

### SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA DE UM LABORATÓRIO FARMACÊUTICO - UM ESTUDO PRÁTICO

ROBSON DA SILVA TEIXEIRA

**Resumo:**

Descreve um estudo de usuários visando identificar qual a relação entre o usuário e o Serviço de Recuperação da Informação (SRI) da Biblioteca de uma indústria farmacêutica, estabelecendo uma metodologia para verificação de perfis de usuários potenciais. Um questionário com 22 perguntas foi aplicado a 70 colaboradores, obtendo-se um retorno de 36 questionários, 51,4% da amostragem. Os resultados revelaram que a relação entre os usuários e o SRI está na faixa entre bom e ótimo.

**Palavras-chave:**

Estudo de usuários; Serviço de recuperação da informação

### REPORTING AN EXPERIENCE: A STUDY TO IDENTIFY THE RELATIONSHIP BETWEEN USER AND INFORMATION SERVICE RETRIEVAL OF A PHARMACY LABORATORY LIBRARY

**Abstract:**

Describes a study of users aiming at identify relationship between user and Information Retrieval Service of a Pharmacy Laboratory Library, establishing a methodology for verification of potential user profile. A twenty-two questions questionnaire was applied to seventy people, out of that thirty-six questionnaire returned, 51,4% percent of the sample. The results lead to the conclusion that the relationship between user and Service Retrieval Information is good or excellent.

**Keyword:**

Study of user; Information retrieval service

## 1 INTRODUÇÃO

O cenário atual demonstra o alto grau de decisões que devem ser tomadas como forma de colocar uma empresa em padrão de eficiência e eficácia em suas atividades, por isso, uma avaliação dos serviços oferecidos pelo Serviço de Recuperação da Informação da Biblioteca de uma indústria farmacêutica, torna-se necessário para uma melhor compreensão das necessidades informacionais de seus usuários pois poderá refletir em modificações no serviço em função das necessidades identificadas.

O volume de informações geradas e consumidas vêm aumentando aceleradamente, o que torna a Tecnologia da Informação uma das principais ferramentas a serem utilizadas para obtenção de ganhos de qualidade e produtividade, considerando sua rapidez e confiabilidade. Neste contexto, o Serviço de Recuperação da Informação (SRI) deve atender às necessidades específicas dos usuários, permitindo ao máximo o acesso a informações relevantes. Com a necessidade de colocar a informação ao alcance dos médicos, quando e onde for necessário e, aliado ao fato do aumento do volume de publicações na área médica, o Serviço de Informação da Biblioteca do Laboratório Knoll, tornou-se indispensável para gerenciar, disseminar e recuperar toda informação solicitada em tempo hábil.

Este estudo avaliará os serviços e produtos, bem como o grau de satisfação do usuário com o serviço e o que poderá ser mudado ou reavaliado em função de uma melhor adequação às necessidades destes usuários.

De modo geral, os estudos de usuários vêm sendo aplicados a usuários reais das bibliotecas ou objetivam, de modo sublinear, ratificar atividades, projetos, serviços, justificando a aplicação de recursos.

## 2 SERVIÇO DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO LABORATÓRIOS

### KNOLL

#### Breve histórico

A Biblioteca da indústria farmacêutica foi criada em 1990, com o objetivo de organizar e disponibilizar as informações científicas e/ou didáticas dos produtos fabricados e comercializados pela Empresa. Trata-se de uma Biblioteca especializada na área Biomédica e está subordinada à Diretoria Médica-Científica. Possui um acervo constituído de livros das seguintes especialidades : Neurologia, Cardiologia, Endocrinologia, Dermatologia e Pediatria. A Biblioteca possui várias bases de dados de Pesquisas Bibliográficas, dentre as quais destacam-se Micromedex, Medline, Lilacs, Serline, OVID e Complementary & Alternative Medicine Series. A Biblioteca também possui um convênio com a Bireme – Biblioteca Regional de Medicina do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciência da Saúde – o que possibilita uma maior abrangência na localização e recuperação de artigos científicos correntes.

## 3 METODOLOGIA UTILIZADA

Foram utilizadas nesta pesquisa, consultas bibliográficas de literaturas especializadas na área, aplicação de um pré-teste; de um questionário-entrevista, acompanhado de uma carta de apresentação. A utilização do método de amostragem simples de coleta de dados e o tratamento e análise de dados.

Acrescenta-se a este estudo a estrutura funcional do objeto da pesquisa como exemplo da forma adequada para leitura e apresentação verbal. Desta forma está montada a metodologia prática da construção da pesquisa.

## 4 RESULTADOS DA ANÁLISE DOS DADOS

### 4.1 População/Amostragem

A pesquisa envolveu funcionários, estagiários e prestadores de serviço. Na impossibilidade de se estudar a população que compôs o universo da pesquisa, 600 profissionais, utilizou-se o método de amostragem simples. Dos 70 profissionais, 36 responderam ao questionário-entrevista, correspondendo a 51,4% da amostragem.

### 4.2 Instrumentação

O questionário-entrevista é composto de 3 questões direcionadas à identificação do usuário, 3 questões direcionadas ao perfil do usuário, 7 questões direcionadas aos serviços e produtos da biblioteca, 3 questões direcionadas à identificação dos serviços e produtos, 6 questões direcionadas às falhas do SRI, 1 questão direcionada às fontes informacionais e 2 questões direcionadas ao relacionamento entre o usuário e o bibliotecário.

### Pré-teste

Aplicou-se o questionário-entrevista, durante cinco dias consecutivos, a um grupo de 07 pessoas com as mesmas características da população incluída na pesquisa. O objetivo foi avaliar o processo de coleta e tratamento dos dados.

### 4.3 Coleta de dados

O período de aplicação do questionário-entrevista foi de 15 dias, de 15/06/01 à 29/06/01, excetuando-se sábado e domingo. Dos 70 questionários-entrevista entregues foram devolvidos 36, que corresponde a 51,4% de retorno.

### 4.4 Tratamentos dos dados

Os dados obtidos foram trabalhados pela estatística descritiva.

### 4.5 Análise de dados

O questionário-entrevista foi aplicado a 36 colaboradores de uma indústria farmacêutica, com faixa etária entre 20 e 60 anos. Deste total, 46% estão na faixa etária de 20 e 30 anos; 35,1% estão na faixa etária de 31 e 40 anos; 13,5% estão na faixa etária de 41 e 50 anos; 2,7% na faixa etária de 51 e 60 anos e 2,7% não informaram a idade.

Os entrevistados localizam-se nas seguintes regiões: 46% moram na Zona Norte; 5,4% na Zona Sul; 43,2% na Zona Oeste; 2,7% no Centro e 2,7% na Baixada Fluminense.

Todos os 36 respondentes tem o 1º grau completo. Deste total, 2,7% tem o 2º grau; 75,7% tem o 3º grau e 21,6% tem especialização. Entre os entrevistados não existem profissionais com mestrado, doutorado e nem pós-doutorado.

Eles ocupam cargos variados na empresa e encontram-se lotados nos seguintes setores : Médico-Científico (24,31%); Marketing (67,6%); Recursos Humanos (5,4%) e Industrial (2,7%). Constatou-se que o setor de Marketing obtem o maior número de funcionários porquê seus serviços são voltados para a área Médico-científica.

A industria farmacêutica conta com um quadro de colaboradores com vínculo de trabalho entre: 1 e 5 anos (56,8%); 6 e 10 anos (27%); 11 e 15 anos (16,2%).

Em relação aos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, 94,6% conhecem e 5,4% não conhecem. A maioria, 86,5% não frequenta outra biblioteca, restando apenas 13,5% que frequenta.

Dos 36 entrevistados, 83,8% tem suas necessidades atendidas e 16,2% não. Quanto ao atendimento pessoal, 100% concorda que a Biblioteca oferece um ótimo serviço.

Com mais de uma opção assinalada, os índices indicam que 67,6% dos respondentes preferem utilizar a biblioteca à tarde; 56,7% pela manhã; 10,8% não utilizam; 2,7% utilizam à noite e 2,7% não tem horário definido. Quanto ao produto da busca (resultados da pesquisa), 59,4% utilizam para atender à solicitação externa; 51,3% para solucionar dúvidas surgidas no horário de expediente; 40,5% para atender à solicitação interna e 37,8% para conhecimento pessoal.

Com relação ao acervo, 29,7% procura direto na estante, sendo que 54,6% tem facilidade para encontrar as informações desejadas e 45,4% tem relativa facilidade, 83,8% solicitam a ajuda do bibliotecário.

A idéia de biblioteca e Serviço de Recuperação da Informação (SRI), não é estranha aos entrevistados. Entretanto, a freqüência à biblioteca é relativa, pois, 13,5% freqüentam a biblioteca diariamente; 32,4% uma vez por semana; 16,2% uma vez por mês; 16,2% raramente; 8,1% não souberam precisar; 2,7% bimestral; 2,7% trimestral; 2,7% semestral e 2,7% não freqüentam.

Um dos fatores importantes no desenvolvimento desta pesquisa, era saber o grau de conhecimento dos entrevistados com relação as ferramentas de pesquisa que a biblioteca possui. Dos 36 respondentes, 51,4% conhecem as ferramentas e 48,6% não conhecem.

Apesar do resultado supra, 70,3% mostra significativo interesse em pesquisar na biblioteca; 37,8% vão a biblioteca para xerocopiar material ; 21,6% vão pegar material emprestado; 5,4% vão estudar com o próprio material e 2,7% não responderam a pergunta. Ressalta-se que nenhum dos entrevistados utiliza a biblioteca como lugar de leitura.

Para propor o desenvolvimento de algumas mudanças no Serviço de Recuperação da Informação (SRI) da biblioteca de uma indústria farmacêutica, foi preciso saber o que pode ser melhorado na biblioteca para atender os usuários. Entre as respostas, verificou-se que: 21,6% propôs a ampliação do espaço físico; 13,5% atualização constante do acervo; 2,7% aquisição de novas assinaturas de bases de dados; 10,8% aumento do acervo; 2,7% disponibilidade do acervo em rede; 8,1% marketing dos serviços; 5,4% marketing do produtos;

2,7% aumento de funcionários; 2,7% melhor organização da biblioteca; 13,5% não encontram falhas no SRI e 21,6% não responderam a questão.

Quanto à eficiência do SRI, 97,3% responderam que conseguem a informação desejada e apenas 2,7% não. Em relação às causas da não utilização da Biblioteca, 29,7% responderam não ter tempo de frequentar a biblioteca; 5,4% por frequentar outras bibliotecas; 2,7% o acervo não atender as necessidades e 62,2% não responderam a questão.

Dos entrevistados 75,7% não frequentam outras bibliotecas e apenas 24,3% frequentam as Bibliotecas Universitárias, a Biblioteca Nacional, a do INT(Instituto Nacional de Tecnologia). Dos 24,3% que frequentam outras bibliotecas, 16,2% procuram bibliotecas com acervo de maior interesse; 5,4% com horários mais acessíveis e 2,7% mais próximas de sua residência.

Quando os respondentes não encontram o material desejado, sua primeira atitude é pedir ajuda ao bibliotecário(89,2%); procurar um material substituto (10,8%); pedir material emprestado a outra pessoa (2,7%); comprar o material(2,7%); voltar depois (2,7%) e (2,7%) não responderam a essa questão.

Dos respondentes, 67,6% fazem consulta ao acervo de livros e solicitam o levantamento bibliográfico ao bibliotecário; 62,2% consultam o acervo de periódico; 56,7% pesquisam na Internet e solicitam artigos científicos à BIREME; 48,6% consultam a base de dados; 45,9% xerocopiam e 8,1% utilizam o Comut bibliográfico. Dos entrevistados 97,3% recorre ao profissional da informação para fazer suas pesquisas e 2,7% não.

Em relação à atuação dos bibliotecários, os dados revelaram que o relacionamento dos bibliotecários com os usuários ficou entre “ótimo e bom”(91,9%); a receptividade no atendimento ficou entre “ótimo e bom”(94,6%); a orientação quanto ao uso da biblioteca ficou entre “ótimo e bom”(89,2%); o conhecimento do acervo ficou entre “ótimo e bom”(83,8%) e o auxílio às dificuldades dos usuários entre “ótimo e bom”(97,3%).

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos fixados para esta pesquisa não permitem que o assunto SRI seja tratado com a profundidade que merece. Ele é por demais amplo. Pesquisou-se o SRI da biblioteca de uma indústria farmacêutica com a pretensão de descobrir qual era a relação entre o usuário e o SRI e com a análise dos dados coletados, contribuir para a melhoria do serviço. Imaginou-se defrontar com um serviço pouco conhecido e utilizado por seus usuários. Porém, alcançou-se muito mais do que o esperado. A análise dos dados coletados mostrou um quadro bem amplo de itens positivos, traçando perfis de usuários potenciais. Proporcionou uma reflexão mais profunda sobre a importância do SRI no contexto das atividades dos profissionais de uma indústria farmacêutica, contribuindo para que eles cumpram com seus compromissos profissionais e tenham como aliados nos momentos mais difíceis, o profissional da informação. Ademais, a análise dos dados coletados confirma que todos primam pela excelência do SRI. Portanto, são incontestáveis os benefícios que o SRI trás a todos que o utiliza.

Vale lembrar, aqui, que os dados coletados foram tratados do ponto de vista da consulta ao SRI para obter uma informação eficiente, verificando o desempenho do mesmo. Entretanto, tendo como objetivo o desempenho do SRI, deve-se levar em conta a criação de um ambiente propício para o desenvolvimento do serviço, dentro da própria instituição. Ao terminar esta pesquisa, percebeu-se que ela contribuirá para corrigir algumas falhas no SRI. Traçou-se um alvo a ser atingido à espera de que o usuário possa utilizar o SRI e sintá-se satisfeito com o resultado obtido.



## REFERÊNCIAS

**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS**, Rio de Janeiro. Referências bibliográficas: NBR – 6023. Rio de Janeiro, 1989. 19 p.

A BIBLIOTECA pública : administração, organização, serviços. Rio de Janeiro : DNL, 1995.

BRUNETTI, M. I. S. **Proposta de uma metodologia para integrar os programas de educação de usuários aos objetivos educacionais da universidade**. Campinas, 1983. 143 p. Dissertação (mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Católica de Campinas, 1983.

CESARIO, Maria Augusta da Nobrega. Sistemas de recuperação da informação. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 157-168, set. 1985.

CLANCONL, Regina de Barros. Sistemas de recuperação em linha : educação x atualização profissional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 19, n. 2, p. 131-36, jul./dez. 1990.

COELHO, Beatriz Amaral de Salles, et al. Estudos de usuários e comunicação científica: Relações implícitas e explícitas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 16, n. 1, p. 62-73, jan./jun. 1989.

CONCEIÇÃO, Claudia Eulina da. **Perfil do usuário da biblioteca setorial do centro de ciências humanas da UNIRIO**. Rio de Janeiro: [s.n.], 1999. 63 p.

DANTAS, Marcos. Sistemas de informação : a evolução dos enfoques. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 192-196, set./dez. 1992.

DAVID, Angela Pompeu. Serviços de informação em institutos de pesquisa industrial. **Ci. Inf.**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 85-92, 1978.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ci. Inf.**, v. 25, n. 2, 1995.

FIGUEIREDO, Nice de Menezes. **Avaliações de coleções e estudo de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96 p.

\_\_\_\_\_ . **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

\_\_\_\_\_ . **Treinamento do usuário**. *Ângulo*, Lorena, v. 30, n. 2/3, p. 4-5, abr./jun. 1986.

FURNIVAL, Ariadne Chloê. A participação dos usuários no desenvolvimento de sistemas de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 1-18, jun. 1995.

KNOLL A. G. e os produtos. Bilhuber-Knoll Corporation: New Jersey, [1975].

KNOLL em notícias, v. 4, n. 18, p. 1, ag./set. 1986.

LANCASTER, F.W. **Information Retrieval Systems**. Trad. e Coord. Hagar Espanha Gomes. 2.ed. New York : John Weley & Sons, 1979. 381 p. Cap. 1.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de. Estudos de usuários de sistemas de informação: Contribuição metodológica da epidemiologia. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 18, n. 2, p. 165-73, jul./dez. 1989.

MEY, Eliane Serrão Alves, MOREIRA, Maria José. **Estudo de usuários da biblioteca setorial do centro de ciências humanas da UNIRIO**. Rio de Janeiro, 1993. Projeto de pesquisa financiado pelo CNPQ.

PFROMIN NETO, Samuel. A biblioteca como instrumento de tecnologia educacional. **R. Esc. Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 19-39, mar. 1975. p.34.

ROWLEY, Jennifer. **Informática para biblioteca**. Trad. Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília : Briquet de Lemos/Livros, 1994. 307 p.

SILVA, Marília Motta Lugero da. **Estudo de segmento de usuários da biblioteca setorial do centro de letras e artes da UNIRIO**. Rio de Janeiro : UNIRIO, 1991. 75 p.

### ROBSON DA SILVA TEIXEIRA

Bibliotecário da Universidade da Cidade (UniverCidade) - RJ.  
Especialista em Indexação e Recuperação da Informação  
Chefe do Centro de Informações Científicas da UniverCidade, unidade Santa Cruz.  
Pós-graduado em Indexação e Recuperação da Informação pela Universidade Santa Úrsula (RJ).  
E-mail: rteixeira@univercidade.br/robinho27850@hotmail.com

Artigo aceito para publicação em: 12/2004