

Portanto, o seu acervo deve estar alinhado as linhas de pesquisa da unidade a que está vinculada, garantindo sua atualização de modo a atender às demandas informacionais dos empregados da Embrapa envolvidos com as atividades de PD&I nas duas áreas de atuação da Unidade: Recursos Genéticos e Biotecnologia, que se complementam.

Trata-se, então, de uma biblioteca híbrida, uma vez que o acervo na área de Recursos Genéticos é, em sua maioria, em papel e há pouca informação eletrônica ou digital disponível. Já o acervo que atende às demandas da Biotecnologia está totalmente digitalizado, e assim precisa estar, pois esta tem uma dinâmica diferente em relação à geração de novos conhecimentos.

Essa situação justifica que a biblioteca em questão ainda tenha um acervo consideravelmente grande em papel, embora também esteja desenvolvendo um acervo digital altamente atualizado e com informações suficientes para o desenvolvimento de pesquisas de ponta.

Além da atuação nas áreas de Recursos Genéticos e Biotecnologia, a biblioteca atua também em outras áreas correlatas, reunindo conhecimentos e disseminando informações.

No Regimento Interno que está em fase de aprovação, a **missão** da biblioteca é a de fornecer infraestrutura bibliográfica e informacional a toda comunidade científica de forma ágil e atualizada, apoiando as atividades de pesquisa e centrando seus objetivos em prol do desenvolvimento científico. Atua com a **visão** de ser reconhecida como uma biblioteca de excelência na área de Recursos Genéticos e Biotecnologia, além de desempenhar o papel estratégico no acesso e na gestão da informação na Empresa.

Na estrutura da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, a biblioteca está subordinada ao Setor de Informação (SIN), por sua vez subordinado à Chefia Adjunta de Comunicação e Negócios (CCN).

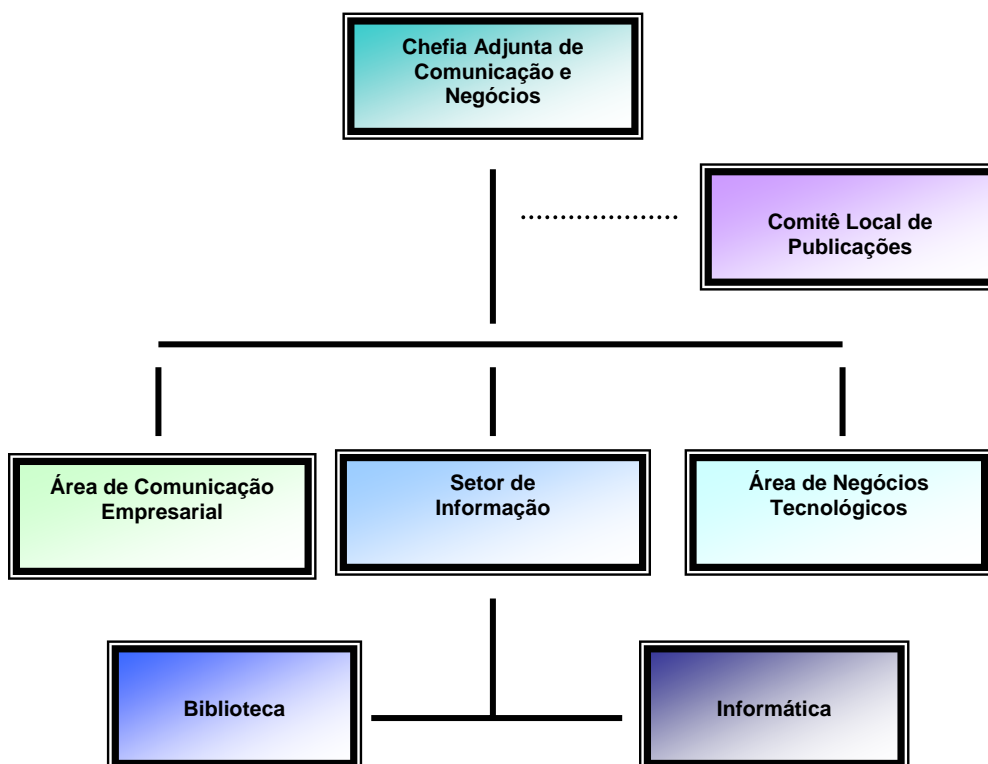


Figura 11 – Organograma da Chefia de Comunicação e Negócios da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia.  
Fonte: Elaborada pela autora.

Assim como na estrutura da Embrapa, a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia está subordinada a um setor e não diretamente à uma Chefia Adjunta, vinculada à área de informática, em uma posição de pouco destaque e reconhecimento.

### *6.2.1 O prédio, a localização, e o ambiente físico da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia*

O prédio ocupado pela Biblioteca foi construído para abrigá-la na década de 1980, ocupando uma área de aproximadamente 940m<sup>2</sup>, com espaços destinados ao acervo, usuários e bibliotecários. O acervo ocupa aproximadamente 1/3 do espaço do prédio, dividido em dois salões onde as estantes estão dispostas. A área para os usuários e bibliotecários corresponde a 1/3 da área do prédio e é constituída por duas salas de estudos (individuais e em grupo), uma área de referência para atendimento aos usuários e um espaço de processamento técnico e memória técnica. Existe ainda uma sala reservada para um acervo especial sobre flora e obras raras. O outro 1/3 do prédio é ocupado pela Chefia Adjunta de Pesquisa e Desenvolvimento, constituída de quatro salas de trabalho e uma sala de reunião.

O prédio da Biblioteca está localizado em uma área privilegiada, na entrada da Unidade, ao lado da pista principal, entre todos os prédios que constituem a Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia. Possui uma área de estacionamento em frente. É um prédio conciso, com boa acústica. A ventilação é favorável, já que o prédio é rodeado de janelas que permitem circulação do ar. Havia aparelho de ar-condicionado central, que foi retirado durante a reforma, porque como não havia manutenção dos aparelhos, os morcegos utilizavam seus dutos como moradia, e isto poderia acarretar problemas de saúde à equipe e aos usuários da biblioteca.

Por causa dos morcegos e de infiltrações no teto e nas paredes, pleiteou-se a reforma no prédio da biblioteca com o intuito de sanar essas duas questões. No final de 2008, as discussões sobre a reforma tiveram início e em fevereiro de 2009, o prédio da biblioteca começou a ser desocupado e o acervo encaixotado. As telhas do prédio foram trocadas e impermeabilizadas, as jardineiras nas laterais externas foram arrancadas e feita uma pintura geral na parte externa da biblioteca. Na parte



interna os dutos e aparelhos de ar-condicionado central foram arrancados e o forro de gesso refeito, em seguida as paredes e teto da biblioteca foram pintadas. No decorrer da reforma, foi autorizada a troca do piso da biblioteca e a troca das louças dos banheiros. Dessa forma, a biblioteca obteve uma reforma grande que proporcionou algumas melhoras no ambiente físico e nas condições de trabalho.

A iluminação é favorecida pelas janelas em volta do prédio, que permitem a utilização de luz natural e artificial para o desenvolvimento das atividades. Os mobiliários estão sendo adequados sempre que há oportunidade e a limpeza do espaço como um todo é boa, feita diariamente.

De acordo com as bibliotecárias, o ambiente físico da biblioteca foi considerado pouco satisfatório. Apenas a localização foi classificada como totalmente satisfatória. A acústica, os computadores, a iluminação, a limpeza do acervo, o mobiliário, a sinalização do acervo e a ventilação não precisavam de maior atenção e melhorias, segundo as bibliotecárias.

### *6.2.2 O horário de funcionamento, os equipamentos e a equipe da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia*

Na biblioteca em questão, trabalham três bibliotecárias e dois estagiários de nível médio. O horário de funcionamento é de 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira.

A biblioteca possui, para o desenvolvimento de suas atividades, um computador para cada bibliotecária e para cada estagiário e três computadores para serem utilizados pelos usuários. Os computadores, de um modo geral, precisam ser modernizados. Existem três ramais telefônicos, um para cada bibliotecária. Dois scanners para o atendimento do serviço de comutação bibliográfica e um leitor de código de barras para o serviço de empréstimo.

Para se comunicarem com a biblioteca os usuários podem utilizar os seguintes canais de comunicação: telefone, página na Internet e na intranet, por e-mail, além de ir pessoalmente a biblioteca.

As duas profissionais entrevistadas, para a pesquisa, são bacharéis em Biblioteconomia. Uma bibliotecária está finalizando o curso de especialização em Gestão da Informação e do Conhecimento e a outra aguarda o início do curso de especialização, no mesmo tema. Elas acreditavam que os princípios de marketing podem contribuir para melhorar a prestação de serviços pela biblioteca e por esse motivo, tinham interesse em conhecer mais sobre as técnicas de marketing em bibliotecas para desenvolver suas atividades. Porém, no entendimento delas, as técnicas de marketing que podem ser utilizadas estão relacionadas à promoção, por meio de “divulgação da biblioteca, através de *folders*, *banners*, marcadores de livros dentre outros materiais”.

As bibliotecárias consideravam que a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia deveria ser vista como essencial à pesquisa, pelo atendimento pleno das necessidades informacionais dos usuários, e também, ser dinâmica e atualizada.

### 6.2.3 O acervo da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

O acervo existente na biblioteca é resultado de compras, doações e permutas e é especializado de acordo com os temas de atuação da Unidade, que são: Recursos Genéticos, Biotecnologia, Controle Biológico e Segurança Biológica.

Aproximadamente 40 mil volumes, entre livros, periódicos, teses, folhetos, separatas, vídeos, CD-ROMs e DVDs, *softwares* e publicações eletrônicas compõem o acervo, registrado no Sistema de Automação de Bibliotecas e Recuperação de Informação (AINFO). As informações cadastradas no AINFO, por todas as bibliotecas da Embrapa, geram as bases de dados do Banco de Dados da Pesquisa Agropecuária (BDPA), disponível na Internet. Para atender os usuários internos, o AINFO gera a base conhecida como AINFOWeb, disponível apenas na intranet das Unidades, contendo as informações da base de dados da Unidade.

A limpeza do acervo precisa ser intensificada, pois o papel sofre transformações e decomposições que formam colônias de fungos prejudiciais à saúde. A sinalização do acervo precisa ser reestruturada para facilitar o acesso dos usuários às publicações, permitindo-lhes maior liberdade para transitar entre as estantes até encontrar o que procuram.

A segurança do acervo é uma questão que precisa de mais atenção, já que existe uma norma interna determinando que a cada dois anos seja feito inventário do acervo e que o valor do material extraviado que não for substituído deve ser restituído pelos bibliotecários e gestores das bibliotecas da Empresa. Na opinião das bibliotecárias, a segurança do acervo foi considerada insatisfatória, precisando de ações de melhoria, para a conservação do patrimônio existente.

Na visão das bibliotecárias, o acervo atendia às vezes ou nunca as necessidades informacionais dos usuários, indicando a necessidade de ações de melhoria das coleções que o compõem.

#### *6.2.4 Planejamento da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia*

De modo geral não existe planejamento na biblioteca. As ações de planejamento, normalmente, são orientadas pelo Sistema Embrapa de Bibliotecas. Conseqüentemente, não existem planos para divulgação da biblioteca, que não recebe dotação orçamentária. Há mais de cinco anos não é feito estudo de uso ou de usuários, mas desde 2008, anualmente é elaborado um relatório simplificado de atividades, apenas para registro e informação junto à Empresa.

Para as bibliotecárias da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, deveria haver preocupação com a realização periódica de estudos de usuários, pelo menos anualmente. A afirmação de uma das bibliotecárias durante a entrevista mostra a preocupação com os estudos de usuários: “Deveriam ser feitos periodicamente, para a implementação de novos serviços”.

Apesar da não realização de estudo de usuários, quando questionadas sobre a atuação no atendimento e relacionamento junto aos usuários, as bibliotecárias consideraram suas atuações como boa e regular. Na opinião delas, a biblioteca contribui para o desenvolvimento das atividades de P&D, da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, de maneira regular a boa.

#### *6.2.5 Os produtos e serviços da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia*

No processo de gestão da informação, disponibiliza serviços e produtos com valores agregados, apoiando a inovação do conhecimento, insumo fundamental para as organizações. A biblioteca oferece vários produtos e serviços de informação para cumprir o seu papel e atender às necessidades informacionais dos seus usuários. São eles:

- Empréstimo – cessão temporária de material bibliográfico da biblioteca ao usuário ou a bibliotecas parceiras, por prazo determinado.
- Comutação bibliográfica – serviço que permite a recuperação de artigos técnico-científicos, capítulo de livros, teses e folhetos de interesse dos usuários, por meio de cópias, quando esses não existirem no acervo da biblioteca da Unidade.
- Portal de Periódicos da CAPES – oferece aos usuários acesso aos textos completos de artigos de mais de 15 mil periódicos e 126 bases de dados com resumos de documentos em todas as áreas do conhecimento.
- Periódicos EBSCO – assinatura de mais de 132 títulos de periódicos não existentes no Portal de Periódicos CAPES, que podem ser acessados pelos usuários.
- *E-Books* – livros eletrônicos da Editora Elsevier, publicados no período de 1995–2008, com abrangência nas seguintes áreas: Agricultura e Ciências Biológicas, Bioquímica, Genética, Energia, Ciências Ambientais, Microbiologia e Imunologia e Ciência Veterinária e Médica.

- *Acta Horticulturae* – serviço de acesso a toda a coleção do periódico *Acta Horticulturae*, editada pela *International Society for Horticultural Science* (ISHS), com cerca de 800 títulos.
- Acesso remoto – permite o acesso ao Portal Periódicos CAPES, ao *E-Books*, aos periódicos da EBSCO e a *Acta Horticulturae* fora da rede da Embrapa.
- Normalização bibliográfica – serviço de normalização de documentos a serem publicados.
- BDPA – Base de Dados de Pesquisa Agropecuária – permite o acesso às bases de dados de todas as bibliotecas da Embrapa.
- AINFOWeb – permite o acesso a base de dados do acervo da biblioteca.
- Treinamento de usuários – serviço de treinamento de usuários para o uso do acervo e das bases de dados disponíveis.
- Alerta eletrônico – sistema que disponibiliza o sumário dos periódicos técnico-científicos adquiridos, permitindo ao usuário a seleção de artigos de interesse, indicados por meio de formulário eletrônico.

Os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca são planejados em conformidade com as estratégias estabelecidas pelo Sistema Embrapa de Bibliotecas (SEB).

Como não há orçamento destinado à atualização do acervo e os recursos financeiros da área são em sua totalidade utilizados na manutenção da assinatura do Portal Periódicos CAPES. A atualização do acervo físico é feita a partir de demandas pontuais e ocasionais.

Apesar da importância, ainda não foi estruturado nenhum treinamento para a utilização dos serviços e produtos disponíveis e não são organizadas visitas orientadas para o conhecimento e utilização da biblioteca.

A oferta de produtos e serviços de informação foi classificada pelas bibliotecárias entre satisfatória e pouco satisfatória. Esse resultado parece indicar a necessidade de mudanças/atualizações dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia.

O serviço considerado como totalmente satisfatório por ambas bibliotecárias foi a normalização bibliográfica. O acervo foi considerado pouco satisfatório e os serviços de *e-mail* institucional, de empréstimo, de digitalização, o espaço para estudo e fotocópia equilibraram-se entre satisfatório e pouco satisfatório.

### **6.3 Perfil dos usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia**

Para descrever o perfil dos usuários da biblioteca foram considerados os dados coletados pelos questionários e também pelas entrevistas com os gestores da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia.

As entrevistas foram aplicadas aos gestores da Unidade a que a biblioteca está vinculada, considerando que de acordo com o seu perfil como usuário de biblioteca, alguns gestores poderão atuar ou não como incentivadores do seu uso. Além da possível influência no uso da biblioteca pelas pessoas sob sua gestão, no desempenho da função gerencial na Empresa, o gestor pode defender ou não a existência da biblioteca na instituição. Daí a importância de conhecer seu perfil como usuário da biblioteca. Os dados dos questionários e das entrevistas foram tratados separadamente.

Na análise das respostas dos questionários, observou-se um alto índice de perguntas não respondidas. No entanto, a pesquisa não foi prejudicada, pois foi utilizada amostragem aleatória estratificada para definir a amostra e garantir sua confiabilidade de 95%. Além disso, as análises consideraram como respostas “válidas”, aquelas que emitiram opinião. Os resultados serão apresentados a seguir.

O perfil dos usuários da biblioteca foi obtido a partir da análise das respostas aos 46 questionários distribuídos aos usuários selecionados para integrar a amostra considerada pela pesquisa. Dos 46 questionários distribuídos 45 foram respondidos, o que correspondeu a 97% da amostra e 18% da população alvo. A amostra abrangeu 33 pesquisadores (73%), cinco analistas (11%), cinco assistentes de pesquisa (11%) e dois pós-graduandos (4%), todos com mais de dois anos de trabalho na Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, ou seja, contratados até 2008, pois a biblioteca ficou fechada durante todo o ano de 2009 para reforma.

### 6.3.1 A formação acadêmica e a titularidade dos usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

A formação acadêmica dos usuários é uma informação que auxilia a equipe da biblioteca para o desenvolvimento e manutenção do acervo especializado nas áreas de interesse da comunidade que atende. A formação acadêmica dos usuários era predominante em Biologia (22,2%), ou seja 10 dentre os 45, e Agronomia (37,8%), constituído por 17 respondentes, representando juntas 60% dos respondentes como é possível observar no gráfico 1. Medicina Veterinária também se destaca diante dos outros cursos, representando 8,9%, ou seja 10 dos 45 dos respondentes.

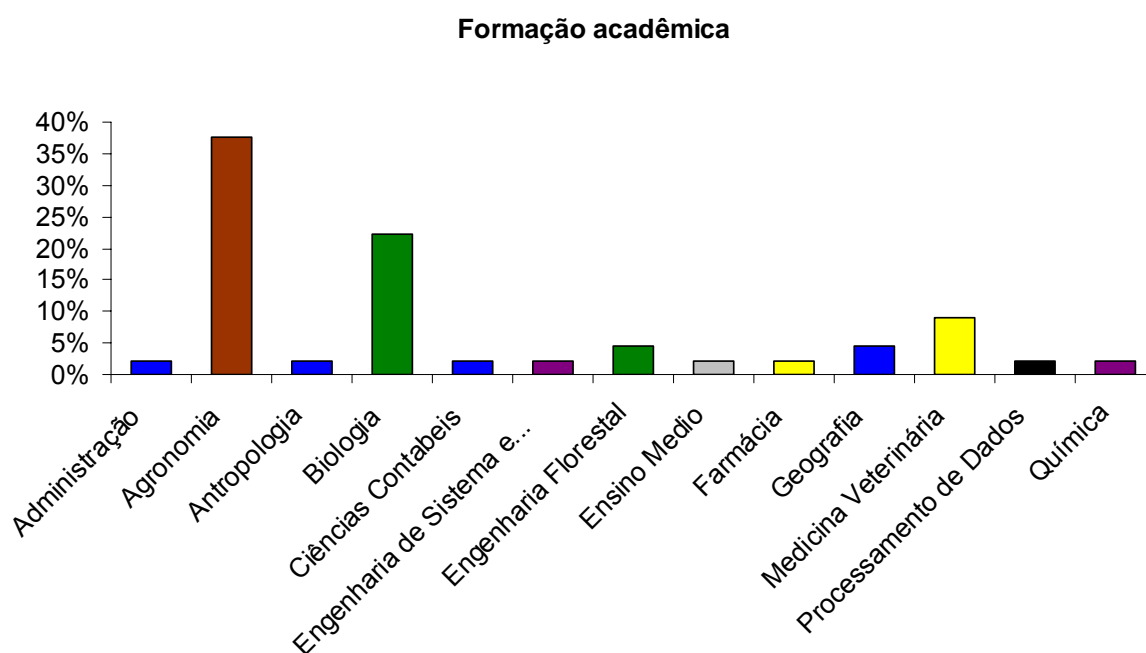


Gráfico 1 – Formação acadêmica

Conhecer a titularidade dos usuários potenciais permite saber o grau de especialização que a biblioteca deve se adequar para atender satisfatoriamente às necessidades informacionais dos seus usuários. O gráfico 2 mostra que mais de 50% da amostra era constituída de doutores e a proporção dos empregados que não possuíam titularidade era baixa (7%).

### Titularidade

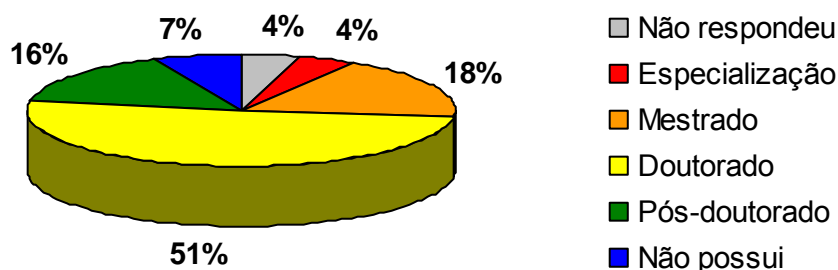


Gráfico 2 – Titularidade dos empregados

A titularidade e a formação acadêmica são variáveis relacionadas ao perfil dos usuários e permitem que a biblioteca se adeque às necessidades dos usuários.

#### 6.3.2 A frequência de uso da biblioteca pelos usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

Foi possível identificar que os usuários reais da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia eram os pesquisadores, com a maior frequência de visitas, uma vez que (33,3%) iam pelo menos uma vez ao mês à biblioteca, conforme demonstrado na tabela a seguir.



Tabela 3 – Frequência de visita à biblioteca de acordo com o cargo de atuação na Embrapa.

Cargo	Frequência de visita					Total
	Semanalmente	Quinzenalmente	Mensalmente	Nunca	Nulo	
Pesquisador	1 (3,0%)	2 (6,1%)	11 (33,3%)	17 (51,5%)	2 (6,1%)	33 (100,0%)
Analista	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (20,0%)	4 (80,0%)	0 (0,0%)	5 (100,0%)
Assistente	0 (0,0%)	1 (20,0%)	2 (40,0%)	1 (20,0%)	1 (20,0%)	5 (100,0%)
Pós-graduando	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (100,0%)	0 (0,0%)	2 (100,0%)
<b>Total</b>	1 (2,2%)	3 (6,7%)	14 (31,1%)	24 (53,3%)	3 (6,7%)	45 (100,0%)

Contudo, a frequência da biblioteca não era intensa, uma vez que o percentual dos que nunca tinham visitado a biblioteca foi de 33,3%.

A pesquisa mostrou que a maior parte (53,3%) dos respondentes nunca tinha visitado a biblioteca. Neste caso, percebeu-se a falha do questionário, que não definiu período de tempo para os usuários considerarem as visitas à biblioteca, uma vez que a biblioteca ficou fechada durante todo o ano de 2009 para reforma e os respondentes considerados válidos tinham mais de dois anos de serviços na Empresa. Por essa razão, a pergunta deveria ter determinado um tempo, como por exemplo: Nos últimos cinco anos, com que frequência você visitou a biblioteca?

Entre os gestores entrevistados (n=4), um era analista de sistemas, outro economista e os outros dois, biólogos. Um deles tinha especialização, três eram doutores, sendo que um já tinha realizado pós-doutorado.

Com relação ao perfil dos gestores como usuários de bibliotecas, nenhum deles utilizava a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia para desenvolver suas atividades de gestão ou de pesquisa. Quase todos eles utilizavam uma biblioteca para suprir suas necessidades informacionais com frequência mensal, mas a utilização da biblioteca da Unidade pelas pessoas a eles subordinadas não era por eles incentivada. Apenas um deles percebeu que a reforma e as melhorias em andamento poderiam ser consideradas como formas de incentivar a utilização do espaço e dos serviços da biblioteca. Os demais não incentivavam o uso da biblioteca pelos que trabalhavam sob sua chefia, porque consideravam a biblioteca especializada apenas para P&D e que as áreas de apoio

não eram atendidas, ou porque não havia tempo disponível para incentivar o uso da biblioteca, devido às demandas da função gerencial.

Pode-se entender pelos resultados apresentados a respeito do perfil dos gestores como não incentivadores do uso da biblioteca, que o apoio institucional que a biblioteca possa receber não parecia evidenciar-se como influência diretiva positiva em favor da biblioteca da Unidade.

Conhecer o perfil dos usuários permite tratar o usuário como consumidor de informação específica que atenda suas necessidades, além de facilitar a adequação da oferta de produtos e serviços de informação personalizados, o que proporciona valor diferenciado e conseqüentemente, amplia a possibilidade de fidelização dos usuários.

De acordo com Oliveira e Pereira (2003) a unidade de informação deve entender a importância de ouvir o seu cliente, pois só assim saberá como diferenciá-lo. Essa comunicação permite aprender sobre seus usuários e permitirá novas orientações para suas ações.

### *6.3.3 O comportamento para se informar dos usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia*

Quando questionados sobre a utilização de outras fontes de informação, 49% dos usuários utilizavam a Internet para sanar suas necessidades informacionais e 28 % recorriam a bibliotecas externas. Muitos usuários (14%) mantinham uma biblioteca particular que atendia suas necessidades informacionais e outros (9%) consultavam colegas, ou iam direto aos autores para se informar.

Três gestores utilizavam bibliotecas disponíveis na Internet, digitais ou virtuais. Um dos motivos alegados para justificar a não utilização da biblioteca da Unidade foi que o acervo não atendia suas necessidades informacionais. No caso dos gestores, os assuntos de interesse não eram específicos da área de P&D. Assuntos da área de gestão, a responsabilidade é da biblioteca da Embrapa Sede, que trabalha em conjunto com as outras bibliotecas da Embrapa. Então, de um modo geral, para os gestores utilizarem o acervo da biblioteca da Sede, deve ser por intermédio da biblioteca da Unidade a que está vinculado. Eles também preferiam

usar suas bibliotecas particulares e o Portal de Periódicos CAPES para suprir suas necessidades, só recorrendo à biblioteca da Unidade em último caso.

O atendimento dos usuários na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia também é feito pela bibliotecária, profissional treinada para atender e auxiliar os usuários na busca da informação relevante para suas atividades e por esse motivo, a atuação dessas profissionais também foi questionada.

Na procura por informações consistentes e relevantes para o desenvolvimento de suas atividades, os usuários preferiam a ajuda de um bibliotecário (71%). Aproximadamente 18% dos usuários se sentiam aptos ou preferiam ter a liberdade para buscar sozinhos as informações que precisavam, embora 11% dos respondentes não tivessem revelado como se comportavam na busca por informação.

#### **6.4 Demanda de informação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia**

A coleta de dados para atender a este objetivo específico foi realizada por meio da análise das respostas dos 45 questionários respondidos. Também foram consideradas as respostas dos gestores nas entrevistas realizadas, porque a atuação desses profissionais na função gerencial é temporária. Portanto, antes de atuar como gestor, ou mesmo futuramente, os gestores já foram ou voltarão a ser usuários da biblioteca da Unidade como pesquisador.

Na Embrapa existe uma rede de bibliotecas especializadas nos assuntos estudados pela Empresa. A unidade de informação que atende as necessidades informacionais dos gestores é a biblioteca da Embrapa Sede, porém para que eles utilizem o acervo existente nesta biblioteca da Sede, é preciso que a biblioteca da Unidade a que o gestor está vinculado entre em contato com a biblioteca da Sede para solicitar o material requerido pelo gestor. Então, de maneira geral, os gestores são usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia para satisfazer suas necessidades informacionais da área de gestão.

Para conhecer as necessidades informacionais dos usuários foram cruzadas as áreas de interesse formadas pelos sujeitos pesquisados com a tabulação de dados do perfil desses usuários, relativas à sua formação profissional. A análise indicou que Biologia Molecular (n=12) foi a área de maior incidência, seguida de Genética (n=10) e Recursos Genéticos (n=9).

Outras áreas com menores índices de citação pelos usuários são apresentadas a seguir:

Tabela 4 – Áreas de interesse de estudo dos usuários da biblioteca Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

Área de interesse	Quantidade	Área de interesse	Quantidade
Biologia Molecular	12	Marcadores Moleculares	2
Genética	10	Nanotecnologia	2
Recursos Genéticos	9	Reprodução Animal	2
Biotecnologia	7	Virologia	2
Melhoramento Genético	7	Administração	1
Conservação de Recursos Genéticos	6	Análise de Risco de Pragas	1
Fitopatologia	5	Animais Silvestres	1
Genômica	5	Apomixia	1
Cultura de Tecidos	4	Biofísica	1
Controle Biológico	3	Bioinformática	1
Acarologia	2	Caracterização Molecular	1
Biologia	2	Ciências de Alimentos	1
Bioquímica	2	Citogenética	1
Botânica	2	Cultura de Células	1
Ecologia	2	Defesa Fitossanitária	1
Fisiologia	2	Eletroanalítica	1
Interação Planta-Praga	2	Eletroquímica	1

Continua

## Continuação

Área de interesse	Quantidade
Engenharia Ambiental	1
Engenharia Florestal	1
Entomologia	1
Estatística	1
Etnobiologia	1
Evolução de Populações	1
Finanças	1
Fitogeografia	1
Fitossanidade	1
Fitotecnia	1
Fruteiras Nativas do Cerrado	1
Genética de Populações	1
Genômica Funcional	1
Gestão da Qualidade	1
Laboratórios	1
Mapeamento Genético	1
Meio Ambiente	1

Área de interesse	Quantidade
Métodos Óticos de Análise	1
Microbiologia	1
Modelagem Molecular	1
Nematologia	1
Nutrição	1
Patologia de Insetos	1
Plantas Daninhas	1
Plantas Medicinais	1
Quarentena Vegetal	1
Química Analítica	1
Reprodução Vegetal	1
Sistema de Informação	1
Solo	1
Tecnologia da Informação	1
Tecnologia de Alimentos	1
Tecnologia de Sementes	1
Transformação de Plantas	1

Os gestores entrevistados identificaram as seguintes áreas de interesse: Gestão da informação e do conhecimento; Agronegócio; Gestão de Ciência e Tecnologia; Inovação; Biologia Molecular; Biologia do Desenvolvimento; Gestão; Conservação da biodiversidade; Mitigação de impacto ambiental; Sistemática filogenética e Gestão de projetos. As áreas de interesse foram apresentadas considerando as necessidades como gestores e como usuários de P&D ou apoio.

De posse dessa informação, o desenvolvimento do acervo da biblioteca poderá ser realizado de acordo com as demandas das áreas de interesse dos usuários, conforme apresentado. O acervo desenvolvido com foco nas necessidades informacionais dos usuários tem mais chance de ser bem sucedido e, conseqüentemente, os usuários estarão melhor atendidos em suas necessidades de informação ao utilizá-lo.

#### 6.4.1 Necessidade de informação e treinamento para utilizar os serviços e produtos da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

Além das informações necessárias para o desenvolvimento das pesquisas ou outras atividades profissionais relacionadas, os usuários manifestaram suas necessidades em receber informações sobre o uso dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca. O gráfico 3 mostra o interesse dos usuários sobre essas informações de acordo com cada um dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca.

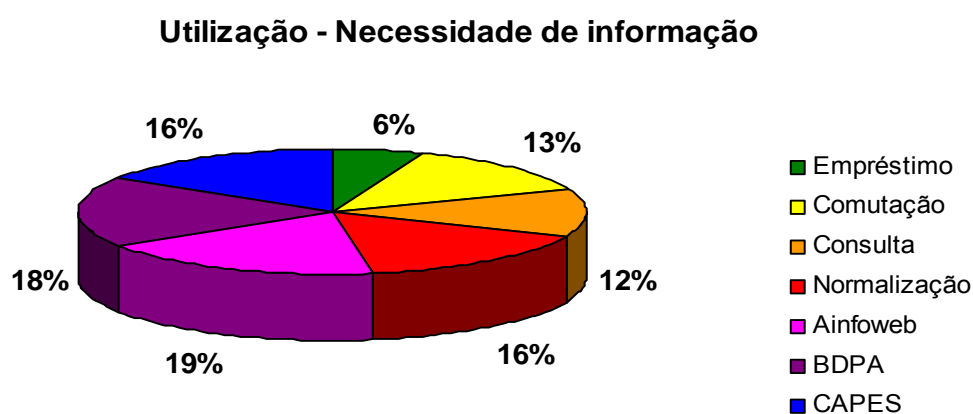


Gráfico 3 – Necessidade de informações para usar os serviços e produtos da biblioteca

A questão sobre necessidade de informações para utilizar os serviços obteve 105 respostas válidas, considerando que cada usuário poderia manifestar seu interesse de receber informações para usar cada um dos serviços. Os serviços de pesquisa em base de dados, que engloba o Ainfoweb, a BDPA e o Portal de Periódicos CAPES, se destacaram como os que mais necessitavam de informações para serem utilizados, totalizando 53% das respostas. Até mesmo o serviço de empréstimo, considerado como serviço bastante comum no leque de oferta de serviços de todos os tipos de biblioteca, representou 6% das necessidades de informação sobre seu uso.

Os usuários foram indagados a respeito da necessidade de treinamento para utilizarem os produtos e serviços disponíveis na biblioteca. Treinamentos em pesquisa em bases de dados foram os mais solicitados pelos respondentes, representando 74% das respostas. De modo geral, o treinamento foi solicitado para todos os tipos de serviços oferecidos, ainda que em menores percentuais, como 4% para o serviço de consulta ao acervo e 3% para o de empréstimo. Esses dados podem ser vistos no gráfico a seguir.

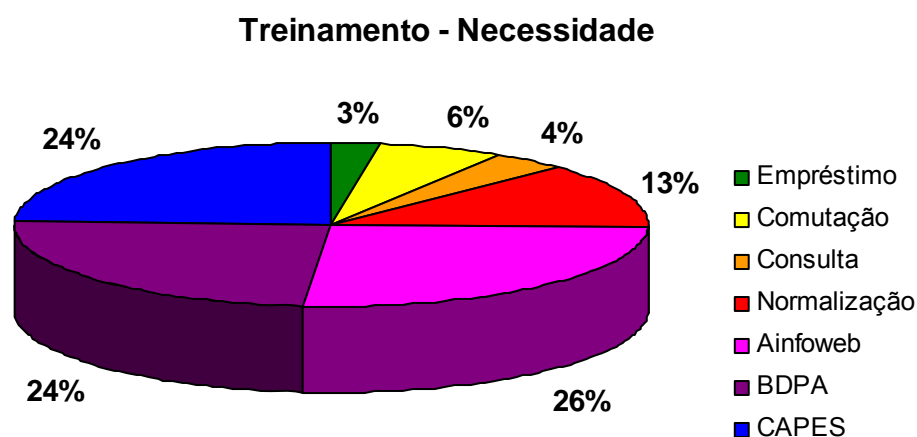


Gráfico 4 – Necessidade de treinamento para usar os serviços oferecidos pela biblioteca.

Juntas, a questão sobre necessidade de informação sobre os serviços e a questão a respeito da necessidade de treinamento tiveram 183 respostas válidas. O serviço de pesquisa em base de dados representou 62% das respostas, ou seja, foi indicado em 113 das 183 respostas. Os serviços de comutação e normalização bibliográfica obtiveram 25% das respostas, representando 46 respostas das 183. O

empréstimo e a consulta ao acervo representaram 24 respostas das 183, isto é, 13%, como indicado no gráfico a seguir.

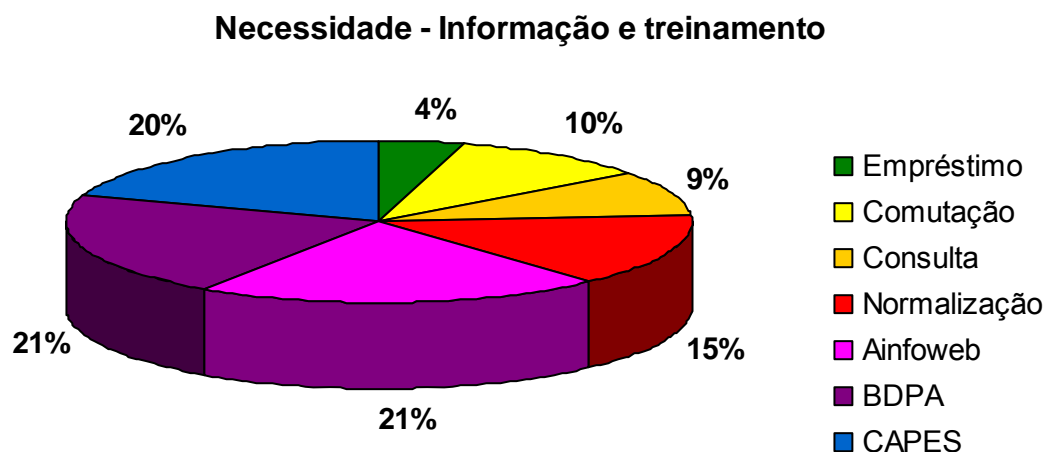


Gráfico 5 – Necessidade de informação e treinamento por serviço.

A análise da relação entre as duas questões mostra que, quando se trata dos serviços de empréstimo (75%), comutação bibliográfica (74%), consulta ao acervo (81%) e normalização bibliográfica (63%) os usuários precisam mais de informações do que de treinamento. Já em relação ao serviço de pesquisa em base de dados, os usuários necessitam tanto de informações quanto de treinamento, como mostra o gráfico seguinte.



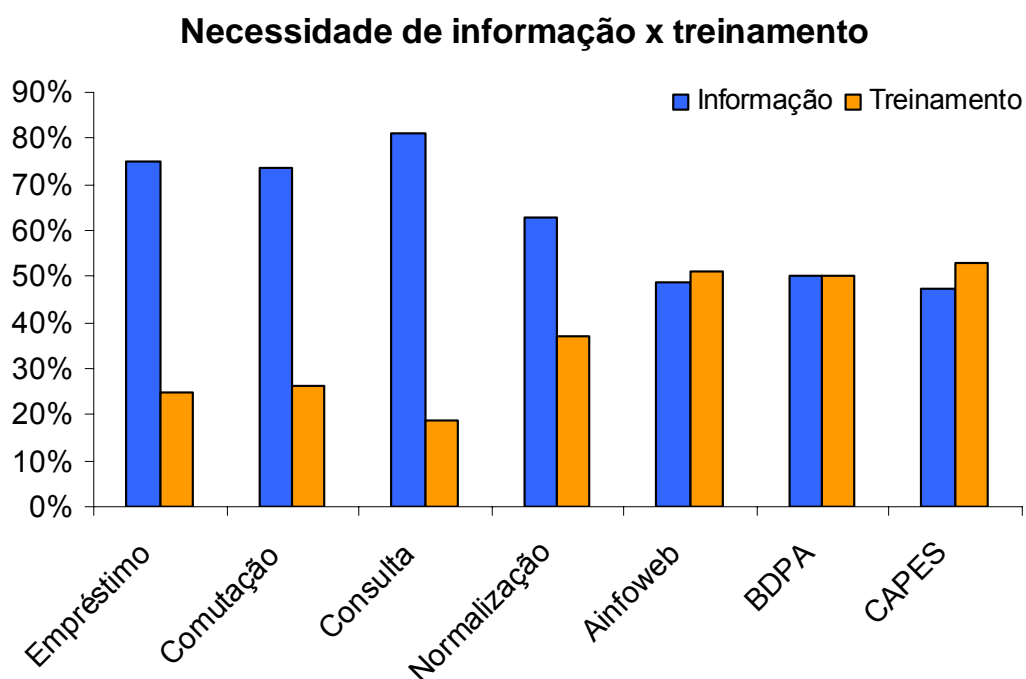


Gráfico 6 – Relação entre as necessidades de informação e treinamento

A análise dos gráficos apresentados leva ao seguinte questionamento: será que os usuários precisam de treinamento porque não têm informações básicas sobre os produtos e serviços oferecidos na biblioteca?

Seja qual for a resposta ao questionamento apresentado, é evidente que a biblioteca precisa divulgar os produtos e serviços que oferece.

## 6.5 Satisfação dos usuários em relação aos serviços de informação, às condições do ambiente e ao atendimento da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

Esse objetivo específico foi alcançado com a análise das respostas dos usuários ao questionário a eles distribuídos e das respostas dos gestores nas entrevistas. As informações coletadas junto aos gestores e aos usuários foram tratadas separadamente.

### 6.5.1 Satisfação dos usuários em relação às condições do ambiente da biblioteca

A avaliação das condições do ambiente abrangeu perguntas sobre acústica, iluminação, limpeza, localização, mobiliário, segurança do acervo, sinalização do acervo e ventilação como mostra a tabela 5.

Tabela 5 – Grau de satisfação em relação às condições ambientais da biblioteca

Condições ambientais	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Não conhece	Não se aplica	Não respondeu	Total
Acústica	13,3% (6)	<b>31,1% (14)</b>	0%	6,7% (3)	<b>20% (9)</b>	13,3% (6)	15,6% (7)	100%
Iluminação	4,4% (2)	<b>28,9% (13)</b>	24,4% (11)	4,4% (2)	11,1% (5)	13,3% (6)	13,3% (6)	100%
Limpeza	6,7% (3)	<b>51,1% (23)</b>	11,1% (5)	0%	11,1% (3)	13,3% (6)	6,7% (3)	100%
Localização	33,3% (15)	<b>46,7% (21)</b>	2,2% (1)	0%	2,2% (1)	8,9% (4)	6,7% (3)	100%
Mobiliário	0%	<b>26,7% (12)</b>	<b>26,7% (12)</b>	6,7% (3)	<b>17,8% (8)</b>	13,3% (6)	8,9% (4)	100%
Segurança	0%	<b>28,9% (13)</b>	17,8% (8)	0%	<b>33,3% (15)</b>	13,3% (6)	6,7% (3)	100%
Sinalização	0%	26,7% (12)	<b>31,1% (14)</b>	2,2% (1)	<b>22,2% (10)</b>	11,1% (5)	6,7% (3)	100%
Ventilação	0%	<b>28,9% (13)</b>	<b>28,9% (13)</b>	11,1% (5)	13,3% (6)	11,1% (5)	6,7% (3)	100%

Pode-se considerar que os usuários estavam satisfeitos com as condições ambientais da biblioteca. Porém, apenas, o quesito limpeza contou com mais da metade de aprovação. A acústica (31,1%), a iluminação (28,9%), a localização (46,7%) e a segurança do acervo (28,9%) foram classificadas como satisfatórias, mas com a proporção abaixo de 50%. Portanto, merecem atenção para serem melhorada, já que as condições ambientais interferem na utilização do espaço pelos usuários e na manutenção do acervo.

Os quesitos mobiliário e ventilação ficaram equilibrados entre satisfatório e pouco satisfatório, com 26,7% e 28,9% respectivamente. A sinalização do acervo foi indicada como pouco satisfatória. Considerando que apenas a localização foi avaliada como muito satisfatória, pode-se afirmar que os demais quesitos precisam de atenção para a adequação do ambiente às expectativas dos usuários.

A análise da tabela Grau de satisfação em relação às condições ambientais da biblioteca, indica alto índice de desconhecimento da biblioteca o que reforça sua baixa utilização.

### 6.5.2 Satisfação dos usuários em relação ao horário de funcionamento e computadores da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

O horário de funcionamento da biblioteca atende às necessidades dos usuários como mostra o gráfico abaixo, com 40% de aprovação.

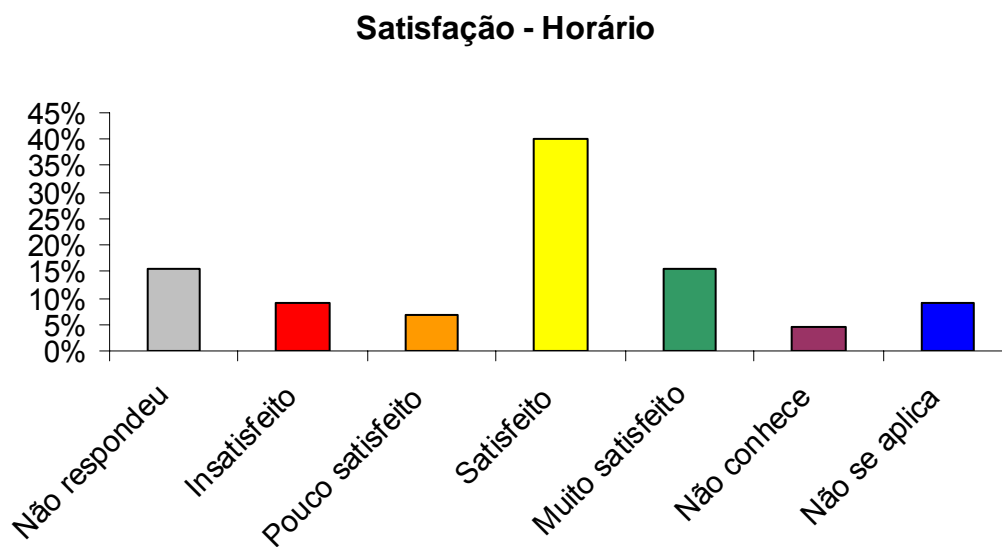


Gráfico 7 – Satisfação dos usuários em relação ao horário de funcionamento da biblioteca

O desconhecimento dos usuários (37,8%) da existência de computadores disponíveis para serem utilizados na biblioteca apresentou o índice alto, conforme demonstra o gráfico a seguir.

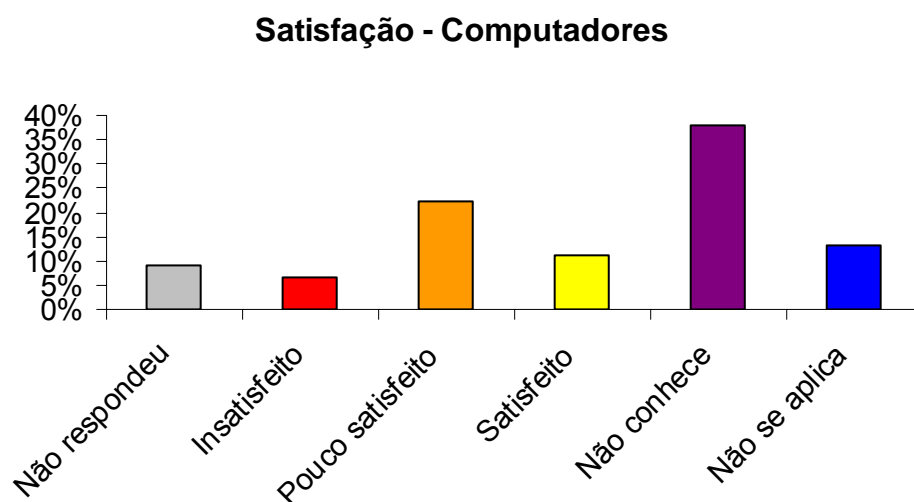


Gráfico 8 – Satisfação dos usuários em relação aos computadores disponíveis na biblioteca

De uma maneira geral, o ambiente da biblioteca foi considerado, pelos gestores, como satisfatório. A localização foi considerada, por unanimidade, como muito satisfatória. Os computadores foram considerados insatisfatórios para a utilização tanto da equipe da biblioteca, quanto para os usuários. A segurança do acervo também foi considerada insatisfatória, o que reforça a necessidade de preocupação com o patrimônio existente. O horário de funcionamento precisa ser melhorado, já que o índice de avaliação foi pouco satisfatório. A ventilação e a sinalização do acervo também foram consideradas pouco satisfatórias. A avaliação do mobiliário variou de satisfatório a insatisfatório e os demais indicadores, acústica, iluminação e limpeza foram considerados satisfatórios.

Na opinião dos gestores, o atendimento prestado pelas bibliotecárias foi considerado bom, apesar da fase de transição, no período da reforma e, ainda, de seu retorno. Apesar das bibliotecárias atenderem às demandas da Unidade e de seus usuários, ainda era necessário melhorar o seu desempenho.

### 6.5.3 Satisfação em relação aos serviços de informação oferecidos pela biblioteca

O primeiro serviço avaliado pelos usuários foi a comutação bibliográfica, que teve o uso moderado representado por 21 das respostas 45 válidas. O índice de quem nunca usou o serviço também foi grande, com 35% (16 respostas). Esta constatação reforça a necessidade de divulgação dos serviços, já observada pelos índices que indicaram a necessidade de informações sobre o uso dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. A seguir, o gráfico demonstra a frequência de utilização do serviço de comutação bibliográfica.

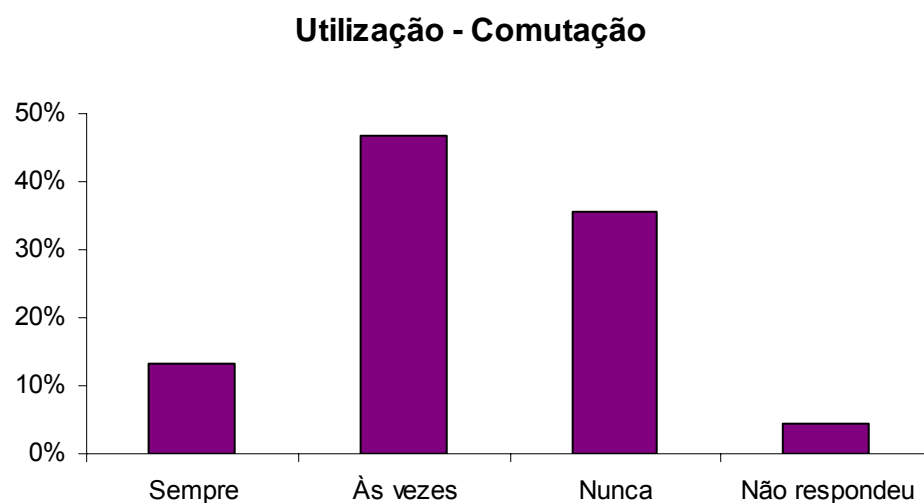


Gráfico 9 – Frequência da utilização do serviço de comutação bibliográfica

Quanto à satisfação em relação ao serviço de comutação bibliográfica, apesar do índice de perguntas não respondidas ter sido alto 44% (20 respostas), considerando as respostas válidas, o serviço foi avaliado como satisfatório por 48% dos respondentes (22 respostas), conforme pode ser observado no gráfico a seguir.

### Satisfação - Comutação

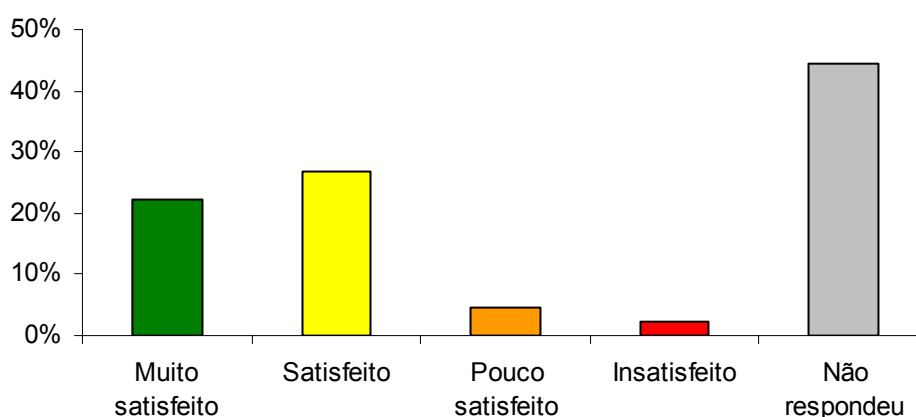


Gráfico 10 – Representação da satisfação em relação ao serviço de comutação bibliográfica

O índice de maior frequência de utilização do serviço de comutação bibliográfica foi apontados pelos usuários que o utilizavam “às vezes”. De posse dessa informação, partiu-se para a análise do grau de satisfação apenas do grupo de respostas válidas e pode-se observar que entre os usuários, 75% consideravam o serviço satisfatório, como demonstra o gráfico a seguir.

### Relação - satisfação x utilização

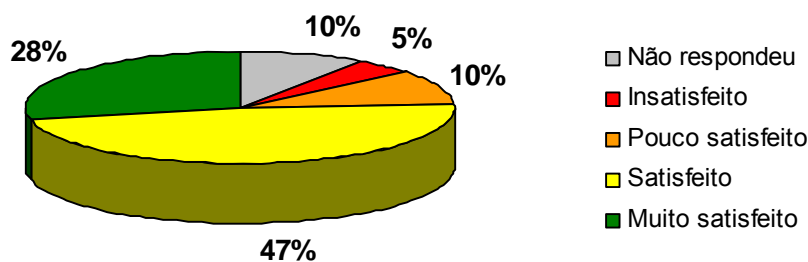


Gráfico 11 – Representação da relação de utilização do serviço de comutação bibliográfica e a satisfação dos usuários

O segundo serviço avaliado pelos usuários foi a consulta ao acervo. Os índices de utilização moderada e nenhuma utilização ficaram bem próximos, 42% e 37% respectivamente (19 e 17 das 45 respostas). O índice de satisfação variou entre satisfatório e pouco satisfatório, apesar do alto índice de perguntas não respondidas, o que pode significar que muitos usuários nunca usaram o acervo da biblioteca, conforme demonstram os gráficos a seguir.

### Utilização - Consulta

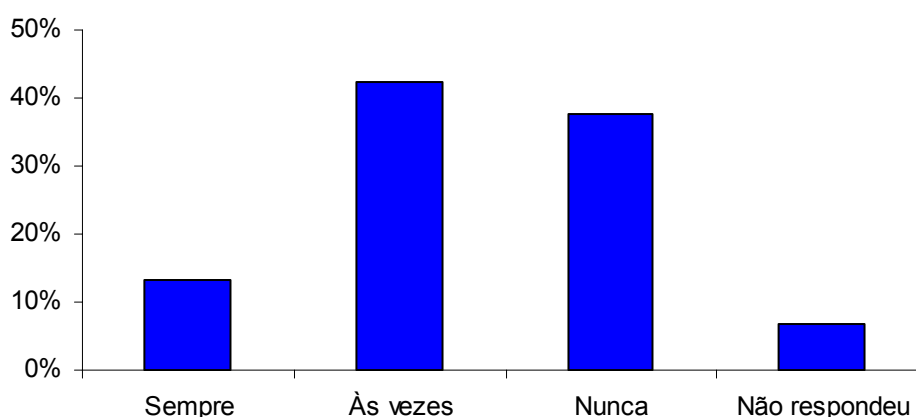


Gráfico 12 – Frequência da utilização do serviço de consulta ao acervo

### Satisfação - Consulta

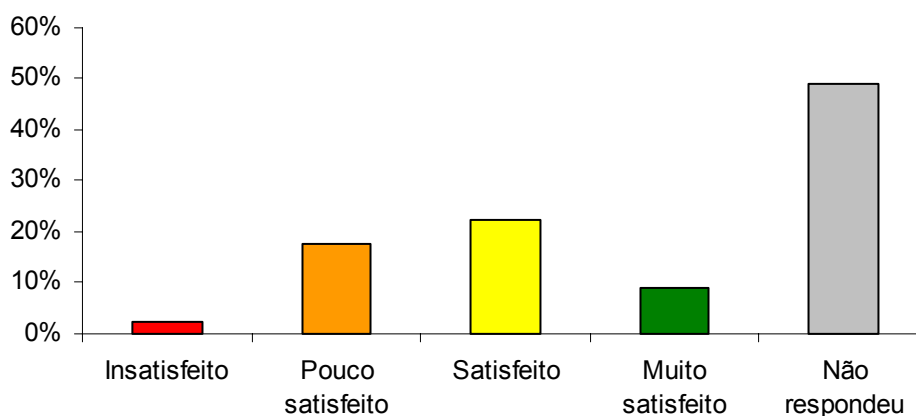


Gráfico 13 – Índice de satisfação dos usuários com o serviço de consulta ao acervo



Considerando que a maior parte dos usuários respondeu que consultava o acervo da biblioteca “às vezes”, pode-se afirmar que 73% dos respondentes (18 respostas) consideraram o serviço entre satisfatório e pouco satisfatório. Essa constatação indica que este serviço precisa ser melhorado, como demonstra o gráfico abaixo.

### Relação - satisfação x utilização - Consulta ao acervo

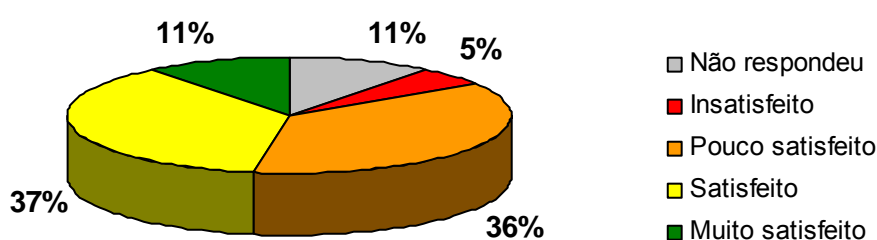


Gráfico 14 – Relação entre o uso e satisfação do serviço de consulta ao acervo

O *e-mail* institucional, serviço de atendimento às demandas informacionais dos usuários, não era usado por 51% dos usuários (23 respostas) e 8% (4 respostas) não responderam a questão, portanto, o índice de satisfação foi condizente com esta realidade, como pode ser observado nos gráficos a seguir.

### Utilização - E-mail institucional

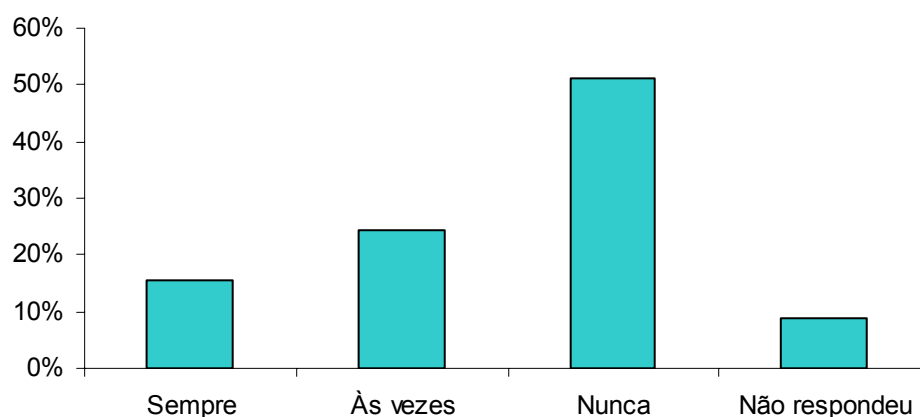


Gráfico 15 – Frequência da utilização do serviço de *e-mail* institucional

### Satisfação - E-mail institucional

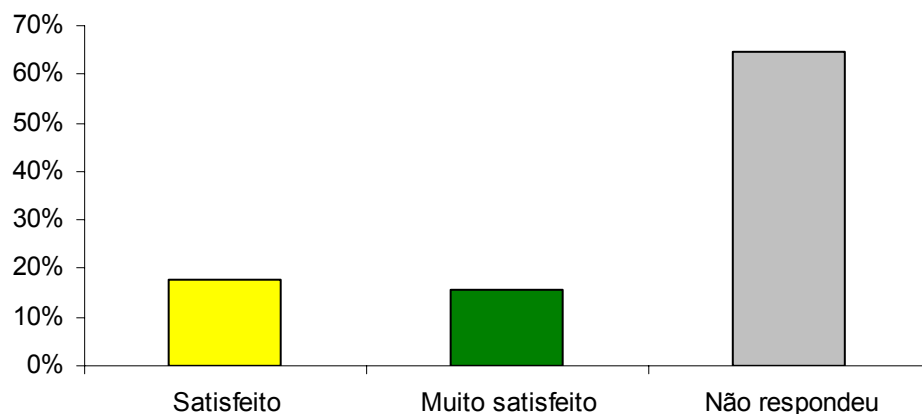


Gráfico 16 – Índice de satisfação em relação ao *e-mail* institucional

Para o índice de maior representatividade na utilização do serviço, desconsiderando o “não respondeu”, ou seja, o “satisfeito”. Considerando, 18 de 45 respostas, a avaliação do serviço é pouco satisfatória, com 55%. Satisfeitos com o serviço, estão apenas 18% dos usuários e este valor se repete para os usuários que não emitiram opinião, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

### Relação - satisfação x utilização - E-mail

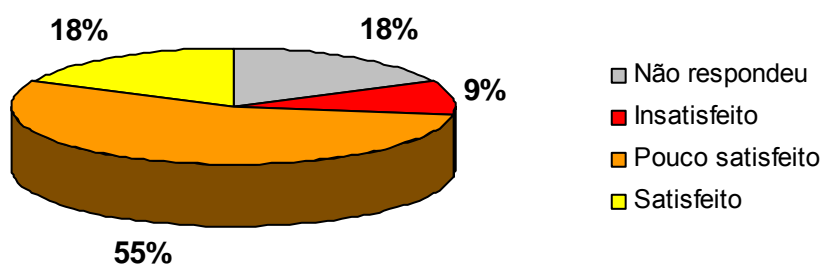


Gráfico 17 – Relação de uso e satisfação em relação ao serviço de *e-mail* institucional

Sobre o serviço de empréstimo, 48% dos respondentes o utilizavam de maneira moderada e 31%, ou seja, 14 dos 45 respondentes nunca haviam utilizado o serviço, como demonstra o gráfico a seguir.

### Utilização - Empréstimo

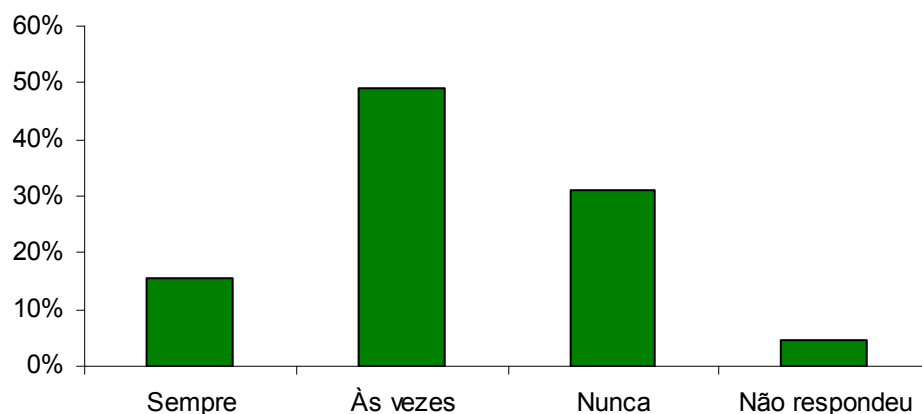


Gráfico 18 – Frequência da utilização do serviço de empréstimo

A satisfação em relação ao serviço de empréstimo foi aferida e 18 dos 45 respondentes (40%), não responderam a questão. O índice de satisfação foi considerado satisfatório por 35% (16 respostas de 45) dos respondentes, como se pode observar no gráfico a seguir.

### Satisfação - Empréstimo

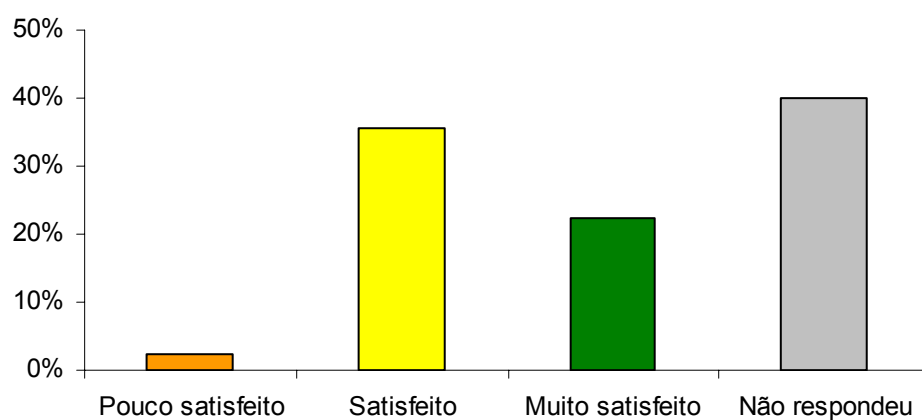


Gráfico 19 – Índice de satisfação dos usuários em relação ao serviço de empréstimo

Em 59% das respostas válidas, o serviço de empréstimo foi considerado pouco satisfatório, ou seja 26 respostas de 45. É preciso refletir sobre o assunto para propor melhorias, já que o serviço de empréstimo é antigo e rotineiro, no dia a dia de qualquer biblioteca, como demonstra o gráfico abaixo.

### Relação - satisfação x utilização - Empréstimo

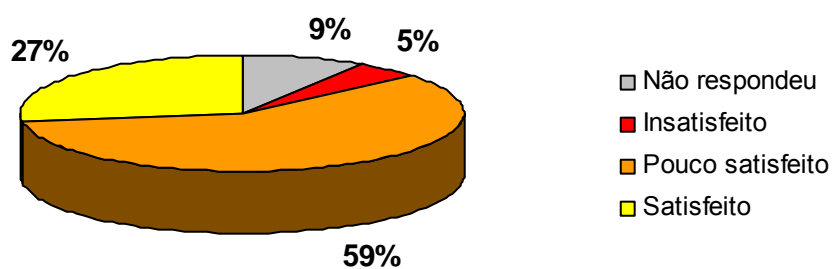


Gráfico 20 – Relação de uso e satisfação do serviço de empréstimo

A utilização do escaner foi avaliada pelos usuários e 82% deles nunca havia utilizado o serviço. Portanto, o índice de satisfação, também foi afetado com essa constatação, já que 88% (40 das 45 respostas) dos usuários se abstiveram de responder a questão. A baixa utilização pode estar diretamente relacionada à falta de informação sobre os serviços da biblioteca, já manifestada pelos usuários, como pode ser observado nos gráficos a seguir.

### Utilização - Escaner

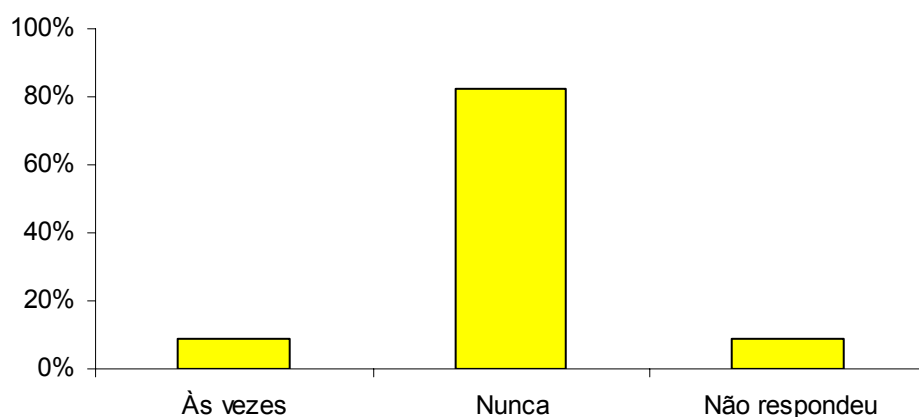


Gráfico 21 – Frequência do uso do serviço de escaner

### Satisfação - Escaner

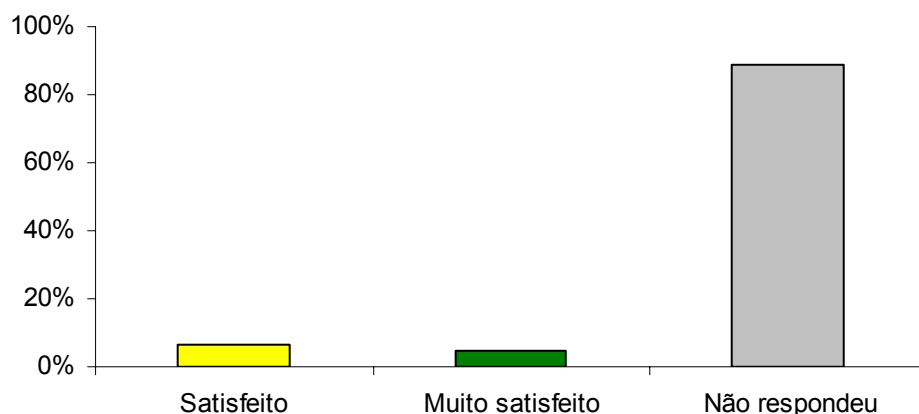


Gráfico 22 – Índice de satisfação em relação ao serviço de escaner

Quando questionados sobre o espaço destinado para estudos, disponível na biblioteca, 57% dos usuários responderam que nunca haviam utilizado esse espaço, e 16 dos 45 respondentes (35%) utilizavam o espaço às vezes. Essa constatação leva a refletir sobre como melhorar o espaço da biblioteca, tornando-o efetivamente utilizado pela comunidade.

### Utilização - Espaço para estudo

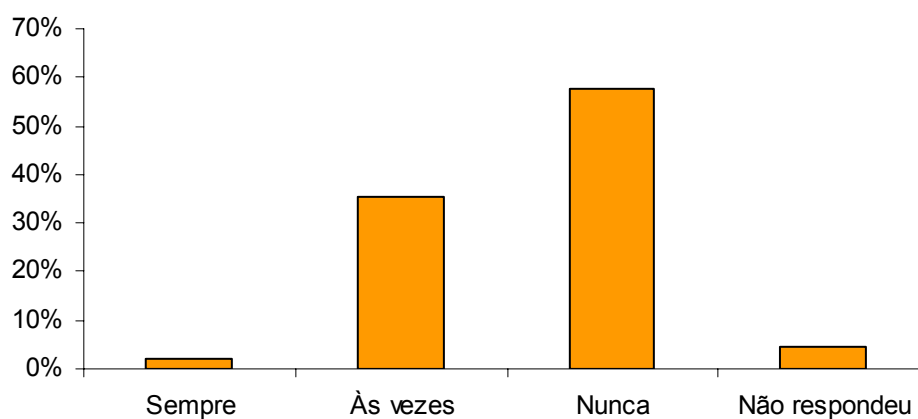


Gráfico 23 – Frequência do uso do espaço para estudo disponível

Como a maioria dos usuários não utilizava o espaço da biblioteca, o índice de satisfação não foi avaliado, uma vez que 66% dos usuários não responderam ao questionamento. Os usuários que consideraram o espaço satisfatório ficaram representados por 24% das respostas, ou seja, 11 respostas das 45. Conforme demonstra o gráfico abaixo.

### Satisfação - Espaço para estudo

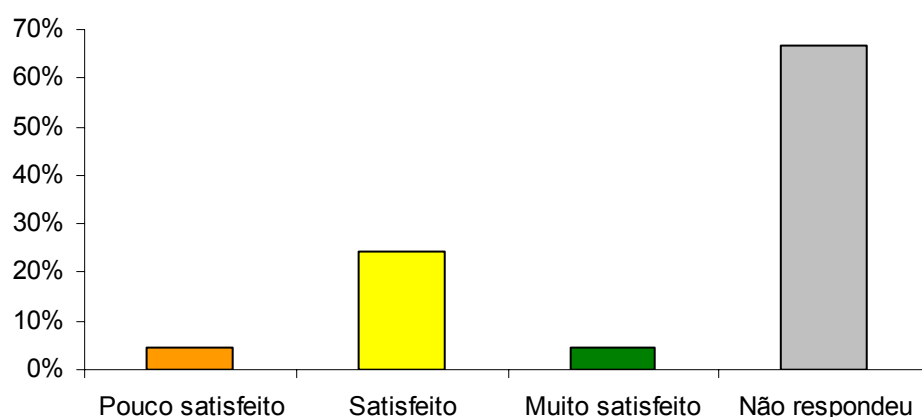


Gráfico 24 – Índice de satisfação dos usuários em relação ao espaço para estudo da biblioteca

Considerando, apenas o índice de maior utilização do espaço para estudo disponível na biblioteca, “satisfeito”, o espaço da biblioteca foi avaliado como satisfatório por 61% (11) dos usuários, e 11% (2) dos usuários consideraram o espaço muito satisfatório, ou seja, 72% dos usuários avaliam o espaço para estudo da biblioteca como satisfatório, de acordo com o gráfico a seguir.

### Relação - satisfação x utilização - Espaço para estudo

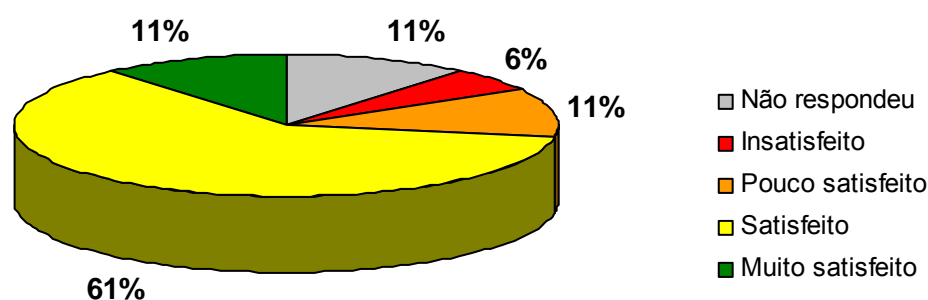


Gráfico 25 – Relação de uso e satisfação do espaço para estudo disponível na biblioteca

O serviço de fotocópia era utilizado por aproximadamente 53% dos usuários, ou seja, 24 dos 45 respondentes. Porém, 40% dos usuários nunca haviam usado o serviço. Como o índice de não utilização do serviço foi alto, isso se refletiu na satisfação, quando 51% dos usuários não puderam avaliar o serviço. Estavam satisfeitos com o serviço de fotocópia 37% dos usuários como demonstram os gráficos a seguir.

### Utilização - Fotocopia

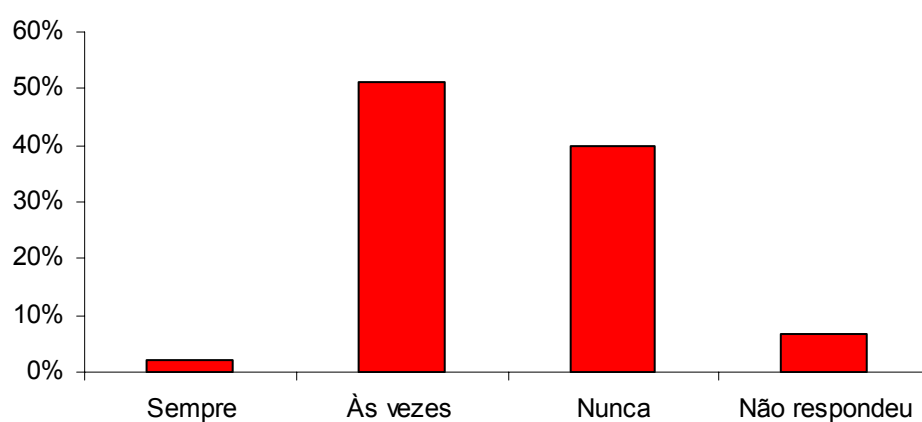


Gráfico 26 – Frequência da utilização do serviço de fotocópia

### Satisfação - Fotocopia

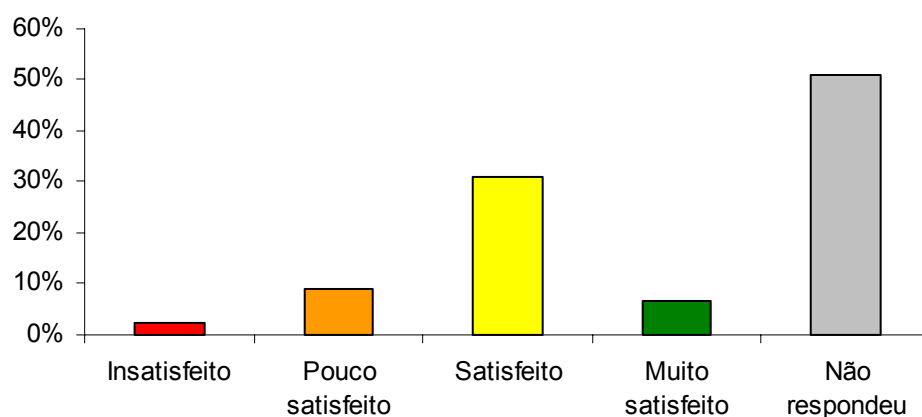


Gráfico 27 – Índice de satisfação dos usuários em relação ao serviço de fotocópia



Analisando somente as respostas dos que “às vezes” utilizavam o serviço de fotocópia 75% dos usuários estavam satisfeitos com o serviço e 21% pouco satisfeitos ou insatisfeitos.

### Relação - satisfação x utilização - Fotocópia

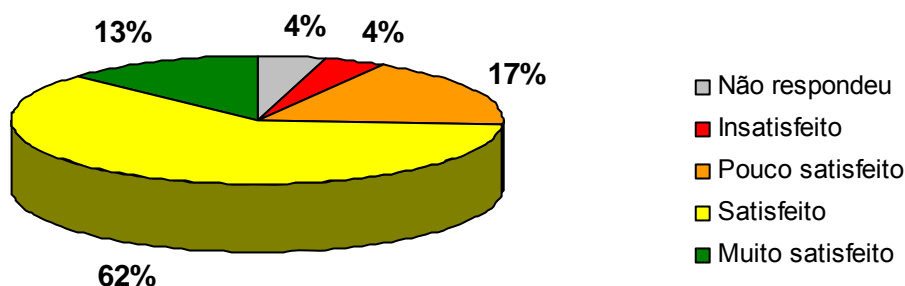


Gráfico 28 – Relação de uso e satisfação em relação ao serviço de fotocópia

Outro serviço avaliado foi a normalização bibliográfica, e 51%, ou seja, 23 dos 45 respondentes nunca haviam utilizado o serviço. Mas, 17 usuários, ou seja, 37% utilizavam o serviço de forma moderada ou frequente. Neste item, cabe uma reflexão a respeito da baixa utilização do serviço, para entender se a justificativa seria porque não há informação disponível sobre ele.

### Utilização - Normalização

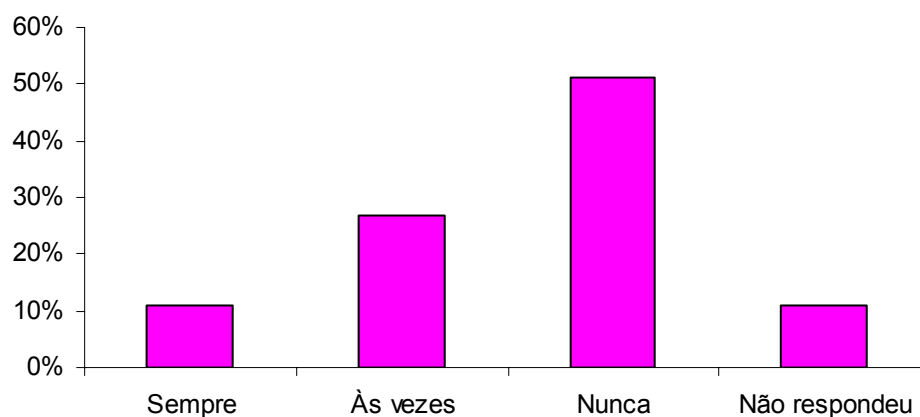


Gráfico 29 – Frequência do uso do serviço de normalização bibliográfica

Como a maior parte dos usuários nunca utilizou o serviço, o índice de satisfação ficou afetado, pois 64% dos usuários não avaliaram o serviço. Dos usuários que emitiram opinião, 33%, ou seja, 15 dos 45 respondentes avaliaram o serviço entre satisfatório e muito satisfatório, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

### Satisfação - Normalização

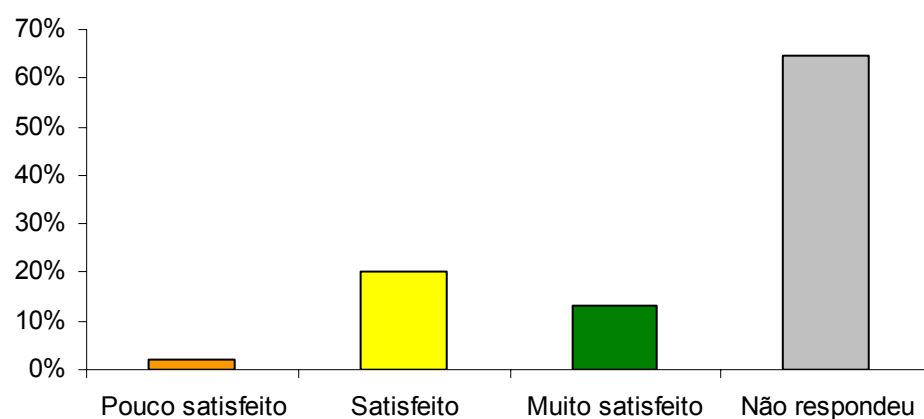


Gráfico 30 – Índice de satisfação dos usuários em relação ao serviço de normalização bibliográfica

Quando foi feita a relação entre o uso e a satisfação do serviço de normalização bibliográfica, considerando apenas as respostas “satisfeito”, constatou-se que 58% dos usuários consideraram o serviço de satisfatório a muito satisfatório e 28% consideraram pouco satisfatório ou insatisfatório. Este resultado merece reflexão, pois o índice de insatisfação foi considerável, como demonstra o gráfico a seguir.

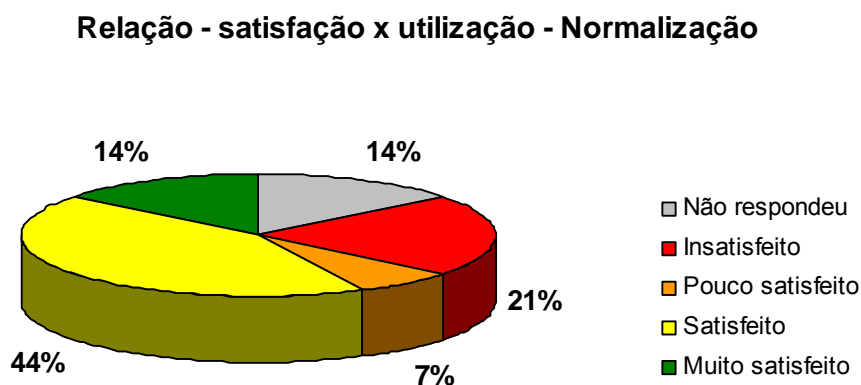


Gráfico 31 – Relação do uso e da satisfação dos usuários em relação ao serviço de normalização bibliográfica

O serviço de pesquisa em base de dados, que engloba Ainfoweb, BDPA e Periódicos CAPES, também foi avaliado pelos usuários. O índice de não utilização foi alto, representado por 40% dos usuários. Contudo, 53% dos usuários utilizava o serviço de pesquisa em base de dados como pode ser observado no gráfico a seguir.

### Utilização - Pesquisa em base de dados

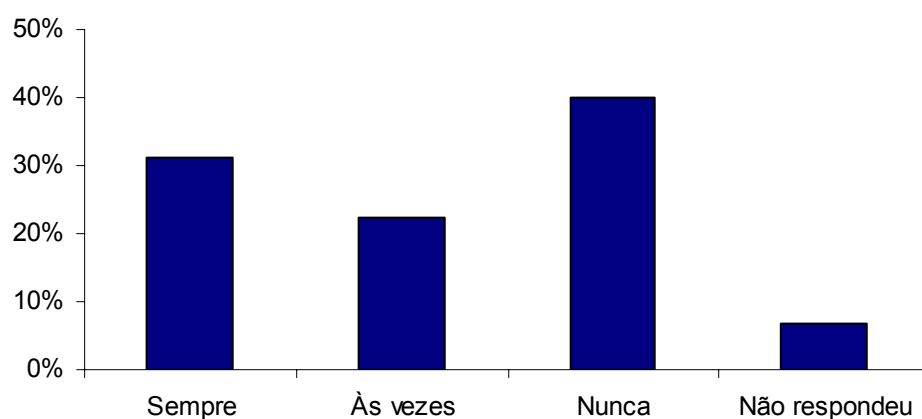


Gráfico 32 – Frequência do uso do serviço de pesquisa em base de dados

Com relação à satisfação dos usuários a respeito do serviço de pesquisa em base de dados, como a quantidade de usuários que nunca havia utilizado o serviço foi considerável, a avaliação da satisfação ficou prejudicada, pois 24 dos 45 respondentes, não responderam a questão. De uma maneira geral, (41%) a satisfação dos usuários com o serviço foi considerada satisfatória, e isso está representado da seguinte forma: satisfeitos 28% e muito satisfeitos 13%, como demonstra a seguir o gráfico.

### Satisfação - Pesquisa em base de dados

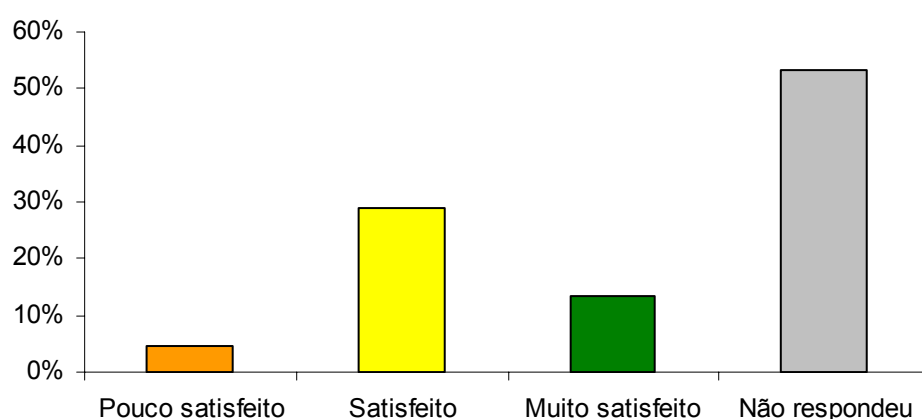


Gráfico 33 – Índice de satisfação dos usuários em relação ao serviço de pesquisa em base de dados

A relação entre uso e satisfação do serviço de pesquisa em base de dados obteve dois índices de destaque: os usuários que utilizavam sempre o serviço, que representam 31% (n=14) os 22% (n=10) que utilizavam às vezes. 79% dos usuários que utilizam sempre o serviço estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Entre os usuários, 80% utilizavam às vezes o serviço e estavam satisfeitos ou muito satisfeitos. Então, pode-se entender que a maior parte estava satisfeita com o serviço disponível na biblioteca, conforme demonstra o gráfico a seguir.

### Relação - satisfação x utilização - Pesquisa em bases de dados

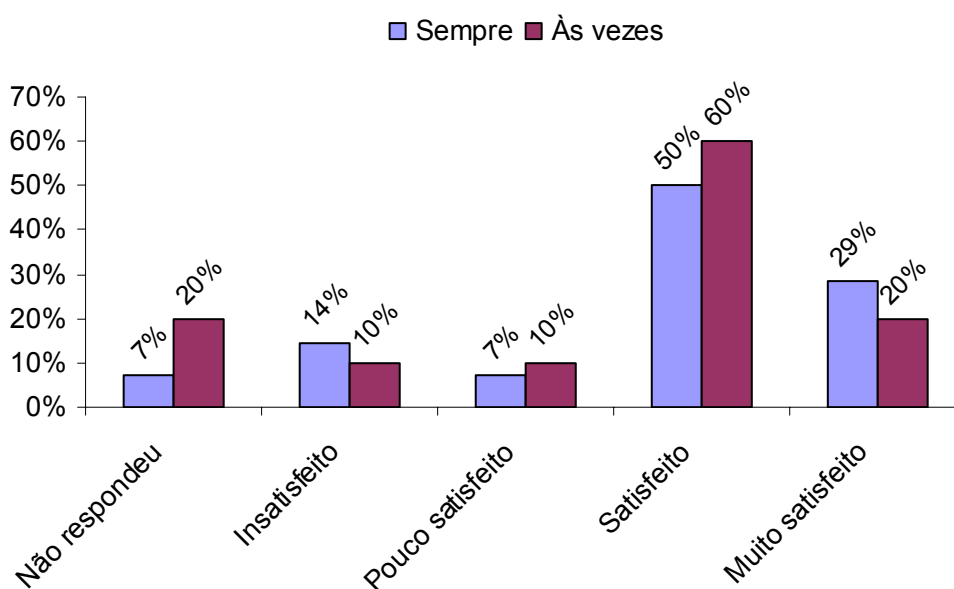


Gráfico 34 – Relação entre uso e satisfação do serviço de pesquisa em base de dados

Os gestores avaliaram os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca como satisfatórios. O serviço de comutação bibliográfica foi considerado muito satisfatório e a consulta ao acervo, pouco satisfatória. Os serviços de *e-mail* institucional, o escaner e fotocópia foram classificados como satisfatórios. Os serviços de empréstimo, o espaço para estudo, a normalização bibliográfica e a pesquisa em base de dados variaram entre muito satisfatórios e satisfatórios.

Os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca foram julgados levando-se em consideração sua utilização e satisfação com o uso. Os resultados gerais mostraram que a maior parte dos produtos e serviços oferecidos foi utilizada algumas vezes e o índice médio do uso foi satisfatório, embora poucos tinham respondido sobre essas questões.

#### 6.5.4 Satisfação dos usuários em relação ao acervo disponível na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

Outra questão avaliada foi o acervo disponível, para saber sobre o atendimento às necessidades informacionais dos usuários, quando consultado.

Tabela 6 – Atendimento das necessidades informacionais pelo acervo

Acervos	Sempre	Às vezes	Nunca	Não utilizo	Não respondeu
<b>Livros</b>	2,2%	<b>51,1%</b>	15,6%	22,2%	8,9%
<b>Periódicos</b>	6,7%	<b>53,3%</b>	8,9%	22,2%	8,9%
<b>Separatas</b>	6,7%	26,7%	11,1%	<b>46,7%</b>	8,9%
<b>Folhetos</b>	2,2%	26,7%	11,1%	<b>51,1%</b>	8,9%
<b>Referência</b>	8,9%	17,8%	6,7%	<b>55,6%</b>	11,1%
<b>CDs</b>	0%	6,7%	15,6%	<b>64,4%</b>	13,3%
<b>DVDs</b>	0%	6,7%	15,6%	<b>64,4%</b>	13,3%
<b>Teses</b>	0%	<b>42,2%</b>	13,3%	28,9%	15,6%

A tabela mostra que o acervo não está satisfatório para os usuários da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia. Livros e periódicos do acervo nem sempre atendem necessidades de informação dos usuários. No entanto, os usuários informaram que separatas, folhetos, referência, CDs e DVDs não eram utilizados, Há que se considerar também que, embora nenhum acervo disponível possa suprir totalmente 100% das necessidades de informação dos usuários, cabe a Biblioteca identificar as razões para esse resultado.

Quando questionados sobre os tipos de materiais que devem ou não serem mantidos no acervo, os usuários indicaram apenas livros (91%), periódicos (60%) e teses (71%) segundo eles, os demais itens podem ser retirados do acervo, pois de acordo com os resultados de outras questões, estes materiais não eram utilizados por mais da metade dos respondentes. Essas observações podem ser vistas no gráfico seguinte.

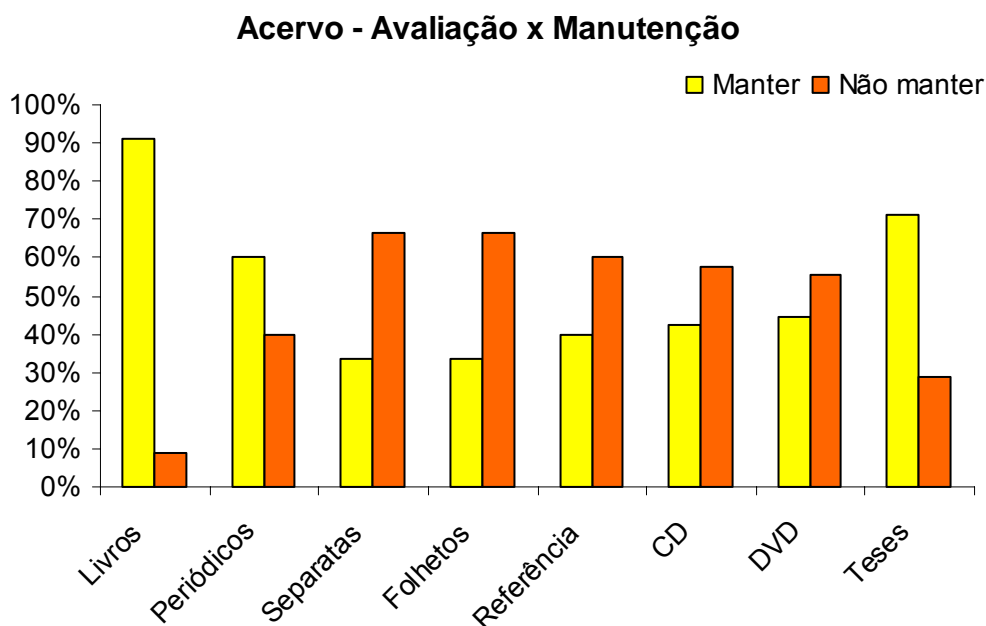


Gráfico 35 – Avaliação do acervo para desenvolvimento e manutenção – relação com o uso

Na opinião dos gestores, o acervo da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia nem sempre atendiam as necessidades de informação dos usuários.



### 6.5.5 Satisfação dos usuários em relação ao atendimento da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

O atendimento aos usuários também foi avaliado, assim como a atuação das bibliotecárias como mediadoras nos processos de buscas para sanar as necessidades de informação dos usuários. A pesquisa apresentou satisfação dos usuários no quesito atendimento, com 71,1% dos respondentes entre satisfeitos (37,8%) e muito satisfeitos (33,3%) com o atendimento recebido quando procuravam a biblioteca, ou seja, 17 respondentes satisfeitos e 15 muito satisfeitos, de acordo com o que demonstra o gráfico abaixo.

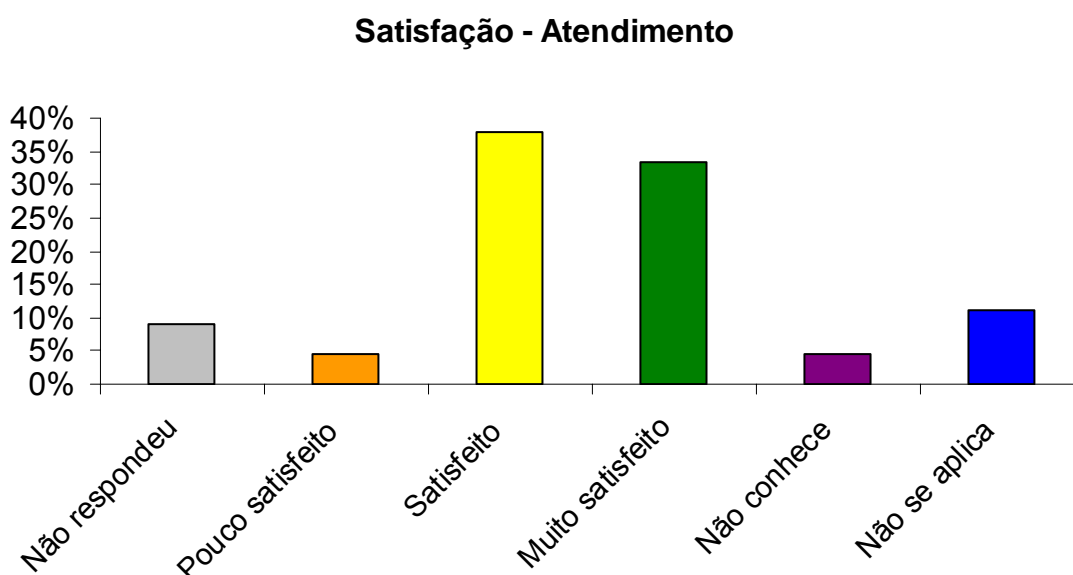


Gráfico 36 – Satisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe da biblioteca

Com relação à nova postura do bibliotecário na Sociedade da Informação, como mediador na busca de informação fidedigna, a maior parte dos respondentes (66%) entendia que as bibliotecárias cumpriam esse papel, o que reforça a preferência pela ajuda dessas profissionais quando necessário, de acordo com o que demonstra o gráfico a seguir.

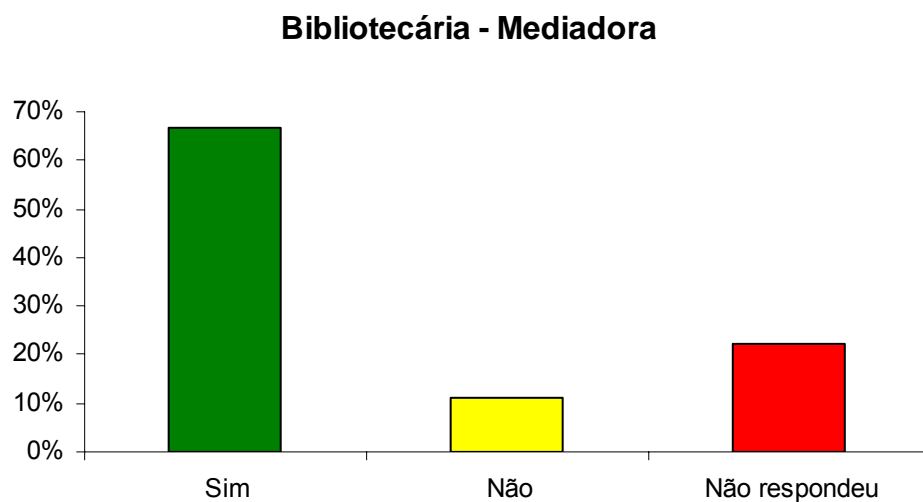


Gráfico 37 – Bibliotecárias e o papel de mediadoras ao acesso às informações

Para avaliar a atuação da biblioteca, os usuários foram questionados a respeito da contribuição da biblioteca para o desenvolvimento das atividades na Empresa e a nota representativa dessa contribuição poderia variar entre 0 e 10. A Figura a seguir mostra a média (M), o desvio padrão (DP), o coeficiente de variação (CV) e um índice “i”<sup>3</sup> que significa a proporção de notas menores que 5. A média das notas atribuídas ao grau de contribuição da biblioteca da Unidade nas atividades dos entrevistados foi aproximadamente 4. Pode ser observado pelo coeficiente de variação (CV = 77%), que as notas foram bastante heterogêneas, ou seja, houve diversidade na opinião dos entrevistados. No entanto, o índice “i” (notas < 5) mostra que a biblioteca pouco ou nada tem contribuído nas atividades de 64% dos respondentes, o que indica que a grande parte da variabilidade citada acima foi referente às notas abaixo do regular.

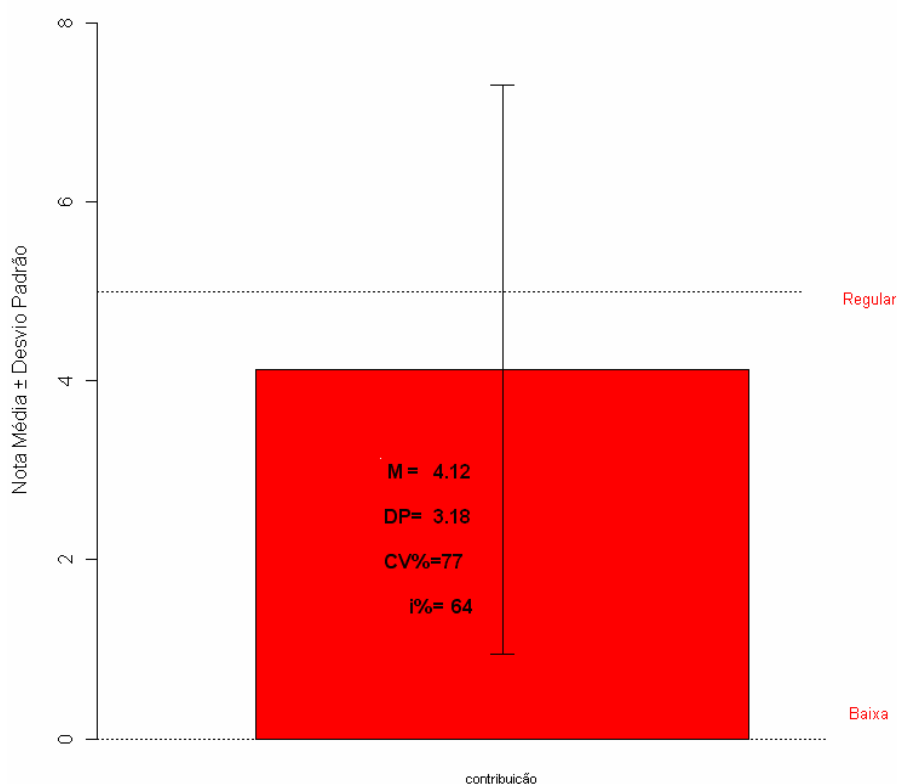


Figura 12 – Nota média  $\pm$  Desvio Padrão segundo a avaliação quanto a contribuição dos serviços da biblioteca

<sup>3</sup> Desvio padrão é a maneira mais usual de medir a variabilidade da pesquisa. Dá a visão objetiva da maneira pela qual os valores do evento estão distribuídos, considerando a média. Para interpretar o grau de variabilidade entre os indivíduos, aplica-se a raiz quadrada na variância amostral e assim, tem o desvio padrão.

Outra medida capaz de expressar a variabilidade de uma amostra em termos percentuais é o Coeficiente de variação. O coeficiente de variação é uma medida de dispersão para comparação de distribuições diferentes. CV = desvio padrão/média.

Para os gestores, a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia contribuía para o desenvolvimento das atividades de P&D, de maneira regular. A biblioteca deveria ser “vista como um Centro de Informação que apóia as pesquisas”, caracterizada por eles como fundamental e indispensável, vital, dinâmica e eficiente. O centro de informação deveria “atuar como um centro de referência em conteúdo (acervo) e apoio efetivo para os pesquisadores (bibliotecárias)”. É necessária a “mudança de cultura em relação à informação na Embrapa”.

Notou-se que de fato a biblioteca está, pelo menos na visão de seus usuários, deixando de atuar como deveria. Para modificar essa situação a biblioteca precisará ser mais pró-ativa e efetiva, apoiar diretamente e antecipadamente as atividades de P&D, além de ampliar sua atuação de forma integrada, apenas assim, o reconhecimento de sua contribuição, por parte dos usuários, acontecerá.

## **6.6 Adequação entre a oferta e a demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia**

Esse objetivo específico foi alcançado com a análise das respostas dos usuários ao questionário a eles distribuídos e das respostas dos gestores e bibliotecárias nas entrevistas. As informações coletadas junto aos gestores e aos usuários foram tratadas separadamente.

Para ouvir a opinião dos usuários e entender melhor suas necessidades de informação e buscar possíveis soluções de melhorias, havia uma questão aberta para sugestões (Apêndice F). Foi possível observar que o acervo recebeu o maior número de comentários, com 42% das respostas, seguido do espaço físico com 22% e os serviços e produtos com 12%. Foram apresentadas em relação a atuação das bibliotecárias e de inovações para a biblioteca 9% das sugestões. Os comentários relacionados à divulgação representaram 6% das respostas. O gráfico abaixo mostra os resultados observados.

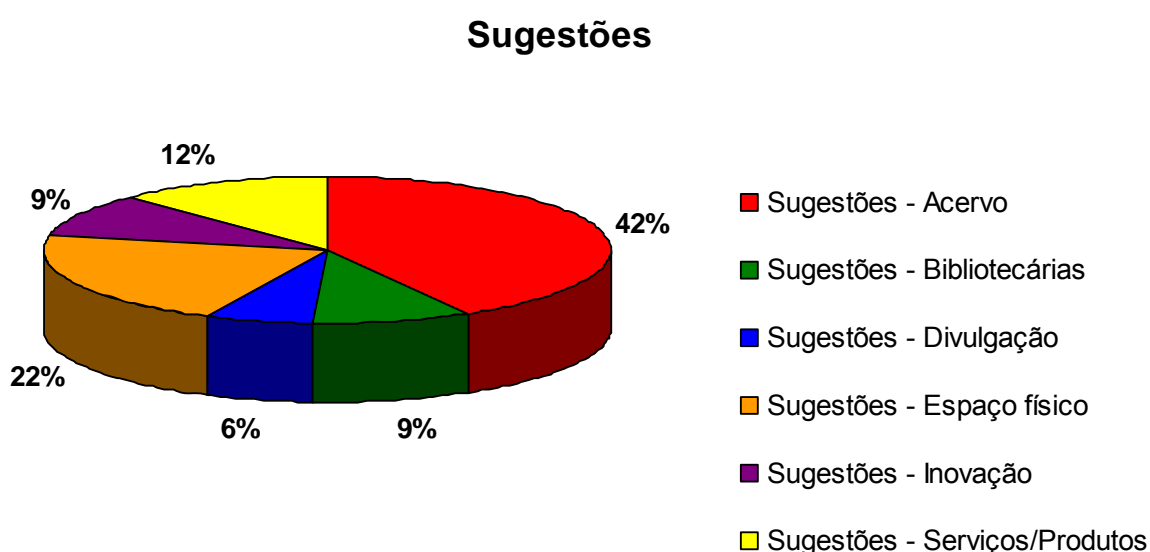


Gráfico 38 – Relação das sugestões recebidas por área

Com relação ao acervo é possível perceber que os usuários queriam ou precisavam de um acervo mais atualizado, como representado em 73% das respostas. É possível que esta constatação explique a baixa utilização da biblioteca observada com os resultados da pesquisa. Surgiu a sugestão de unificação dos acervos das bibliotecas das Unidades do Distrito Federal (11%) na biblioteca da Sede para economia de espaço e de compra de recursos informacionais. Também foi sugerida a redução de acervo (4%), mantendo apenas os materiais muito utilizados. Esta sugestão foi complementada por outra sobre a manutenção apenas de livros e teses (4%). A digitalização das separatas foi indicada (4%) para facilitar o acesso por meio de um banco de dados de acesso interno e livre. Para auxiliar na

atualização do acervo, foi proposto a elaboração de um projeto para tal finalidade (4%).

De acordo com as bibliotecárias, o acervo disponível para os usuários poderia ser melhorado com a atualização do acervo para atender às necessidades informacionais dos usuários, assim como a aquisição de materiais na área de informação para manter a equipe da biblioteca atualizada.

Os gestores acreditavam que para mudar essa situação, algumas ações poderiam ser desenvolvidas, como: atualização e manutenção do acervo; elaboração de estudos das necessidades informacionais dos usuários frequentemente; utilização do ambiente virtual para atender as demandas de informação, além de utilizá-lo como meio de oferta de serviços e produtos; ampliação da oferta de serviços; ampliação do acervo para abranger as áreas de apoio e não só as áreas de pesquisa; e implementação de atendimento personalizado.

As bibliotecárias também receberam sugestões para melhorar sua atuação junto aos usuários. Entre os usuários (49%) sugeriram a organização de treinamentos sobre os serviços e produtos disponíveis na biblioteca. Maior agilidade no atendimento das solicitações (17%) também foi solicitada como melhoria a ser implementada. Os usuários sugeriram que as bibliotecárias fossem treinadas (17%) em bases de dados e softwares que pudessem interessar aos usuários. Por último, os usuários solicitaram o auxílio das bibliotecárias relativo às normalizações bibliográficas de um modo geral, para que assumissem a normalização de qualquer documento a ser publicado pelos pesquisadores.

As bibliotecárias sugeriram para melhorar o seu desempenho no atendimento e relacionamento com os usuários, que as condições básicas de trabalho fossem melhoradas e informaram que tinham a necessidade de treinamentos em diversas bases de dados e, também, acesso a cursos de línguas estrangeiras (inglês e espanhol). Na visão das bibliotecárias, o relacionamento com os usuários deveria ser personalizado. Além disso, a biblioteca deveria procurar conquistar os usuários potenciais.

Na opinião dos gestores, o atendimento prestado pelas bibliotecárias foi considerado bom. Apesar das bibliotecárias atenderem à Unidade e seus usuários, ainda é necessário melhorar o desempenho, e para isso, seria preciso mais proatividade e modernização; atualização por meio de treinamentos; melhorias nas

condições de trabalho; maior interação com os usuários; e oferta de serviços personalizados.

De acordo com os usuários, a biblioteca precisa divulgar melhor suas ações, produtos e serviços (50%). Isso pode explicar a necessidade de divulgação de produtos e serviços observada na análise das necessidades de informação sobre os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. O serviço citado pelos usuários para ser melhor divulgado foi a comutação bibliográfica, com 25% das respostas. Uma sugestão que merece atenção foi sobre a criação de guias e portfólios dos produtos e serviços da biblioteca (25%).

Para as bibliotecárias, o que poderia ser melhorado na atuação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia em favor dos usuários seria a proatividade das bibliotecárias, além de instituir o serviço de DSI e divulgar mais a biblioteca e seus serviços e produtos, por meio da utilização de ferramentas como: *twitter* e *website*.

Para o espaço físico da biblioteca sugestões de criação de áreas para treinamento e reuniões mereceu 37% das respostas. Além disso, a redefinição de *layout* e melhoria do espaço para usuários correspondeu a 35% das sugestões recebidas. Foi sugerida a redução do espaço físico (7%), mas também a ampliação do espaço do acervo (7%). A criação de um espaço multimídia (7%) foi uma das necessidades levantadas pelos usuários, e a permissão de entrada na Biblioteca com material pessoal (7%).

Percebe-se que a biblioteca tem que se tornar um ambiente propício à interação e aquisição ou troca de conhecimento.

Sugestões de melhorias para o ambiente físico foram indicadas pelas bibliotecárias, entre elas, a constante higienização do acervo; a aquisição de mobiliários novos, modernos e ergonômicos; e de um sistema de segurança para o acervo, assim como aparelhos de ar-condicionado.

Para melhorar o ambiente da biblioteca, foram indicadas pelos gestores, as seguintes sugestões: aquisição de ar-condicionado para melhorar a ventilação; aquisição de sistema de controle de acesso para a segurança do acervo; aquisição de mobiliários mais modernos e adequados; aquisição de novos equipamentos de informática; e, ampliação do horário de funcionamento.

Para 66% dos usuários, a biblioteca precisa instituir o serviço de atendimento personalizado. Isto se justifica, já que por ser uma biblioteca especializada, e seus usuários deveriam ser atendidos individualmente. Houve a sugestão de aplicação de princípios do marketing (17%) para melhorar os serviços prestados. Também foi sugerida, a criação de uma biblioteca virtual (17%), acompanhando a tendência da Sociedade da Informação.

Na opinião dos gestores, a biblioteca poderia ser melhorada com a contratação de pessoal para a implementação de novos serviços de informação; com a implementação de melhorias no ambiente físico, e no desenvolvimento do acervo. Além disso, os gestores também sugeriram que a biblioteca ampliasse sua atuação, a partir da extensão e melhoria dos serviços de informação prestados, de modo que, a biblioteca se tornasse necessária no desenvolvimento de P&D na Unidade da Empresa. Nas palavras de um dos gestores: “É importante ver os usuários utilizando o ambiente e os serviços da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia”.

Em relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca, os usuários sugeriram a ampliação do horário de funcionamento (24%), isto é, o não fechamento da biblioteca no horário do almoço; e também melhor infraestrutura computacional (24%) para atender às necessidades dos usuários. Outra sugestão foi a implantação de um serviço de pesquisa bibliográfica (13%), que se justifica, uma vez que a biblioteca é especializada. Implantação de impressora a custo (13%) também foi uma sugestão. Digitalização das teses (13%), diminuindo a ocupação do espaço físico, mas sem desmerecer a importância do material, ao contrário, facilitando o acesso a ele, e também, atendimento de normalização bibliográfica de material e normas variadas.

Alguns usuários afirmaram que, com o advento da Internet, a biblioteca perdeu sua função e não vai passar de um depósito para memória dos livros. Outros acreditavam que, mesmo com a Internet, a biblioteca é importante e pode assumir novos papéis, acompanhando a evolução das tecnologias e da própria sociedade.

Quando questionadas sobre o que de novo pode ser implementado na oferta de serviços e produtos, as bibliotecárias sugeriram: disponibilização de aparelhos de vídeo/DVD nas salas de estudo, criando um espaço multimídia; implementação do serviço de disseminação seletiva da informação (DSI); e ainda, a implementação de um serviço de atendimento de usuários online (*Chat*).



Com relação à implementação de produtos e serviços novos, as respostas dos gestores foram: implementação do Serviço de Disseminação Seletiva da Informação; aquisição de novas bases de dados de inovação, patentes e registros de cultivares; divulgação de novas aquisições (alerta); associação do espaço da biblioteca para a oferta de cursos (espaço físico para realizá-los).

Para apresentar de maneira estruturada as informações a respeito da verificação da adequação da oferta à demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia foi elaborado um quadro relacionando as opiniões dos usuários, gestores e bibliotecárias sobre as variáveis estudadas.

No sentido de buscar melhor equilíbrio entre as opiniões, foram atribuídos diferentes pesos às respostas de acordo com as origens dessas opiniões. Foram considerados os seguintes pesos: as opiniões dos usuários tiveram peso 2 e a dos gestores da Unidade e das bibliotecárias, peso 1. Os diferentes pesos se justificaram, porque as bibliotecárias representaram a oferta da biblioteca e os usuários e gestores da Unidade representaram a demanda.

Nessa atribuição de pesos considerou-se que as opiniões dos gestores da Unidade e das bibliotecárias obtiveram peso menor, uma vez que as opiniões foram obtidas por meio de entrevistas, e poderão apresentar possíveis vieses. No caso das bibliotecárias, além disso, as profissionais estavam opinando sobre a biblioteca onde atuavam. Já em relação às opiniões dos usuários, estas foram consideradas mais isentas de vieses e por isso mais significativas ao representarem a demanda que a biblioteca deveria atender.

Para alcançar um resultado final com imparcialidade, utilizaram-se as seguintes ponderações: muito satisfatório = 4, satisfatório = 3, pouco satisfatório = 2 e insatisfatório = 1; e também sempre = 3, às vezes = 2 e nunca = 1. Considerando essas notas a média das opiniões da demanda e oferta foram calculadas e o resultado final das opiniões apresentado.

As variáveis *necessidade de treinamento e informações sobre os produtos e serviços*, não foram inseridas no quadro porque os usuários, gestores e bibliotecárias não opinaram sobre elas, apenas apresentaram os serviços que precisavam de informação ou treinamento.

Os resultados relativos a verificação da adequação da oferta à demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, a partir desses procedimentos metodológicos, podem ser observados no quadro a seguir, que mostra também, resumida e conjuntamente, as sugestões apresentadas pelos usuários, gestores da Unidade e bibliotecárias para a Biblioteca.

Quadro 2 – Verificação da adequação da oferta à demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

Variáveis		Opiniões			Resultado final	Sugestões
		Demanda		Oferta		
		Usuários (P=2)	Gestores (P=1)	Bibliotecárias (P=1)		
Ambiente físico	Acústica	Satisfatória (3)	Satisfatória (3)	Varição entre satisfatória e pouco satisfatória (2,5)	Satisfatória	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melhorar o espaço para os usuários;</li> <li>- Redefinir o <i>layout</i>;</li> <li>- Criação do espaço multimídia;</li> <li>- Criação de espaços para treinamentos e reuniões;</li> <li>- Higienização do acervo;</li> <li>- Aquisição de novos mobiliários;</li> <li>- Aquisição de sistema de segurança para o acervo;</li> <li>- Aquisição de aparelhos de ar-condicionado;</li> <li>- Aquisição de novos equipamentos de informática;</li> <li>- Ampliação do horário de funcionamento</li> </ul>
	Iluminação	Satisfatória (3)	Satisfatória (3)	Varição entre satisfatória e pouco satisfatória (2,5)	Satisfatória	
	Limpeza	Satisfatória (3)	Varição entre muito satisfatória e satisfatória (3,5)	Varição entre satisfatória e pouco satisfatória (2,5)	Satisfatória	
	Localização	Muito satisfatória (4)	Muito satisfatória (4)	Muito satisfatória (4)	Muito satisfatória	
	Mobiliário	Varição entre satisfatório e pouco satisfatório (2,5)	Varição entre satisfatório e pouco satisfatório (2,5)	Varição entre satisfatório e pouco satisfatório (2,5)	Pouco satisfatório	
	Segurança do acervo	Satisfatória (3)	Insatisfatória (1)	Insatisfatória (1)	Pouco satisfatória	
	Sinalização do acervo	Pouco satisfatória (2)	Pouco satisfatória (2)	Varição entre satisfatória e pouco satisfatória (2,5)	Pouco satisfatória	
	Ventilação	Varição entre satisfatória e pouco satisfatória (2,5)	Pouco satisfatória (2)	Varição entre satisfatória e pouco satisfatória (2,5)	Pouco satisfatória	
	Horário de funcionamento	Satisfatório (3)	Pouco satisfatório (2)	Varição entre satisfatório e pouco satisfatório (2,5)	Pouco satisfatório	
Computadores	Pouco satisfatório (2)	Insatisfatório (1)	Varição entre satisfatório e pouco satisfatório (2,5)	Pouco satisfatório		

Continua

## Continuação

Variáveis		Opiniões			Resultado final	Sugestões
		Demanda		Oferta		
		Usuários (P=2)	Gestores (P=1)	Bibliotecárias (P=1)		
Produtos e serviços	Comutação bibliográfica	Satisfatória (3)	Variação entre muito satisfatória e satisfatória (3,5)	Satisfatória (3)	Satisfatória	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalização de teses;</li> <li>- Informatização da biblioteca;</li> <li>- Implementação de impressora a custo;</li> <li>- Implementação do serviço de pesquisa bibliográfica;</li> <li>- Ampliação do atendimento de normalização bibliográfica;</li> <li>- Implementação de Disseminação Seletiva da Informação;</li> <li>- Implementação do serviço de atendimento <i>online (Chat)</i>;</li> <li>- Aquisição de novas bases de dados de apoio à pesquisa;</li> </ul>
	Consulta ao acervo	Variação entre satisfatória e pouco satisfatória (2,5)	Variação entre satisfatória e pouco satisfatória (2,5)	Pouco satisfatória (2)	Pouco satisfatória	
	E-mail institucional	Pouco satisfatório (2)	Satisfatório (3)	Variação entre satisfatório e pouco satisfatório (2,5)	Pouco satisfatório	
	Empréstimo	Pouco satisfeito (2)	Variação entre muito satisfatório e satisfatório (3,5)	Variação entre satisfatório e pouco satisfatório (2,5)	Pouco satisfatório	
	Escaner	Satisfatório (3)	Satisfatório (3)	Variação entre satisfatório e pouco satisfatório (2,5)	Satisfatório	
	Espaço para estudo	Satisfatório (3)	Variação entre muito satisfatório e satisfatório (3,5)	Variação entre satisfatório e pouco satisfatório (2,5)	Satisfatório	
	Fotocópia	Satisfatório (3)	Satisfatória (3)	Variação entre satisfatório e pouco satisfatório (2,5)	Satisfatório	
	Normalização bibliográfica	Satisfatória (3)	Variação entre muito satisfatória e satisfatória (3,5)	Satisfatória (3)	Satisfatório	
	Pesquisa em bases de dados	Satisfatória (3)	Variação entre muito satisfatória e satisfatória (3,5)	Satisfatória (3)	Satisfatório	

Continua

Continuação

Variáveis		Opiniões			Resultado final	Sugestões
		Demanda		Oferta		
		Usuários (P=2)	Gestores (P=1)	Bibliotecárias (P=1)		
Acervo	Livros	Atende às vezes (2)	Atende às vezes (2)	Atende às vezes (2)	Atende às vezes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualização do acervo;</li> <li>- Estudo frequente das necessidades informacionais;</li> <li>- Utilização do ambiente virtual;</li> <li>- Implementação de atendimento personalizado;</li> <li>- Digitalização das separatas;</li> <li>- Redução do acervo;</li> <li>- Unificação dos acervos das bibliotecas do DF</li> </ul>
	Periódicos	Atende às vezes (2)	Atende às vezes (2)	Variação entre atende às vezes e nunca (1,5)	Atende às vezes	
	Separatas	Atende às vezes (2)	Atende às vezes (2)	Variação entre atende às vezes e nunca (1,5)	Atende às vezes	
	Folhetos	Atende às vezes (2)	Variação entre atende às vezes e nunca (1,5)	Variação entre atende às vezes e nunca (1,5)	Atende nunca	
	Referência	Atende às vezes (2)	Variação entre sempre e nunca (2)	Atende às vezes (2)	Atende às vezes	
	CDs	Atende nunca (1)	Atende nunca (1)	Atende nunca (1)	Atende nunca	
	DVDs	Atende nunca (1)	Atende nunca (1)	Atende nunca (1)	Atende nunca	
	Teses	Atende às vezes (2)	Atende às vezes (2)	Variação entre atende às vezes e nunca (1,5)	Atende às vezes	

Continua

Continuação

Variáveis		Opiniões			Resultado final	Sugestões
		Demanda		Oferta		
		Usuários (P=2)	Gestores (P=1)	Bibliotecárias (P=1)		
Atendimento	Contribuição da biblioteca para a Unidade	Ruim (1)	Regular (2)	Variação entre boa e regular (2,5)	Ruim	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgação de serviços;</li> <li>- Criação de guias e portfólio da biblioteca;</li> <li>- Divulgação de novas aquisições;</li> <li>- Implementação de ferramentas como o <i>twitter</i> e <i>website</i>;</li> <li>- Contratação de pessoal;</li> <li>- Atuar como um Centro de Informação;</li> <li>- Elaboração de treinamento para usuários;</li> </ul>
	Atuação das bibliotecárias	Bom (3)	Bom (3)	Variação entre boa e regular (2,5)	Boa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atuação efetiva nas normalizações dos trabalhos;</li> <li>- Maior agilidade no atendimento;</li> <li>- Treinamento da equipe da biblioteca;</li> <li>- Pró-atividade por parte das bibliotecárias;</li> <li>- Maior interação com os usuários;</li> <li>- Atendimento personalizado</li> </ul>

O quadro 2 mostrou os resultados relativos à verificação da adequação da oferta à demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, e também, as sugestões de melhorias apresentadas pelos pesquisados.

No quadro foi possível verificar de forma sintética as opiniões dos usuários, gestores e bibliotecárias sobre as variáveis analisadas, e o resultado final, baseado na ponderação dessas respostas.

As variáveis do ambiente físico variaram entre satisfatório e pouco satisfatório, com destaque para a variável localização do prédio da biblioteca que foi considerado muito satisfatório. Os produtos e serviços variaram entre satisfatório e pouco satisfatório e o destaque foi para o serviço de empréstimo, considerado pouco satisfatório, mesmo sendo um serviço antigo e rotineiro em uma biblioteca.

O acervo foi considerado regular, atendendo às vezes as necessidades informacionais dos usuários. Os CDs e DVDs não atendem os usuários e talvez isso se dê pelo fato de esses suportes acomodarem informações da produção técnico-científica dos pesquisadores da Unidade, então, não são muito utilizados como fonte de informação.

O atendimento em relação à atuação das bibliotecárias foi considerado bom, mas em relação à contribuição da biblioteca para o desenvolvimento das atividades de P&D foi considerado ruim. O que pode ser explicado pela falta de: atualização do acervo, pró-atividade das bibliotecas, serviços personalizados e divulgação da biblioteca.

Para apresentar de maneira sintética a adequação da oferta à demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, com base no quadro anterior fez-se uma média simples.

Para as variáveis relativas ao ambiente físico e aos produtos e serviços foram considerados os seguintes parâmetros: muito satisfatório = 4, satisfatório = 3, pouco satisfatório = 2 e insatisfatório = 1. As notas 4 e 3 foram consideradas como indicativos positivos (Sim) da existência de adequação entre oferta e demanda. As notas 1 e 2 indicavam o oposto (Não). Após essa análise, considerou-se a maior frequência de repetição para definir sobre a adequação.

Para a variável acervo e atendimento foram considerados os seguintes parâmetros: No caso do acervo, atende sempre = 3, atende às vezes = 2 e atende nunca = 1. No caso do atendimento, bom = 3, regular = 2 e ruim = 1. A nota 3

representava o indicativo positivo (Sim) da adequação entre oferta e demanda. As notas 1 e 2 indicavam o oposto (Não). Após essa análise, considerou-se a maior frequência de repetição dos parâmetros para definir sobre a adequação.

Os resultados dessa média simples podem ser observados no quadro a seguir.

Quadro 3 – Síntese da adequação da oferta à demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

Variáveis		Opinião	Adequação da oferta à demanda de informação	
Ambiente físico	Acústica	Satisfatória	Sim	Não
	Iluminação	Satisfatória	Sim	
	Limpeza	Satisfatória	Sim	
	Localização	Muito satisfatória	Sim	
	Mobiliário	Pouco satisfatório	Não	
	Segurança do acervo	Pouco satisfatória	Não	
	Sinalização do acervo	Pouco satisfatório	Não	
	Ventilação	Pouco satisfatório	Não	
	Horário de funcionamento	Pouco satisfatório	Não	
Computadores	Pouco satisfatório	Não		
Produtos e serviços	Comutação bibliográfica	Satisfatório	Sim	Sim
	Consulta ao acervo	Pouco satisfatório	Não	
	E-mail institucional	Pouco satisfatório	Não	
	Empréstimo	Pouco satisfatório	Não	
	Escaner	Satisfatório	Sim	
	Espaço para estudo	Satisfatório	Sim	
	Fotocópia	Satisfatório	Sim	
	Normalização bibliográfica	Satisfatório	Sim	
	Pesquisa em bases de dados	Satisfatório	Sim	
Acervo	Livros	Atende às vezes	Não	Não
	Periódicos	Atende às vezes	Não	
	Separatas	Atende às vezes	Não	
	Folhetos	Atende nunca	Não	
	Referência	Atende às vezes	Não	
	CDs	Atende nunca	Não	
	DVDs	Atende nunca	Não	
	Teses	Atende às vezes	Não	
Atendimento	Atuação das bibliotecárias	Bom	Sim	Não
	Contribuição da biblioteca	Ruim	Não	

O quadro mostra que existem mais inadequações do que adequações e isso refletir a baixa preocupação em estudar e conhecer os usuários.



## 7 CONCLUSÃO

O objetivo geral da pesquisa foi alcançado, pois a atuação da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia foi analisada por meio do estudo da sua oferta e demanda de informação para os seus usuários.

A pesquisa foi realizada em etapas que abrangeram os seis objetivos específicos.

A primeira etapa consistiu na descrição do contexto no qual a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos estava inserida. Foram descritos o ambiente da Embrapa, sua estrutura organizacional, missão e visão; a informação no contexto da Empresa, sua importância e destaque na estrutura organizacional; e em relação ao ambiente da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia foram apresentadas sua função, missão e estrutura organizacional.

Observou-se que a Embrapa desempenha um importante papel na geração de conhecimento no contexto em que atua, como uma empresa de pesquisa, que gera e dissemina os conhecimentos adquiridos no desenvolvimento das pesquisas. A estrutura descentralizada da Embrapa permite a geração de conhecimentos e informações úteis, devido a forma de trabalhar voltada para um determinado segmento de mercado, fator importante na Sociedade da Informação.

A informação, no contexto da Embrapa, perdeu espaço e poder na estrutura da Embrapa. Sobretudo na década de 1990, quando deixou de ser um departamento e passou a ser um órgão subordinado a um departamento, até se transformar em uma Coordenadoria vinculada a um departamento e dez anos depois passou a ser subordinada a uma gerência de uma Unidade Descentralizada da Embrapa.

A segunda etapa consistiu na descrição da oferta de informação da biblioteca em estudo. Essa etapa foi baseada na análise documental e nas entrevistas com as bibliotecárias. Foi apresentado o ambiente organizacional em que a biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia está inserida. Foram apresentadas informações sobre o ambiente e o prédio da biblioteca, equipe e horário de funcionamento. O acervo, produtos e serviços e questões sobre planejamento também foram descritos.

Observou-se que o ambiente e o prédio da biblioteca precisavam ser melhorados para propiciar um ambiente mais adequado tanto aos usuários quanto às bibliotecárias. Os equipamentos utilizados pela equipe e pelos usuários precisavam ser modernizados e o horário de funcionamento, de acordo com os usuários e bibliotecárias precisava ser contínuo durante o expediente de trabalho da Empresa, sem intervalo para o almoço.

Como o acervo atendia parcialmente as necessidades informacionais dos usuários, este precisava de esforços dos gestores para ser atualizado, permitindo que a biblioteca atuasse de maneira efetiva junto aos usuários.

Com relação ao planejamento, foi possível observar que esta ação não acontecia, o que pode ter contribuído para a atual situação que evidencia o pouco prestígio da biblioteca de uma empresa de pesquisa. Os serviços oferecidos foram de maneira geral, considerados satisfatórios, apesar de os usuários terem informado que precisavam de informações para utilizá-los e terem sugerido que a biblioteca precisava divulgá-los mais.

Na terceira etapa foi identificado o perfil dos usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia. As variáveis do perfil foram: a formação acadêmica, a titularidade e a frequência de uso da biblioteca e comportamento de busca de informação. Os usuários que frequentavam a biblioteca mensalmente eram pesquisadores com doutorado. As áreas mais representativas na formação acadêmica dos usuários foram a Agronomia e a Biologia. Muitos usuários utilizavam outras bibliotecas (externas ou particulares) para suprir suas necessidades de informação e a Internet era a fonte de informação mais utilizada pelos usuários.

A baixa frequência de uso da biblioteca e dos seus serviços e produtos devia-se ao fato de esses não atenderem satisfatoriamente as necessidades informacionais dos usuários. Por esse motivo, pensar e discutir melhorias é de extrema importância para que a função da biblioteca seja alcançada. Além disso, já é tempo de a biblioteca realizar estudos de usuários com frequência.

É sabido que há muito tempo as bibliotecas não são vistas apenas pelos seus acervos, mas sim pelos serviços e produtos disponíveis. Essa afirmação reforça a necessidade delas se preocuparem com as reais necessidades de informação de seus usuários, sejam eles usuários potenciais ou reais.

Na quarta etapa foram identificadas as necessidades informacionais e analisada a demanda de informação dos usuários da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia. Foram identificados os assuntos de interesse dos usuários para o desenvolvimento das pesquisas. Destacaram-se os assuntos: Biologia Molecular e Genética, originárias da área de Biotecnologia, e em seguida os assuntos da área de Recursos Genéticos. Dentre as outras áreas de interesse apresentadas Controle Biológico e Segurança Biológica, que são correlatas às pesquisas da Unidade.

Observou-se que os usuários precisavam de informações sobre os serviços e produtos da biblioteca e também de treinamentos para a utilização destes. Esse resultado reforça a necessidade de a biblioteca divulgar mais, os seus recursos elaborando guias e portfólios dos serviços.

A quinta etapa foi para verificar a satisfação dos usuários em relação aos serviços de informação, às condições ambientais e ao atendimento da biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia. Esse objetivo foi alcançado com a análise das respostas dos usuários aos questionários e das respostas dos gestores às entrevistas.

Observou-se que avaliação das condições do ambiente físico da biblioteca era satisfatória, embora alguns aspectos precisassem ser melhorados, como por exemplo: a segurança e a sinalização do acervo, e o mobiliário. Com relação aos produtos e serviços, a avaliação também foi satisfatória, e o serviço de empréstimo e o espaço para estudo precisam de mais atenção e ajustes para se adequarem às expectativas dos usuários.

O acervo foi avaliado como regular, atendendo parcialmente, às necessidades de informação de seus usuários. Essa variável é a mais importante e merece maior atenção, já que está diretamente relacionada à função da biblioteca e ao cumprimento de seu papel. A atualização do acervo foi a ação indicada pelos usuários, gestores e bibliotecárias.

O atendimento das bibliotecárias foi avaliado como bom e a expectativa dos usuários e gestores da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia é que essas profissionais sejam mais pró-ativas. A contribuição da biblioteca para o desenvolvimento das atividades da Unidade foi avaliada pelos usuários como ruim e pelos gestores e bibliotecárias como regular. Essa informação traz à tona a

necessidade de mudança de postura da biblioteca para adequar seus serviços e produtos às expectativas e necessidades dos seus usuários.

A última etapa foi dedicada ao estudo comparativo dos resultados obtidos para verificar a adequação entre oferta e demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia. Os resultados são apresentados seguir.

<b>Variáveis</b>	<b>Adequação da oferta à demanda de informação</b>
<b>Ambiente físico</b>	<b>Não</b>
<b>Produtos e serviços</b>	<b>Sim</b>
<b>Acervo</b>	<b>Não</b>
<b>Atendimento</b>	<b>Não</b>

Uma vez que o quadro mostra que existem mais inadequações do que adequações é fácil entender que a biblioteca precisa envidar reforços para conhecer os seus usuários. Embora não fosse o objetivo desta pesquisa verificar se a gestão da biblioteca era orientada para o marketing, o estudo de algumas variáveis que não abordadas neste quadro, como: treinamento, divulgação, perfil dos usuários, equipe e planejamento, mostrou que havia baixa preocupação em estudar os interesses e o perfil dos usuários, um dos princípios que fundamentam a orientação para o marketing. Portanto, espera-se que os resultados desta pesquisa sejam considerados como o do primeiro de outros estudos que precisam acontecer.

A área ocupada pela biblioteca é satisfatória, sua equipe precisa ser ampliada para que as mudanças necessárias ocorram, a biblioteca precisa divulgar mais os seus recursos disponíveis, para que os usuários se lembrem dela, que normalmente está em silêncio e é a base para todas as ações de aprimoramento futuro. O planejamento e o estudo de usuários que não são feitos tornem-se rotina do processo gerencial, com foco no cliente, para valorizar a Biblioteca e os profissionais que lá trabalham.

De acordo com o quadro apresentado, foi possível observar que a adequação da oferta à demanda de informação na biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia é baixa e precisa ser aprimorada para que a missão, tanto da Unidade, quanto da biblioteca possam ser cumpridas e também, para que a

contribuição da biblioteca seja reconhecida pelos usuários, que são pesquisadores, consumidores e geradores de informação e que sabem a importância desse insumo para o desenvolvimento social.

Espera-se que essa pesquisa sirva para a implementação imediata de melhorias e de estímulo para avaliações futuras e constantes direcionadas ao aprimoramento dos serviços e produtos da biblioteca, já que medir a satisfação dos usuários é a chave para fidelizá-los. Sabe-se que um usuário/cliente satisfeito permanece fiel por mais tempo, utiliza/consome os novos produtos e serviços, auxilia no aperfeiçoamento daqueles existentes e fala bem da biblioteca e de seus produtos e serviços. A biblioteca poderá contar com esse usuário fiel para sugerir novas idéias sobre produtos ou serviços.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

ALVES, E. R. de A. O modelo institucional da EMBRAPA. In: ALVES, E. R. de A. **Coletânea de trabalhos da EMBRAPA**. Brasília: EMBRAPA, 1980. p.52-72.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Types of libraries**. Disponível em: < <http://www.ala.org/ala/hrdr/librarycareersite/typesoflibraries.cfm>>. Acesso em: 15 de mar., 2010.

AMARAL, Sueli Angélica do (Org.). **Marketing na Ciência da Informação**. Brasília: UnB, 2006.

AMARAL, Sueli Angélica do. Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 207-224, 1996.

AMARAL, Sueli Angélica do. Gestão da informação e do conhecimento nas organizações e a orientação de marketing. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 52-70, 2008.

AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing da informação na Internet: ações de promoção**. Campo Grande: Uniderp, 2004. Colaboração de Somine Pinheiro Santos e Wagner Junqueira de Araújo

AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing e valores bibliotecários**. No prelo, 2009.

AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing: abordagem em unidades de informação**. Brasília: Thesaurus, 1998. 245p.

AMARAL, Sueli Angélica do. Web sites: uso de tecnologias no cumprimento das funções da biblioteca. **Informação & Sociedade**, v 15, n. 2, p. 15-40, 2005.

APPOLINÁRIO, Fabio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Thomson, 2006.

ASHWORTH, Wilfred. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos**. 2. ed. Lisboa: Calouste Gulbenkian, 1981.

BARRETO, Aldo Albuquerque. O mercado de informação no Brasil. **Informação & Informação**, Londrina, v. 5, n. 1, p. 25-34, 2000.

BORGES, Maria Alice Guimarães. A compreensão da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 25-32, 2000.

BUSSAB, Wilton de Oliveira; BOLFARINE, Heleno. **Elementos de amostragem**. São Paulo: Edgard Blucher, 2005. 290p. Coleção: Projeto Fisher.

CABRAL, Jose Irineu. **Sol da manhã**: memória da Embrapa. Brasília: UNESCO, 2005.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Surgimiento y manifestación de las necesidades de información em los investigadores. **Investigación Bibliotecológica**, v. 9, n. 19, p. 17-29, 1995.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Uma aproximación a lo que son las necesidades de información. **Investigación Bibliotecológica**, v. 5, n. 11, 1991.

CANO, Wilson. **Introdução à economia**. 2. ed, rev., atual., e ampl., São Paulo: Unesp, 2007.

CIANCONI, Regina. **Gestão da informação na sociedade do conhecimento**. 2. ed. Brasília: SENAI/DN, 2001. (Série SENAI formação de formadores).

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, 2000.

CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 257-268, 1999.

DANTAS, Edmundo Brandão. A informação como insumo na prática do marketing: possibilidade de capturar o conhecimento do cliente. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 35-47, 2006.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Gestão da informação sobre a satisfação de clientes e orientação para o mercado.** 2007. 306 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2007.

DEMO, Pedro. **Metodologia científica em ciências sociais.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação.** São Carlos: EduFSCar, 2004.

EMBRAPA RECURSOS GENÉTICOS E BIOTECNOLOGIA (CENARGEN). **Histórico.** Disponível em: < <http://www.cenargen.embrapa.br/unidade/historico.html> >. Acesso em: nov. de 2006.

EMBRAPA RECURSOS GENÉTICOS E BIOTECNOLOGIA. **III Plano Diretor da Unidade, 2004-2007.** Brasília, 2005.

EMBRAPA RECURSOS GENÉTICOS E BIOTECNOLOGIA. **IV Plano diretor da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia – 2008-2011-2023.** Brasília, 2009. 34 p.

EMBRAPA. **Pesquisa agropecuária e qualidade de vida: a história da Embrapa.** Brasília: Embrapa, 2002.

EMBRAPA. **V Plano diretor da Embrapa – 2008-2011-2023.** Brasília, 2008. 44p.  
EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA (EMBRAPA). **A Embrapa.** Disponível em: < [http://www.embrapa.br/a\\_embrapa/index\\_html/mostra\\_documento](http://www.embrapa.br/a_embrapa/index_html/mostra_documento) >. Acesso em: nov. de 2006.

FERREIRA, Danielle Thiago. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 42-49, 2003.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 186-191, set/dez., 1992.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação.** Brasília: IBICT, 1994.



FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991.

GOEDERT, Clara. Germoplasma: o que é isso? **Seednews**, mai/jun, 2002.  
Disponível em: < <http://www.seednews.inf.br/portugues/seed63/artigocapa63.shtml> >. Acesso em: 29 jun. 2010.

GOODMAN, John. **Complaint handling in América**. Pesquisa do Technical Assistance Research Program (TARP). US: Office of Consumer Affairs, 1986.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, FBB, 1994.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de marketing**: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2006.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LEMOS, Antonio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra; MACEDO, Vera Amália Amarante. (Org.). **Formas e expressões do conhecimento**: introdução às fontes de informação. Belo Horizonte: UFMG, 1998. p. 345-366.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999. 200p.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, 2002.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. Que profissional queremos formar para o século XXI: graduação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 1, n. 1, p. 27-34, 1996.

MARCHIORI, Patrícia Zeni; PACHECO, Márcia R. L. Integração dos profissionais de informação: o futuro em sinergia. **Informação & informação**, Londrina, v. 2, n.2, p. 55-58, 1997.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

MATTA, Rodrigo Octávio Beton. **Oferta e demanda de informação financeira pessoal**: o Programa de Educação Financeira do Banco Central do Brasil e os universitários do Distrito Federal. 2007. 214 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2007.

MAY, Tim. **Pesquisa social**: questões, métodos e processos. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê, 2002.

MILANESI, Luis. **O que é a biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1998.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Informação & Sociedade**: Est., João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, 2007.

OLIVEIRA, Ângela M.; PEREIRA, Edmeire C. Marketing de relacionamento para a gestão de unidades de informação. **Informação e Sociedade**: Estudos, v. 13, n. 2, 2003.

ORIENTAÇÕES básicas para o Sistema Embrapa de Bibliotecas – SEB. Brasília: Embrapa Informação Tecnológica, 2008.

OTTONI, Heloisa Maria. Bases do marketing para unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

ROMANI, Claudia; BORSZCZ, Iraci (Org.). **Unidades de Informação: conceitos e competências**. Florianópolis: UFSC, 2006.

ROWLEY, Jennifer. From users to customers? **OCLC Systems & Services**, v. 16, n. 4, p. 157-167, 2000.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de mecânica de precisão – LMP/UFSC. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 5, n. 5, 2000.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, 2002.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed., rev. e atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVEIRA, Amélia. Marketing em sistemas de informação: visão geral. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 15, n. 1, p. 45-52, 1986.

STUART GARCEZ, Eliane Maria; VARVAKIS RADOS, Gregório J. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, 2002.

TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UnB, 2001.

TARAPANOFF, Kira. O profissional da informação em áreas de ciência e tecnologia no Brasil: características e tendências. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 18, n. 2, p. 103-119, 1989.

TARAPANOFF, Kira. **Perfil do profissional da informação no Brasil**. Brasília: IEL, 1997.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

VOLPATO, Silvia Maria Berté. **A trajetória de uma biblioteca especializada: o caso da biblioteca do curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC**. 1999. 153p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, 1999.

WAAIJERS, Leo. The new library – a hybrid organization: the Delft situation. **New library world**, v. 100, n. 1148, p. 118-123, 1999.

WALTER, Maria Tereza Machado Teles. **Bibliotecários no Brasil: representações da profissão**. 2008. 345 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, 2008.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, 2000.

**APÊNDICES**

**Apêndice A – Questionário aplicado aos usuários**

A biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia tem a função de apoiar as atividades técnico-científicas, além de contribuir para o desenvolvimento organizacional da nossa Unidade. É responsável pela guarda, tratamento e disponibilização do acervo, bem como da produção institucional, e também, pela inserção das comprovações de metas de produção da Unidade.

Tem atuação nas áreas de Recursos Genéticos, Biotecnologia, Controle Biológico e Segurança Biológica. O acervo está estimado em 45 mil volumes, entre livros, periódicos, teses, folhetos, separatas e multimídias. A biblioteca oferece alguns serviços como: pesquisa bibliográfica, normalização, comutação bibliográfica, empréstimos dentre outros.

Com o intuito de apresentar melhorias nos serviços prestados pela biblioteca, seguem as questões abaixo.

## QUESTIONÁRIO

### 1. Qual o cargo que você ocupa?

( ) Pesquisador      ( ) Analista      ( ) Assistente      ( ) Pós-graduando

### 2. Qual a sua formação acadêmica? \_\_\_\_\_

### 3. Qual a sua titularidade?

( ) Especialização      ( ) Mestrado      ( ) Doutorado      ( ) Pós-Doutorado      ( ) Não possui

### 4. Especifique qual (ais) a(s) área(s) de interesse para realizar suas atividades na Unidade?

---



---

### 5. Com que frequência você costuma visitar a biblioteca?

( ) Semanalmente      ( ) Quinzenalmente      ( ) Mensalmente      ( ) Nunca vou à biblioteca

### 6. Pontue a sua satisfação em relação à biblioteca, quanto a:

Grau de satisfação			
Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito
4	3	2	1

Indicadores	Grau de satisfação				Não conhece	Não se aplica
	1	2	3	4		
Acústica (ruído)						
Atendimento						
Computadores						
Horário de funcionamento (08:00 às 12:00 – 13:00 às 17:00)						
Iluminação						
Limpeza						
Localização						
Mobiliário						
Segurança do acervo						
Sinalização do acervo						
Ventilação						

**7. Assinale os serviços que você utiliza na biblioteca e pontue a sua satisfação em relação a eles:**

Grau de satisfação			
Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito
4	3	2	1

Utilização			Satisfação				Serviços
Sempre	Às vezes	Nunca	1	2	3	4	
( )	( )	( )					Comutação bibliográfica <sup>1</sup>
( )	( )	( )					Consulta ao acervo da biblioteca
( )	( )	( )					E-mail institucional da biblioteca ( <a href="mailto:biblioteca@cenargen.embrapa.br">biblioteca@cenargen.embrapa.br</a> )
( )	( )	( )					Empréstimo
( )	( )	( )					Escaner
( )	( )	( )					Estudo (utilização do espaço)
( )	( )	( )					Fotocópia
( )	( )	( )					Normalização bibliográfica <sup>2</sup>
( )	( )	( )					Pesquisa em bases de dados (Ainfoweb, BDPA, PortalPeriódicosCAPES) <sup>3</sup>

Outros. Quais? \_\_\_\_\_

1 Comutação bibliográfica - Serviço que permite que as bibliotecas da Embrapa forneçam fotocópias de artigos de periódicos, teses, folhetos ou trabalhos apresentados em congressos, através do Sistema Comut ou de outras instituições no exterior.

2 Normalização bibliográfica – Serviço de normalização de referências bibliográficas e de citações conforme as normas da Embrapa.

Ainfoweb - Sistema de automação de bibliotecas desenvolvido pela Embrapa, com acesso remoto via WEB.

3 BDPA - Base de Dados de Pesquisa Agropecuária - Base de dados que viabiliza o acesso à literatura técnico-científica das bibliotecas da Embrapa.

3 Portal de Periódicos CAPES – Portal de acesso livre da CAPES disponibiliza periódicos com textos completos, bases de dados referenciais com resumos, patentes, teses e dissertações, estatísticas e outras publicações de acesso gratuito na Internet, selecionados pelo nível acadêmico, mantidos por importantes instituições científicas e profissionais e por organismos governamentais e internacionais.

**8. Você precisa de informação para utilizar algum dos serviços?**

- ( ) Pesquisa em bases de dados –  Ainfoweb     BDPA     Portal CAPES
- ( ) Empréstimo
- ( ) Comutação bibliográfica
- ( ) Consulta ao acervo
- ( ) Normalização bibliográfica

**9. Dos serviços citados acima, quais você gostaria de receber treinamento?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**10. Quando você precisa de informações referentes aos serviços da biblioteca, você prefere:**

- ( ) Buscar sozinho            ( ) Ajuda de um bibliotecário            ( ) Ajuda de terceiros

**11. As bibliotecárias cumprem o papel de mediadoras ao acesso à informação para o desenvolvimento das suas atividades?**

- ( ) Sim                            ( ) Não



**12. O acervo físico da biblioteca atende suas necessidades informacionais?**

Acervos	Sempre	Às vezes	Nunca	Não utilizo
Livros				
Periódicos				
Separatas <sup>1</sup>				
Folhetos <sup>3</sup>				
Referência <sup>2</sup>				
CDs				
DVDs				
Teses				

1 Separatas - Parte de um item completo, como artigos de periódicos, artigos e resumos em anais de congressos, capítulos de livros.

2 Referência - publicações de consulta rápida (dicionário, enciclopédia, atlas, etc.) ou que indica onde a informação pode ser encontrada (bibliografia, abstract, índice, etc.).

3 Folhetos - Publicação não periódica que contem no mínimo cinco páginas e no máximo quarenta e nove páginas, excluídas as capas e que é objeto no Número Internacional Normalizado para Livro (ISBN).

**13. Quais outras fontes você utiliza quando não encontra as informações que precisa através da biblioteca da Unidade?**

- ( ) Bibliotecas externas  
 ( ) Acervo particular  
 ( ) Internet  
 ( ) Outros. Quais \_\_\_\_\_

**14. Considerando uma escala de 0 a 10, qual o grau de contribuição dos serviços da biblioteca da Unidade, em suas atividades?**

0 —————> 10  
 Baixa —————> Alta

\_\_\_\_\_

**15. Quais desses itens você julga necessário manter na biblioteca da Unidade? (Marque mais de um, se for o caso).**

- ( ) Livros                      ( ) Referência  
 ( ) Periódicos                ( ) CDs  
 ( ) Separatas                ( ) DVDs  
 ( ) Folhetos                  ( ) Teses

**16. Quais são as suas sugestões para que a biblioteca atenda as suas necessidades e expectativas.**

---



---



---



---



---

**Agradecemos a sua colaboração.  
 Equipe da Biblioteca**

**Apêndice B - Memorando de acompanhamento dos questionários**



MI.CGE-Nº 025/2010

Brasília, 12 de janeiro de 2010

Prezados Colegas,

No intuito de analisar a atuação da Biblioteca da Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia, estamos realizando uma pesquisa interna para apresentar propostas de melhorias em seus produtos e serviços.

Para que o resultado final da pesquisa represente a opinião da Unidade como um todo, realizamos um sorteio baseado em ferramentas estatísticas de amostragem. Nesse processo V.Sa. foi selecionada para responder ao questionário anexo, com 16 perguntas.

Acreditamos que com as respostas coletadas, nossos esforços em implementar melhorias à biblioteca, atenderão aos interesses dos empregados e colaboradores da Unidade de maneira mais efetiva.

Solicitamos que responda o questionário até a data de **01 de fevereiro de 2010**. O questionário respondido deverá ser entregue na secretaria da Chefia de Comunicação e Negócios.

Desde já agradecemos a sua disponibilidade e colaboração.

Atenciosamente,

**TACIANA B. CAVALCANTI**  
Chefe Geral em exercício  
Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia

Ministério da Agricultura,  
Pecuária e Abastecimento

Empresa Brasileira de  
Pesquisa Agropecuária  
Embrapa

Recursos Genéticos e  
Biotecnologia

PqEB Parque Estação Biológica  
Final W-5 Norte  
Brasília, DF  
CEP 70770-900  
Caixa Postal 02372

PABX: (61) 448-4700  
Tel.: (61) 448-4600  
448-4603  
448-4713  
Fax: (61) 340-3624

**Apêndice C – Roteiro de entrevistas aplicadas aos gestores**

**ROTEIRO – ENTREVISTA – GESTORES**

1. Qual a sua formação acadêmica? \_\_\_\_\_

2. Qual a sua titularidade?

( ) Especialização      ( ) Mestrado      ( ) Doutorado      ( ) Pós-Doutorado

3. Especifique qual (is) a(s) área(s) de interesse para realizar suas atividades na Unidade?

---

---

---

---

4. Para suprir suas necessidades informacionais você frequenta a biblioteca:

( ) Da Unidade      ( ) Outra      ( ) Não utiliza

No caso de outra ou não utiliza, justifique ou comente sua resposta

---

---

---

---

5. Você costuma visitar a biblioteca com que frequência?

( ) Semanalmente      ( ) Quinzenalmente      ( ) Mensalmente      ( ) Nunca

6. Você incentiva o uso da biblioteca pelos pesquisadores/empregados da Unidade?

( ) Sim      ( ) Não

Como?

---

---

---

---

**O AMBIENTE DA BIBLIOTECA DA UNIDADE**

7. Como você avalia o ambiente da biblioteca da Unidade quanto a:

<b>Indicador</b>	<b>Muito satisfatório</b>	<b>Satisfatório</b>	<b>Pouco satisfatório</b>	<b>Insatisfatório</b>
Acústica (ruído)				
Computadores				
Horário de funcionamento				
Iluminação				
Limpeza				
Localização				
Mobiliário				
Segurança do acervo				
Sinalização do acervo				
Ventilação				

Na sua opinião, o que e como pode ser melhorado?

---

---

---

---

---

**OS SERVIÇOS/PRODUTOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DA UNIDADE**

8. Como você avalia os serviços/produtos disponíveis na biblioteca da Unidade?

<b>Serviços</b>	<b>Muito satisfatório</b>	<b>Satisfatório</b>	<b>Pouco satisfatório</b>	<b>Insatisfatório</b>
Comutação bibliográfica				
Consulta ao acervo				
<i>E-mail</i> institucional				
Empréstimo				
Escaner				
Estudo (espaço)				
Fotocópia				
Normalização bibliográfica				
Pesquisa em bases de dados				

Na sua opinião, algo novo precisa ser implementado?

---

---

---

---

---

### **O ACERVO DISPONÍVEL NA BIBLIOTECA DA UNIDADE**

9. Você acredita que o acervo disponível na biblioteca atende as necessidades de informação para o desenvolvimento das atividades de P&D da Unidade?

<b>Acervos</b>	<b>Sempre</b>	<b>Às vezes</b>	<b>Nunca</b>
Livros			
Periódicos			
Separatas			
Folhetos			
Referência			
CDs			
DVDs			
Teses			

O que e como pode ser feito para melhorar?

---



---



---



---



---

### **AS BIBLIOTECÁRIAS DA UNIDADE**

10. Na sua opinião, as bibliotecárias atendem à Unidade e seus usuários de maneira eficiente?

( ) Sim      ( ) Não

11. Como você avalia a atuação das bibliotecárias junto aos usuários?

( ) Boa      ( ) Regular      ( ) Ruim

12. O que pode ser melhorado no desempenho dos serviços prestados pela biblioteca e pelas bibliotecárias?

---



---



---



---



---



**A CONTRIBUIÇÃO DA BIBLIOTECA PARA A UNIDADE**

13. Na sua opinião, a biblioteca contribui para o desenvolvimento das atividades de P&D da Unidade?

Sim       Não

14. Na sua opinião, qual o grau de contribuição da biblioteca para o desenvolvimento das atividades de P&D?

Boa       Regular       Ruim

O que pode ser melhorado na atuação da biblioteca?

---

---

---

---

---

15. Como você gostaria que a biblioteca fosse vista pelos usuários?

---

---

---

---

---

**Apêndice D – Roteiro de entrevistas aplicadas às bibliotecárias**

## ROTEIRO – ENTREVISTAS – BIBLIOTECÁRIAS

1. Qual a sua formação acadêmica? \_\_\_\_\_

2. Qual a sua titularidade?

( ) Graduação      ( ) Especialização      ( ) Mestrado      ( ) Doutorado      ( ) Pós-Doutorado

3. Como você avalia o ambiente da biblioteca quanto a:

<b>Indicador</b>	<b>Muito satisfatório</b>	<b>Satisfatório</b>	<b>Pouco satisfatório</b>	<b>Insatisfatório</b>
Acústica (ruído)				
Computadores				
Horário de funcionamento				
Iluminação				
Limpeza				
Localização				
Mobiliário				
Segurança do acervo				
Sinalização do acervo				
Ventilação				

Na sua opinião, o que e como pode ser melhorado?

---



---



---



---



---

4. Como você avalia os serviços/produtos disponíveis na biblioteca?

<b>Serviços</b>	<b>Muito satisfatório</b>	<b>Satisfatório</b>	<b>Pouco satisfatório</b>	<b>Insatisfatório</b>
Comutação bibliográfica				
Consulta ao acervo				
<i>E-mail</i> institucional				
Empréstimo				
Escaner				
Estudo (espaço)				
Fotocópia				
Normalização bibliográfica				
Pesquisa em bases de dados				

Na sua opinião, algo novo precisa ser implementado?

---



---



---



---



---

5. Você acredita que o acervo disponível na biblioteca atende as necessidades de informação para o desenvolvimento das atividades da Unidade?

<b>Acervos</b>	<b>Sempre</b>	<b>Às vezes</b>	<b>Nunca</b>
Livros			
Periódicos			
Separatas			
Folhetos			
Referência			
CDs			
DVDs			
Teses			

O que e como pode ser feito para melhorar?

---



---



---



---



---

6. Você considera que a biblioteca deve ter preocupação com a realização dos estudos de usuários?

Sim       Não.

Como deveriam ser realizados?

---

---

---

---

7. Como você avalia sua atuação no atendimento aos usuários?

Boa       Regular       Ruim

8. Como você acha que pode ser melhorado o seu desempenho, no trabalho que você realiza para atender melhor aos usuários?

---

---

---

---

---

9. Na sua opinião, a biblioteca contribui para o desenvolvimento das atividades de P&D da Unidade?

Sim       Não. Comente

10. Na sua opinião, qual o grau de contribuição da biblioteca para o desenvolvimento das atividades de P&D?

Boa       Regular       Ruim

11. O que pode ser melhorado na atuação da biblioteca em favor dos usuários da biblioteca?

---

---

---

---

---

12. Como você avalia seu relacionamento com os usuários da biblioteca?

Boa             Regular             Ruim

13. Como você considera que a biblioteca deveria se relacionar com os seus usuários?

---

---

---

---

14. Como você gostaria que a biblioteca fosse vista pelos usuários?

---

---

---

---

15. Você acredita que os princípios de marketing podem ser aplicados para melhorar a prestação de serviços da biblioteca?

Sim             Não

Como?

---

---

---

---

16. Você tem interesse em conhecer mais sobre as técnicas de marketing em bibliotecas para desenvolver suas atividades profissionais?

Sim             Não

---

---

---

---

---

**Apêndice E – Sugestões apresentadas pelos usuários para melhorias na biblioteca**

<b>Melhoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Área</b>
Atualização do acervo	20	Acervo
Redução do acervo da biblioteca	1	Acervo
Digitalizar separatas	1	Acervo
Acervos do DF unificados	3	Acervo
Projeto para atualização do acervo	1	Acervo
Manter apenas livros e teses	1	Acervo

<b>Melhoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Área</b>
Treinamentos para usuários	3	Bibliotecárias
Normalização bibliográfica	1	Bibliotecárias
Maior agilidade no atendimento de solicitações	1	Bibliotecárias
Treinamento da equipe da biblioteca	1	Bibliotecárias

<b>Melhoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Área</b>
Comutação – divulgação	1	Divulgação
Definir guias/instruções	1	Divulgação
Divulgação de produtos/serviços, novas aquisições	2	Divulgação



<b>Melhoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Área</b>
Espaço para usuário	2	Espaço físico
Reformulação do layout / Melhoria do espaço	3	Espaço físico
Espaço multimídia	1	Espaço físico
Ampliar o espaço para acervo	1	Espaço físico
Acesso com material pessoal – permissão	1	Espaço físico
Redução do espaço físico	1	Espaço físico
Espaço para treinamentos e reuniões	5	Espaço físico

<b>Melhoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Área</b>
Biblioteca virtual	1	Inovação
Aplicar princípios de marketing	1	Inovação
Atendimento personalizado	4	Inovação

<b>Melhoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Área</b>
Apesar da Internet, uma biblioteca é importante	1	Opinião
Biblioteca = memória de livros	2	Opinião
Biblioteca perdeu a função depois da Internet	3	Opinião

<b>Melhoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Área</b>
Digitalização de teses	1	Serviços/Produtos
Informatização da biblioteca	2	Serviços/Produtos
Impressora a custo	1	Serviços/Produtos
Ampliação do horário de funcionamento	2	Serviços/Produtos
Pesquisa bibliográfica	1	Serviços/Produtos
Normalização bibliográfica	1	Serviços/Produtos