

E00958  
DID  
1978  
NC-PP-E00958

EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA  
Departamento de Informação e documentação - DID



AVALIAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA  
DOS SID'S

por:

Paulo Py Cordeiro

3º Encontro de Bibliotecários da EMBRAPA  
02 a 07 de julho de 1978 - Fortaleza - Ce

BRASÍLIA - DF

1 9 7 8

Avaliação e atualização dos ...  
1978 NC-PP-E00958



AI-SEDE-3266-1

E0074  
DID  
212  
SIC 3.11

S U M Á R I O

1. INTRODUÇÃO..... 2-3

2. METODOLOGIA..... 4-6

3. TABULAÇÃO DAS RESPOSTAS

    3.1 - Centro de Pesquisa Agropecuária dos Trópicos Semi-Árido-CPATSA..... 9-13

    3.2 - Centro Nacional de Pesquisa do Algodão-CNPA..... 15-19

    3.3 - UEPAE/Teresina..... 21-25

    3.4 - IPA/Empresa Pernambucana de Pesquisa Agropecuária..... 27-31

    3.5 - Avaliação do Desempenho do Bibliotecário..... 33

4. AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS..... 34-38

5. ANÁLISE E CONCLUSÕES..... 39-40

6. REFERÊNCIAS CONSULTADAS E INDICADAS..... 41

ANEXOS

- I - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PESQUISADORES
- II - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS BIBLIOTECÁRIOS

## 1. INTRODUÇÃO

A avaliação dos serviços de referência prestados pelas Bibliotecas aos seus usuários, vem sendo largamente tratada pela literatura profissional, inclusive por autores nacionais, conforme atestam dois excelentes trabalhos elaborados M.G. de Martins<sup>(3)</sup> e M.L.G. Ribeiro e N. Figueiredo.<sup>(1)</sup>

Shores, (4) comenta o escopo básico elaborado pelo "Committee on Reference Standards of the American Library Association's Reference Services Division", estabelecendo a análise dos serviços de referência, através do correlacionamento entre as formas direta e indireta de prestação dos serviços.

Como método direto, entende-se a assistência dos bibliotecários aos usuários, respondendo diretamente as consultas formuladas ou orientando-os quanto ao uso das fontes de informações.

O método indireto, consiste na preparação dos catálogos e bibliografias, proporcionando o mais completo acesso às coleções.

Em qualquer dos processos de avaliação dos serviços de referência, certas considerações, preliminarmente, deverão ser feitas e entre elas incluem:

- a análise dos objetivos dos serviços de referência, correlacionando-os com os objetivos da Biblioteca, e desta, com os objetivos da Instituição mantenedora;
- a análise dos objetivos em termos da realidade, orçamentários, coleções, pessoal, instalações, etc.

A metodologia a ser aplicada à avaliação, deverá envolver pontos que abordem aspectos quantitativos e qualitativos no desenvolvimento do processo de referência e informação.

Basicamente esta metodologia assentar-se-á na análise dos dados estatísticos elaborados pela Biblioteca, correspondentes à demanda dos usuários aos serviços.

Aplica-se, também, a análise de um serviço de referência, o método de entrevistas com os usuários dos serviços, bem como, entrevistando os Bibliotecários de Referência, no sentido de se aquilatar a satisfação dos usuários no tocante ao atendimento, orientação e provimento de documentos e informações, correlacionando-a esta satisfação com a análise que o Bibliotecário de Referência faz sobre a demanda, hábitos e características dos usuários.

Mais recentemente, vem sendo testado na análise dos serviços de Referência, a adoção de estudos de casos e a formulação de questões/testes, aplicadas à equipe envolvida no serviço.

A análise e atualização dos serviços de referência prestados pelos SID's do Sistema de Informação Técnico-Científica - SITCE, coordenado pelo Departamento de Informação e Documentação - DID, da EMBRAPA, era uma medida necessária e observada no desenvolvimento, metas, programas e ações do SITCE.

A filosofia e a organização do SITCE, fundamentam-se em uma "descentralização coordenada" operacionalizada pelo DID que de Brasília, exerce uma coordenação a nível nacional, elaborando as normas básicas a serem cumpridas pelos Setores de Informação e Documentação - SID's, no âmbito da EMBRAPA (Centros Regionais de Recursos/Centros Nacionais por Especialidades/Unidades de Execução de Pesquisa de Âmbito Estadual - UEPAE's) e as Empresas Estaduais integrantes da "Política Nacional de Pesquisa Agropecuária", coordenada pela EMBRAPA.

No desenvolvimento das ações do SITCE, vem sendo observado que o DID, ao operacionalizar o sistema, vem se constituindo em um centro de serviço-meios, ao centralizar os processos técnicos de tratamento dos materiais (Catalogação, Classificação, impressão de fichas catalográficas), como ainda implantando serviços de atendimento básico aos SID's, tais como: a Comutação Bibliográfica, os Bancos de Teses e Bibliografias, o serviço de Resumos Informativos, o SDI - Serviço de Disseminação Seletiva de Informações, a implantação do sistema computadorizado de controle bibliográfico das coleções.

Acrescenta-se as características de centro de serviço-meios, exercidas pelo DID, o permanente assessoramento técnico-administrativo aos SID's e as atividades de capacitação continuam do quadro de Bibliotecários e pessoal auxiliar, através de cursos, seminários e a concessão de bolsas de estudos para pós-graduação.

Efetiva-se e fundamenta-se o SID, como sendo um serviço-meio pelo qual o SITCE irá cumprir e atingir as suas finalidades no processo de transferência de informação aos usuários.

Em razão desta caracterização e conceituação das finalidades e dos objetivos de cada SID junto à comunidade de técnicos e pesquisadores que atendem, assume maior dimensão e propriedade a efetivação da análise e atualização dos serviços de referência, pois em razão desta atividade e classe de serviços é que se programa a atuação e ação dos SID's.

## 2. METODOLOGIA

Martins e Ribeiro<sup>(3)</sup> descrevem de que "para se avaliar é preciso comparar...", indicam também que os dados coletados são sempre "susceptíveis de confronto" e de que nesta confrontação, encontramos dados "mensuráveis" e dados "imensuráveis".

Entre a mensurabilidade dos dados, encontramos as informações concernentes a rotina dos trabalhos dos serviços de referência, como por exemplo, o número total de questões e/ou consultas formuladas à Biblioteca e a comparação com o número de questões inteiramente e ou parcialmente respondidas e as que não foram contestadas.

Contudo, não se pode mensurar, e sim, constatar e observar o trabalho criativo, desenvolvido pelo Bibliotecário de Referência, em seu relacionamento com os usuários do serviço, nas questões relativas ao processo do diálogo de referência (REFERENCE-INTERVIEW), bem como, a implantação das variadas formas de "serviços de alerta" aos usuários, onde a atuação da Biblioteca deixa de ser estática, aguardando a demanda por parte dos usuários, e sim, provocando esta demanda.

Na avaliação e atualização dos serviços de referência prestados pelos SID's, buscou-se coletar os dados mensuráveis e identificar os aspectos imensuráveis mais caracterizados no desenvolvimento dos trabalhos.

Os dados estatísticos coletados por cada SID, serão elementos de maior importância para a análise pretendida da mesma forma que a avaliação por parte dos usuários aos serviços prestados pelos SID's servirá de elemento de comparação e confronto, entre os diversos dados coletados.

Para o alcance desta comparatividade e a possibilidade de uma confrontabilidade, a melhor forma encontrada, foi a da elaboração de questionário/entrevistas, a serem aplicados aos Técnicos e Pesquisadores, como usuários dos serviços de informação, e aos Bibliotecários, como provedores dos serviços de informação, requerido e demandado pelos usuários.

Os questionários em sua elaboração e formatação, procuram representar o máximo possível de situações que possam indicar e possibilitar a coleta dos dados mensuráveis e ou imensuráveis.

Objetivou-se na elaboração dos questionários, a representação das rotinas que normalmente ocorrem no relacionamento entre o usuário e o Bibliotecário de Referência, como por exemplo, as observadas na pergunta do questionário

aplicado aos pesquisadores (Ver anexo 1)).

O que se pretende com este quesito é correlacionar a satisfação do usuário no tocante ao entendimento às consultas formuladas ao Bibliotecário, o conhecimento que este possui das coleções existentes no SID e as condições das referidas coleções, em atender e informar sobre o tema ou assunto, objeto da consulta.

A avaliação por parte do usuário a respeito do nível das coleções no atendimento aos 5 tipos básicos de consultas formuladas aos serviços de referência, por seu turno será comparada e correlacionada com as respostas dadas pelos usuários na questão 2.1, e estas, por fim, comparadas e correlacionadas com as respostas e avaliação de idêntico quesito, apresentado na pergunta 2.1 do questionário aplicado aos Bibliotecários (Ver anexo 2).

Importante se faz destacar, ainda, no questionário aplicado aos Pesquisadores (Questão 3), a avaliação a respeito dos "serviços de alerta", aos mesmos propiciados pelo SID, a avaliação quanto aos serviços de Comutação Bibliográfica (Questão 4).

Outros tipos de comparação e correlações serão também possibilitadas com a análise conjunta das respostas formuladas pelos Pesquisadores e Bibliotecários, em seus respectivos questionários a saber:

PESQUISADORES	BIBLIOTECÁRIOS
Quesito 3 (Avaliação do Serviços de Alerta prestados pelo SID)	Quesito 3 (Processamento dos Serviços de alerta aos usuários)
Quesito 5 (Avaliação da Área Física e Instalações do SID)	Quesito 5 (Avaliação da Área Física Instalações do SID)
Quesito 6 (Frequência ao SID)	Quesito 1 (Frequência, classe e característica dos usuários)
Quesito 7 (Relacionamento com o SID)	Quesito 4 (Relacionamento com os Usuários)

Os questionários, por fim, possibilitam tanto para os Pesquisadores (Quesito 8) como para os Bibliotecários (Quesitos 6 e 7), indicar, avaliar, observar e comentar outras situações não previstas e não enfocadas nos questionários.

Pensada, idealizada e prevista para ser aplicada em âmbito nacional, a "avaliação e atualização dos serviços de referência dos SID's", face ao tempo que determinaria a tarefa, bem como pela necessidade de serem testados na prática os questionários, foi decidido que a aplicação dos questionários sob uma

ma de teste e avaliação de seu alcance e objetivos, viesse a ser realizada no contexto de uma das Regiões do País.

Aproveitando o ensejo da realização em Fortaleza-Ce, no período de 2 a 8 de julho de 1978, do III Encontro de Bibliotecários da EMBRAPA, foi escolhida a Região Nordeste, âmbito de realização do referido encontro, como área para teste e aplicação dos questionários de avaliação.

Assim decidido, foram os questionários aplicados às seguintes unidades:

CPATSA - Centro de Pesquisa Agropecuária do Trópico Semi-Árido, Petrolina - PE.

CNPA - Centro Nacional de Pesquisa do Algodão, Campina Grande - PB.

UEPAE/Teresina - Unidade de Execução de Pesquisa de Âmbito Estadual de Teresina - PI.

IPA/Empresa Pernambucana de Pesquisa Agropecuária - Recife-PE.

### 3 - TABULAÇÃO DAS RESPOSTAS (+)

(+) Gráficos elaborados pelo Pesquisador Francisco Ivaldo de Oliveira Melo, MS, da EPACE - Empresa de Pesquisa Agropecuária do Ceará.

3.1 - CPATSA - Centro de Pesquisa Agropecuária dos Trópicos  
Semi-Árido

DICIONÁRIOS (AVALIAÇÃO DO SID 25% e 25%)

a)

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	
	USUÁRIOS	
	BS (6)	MS (13)
S/R		23,08
0		
25	16,67	30,77
50	83,33	30,77
75		15,38
100		

AVALIAÇÃO	ATUALIZAÇÃO	
	USUÁRIOS	
	BS	MS
S/R		23,08
0		
25	50,00	23,08
50	33,33	23,08
75	16,67	30,77
100		

b) ENCICLOPÉDIAS (AVALIAÇÃO DO SID 25% e 25%)

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	
	USUÁRIOS	
	BS (6)	MS (13)
S/R	33,33	23,08
0		
25	16,67	23,08
50	50,00	35,15
75		7,69
100		

AVALIAÇÃO	ATUALIZAÇÃO	
	USUÁRIOS	
	BS (6)	MS (13)
S/R	33,33	23,08
0		
25	50,00	23,08
50	16,67	30,77
75		23,08
100		

c) ÍNDICES e ABSTRACTS (AVALIAÇÃO DO SID 50% e 25%)

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	
	USUÁRIOS	
	BS (6)	MS (13)
S/R	33,33	7,69
0		
25		23,08
50	33,33	53,85
75	33,33	15,38
100		

AVALIAÇÃO	ATUALIZAÇÃO	
	USUÁRIOS	
	BS (6)	MS (13)
S/R	33,33	7,69
0		
25	16,67	30,77
50	16,67	38,16
75	33,33	23,08
100		

AVALIAÇÃO DAS COLEÇÕES DE REFERÊNCIA

QUESTÕES BÁSICAS DE REFERÊNCIA

1.1 ILUSTRAÇÕES EM GERAL

2

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
BS(6)	50,00			33,33	16,67	
M.S.(13)	38,46		23,08	23,08	7,69	7,69

1.2 CONSULTA FACTUAL

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
BS(6)	16,67		50,00	33,33		
M.S.(13)	15,38		23,08	30,77	30,77	

1.3 PESSOAS/LUGARES/ATIVIDADES

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
BS(6)	33,33		50,00	16,67		
M.S.(13)	30,77	7,69	15,38	30,77	15,38	

1.4 TEMAS TÉCNICO-CIENTÍFICOS

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
BS(6)	16,67		33,33	50,00		
M.S.(13)	7,69		38,46	38,46	15,38	

1.5 LEVANTAMENTOS BIBLIOGRÁFICOS

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
BS(6)	16,67		16,67	66,67		
MS(13)	15,38	7,69	15,38	30,77	30,77	

3. SERVIÇO DE COMPUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA

STATUS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	5/R	0	25	50	75	100
B.S (6)	16,67	16,67	50,00		16,67	
M.S (13)	7,69	23,09	30,17	23,08	15,38	

4. AVALIAMENTO DOS TÉCNICOS AO SID (AVALIAÇÃO DO SID - 75%)

AVALIAÇÃO	B.S (6)   M.S (13)   TOTAL		
	SIM	27,78	50,00
NÃO	0,00	22,22	22,22
TOTAL	27,78	72,22	100,00

INTEGRANTE DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR (AVALIAÇÃO DO SID - 50%)

AVALIAÇÃO	B.S (6)   M.S (13)   TOTAL		
	SIM	27,78	44,44
NÃO	0,00	27,78	27,78
TOTAL	27,78	72,22	100,00

ORGANIZAÇÃO E INSTALAÇÕES	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS						MÉDIA GLOBAL	AVALIAÇÃO BIBLIOTECÁRIO
	5/12	0	25	50	75	100		
ÁREA FÍSICA	5,26		63,16	26,32	5,26		34,72	50,00
INSTALAÇÕES	5,26		26,32	52,63	15,79		47,22	50,00
MOBILIÁRIOS E EQUIP.	5,26		36,84	31,58	26,32		47,22	75,00
ÁREA DE LEITURA E CONS.	5,26		68,42	21,05	5,26		33,33	50,00
ILUMINAÇÃO	5,26		26,32	47,37	21,05		48,61	50,00
VENTILAÇÃO E AREJAMENTO	5,26		31,58	21,05	31,58	10,53	55,56	75,00
ORGANIZAÇÃO DAS COLEÇÕES	5,26		26,32	42,11	26,32		50,00	50,00
ORGANIZAÇÃO DOS CATALÓGOS	10,53		21,05	47,37	21,05		50,00	25,00

6. *FREQÜÊNCIA DOS USUÁRIOS*

AVALIAÇÃO	FREQÜÊNCIA	
	INFORMAÇÃO DO USUÁRIO	INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO
BS (6)	36,00	50,00
MS (13)	30,00	40,00

7. *HÁBITOS E CARACTERÍSTICAS DOS USUÁRIOS*

AVALIAÇÃO	CONSULTA OS CATÁLOGOS %	CONSULTA DIRETA AS ESTANTES %	EMPRÉSTIMO DOMICILIAR
B.S.(6)	20,00	80,00	50,00
M.S.(13)	10,00	90,00	70,00

8. *SERVIÇO DE ALERTA*

AVALIAÇÃO	EXPOSIÇÕES					MÉDIA	
	SIR	0	25	50	75		100
USUÁRIO	5,26		26,32	31,58	31,58	5,26	54,17

AVALIAÇÃO	VISITAS AO USUÁRIOS					MÉDIA	
	SIR	0	25	50	75		100
USUÁRIO	5,26	10,53	52,63	10,53	21,05		36,11

### 3.2 - CNPA - Centro Nacional de Pesquisa do Algodão

1. a) DICIONÁRIOS (AVALIAÇÃO DO SID 25% x 25%)

AVALIAÇÃO DAS COLEÇÕES DE REF. BIBLIOTÉCA

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	
	USUÁRIOS	
	BS (6)	MS (8)
S/R	14,29	
0		
25	42,86	37,50
50	14,29	37,50
75	28,57	25,00
100		

AVALIAÇÃO	ATUALIZAÇÃO	
	USUÁRIOS	
	BS (6)	MS (8)
S/R	14,29	
0		
25	28,57	25,00
50	28,57	12,50
75	28,57	62,50
100		

b) ENCICLOPÉDIAS (AVALIAÇÃO DO SID 25% x 25%)

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	
	USUÁRIOS	
	BS (6)	MS (8)
S/R	14,29	
0		
25	42,86	25,00
50	28,57	62,50
75	14,29	12,50
100		

AVALIAÇÃO	ATUALIZAÇÃO	
	USUÁRIOS	
	BS (6)	MS (8)
S/R	14,29	
0		
25	28,57	12,50
50	42,86	37,50
75	14,29	50,00
100		

c) ÍNDICES & ABSTRACTS (AVALIAÇÃO DO SID 25% x 25%)

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	
	USUÁRIO	
	BS (6)	MS (8)
S/R	28,57	
0		
25	57,14	62,50
50		37,50
75	14,29	
100		

AVALIAÇÃO	ATUALIZAÇÃO	
	USUÁRIOS	
	BS (6)	MS (8)
S/R	28,57	
0		12,50
25	28,57	25,00
50	28,57	25,00
75	14,29	37,50
100		

1.1 QUESTÕES BÁSICAS DE REFERÊNCIA  
ILUSTRAÇÕES EM GERAL

CNPA

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
B.S(6)	28,57	14,29	57,14			
M.S(8)	12,50	12,50	25,00	50,00		

1.2 CONSULTA FORMAL

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
B.S(6)	28,57		42,86	14,29	14,29	
M.S(8)			37,50	37,50	25,00	

1.3 PESSOAS/LUGARES/ATIVIDADES

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
B.S(6)	42,86		28,57	28,57		
M.S(8)	12,50		50,00	37,50		

1.4 TEMAS TÉCNICO-CIENTÍFICOS

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
B.S(6)	14,29		42,86	42,86		
M.S(8)			50,00	12,50	37,50	

1.5 LEVANTAMENTOS BIBLIOGRÁFICOS

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
B.S(6)	28,57		42,86	28,57		
M.S(8)			50,00	37,50	12,50	

3 SERVIÇO DE COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA

STATUS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
BS(6)	28,57		14,29	28,57	14,29	14,29
MS(8)		12,50		37,50	25,00	25,00

4 ASSESSORAMENTO DOS TÉCNICOS AO SID (AVALIAÇÃO DO SID 100%.)

AVALIAÇÃO	USUÁRIOS		
	B.S (6)	MS (8)	TOTAL
SIM	38,46	61,54	100,00
NÃO	0,00	0,00	0,00
TOTAL	38,46	61,54	100,00

INTEGRANTE DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR (AVALIAÇÃO DO SID 75%.)

AVALIAÇÃO	USUÁRIOS		
	B.S (6)	MS (8)	TOTAL
SIM	38,46	38,46	76,92
NÃO	0,00	23,08	23,08
TOTAL	38,46	61,54	100,00

ORGANIZAÇÃO E INSTALAÇÕES	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS						MÉDIA GLOBAL	AVALIAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO
	S/R	0	25	50	75	100		
ÁREA FÍSICA				13,33	40,00	46,67	83,33	100,00
INSTALAÇÕES				6,67	46,67	46,67	85,00	100,00
MOBILIÁRIOS e EQUIP.				6,67	60,00	33,33	81,67	50,00
ÁREA P/LEITURA e CONS.				13,33	46,67	40,00	81,67	100,00
ILUMINAÇÃO			6,67	20,00	26,67	46,67	78,33	75,00
VENTILAÇÃO e AREJAMENTO	6,67		6,67	6,67	53,33	26,67	76,79	75,00
ORGANIZAÇÃO DAS COLEÇÕES	6,67	6,67		40,00	33,33	13,33	62,50	75,00
ORGANIZAÇÃO DOS CATÁLOGOS	6,67	6,67		40,00	40,00	6,67	60,71	75,00

6 FREQUÊNCIA DOS USUÁRIOS

USUÁRIOS	FREQUÊNCIA	
	INFORMAÇÃO DO USUÁRIO	INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO
B.S(6)	16,25	50,00
M.S(8)	40,00	50,00

7 HÁBITOS E CARACTERÍSTICAS DOS USUÁRIOS

USUÁRIOS	CONSULTA OS CATÁLOGOS %	CONSULTA DIRETA AS ESTANTES %	EMPRÉSTIMO DOMICILIAR
B.S(6)	30	70	50
M.S(8)	30	70	30

8 SERVIÇO DE ALERTA

AVALIAÇÃO	EXPOSIÇÕES (S/D RESPONDEU NÃO)						MÉDIA
	S/R	0	25	50	75	100	
USUÁRIOS	26,67	26,67	26,67	13,33	6,67		25,00

AVALIAÇÃO	VISITAS AO USUÁRIO						MÉDIA
	S/R	0	25	50	75	100	
USUÁRIOS	20,00	26,67	33,33	13,33	6,67		25,00

3.3 - UEPAE/Teresina

UEPAE DE TERESINA

a) DICIONÁRIOS (AVALIAÇÃO DO SID 25% e 25%)

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	
	USUÁRIOS	
	BS.(6)	MS.(8)
S/R	16,67	
0		
25	50,00	37,50
50	53,33	50,00
75		12,50
100		

AVALIAÇÃO	ATUALIZAÇÃO	
	USUÁRIOS	
	BS.(6)	MS.(8)
S/R	16,67	12,50
0		
25		12,50
50	16,67	50,00
75	66,67	25,00
100		

AVALIAÇÃO DAS COLEÇÕES DE REFERÊNCIA

b) ENCICLOPÉDIAS (AVALIAÇÃO DO SID 0% e 0%)

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	
	USUÁRIOS	
	BS.(6)	MS.(8)
S/R	16,67	12,50
0		
25	33,33	37,50
50	33,33	50,00
75	16,67	
100		

AVALIAÇÃO	ATUALIZAÇÃO	
	USUÁRIOS	
	BS.(6)	MS.(8)
S/R	16,67	25,00
0		
25	16,67	25,00
50	16,67	25,00
75	50,00	25,00
100		

c) ÍNDICES E ABSTRACTS (AVALIAÇÃO DO SID 0% e 0%)

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	
	USUÁRIOS	
	BS.(6)	MS.(8)
S/R	16,67	12,50
0	16,67	
25	33,33	50,00
50		37,50
75	33,33	
100		

AVALIAÇÃO	ATUALIZAÇÃO	
	USUÁRIOS	
	BS.(6)	MS.(8)
S/R	16,67	12,50
0	16,67	
25		25,00
50	16,67	25,00
75	50,00	25,00
100		12,50

**UEPAE DE TERESINA**

**1.1. ILUSTRAÇÕES EM GERAL**

STATUS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	SIR	0	25	50	75	100
B.S.(6)	33,33		33,33	33,33		
M.S.(8)	75,00	12,50			12,50	

**1.2. CONSULTA FACTUAL**

STATUS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	SIR	0	25	50	75	100
B.S.(6)			50,00	80,00		
M.S.(8)			50,00	25,00	25,00	

**1.3. PESSOAS / LUGARES / ATIVIDADES**

STATUS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	SIR	0	25	50	75	100
B.S.(6)	16,67		50,00	16,67	16,67	
M.S.(8)	25,00		50,00	12,50	12,50	

**1.4. TEMAS TÉCNICO - CIENTÍFICOS**

STATUS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	SIR	0	25	50	75	100
B.S.(6)	16,67	16,67	33,33	16,67	16,67	
M.S.(8)			37,50	25,00	37,50	

**1.5. LEVANTAMENTOS BIBLIOGRÁFICOS**

STATUS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	SIR	0	25	50	75	100
B.S.(6)	16,67		33,33	50,00		
M.S.(8)	57,50		37,50	12,50	12,50	

QUESTÕES BÁSICAS DE REFERÊNCIA

**UEPAE DE TERESINA**

**3. SERVIÇO DE COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA**

	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	SIR	0	25	50	75	100
B.S.(6)			16,67	33,33	50,00	
M.S.(8)			12,50		37,50	50,00

**4. ASSESSORAMENTO DOS TÉCNICOS AO SID (AVALIAÇÃO DO SID 75%)**

AVALIAÇÃO	USUÁRIOS		
	B.S.(6)	M.S.(8)	TOTAL
SIM	28,57	42,86	71,43
NÃO	14,29	14,28	28,57
<b>TOTAL</b>	<b>42,86</b>	<b>57,14</b>	<b>100,00</b>

**INTEGRANTE DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR (AVALIAÇÃO DO SID 100%)**

AVALIAÇÃO	USUÁRIOS		
	B.S.(6)	M.S.(8)	TOTAL
SIM	35,71	42,86	78,57
NÃO	7,15	14,28	21,43
<b>TOTAL</b>	<b>42,86</b>	<b>57,14</b>	<b>100,00</b>

5. ORGANIZAÇÃO E INSTALAÇÕES	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					MÉDIA GLOBAL	AVALIAÇÃO BIBLIOTECÁRIO	
	SIR	0	25	50	75			100
ÁREA FÍSICA		14,29	71,43	14,29			25,00	50,00
INSTALAÇÕES		14,29	57,14	28,57			28,57	50,00
MOBILIÁRIOS E EQUIP.		7,14	64,29	28,57			30,36	50,00
ÁREA DE LEITURA E CONSULTA		21,43	50,00	28,57			26,79	25,00
ILUMINAÇÃO			42,86	14,29	42,86		50,00	50,00
VENTILAÇÃO E AQUECIMENTO			35,71	14,29	50,00		53,57	25,00
ORGANIZAÇÃO DAS COLEÇÕES	14,29		21,43	14,29	50,00		58,53	75,00
ORGANIZAÇÃO DOS CATÁLOGOS	7,14	14,29		28,57	50,00		55,77	100,00

UEPAE DE TERESINA

6. FREQUÊNCIA DOS USUÁRIOS

USUÁRIOS	FREQUÊNCIA	
	INFORMAÇÃO DO USUÁRIO	INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO
B.S.(6)	34,17	100,00
M.S.(8)	36,25	100,00

7. HÁBITOS E CARACTERÍSTICAS DOS USUÁRIOS

USUÁRIOS	CONSULTA OS CATÁLOGOS %	CONSULTA DIRETA ÀS ESTANTES. %	EMPRÉSTIMO DOMICILIAR %
B.S.(6)	50	70	100
M.S.(8)	90	10	100

8. SERVIÇOS DE ALERTA

AVALIAÇÃO	EXPOSIÇÕES (O SID. RESPONDEU NÃO)						MÉDIA
	S/R	0	25	50	75	100	
USUÁRIOS	7,14	14,29	14,29	14,29	50,00		51,92

AVALIAÇÃO	VISITAS AO USUÁRIO						MÉDIA
	S/R	0	25	50	75	100	
USUÁRIOS	14,29	7,14		21,43	57,14		62,50

#### 3.4 - IPA - Empresa Pernambucana de Pesquisa Agropecuária

AVALIAÇÃO DAS COLEÇÕES DE REFERÊNCIA  
 a) DICIONÁRIOS (AVALIAÇÕES DO SID 25% e 25%)

IPA

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	
	USUÁRIOS	
	BS (14)	MS (5)
S/R	69,29	20,00
0		
25	14,28	20,00
50	21,43	40,00
75		20,00
100		

AVALIAÇÃO	ATUALIZAÇÃO	
	USUÁRIOS	
	BS (14)	MS (5)
S/R	35,71	20,00
0	7,14	
25	35,71	40,00
50	21,44	20,00
75		20,00
100		

b) ENCICLOPÉDIAS (AVALIAÇÃO DO SID 0% e 0%)

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	
	USUÁRIOS	
	BS (14)	MS (5)
S/R	69,29	60,00
0		
25	21,43	
50	14,28	20,00
75		20,00
100		

AVALIAÇÃO	ATUALIZAÇÃO	
	USUÁRIOS	
	BS (14)	MS (5)
S/R	35,71	60,00
0	7,14	
25	35,71	20,00
50	21,44	
75		20,00
100		

c) ÍNDICES E ABSTRACTS (AVALIAÇÃO DO SID 25% e 25%)

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	
	USUÁRIOS	
	BS (14)	MS (5)
S/R	69,29	
0		
25	28,57	60,00
50	7,14	20,00
75		20,00
100		

AVALIAÇÃO	ATUALIZAÇÃO	
	USUÁRIOS	
	BS (14)	MS (5)
S/R	42,86	
0		
25	35,71	80,00
50	21,43	
75		20,00
100		

**QUESTÕES BÁSICAS DE REFERÊNCIA**

**IPA**

**1.1 ILUSTRAÇÕES EM GERAL**

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
B.S(14)	50,00	7,14	14,29	28,57		
M.S(5)	60,00	20,00			20,00	

**1.2 CONSULTA FACTUAL**

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
B.S(14)	42,86	7,14	28,57	14,29	7,14	
M.S(5)	20,00	20,00		20,00	40,00	

**1.3 PESSOAS / LUGARES / ATIVIDADES**

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
B.S(14)	14,29	7,14	21,43	57,14		
M.S(5)	20,00	20,00		40,00	20,00	

**1.4 TEMAS TÉCNICO CIENTÍFICOS**

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
B.S(14)	7,14	7,14	21,43	28,57	35,71	
M.S(5)			20,00	60,00	80,00	

**1.5 LEVANTAMENTOS BIBLIOGRÁFICOS**

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
B.S(14)	21,43	7,14	14,29	50,00	7,14	
M.S(5)	20,00		60,00		20,00	

## SERVIÇO DE COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA

USUÁRIOS	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					
	S/R	0	25	50	75	100
B.S(14)	50,00	7,14	7,14	21,43	7,14	7,14
MS(5)	20,00				60,00	20,00

## 4. ASSESSORAMENTO DOS TÉCNICOS AO SID (SID 15%)

AVALIAÇÃO	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS		
	BS(14)	MS(5)	TOTAL
SIM	11,76	5,89	17,65
NAO	58,83	23,52	82,35
TOTAL	70,59	29,41	100,00

## INTEGRANTE DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR (NAO RESPONDDA PELO SID)

AVALIAÇÃO	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS		
	BS(14)	MSC(5)	TOTAL
SIM	41,67	8,33	50,00
NAO	33,33	16,67	50,00
TOTAL	75,00	25,00	100,00

5.

ÁREA FÍSICA E INSTALAÇÕES	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS					MÉDIA GLOBAL	AVALIAÇÃO BIBLIOTECÁRIO
	S/R	0	25	50	75		
ÁREA FÍSICA	26,32	5,26	42,11	15,79	10,53	35,71	25,00
INSTALAÇÕES	10,53	5,26	42,11	36,84	5,26	36,76	25,00
MOBILIÁRIOS E EQUIP.	15,79		57,89	26,32		32,81	25,00
ÁREA D/ LEITURA E COMB.	5,26	5,26	57,89	26,32	5,26	33,33	0
ILUMINAÇÃO	21,05	5,26	31,58	31,58	10,53	40,00	25,00
VENTILAÇÃO E AREJAMENTO	10,53	5,26	26,32	36,84	21,05	45,59	25,00
ORGANIZAÇÃO DAS COLEÇÕES	26,32	15,79	21,05	36,84		32,14	25,00
ORGANIZAÇÃO DOS CATÁLOGOS	26,32	15,79	26,32	31,58		30,36	25,00

## 6. FREQUÊNCIA DOS USUÁRIOS

USUÁRIOS	FREQUÊNCIA	
	INFORMAÇÃO DO USUÁRIO	INFORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO
B.S(14)	27,50	0%
M.S(5)	36,67	0%

## 7. HÁBITOS E CARACTERÍSTICAS DOS USUÁRIOS

USUÁRIOS	CONSULTA OS CATALOGOS %	CONSULTA DIRETA AS ESTANTES %	EMPRÉSTIMO DOMICILIAR
B.S(14)	0%	30,00%	100,00%
M.S(5)	0%	30,00%	100,00%

## 8. SERVIÇO DE ALERTA

AVALIAÇÃO	EXPOSIÇÕES (O SIM RESPONDEU NÃO)						MÉDIA
	S/R	0	25	50	75	100	
USUÁRIO	21,05	26,32	21,05	31,58			26,67

AVALIAÇÃO	VISITAS AO USUÁRIO (O SIM RESPONDEU NÃO)						MÉDIA
	S/R	0	25	50	75	100	
USUÁRIO	31,58		31,58	26,32	5,26	5,26	44,23

#### 4. AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS(+)

A tabulação dos questionários e a comparação das respostas formuladas pelos Pesquisadores e Bibliotecários, em que pese de um lado, pelas inúmeras respostas em branco por parte dos Pesquisadores, e de outro, por parte dos SID's, a falta de um maior acompanhamento e controle estatístico da demanda e utilização do SID, efetivamente virã oferecer bases para um aprofundado estudo da situação dos serviços de Referência, conseqüentemente, propiciando o encaminhamento das soluções que venham possibilitar o desenvolvimento dos serviços de transferência das informações aos usuários.

Abstraindo certas questões, que tanto no questionário dos Pesquisadores tal como no questionário dos Bibliotecários deverão ser reformuladas e ou suprimidas ou adicionadas; conclui-se que os questionários atingiram no teste de aplicação em torno de 70% de objetividade e acerto e, um estudo e uma análise mais profunda das respostas, suas comparações e interpretações, oferecerão ao DID, uma visão abrangente da situação em que se encontre os serviços de Referência prestados pelos SID's.

Para efeito da avaliação a ser comentada e discutida no III Encontro dos Bibliotecários da EMBRAPA, em Fortaleza-Ce, foram selecionadas as tabulações das questões mais representativas e as que possibilitassem um confronto e uma comparação mais objetiva, entre a análise do Pesquisador e a do Bibliotecário.

##### 4.1 - Coleções de Referência

O confronto e a comparação entre as respostas dos Pesquisadores e dos Bibliotecários (Quesito 2.1, a, b e c), e destas com a análise e as observações feitas "in loco" nos SID's, revelam em geral, por parte dos usuários, um desconhecimento maior pelo estado das coleções, tanto em termos quantitativos como qualitativos (atualização), indicando-se como razão principal, o pouco uso das coleções de referência e a pequena demanda e frequência aos SID's.

---

(+) Não constam da avaliação das respostas os questionários distribuídos aos PhD, pois tanto no CPATSA, como CNPA e no IPA, apenas um Pesquisador, em cada Unidade, preenchem e devolvem o formulário.

CONSULTAS BÁSICAS DE REFERÊNCIA (Avaliação do desempenho do bibliotecário)

1.1 ILUSTRAÇÕES EM GERAL

Usuários	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS						Média
	S/R	0	25	50	75	100	
BS (33)	6970	606	303	606	1515		50,00
MS (34)	5294	294		1471	2941		62,50

1.2 CONSULTA FACTUAL

Usuarios	Avaliação dos Usuários						Média
	S/R	0	25	50	75	100	
BS (33)	60,61	303	909	1212	1515		50,00
MS (34)	35,29			3235	2941	294	63,64

1.3 PESSOAS/LUGARES/ATIVIDADES

Status	Avaliação dos Usuários						Média
	S/R	0	25	50	75	100	
BS (33)	66,67		909	909	1515		54,55
MS (34)	44,12		882	2647	2059		55,26

1.4 TEMAS TÉCNICO-CIENTÍFICOS

Usuários	Avaliação dos Usuários						Média
	S/R	0	25	50	75	100	
BS (33)	54,55			1212	2727	606	71,67
MS (34)	26,47		882	2059	3824	588	64,00

1.5 LEVAMENTOS BIBLIOGRÁFICOS

Usuários	Avaliação dos Usuários						Média
	S/R	0	25	50	75	10	
BS (33)	6061			1818	1818	303	65,38
MS (34)	38,24		1176	882	3529	588	64,29

O fato está mais basicamente localizado no IPA, onde ocorreu o maior número de respostas em branco e comprovada a diminuta participação e frequência dos Pesquisadores ao SID.

A inadequação das instalações e a completa desorganização das coleções e catálogos, somadas a pobreza e a desatualização do acervo, são as maiores condicionantes e determinantes da efetivação do problema observado no IPA.

O Quadro Geral das coleções de referência dos SID's não oferece de modo mais positivo uma eficiente prestação de informações, o que, acrescido da falta de um conhecimento maior dos Bibliotecários quanto ao uso das fontes bibliográficas e da terminologia agropecuária, impedem que os SID's, venham modificar a pequena demanda por parte dos usuários, através de um agressivo serviço de alerta.

Em geral, observa-se, também, que os responsáveis pelos SID's do CPATSA, CNPA, UEPAE/Teresina e IPA, ressentem-se de uma infra-estrutura melhor de trabalho, pois lhes faltam um quadro mínimo de Bibliotecários e pessoal auxiliar, o que indica no momento a necessidade de mais 2 Bibliotecários para o CPATSA, 1 para o CNPA e 1 para o IPA, além de auxiliares de Biblioteca, treinados e capacitados para executarem determinados tipos de serviços de rotina, liberando os Bibliotecários para melhor desincubirem-se das tarefas de atendimento e provimento das informações aos usuários.

#### 4.2. Questões Básicas de Referência

O objetivo do quesito 1, foi o de avaliar o conhecimento pelo Bibliotecário, do assunto a ser pesquisado e domínio que o mesmo tem sobre as coleções que tratam do assunto, bem como as condições das coleções em atender informativamente ao tema.

Duas tabulações distintas foram realizadas para apuração das respostas, a primeira, por cada SID avaliado e estratificado por categoria de usuários, enfocando a análise das coleções.

A segunda, referente ao conhecimento dos Bibliotecários foi feita de modo global, sem indicação do SID objeto da análise, estratificando os usuários de um modo geral, todos os BS e MS, aos quais foram aplicados os questionários.

A análise conclui que, no tocante a avaliação dos Bibliotecários, as respostas e conseqüentemente a tabulação foram prejudicadas pelas seguintes razões:

- a) pelo número de respostas em branco, talvez devido a existência de apenas 1 Bibliotecário no CPATSA, CNPA, UEPAE/Teresina e IPA, fato pelo qual o Pesquisador passaria a avaliar o Bibliotecário res

ponsável pelo SID e não o Bibliotecário de Referência, imaginando então que tal medida poderia trazer prejuízos ao Bibliotecário e afetar o relacionamento entre ambos;

- b) Em respeito ao IPA, a atual Bibliotecária do SID não foi avaliada, por haver assumido recentemente. Isto contribuiu com o número de 19 respostas em branco, num total de 67 pesquisadores, aos quais foram os questionários aplicados;

O maior número também de respostas em branco dos Pesquisadores, referente à avaliação das coleções para o atendimento às questões básicas de referência, impediu uma melhor confrontação e comparação entre as respostas dos Pesquisadores e Bibliotecários, concernentes aos quesitos 2.1, a, b, e c.

Conclui-se, contudo, para o quesito 1 (1.1/1.5) que as respostas dos Pesquisadores estão equidistantes das respostas que os mesmos deram ao item 2.1, a, b e c, se aproximando mais das respostas que os Bibliotecários fornecerem ao idêntico item.

#### 4.3 - Comutação Bibliográfica (Quesito 4)

Os melhores graus de avaliação no tocante à satisfação dos Pesquisadores, ocorreram na UEPAE/Teresina e os mais baixos no CPATSA, tomando-se estas avaliações como as de menor índices de respostas em branco (UEPAE/Teresina 0% e CPATSA: BS, 16, 67 e MS 7, 69), representando também, como era de se esperar, um maior índice das avaliações, por parte dos MS.

#### 4.4 - Relacionamento e Integração SID/Usuários

Dois quesitos foram selecionados para a análise das tabulações: o referente ao assessoramento dos Pesquisadores ao SID e a condição do Bibliotecário como integrante da equipe multidisciplinar.

O assessoramento foi julgado pelo SID (Quesito 4.1) em 100% na máxima avaliação pelo CNPA, em contraposição a 64%, auto-avaliados pelos Pesquisadores com o índice de 0% para as respostas em branco (Quesito 7.2). O CPATSA foi o que mais se aproximou em termos de comparatividade entre a avaliação do SID e dos Pesquisadores, respectivamente 75% e 77%. O IPA concorreu com 82,33% de respostas negativas.

A avaliação do bibliotecário como um integrante da equipe multidisciplinar graduada em 100% pelo SID da UEPAE/Teresina (Quesito 4.2), maximizados em relação a 78,57% das respostas dos Pesquisadores, onde também se verificou um índice de 21,43% de respostas negativas (Quesito 7.5).

No CPATSA, ocorreu o inverso, contra uma bateria de 27,78% de respostas negativas, o SID da Unidade atribuiu em 50,00% a integração do Bibliotecário à equipe multidisciplinar, tendo os Pesquisadores, aumentado esta graduação para 72,22%.

No IPA, verificou-se um equilíbrio de 50% de respostas negativas e afirmativas.

#### 4.5 - Organização e Instalações

Os quesitos relativos à organização e instalações dos SID's (Indicativo 5), foram elaborados na tentativa de encontrar algumas das possíveis razões determinantes da menor ou maior frequência dos Pesquisadores.

No IPA, no CPATSA e no CNPA não são grandes as diferenças entre as avaliações dos Pesquisadores e dos Bibliotecários. O mesmo, entretanto, não ocorreu em relação a UEPAE/Teresina, que avaliou a atual organização e instalações em graus bem maiores que os ofertados pelos Pesquisadores.

O maior grau de comparatividade se deu na avaliação da organização das coleções do SID do CPATSA (50% e 50%). A maior diferença foi quanto a organização dos catálogos do SID da UEPAE/Teresina (SID: 100% - Pesquisadores 55,77%).

Pela avaliação "in loco" o SID do IPA é o que apresenta as piores condições de organização e instalação.

#### 4.6 - Frequência dos Usuários

A tabulação estratificada da frequência dos usuários aos SID's, apresentou o maior ponto de divergência entre as respostas dos Pesquisadores e os dados oferecidos pelos Bibliotecários.

Como razões para o fato, observa-se que os SID's estavam inteiramente despreparados para as respostas solicitadas no quesito 1, do questionário do Bibliotecário, face a inexistência de controles estatísticos neste sentido.

Comparando as respostas dos SID's com as respostas dos Pesquisadores (Quesito 6), verificou-se que o SID da UEPAE/Teresina, quantificou a frequência dos BS e MS em 100% e a resposta as mesmas classes de Pesquisadores, auto-classificaram as suas frequências em 34,17% e 36,25%, respectivamente.

Estratificadamente, e tomando por base as respostas dos próprios Pesquisadores, os maiores índices de frequência ocorrem no SID do CPATSA (BS 36%) e (MS 30%) na UEPAE/Teresina (BS 34% e MS 36%) e no CNPA (MS 40%).

No IPA a informação do SID foi que a frequência dos BS e MS era de 0% e os mesmos informaram que compareciam ao SID, nas proporções respectivas de 27% (BS) e 36% (MS).

#### 4.7 - Hábitos e Características dos Usuários

Os SID's, no quesito 1.4, informaram de modo variado e sem uma base de controle estatístico. Face a isto, conclui-se que a tabulação foi prejudicada, restando apenas como interesse de avaliação, o fato de que mais de 50% dos Pesquisadores, tanto os BS como os MS, preferem tomar as publicações em empréstimo domiciliar.

Em uma avaliação preliminar, depreende-se que o ocorrido talvez esteja em razão das instalações insuficientes, dos SID's da UEPAE/Teresina e do IPA. Porém, torna-se necessário um estudo mais aprofundado do fato em relação aos SID's do CPATSA e do CNPA, face aos mesmos possuírem regulares instalações.

#### 4.8 - Serviços de Alerta

Conjugando e comparando os quesitos 3.1 e 3.3 do questionário dos Pesquisadores com o Indicativo 3 do questionário dos Bibliotecários, foi estabelecida a conclusão de que talvez os Pesquisadores não tenham entendido o sentido da pergunta, pois os SID's da UEPAE/Teresina e do IPA, informaram que não realizam exposições de livros e revistas, e os Pesquisadores avaliaram as exposições em uma média de 51% e 25%, respectivamente.

As melhores médias obtidas quanto a satisfação propiciada pela visita do pessoal do SID, informando aos usuários sobre as recentes publicações recebidas e ou publicadas foram na ordem de 62% (UEPAE/Teresina) e 36% (CPATSA).

Os 44% revelados pelos Pesquisadores do IPA, se contrapõem a negativa da nova Bibliotecária, que informou não ter ainda iniciado este tipo de serviço de alerta.

## 5 - ANÁLISE E CONCLUSÕES

A primeira análise e conclusão chegada é de que os questionários do Pesquisador e dos Bibliotecário, devam ser revistos e reelaborados, principalmente este último, no tocante aos quesitos 1.1, 1.2, 1.4 e 3.

Concomitantemente, deverá ser solicitado ao Departamento de Métodos Quantitativos - DMR, que analise as rotinas e o fluxo das atividades dos SID's, preparando após um formato de quadro de controle estatístico, para que em uma próxima abordagem e avaliação dos serviços de referência, possam os quesitos serem inteiramente contestados.

Em seguida, que se faça o treinamento de um grupo de entrevistadores, no sentido de que os novos questionários, já reformulados, possam ser aplicados a todos os SID's integrantes do SITCE, bem como reavaliados os SID's do CPATSA, CNPA, UEPAE/Teresina e IPA.

O Quadro a seguir procura conceituar a média das avaliações constatadas nas observações "in loco", nos SID's, objeto das visitas para teste de aplicação dos questionários para avaliação e atualização dos Serviços de Referência prestados aos usuários.

SID'S	COLEÇÕES				ORGANIZAÇÃO E INSTALAÇÕES							INTE - GRAÇÃO COM O USUÁ- RIO	SERVIÇOS DE ALERTA	QUADRO DE PESSOAL "QUANTITATIVOS"		
	Ref.	Liv.	Per.	A.V.	Área	Inst.	Mob. Equip.	Leitu- ra	Ilum.	Org. Col.	Org. Cat.			Bib.	Aux.	Serv.
CPTASA	50	50	75	0	50	75	50	50	50	50	25	75	50	25	50	0
CNPA	25	25	50	0	50	50	50	25	50	25	50	50	25	50	50	50
UEPAE/Teresina	15	25	50	0	25	25	25	15	50	25	50	50	25	50	25	0
IPA	10	25	25	0	25	15	5	15	25	0	0	-	0	50	50	0

6 - REFERÊNCIAS CONSULTADAS

1. Figueiredo, N. "Metodologia conceitual para prevenção de erros no serviço de referência", Ciência de Informação, Rio de Janeiro, 6 (2): 87-98, 1977.
2. FOSKETT, D.J. Serviço de informação em bibliotecas. Trad. de A.A. Briquet de Lemos, S. Paulo, Polígono, 1969.
3. MARTINS, M.G. & RIBEIRO, M.L.G. Serviço de referência e assistência aos leitores. P. Alegre, UFRGS, 1972
4. SHORES, L. "The measure of reference". Southeastern Librarian, 11: 297-302, 1961.

A N E X O S

## 1 - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PESQUISADORES



AVALIAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DOS SID'S

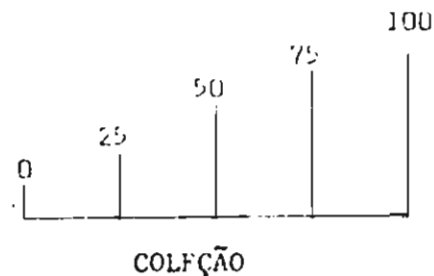
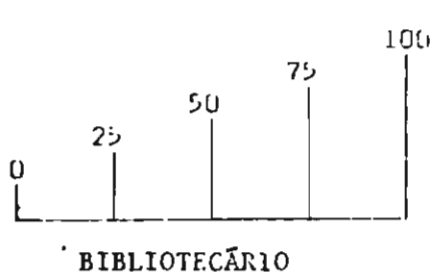
AVALIAÇÃO E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO:

25 = sofrível      75 = bom  
50 = regular      100 = ótimo

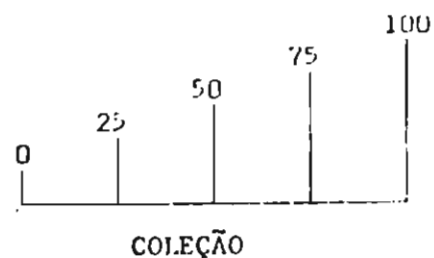
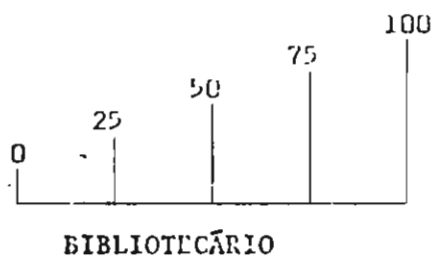
1. EM SUAS PESQUISAS REALIZADAS NO SID DE SUA UNIDADE E SEGUNDO AS SITUAÇÕES EM SEGUIDA INDICADAS, AVALIE DE 25 a 100, A SUA SATISFAÇÃO QUANTO:

- a) Conhecimento do assunto e das coleções pelo Bibliotecário.
- b) Condições das coleções do SID em atender ao tema pesquisado

1.1. Pedidos de informação sobre uma determinada ilustração: FOTO/FIGURAS, GRAVURAS, etc.

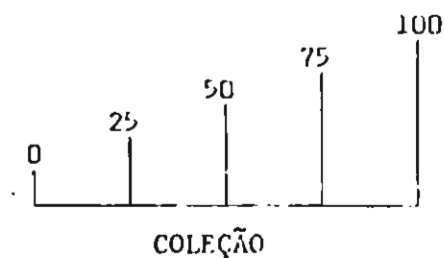
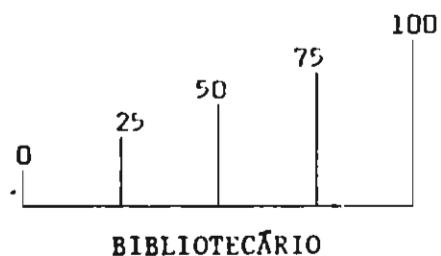


1.2. Consulta do tipo FACTUAL, isto é, pesquisa sobre um particular nome, termo, lista de nomes ou termos, tabelas estatísticas, etc.

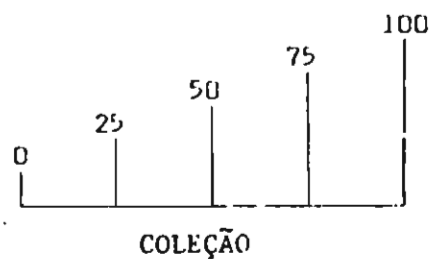
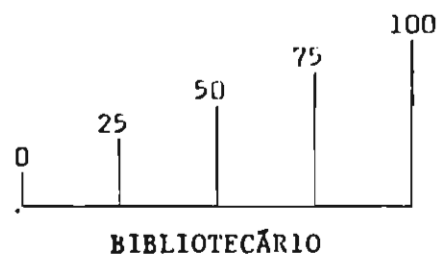


## EMBRAPA

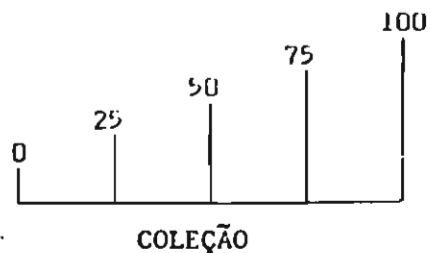
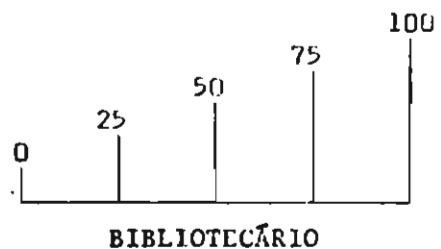
- 1.3. O interesse da pesquisa através da consulta a documentos que descrevam e informem sobre, pessoas, lugares ou atividades do conhecimento humano.



- 1.4. Informação requerida sobre um documento ou grupo de documentos (LIVRO /TESE/MONOGRAFIA/ARTIGO DE REVISTA/AUDIOVISUAIS) em determinado assunto técnico-científico.



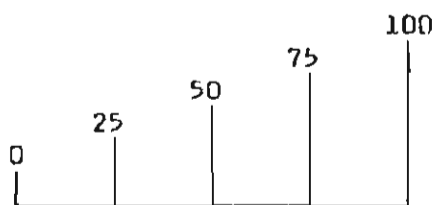
- 1.5. Pesquisa a ser atendida com o Bibliotecário, elaborando uma bibliografia básica sobre o assunto.



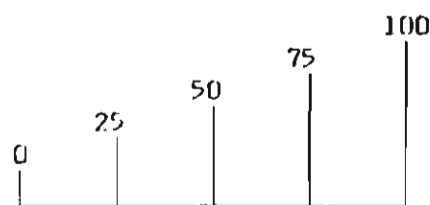
**EMBRAPA**

2. DE UM MODO GERAL, QUAL É A SUA AVALIAÇÃO QUANTO AO VOLUME E ATUALIZAÇÃO DAS COLEÇÕES DO SID?

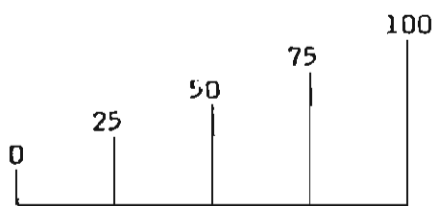
## 2.1. OBRAS DE REFERÊNCIA

a) Dicionários

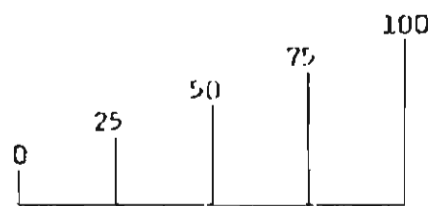
QUANTIDADE



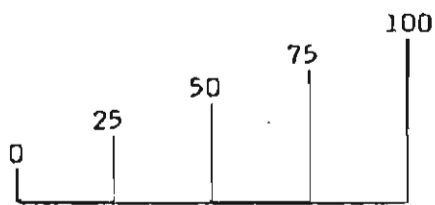
ATUALIZAÇÃO

b) Enciclopédias

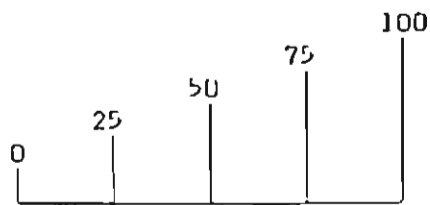
QUANTIDADE



ATUALIZAÇÃO

c) Índices e Abstracts

QUANTIDADE

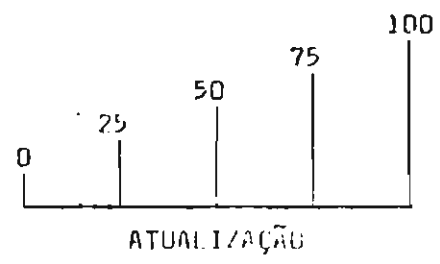
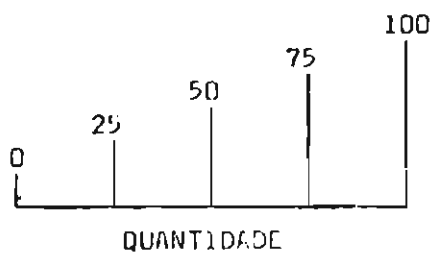


ATUALIZAÇÃO

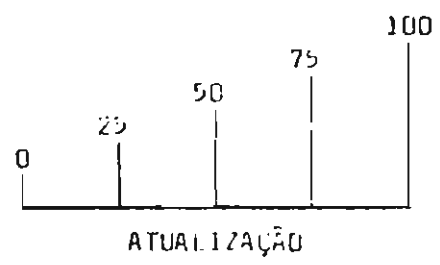
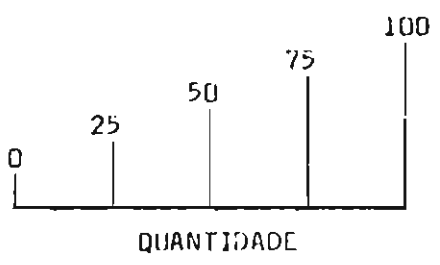
# EMBRAPA

2.2. COLEÇÃO DE LIVROS: Indicar a(s) área(s) menos coberta(s) pelas coleções do SID

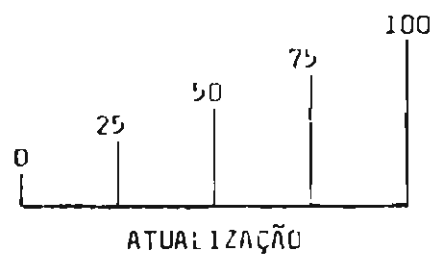
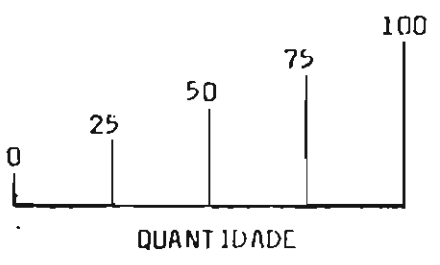
a) Área: \_\_\_\_\_



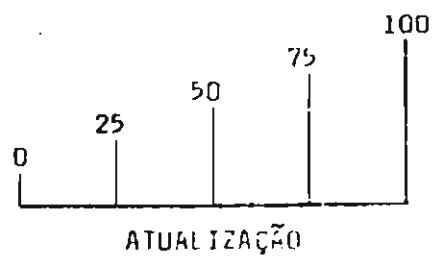
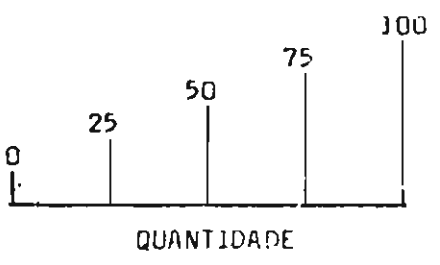
b) Área: \_\_\_\_\_



c) Área: \_\_\_\_\_



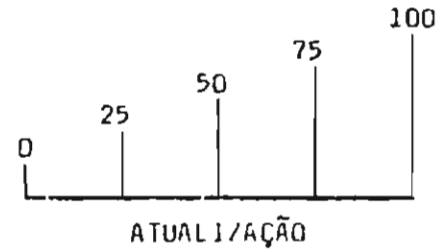
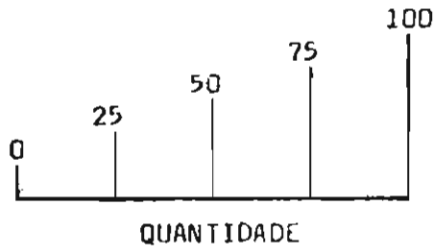
d) Área: \_\_\_\_\_



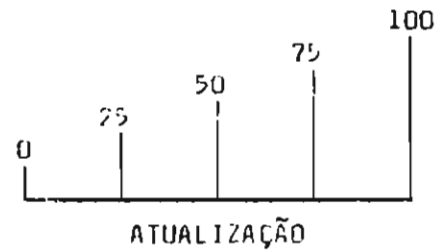
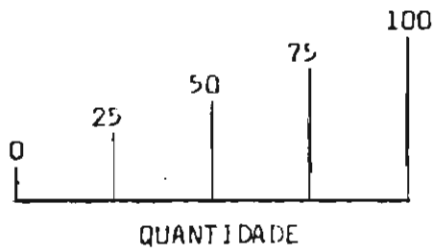
# EMBRAPA

2.3. COLEÇÕES DE REVISTAS: Indicar a(s) área(s) menos coberta(s) pelas coleções do SID

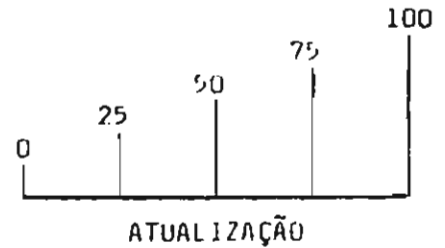
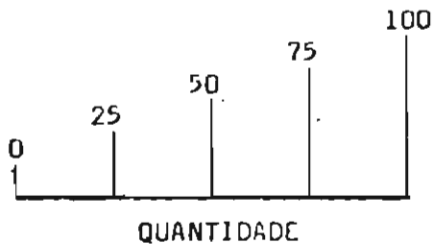
a) Área: \_\_\_\_\_



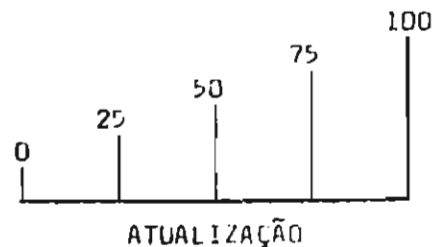
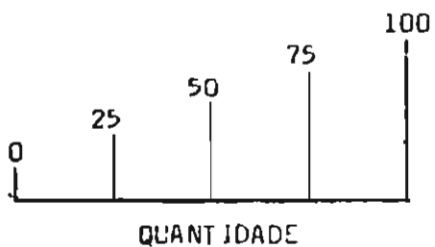
b) Área: \_\_\_\_\_



c) Área: \_\_\_\_\_



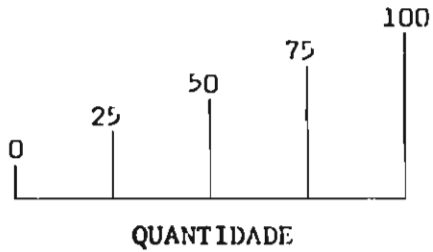
d) Área: \_\_\_\_\_



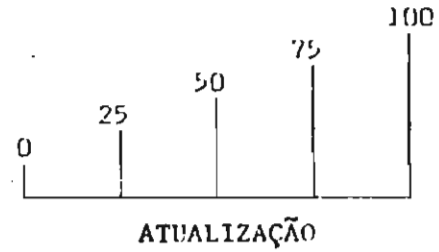
**EMBRAPA**

2.4. COLEÇÕES AUDIOVISUAIS: Indicar a(s) área(s) menos abrangida(s) pelas coleções do SID

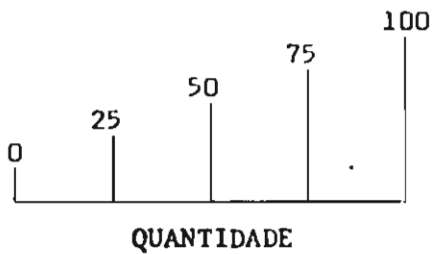
a) Área: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



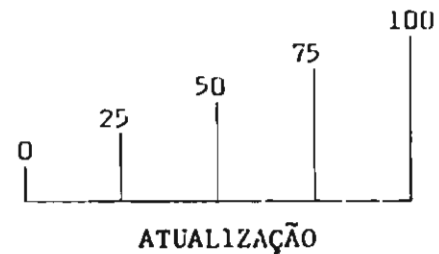
b) Área: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



c) Área: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

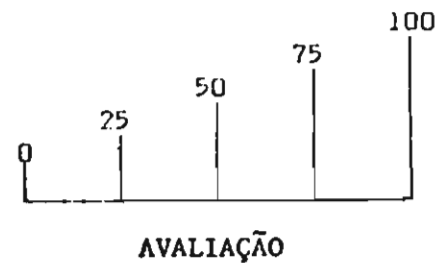


d) Área: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



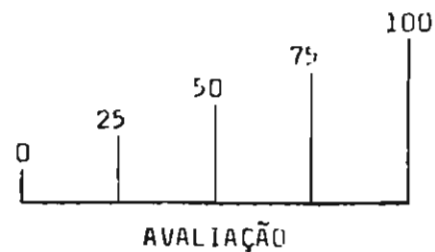
3. QUAL É A SUA AVALIAÇÃO A RESPEITO DOS "SERVIÇOS DE ALERTA" PROPICIADOS PELO SID.

3.1. Exposições de livros e revistas

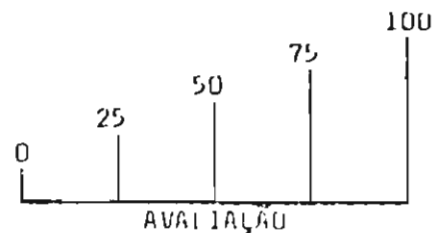


## EMBRAPA

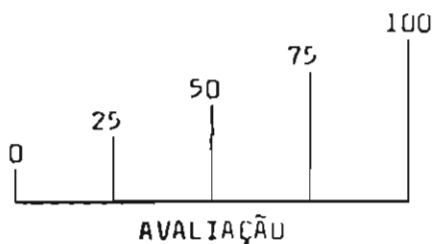
3.2. Distribuição dos "Sumários Correntes",  
Tabelas de Conteúdo do CIAT, etc.



3.3. Acompanhamento ao desenvolvimento dos  
subprojetos de pesquisas, informando-o  
sobre as novas publicações recebidas

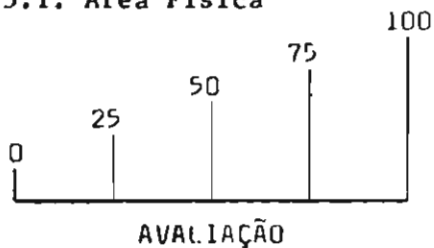


4. QUAL É A SUA AVALIAÇÃO SOBRE O SERVIÇO DE COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA?

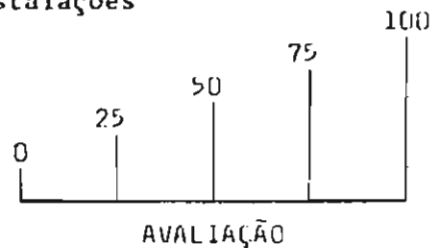


5. COMO VOCÊ AVALIA AS SEGUINTE ATUAIS SITUAÇÕES DO SID?

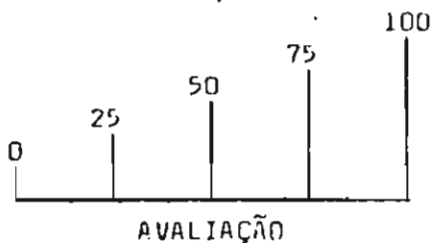
5.1. Área Física



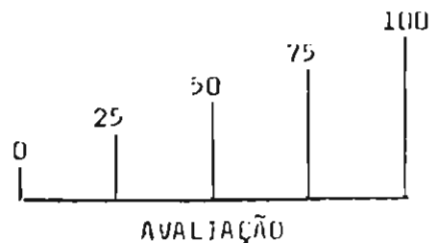
5.2. Instalações



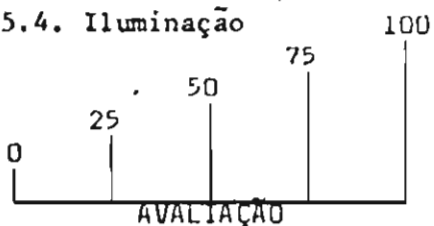
5.3. Mobiliários e Equipamentos



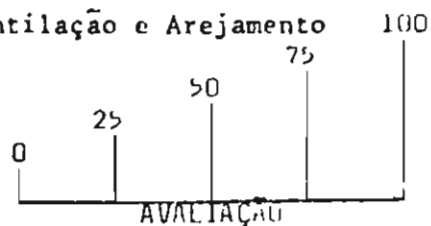
5.3. Áreas para Leitura e Consulta



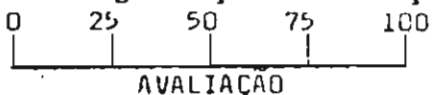
5.4. Iluminação



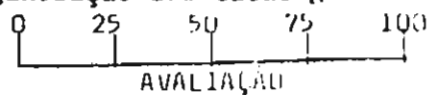
5.4. Ventilação e Arejamento



5.5. Organização das coleções



5.6. Organização dos catálogos



## EMBRAPA

6. QUAL É A FREQUÊNCIA COM QUE VOCÊ UTILIZA O SID PARA SUAS PESQUISAS?

Diariamente	Em média		REFERIR-SE A ÚLTIMA VEZ QUE USOU O SID						
	Semana	Mês	Mês	Ano	Usou o Catálogo	Encontrou Informação	Localizou nas instantes	O Bib. Ajudou	Resultado Final Satisfatório
<input type="checkbox"/> sim					<input type="checkbox"/> sim	<input type="checkbox"/> sim	<input type="checkbox"/> sim	<input type="checkbox"/> sim	<input type="checkbox"/> sim
<input type="checkbox"/> não					<input type="checkbox"/> não	<input type="checkbox"/> não	<input type="checkbox"/> não	<input type="checkbox"/> não	<input type="checkbox"/> não

7. MARQUE "SIM" OU "NÃO", PARA AS SITUAÇÕES ABAIXO DESCRITAS:

7.1. O pessoal do SID visita-lhe em sua sala de trabalho, demonstrando interesse pelo desenvolvimento de suas pesquisas, informando-lhe das recentes publicações recebidas?

sim  
 não

7.2. Você, sempre que possível, assessora o pessoal do SID em questões relativas à seleção de publicações, classificação de documentos e orientação às pesquisas?

sim  
 não

7.3. O pessoal do SID presta-lhe assessoramento, levantando bibliografias básicas, quando da elaboração dos subprojetos de pesquisas?

sim  não

**EMBRAPA**

7.4. Você convida o pessoal do SID para acompanhar-lhe em determinadas visitas aos campos de experimentação e com eles troca idéias que permitam aos mesmos buscarem as informações de que você necessita?

sim

não

7.5. Você considera o(s) Bibliotecário(s) do SID como sendo um profissional integrado a equipe multidisciplinar da Unidade?

sim

não

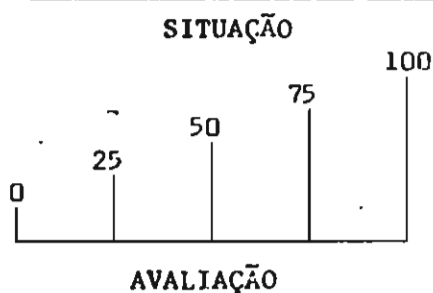
7.6. E você, se sente inteiramente integrado com a equipe de trabalho do SID?

sim

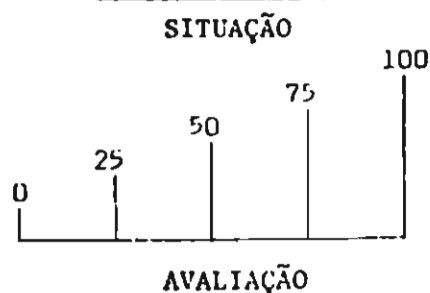
não

8. CASO ESTE QUESTIONÁRIO TENHA OMITIDO ALGUMA SITUAÇÃO QUE VOCÊ GOSTARIA DE APONTAR, FAVOR IDENTIFICÁ-LAS E AVALIÁ-LAS NOS QUADROS ABAIXO (INDIQUE QUANTAS JULGAR NECESSÁRIAS)

8.1. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



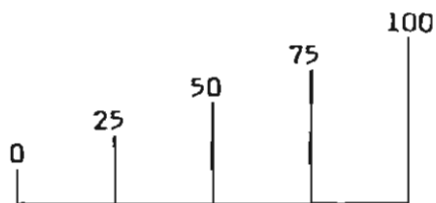
8.2. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



**EMBRAPA**

8.3. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

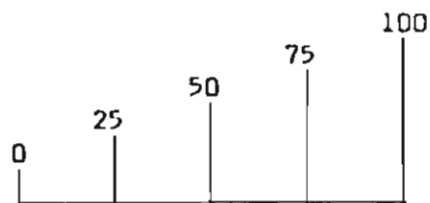
SITUAÇÃO



AVALIAÇÃO

8.4. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

SITUAÇÃO



AVALIAÇÃO

FAÇA O(S) COMENTÁRIO(S) FINAL (IS) QUE VOCÊ DESEJAR:

OBSERVAÇÃO: NÃO ASSINE, NEM COLOQUE O SEU NOME, APENAS INDIQUE O SEU "STATUS":

BS

MS

PhD

VINCULADA AO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA

II - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS BIBLIOTECÁRIOS



**EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA - EMBRAPA**  
DEPARTAMENTO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO : DID

**AVALIAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DOS SID'S**

**1. AVALIAÇÃO QUANTO A DEMANDA DOS USUÁRIOS**

**1.1 - Frequência, classe e características dos usuários**

USUÁRIOS					FREQÜÊNCIA			MATERIAIS QUE MAIS CONSULTAM			CONHECIMENTO DE IDIOMAS			SOLICITAÇÕES E DEMANDA AOS SERVIÇOS						
Cat.	Nº	Dia ria	Média		Ref.	Liv.	Per.	Esp.	Fr.	Ing.	%									
			Sem.	Men.							Auxílio e orientação									
											F. Ref.	Uso Cat.	Uso Est.	Ref. Bibl.	Pesq. Bibl.	Coml. Bibl.	Trad. Bibl.	SD		
BS																				
MS																				
PhD																				

**1.2 - Classes e tipos de consultas demandadas**

USUÁRIOS		FOTOS/FIGURAS/GRAVURAS/ILUSTRAÇÕES	NOMES/TERMOS/TABELAS/GRÁFICOS	PESSOAS/LUGARES/ATIVIDADES	TEMAS TÉCNICO-CIENTÍFICOS
Cat.	Nº	%	%	%	%
BS					
MS					
PhD					

**1.3 - Levantamentos bibliográficos demandados**

1977						1978							
USUÁRIOS		BIBL. LEVANTADAS	MÉDIA MENSAL	Nº DE REF.	ATEN- DIDAS P/SID	OBTIDAS FORA	USUÁRIOS		BIBL. LEVANTADAS	MÉDIA MENSAL	Nº DE REF.	ATEN- DIDAS P/SID	OBTIDAS FORA
Cat.	Nº						Cat.	Nº					
BS													
MS													
PhD													

VINCULADA AO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA

# EMBRAPA

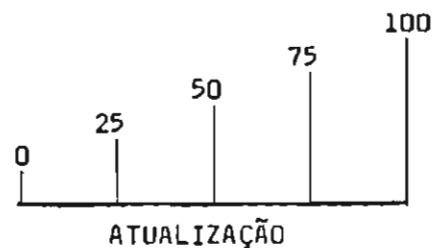
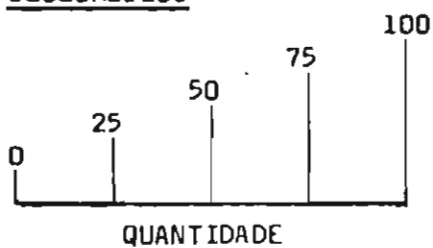
## 1.4.- Hábitos e características observadas

USUÁRIOS	CONSULTA OS CATÁLOGOS (%)	CONSULTA DIRETA ÀS ESTANTES (%)	ESTUDO INDIVIDUAL (%)	ESTUDO EM GRUPO (%)	EMPRÉSTIMO DOMICILIAR (%)	OUTROS HÁBITOS E OU CARACTERÍSTICAS OBSERVADAS	%
Cat. Nº							
BS							
MS							
PhD							

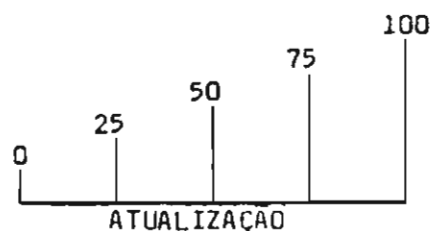
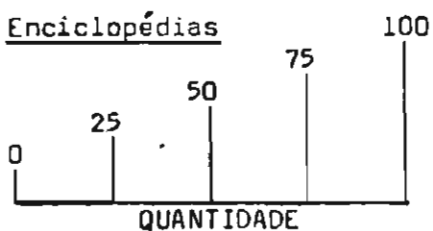
2. DE UM MODO GERAL, QUAL É A SUA AVALIAÇÃO QUANTO A QUANTIDADE E A ATUALIZAÇÃO DAS COLEÇÕES DO SID

### 2.1 - Obras de Referência

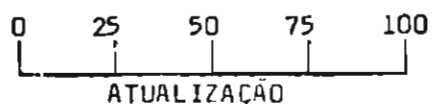
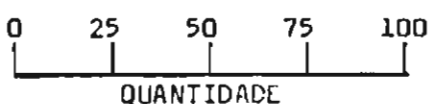
#### a) Dicionários



#### b) Enciclopédias



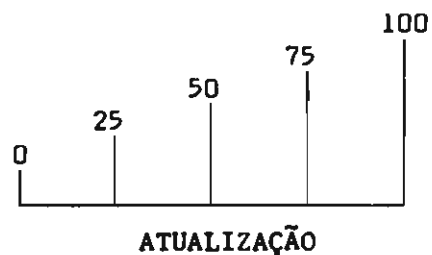
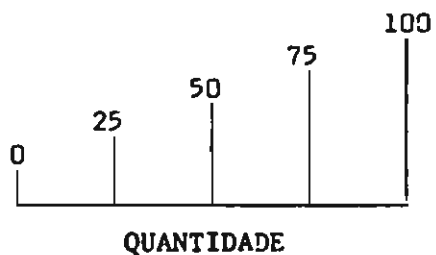
#### c) Índices e Abstracts



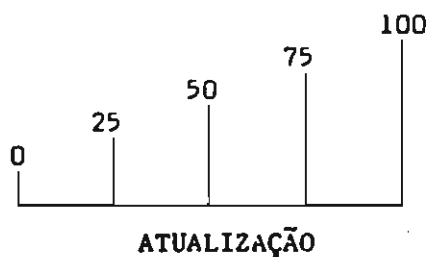
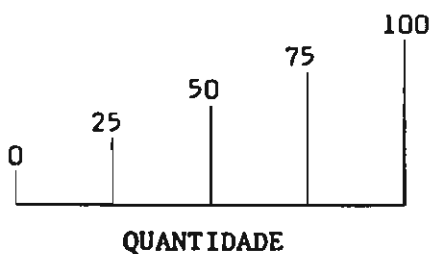
# EMBRAPA

2.2. COLEÇÃO DE LIVROS: Indicar a(s) área(s) menos coberta(s) pelas coleções do SID

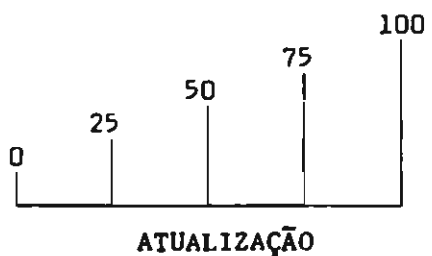
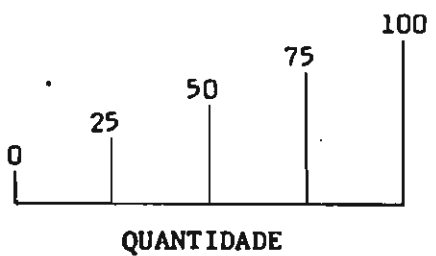
a) Área: \_\_\_\_\_



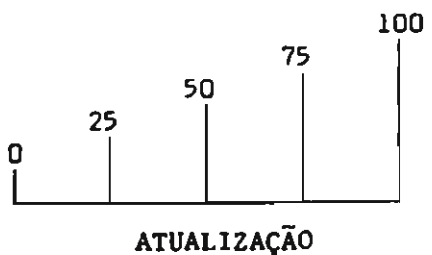
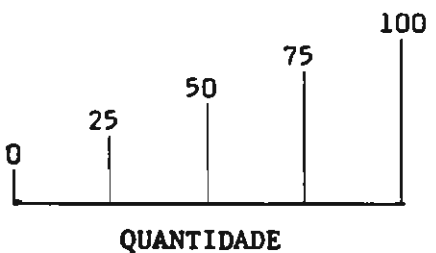
b) Área: \_\_\_\_\_



c) Área: \_\_\_\_\_



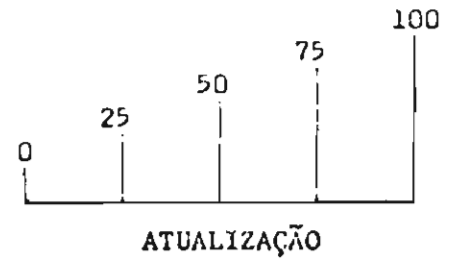
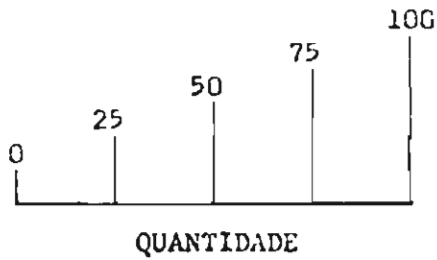
d) Área: \_\_\_\_\_



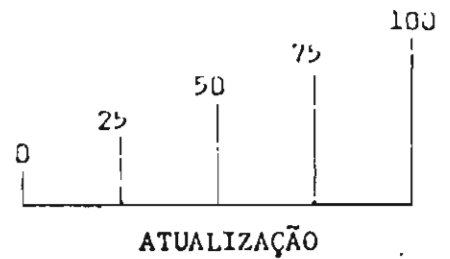
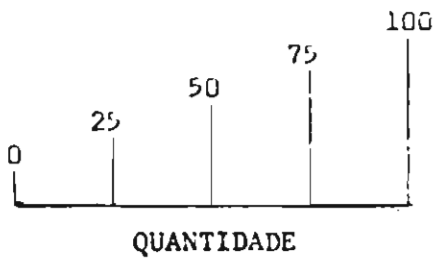
# EMBRAPA

2.3. COLEÇÕES DE REVISTAS: Indicar a(s) área(s) menos coberta(s) pelas coleções do SID

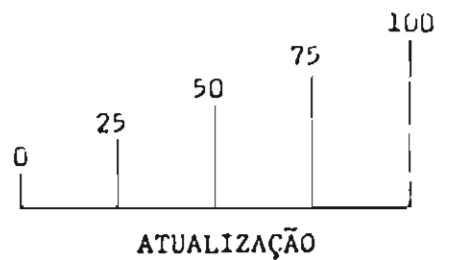
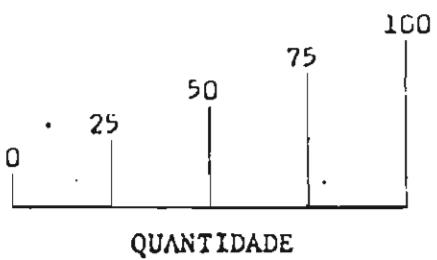
a) Área: \_\_\_\_\_



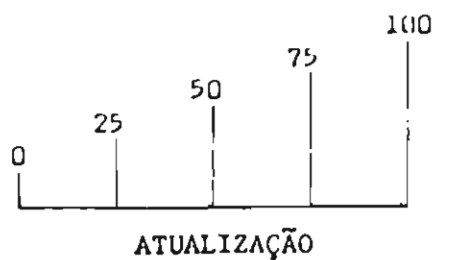
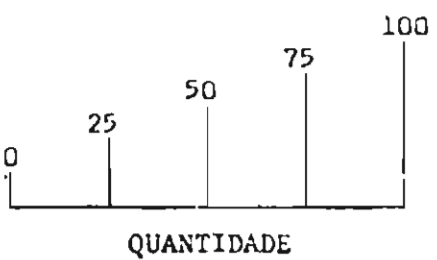
b) Área: \_\_\_\_\_



c) Área: \_\_\_\_\_



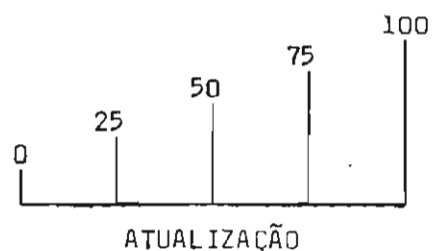
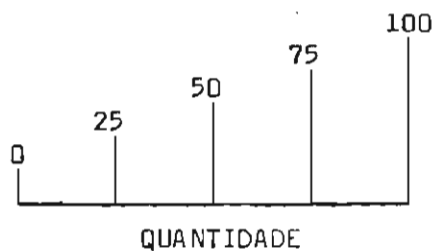
d) Área: \_\_\_\_\_



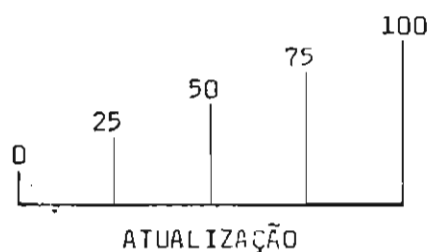
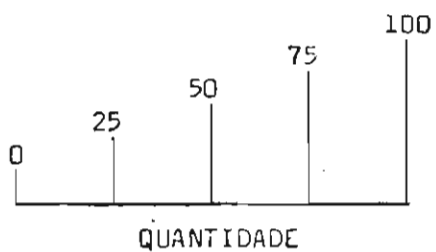
# EMBRAPA

2.4 - COLEÇÕES AUDIOVISUAIS: Indicar a(s) área(s) menos abrangida(s) pelas coleções do SID

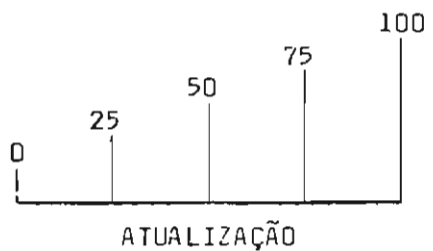
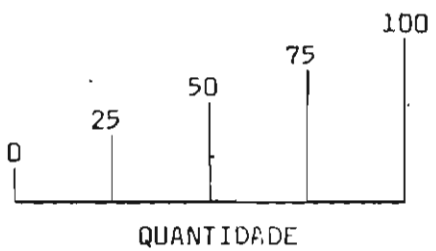
a) Área e ou tipo de material: \_\_\_\_\_



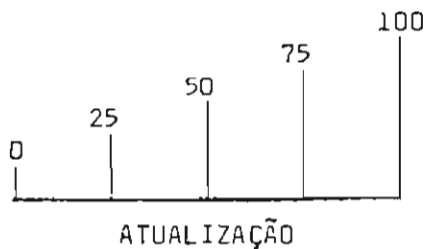
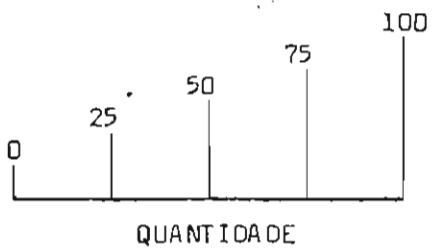
b) Área e ou tipo de material: \_\_\_\_\_



c) Área e ou tipo de Material: \_\_\_\_\_



d) Área e ou tipo de material: \_\_\_\_\_



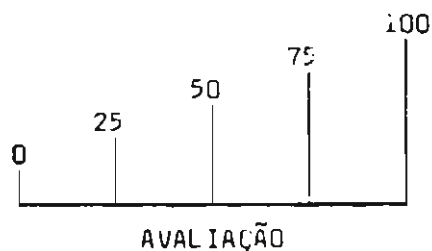
**EMBRAPA**

**3. COMO SE PROCESSAM OS SERVIÇOS DE ALERTA DO SID AOS USUÁRIOS.**

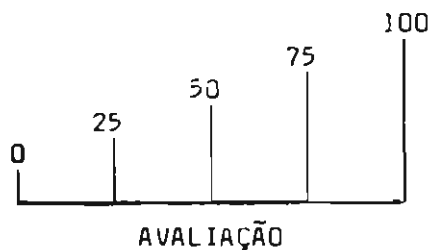
EXPOSIÇÕES	VISITAS AO USUÁRIO	REUNIÕES DOS TÉCNICOS	SEMINÁRIOS	OUTROS (INDICAR)
<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não	<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não	<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não	<input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não	

**4. AVALIE A INTEGRAÇÃO E O RELACIONAMENTO DOS USUÁRIOS COM O SID, SEGUNDO AS SITUAÇÕES ABAIXO DESCRITAS.**

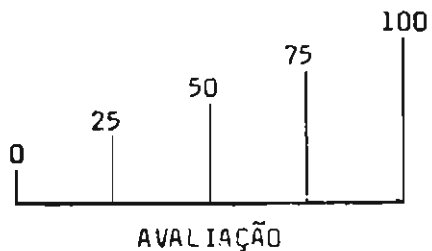
4.1 - Assessoramento dos técnicos ao SID nas questões relativas a seleção de publicações, classificação de materiais e orientação às pesquisas.



4.2 - O Bibliotecário do SID é reconhecido e ou aceito como um profissional integrante da equipe multidisciplinar da Unidade.



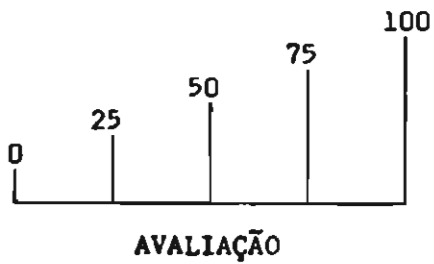
4.3 - Como e de um modo geral, pode ser avaliado o estágio atual dos serviços prestados aos usuários.



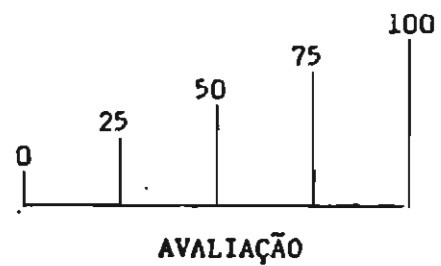
# EMBRAPA

## 5. COMO VOCÊ AVALIA AS SEGUINTE ATUAIS SITUAÇÕES DO SID?

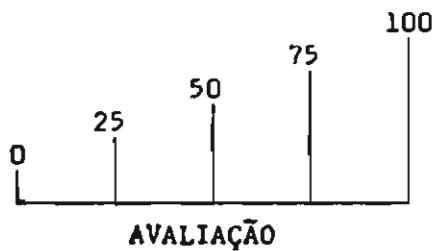
### 5.1. Área Física



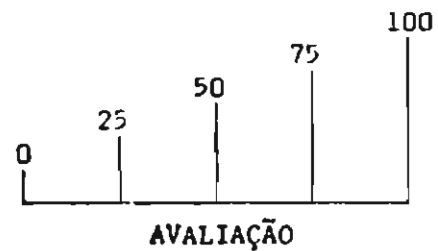
### 5.2. Instalações



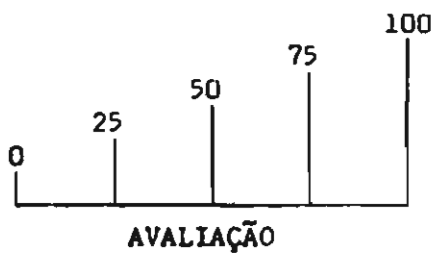
### 5.3. Mobiliários e Equipamentos



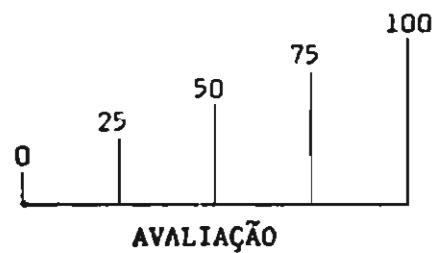
### 5.3. Áreas para Leitura e Consulta



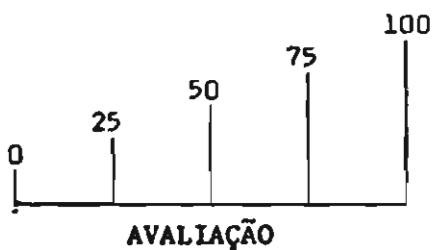
### 5.4. Iluminação



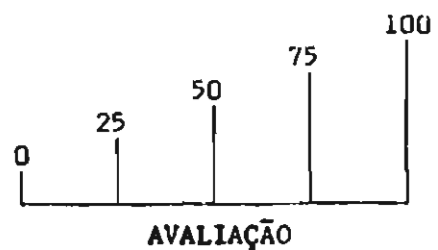
### 5.4. Ventilação e Arejamento



### 5.5. Organização das Coleções



### 5.6. Organização dos Catálogos

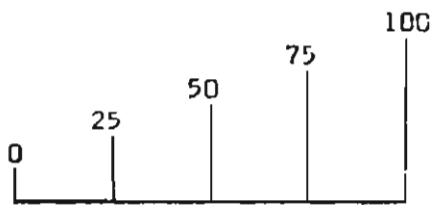


**EMBRAPA**

6. CASO ESTE QUESTIONÁRIO TENHA OMITIDO ALGUMA SITUAÇÃO QUE VOCE GOSTARIA DE APONTAR, FAVOR IDENTIFICÁ-LAS E AVALIÁ-LAS NOS QUADROS ABAIXO.

6.1 - \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

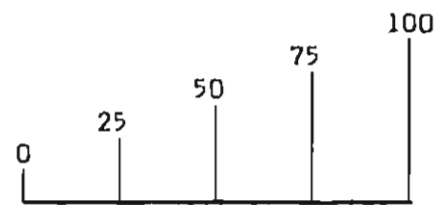
SITUAÇÃO



AVALIAÇÃO

6.2 - \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

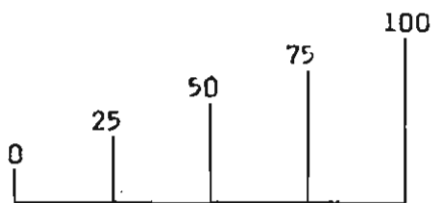
SITUAÇÃO



AVALIAÇÃO

6.3 - \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

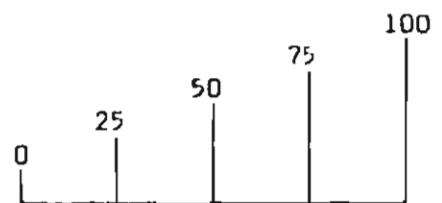
SITUAÇÃO



AVALIAÇÃO

6.4 - \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

SITUAÇÃO



AVALIAÇÃO

7. FAÇA O(S) COMENTÁRIO(S) QUE DESEJAR.