

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO DE
UNIVERSIDADES GOVERNAMENTAIS BRASILEIRAS EM RELAÇÃO
AOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO IBGE

SONIA REGINA ALLEVATO

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA

E ESTATÍSTICA - IBGE

Dissertação apresentada ao Curso de
Mestrado em Ciência da Informação,
da Escola de Comunicação da Univer-
sidade Federal do Rio de Janeiro
- ECO/UFRJ e, Instituto Brasileiro
de Informação em Ciência e Tecnolo-
gia - Departamento de Ensino e Pes-
quisa - IBICT/DEP, como requisito
parcial para obtenção de grau de
Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof^ª. Heloísa Tardin
Christovão, PhD.

Pesquisadora Titular, CNPq/IBICT

Rio de Janeiro

1992

AGRADECIMENTOS

Das incontáveis horas devotadas à elaboração desta dissertação, participaram diversas pessoas que contribuíram com seu conhecimento e desvelo, a quem sou muito grata:

Heloísa Tardin Christovão, mestre e amiga, pela orientação segura e competente, como também pelo estímulo de suas valiosas observações, enriquecedoras do dia a dia de trabalho;

- Cecília Malizia A. Oberhofer, pela análise do questionário e observações acuradas;

- Regina de Almeida Sá e Maria das Graças de Oliveira Nascimento, pelas sugestões na montagem do questionário;

- Denise Viviane Bacharach, pelas observações na apresentação das tabelas de dados estatísticos;

- Gilberto Scheid, Olevim Dias Filho e Maria das Graças Siqueira, pelo preparo do *lay-out* do questionário e digitação, Cibele Coelho Fernandes, pela edição do texto e tabelas desta dissertação, e demais colegas do CDDI e DEDOC;

- Chefes e funcionários dos Setores de Documentação e Disseminação de Informações dos estados do Amazonas, Bahia, Ceará, Minas Gerais, Pará, Paraná, Pernambuco, Rio Grande do Sul e São Paulo envolvidos na distribuição e recolhimento dos questionários, que contribuíram para o alto percentual de respostas recebido;

- Colegas de mestrado da turma de 1988, pelo convívio amigável e reflexivo;

- Funcionários da biblioteca da Escola de Comunicação da UFRJ e do IBICT, Abeneser, Zezé e Tião, pela boa vontade de sempre;

Agradeço também ao IBGE pela possibilidade de participação no Curso de Mestrado, à Maria Beatriz Pontes de Carvalho, incentivadora desta pós-graduação, e ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico-CNPq, pela bolsa de estudo oferecida.

E, finalmente muito devo a meus Pais, pela formação e estímulo constante no meu desenvolvimento profissional e pessoal, e ao Mike, pelo carinho e apoio em todos os momentos.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADROS

- | | | |
|---|--|---------|
| 1 | - Distribuição de universidades governamentais federais, segundo grandes regiões do Brasil | 48 |
| 2 | - Resultado das principais variáveis, por grandes assuntos do IBGE | 123-126 |

FIGURA

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | - Ciclo da transferência formal da informação | 20 |
|---|---|----|

TABELAS

- | | | |
|----|--|----|
| 1 | - Universo da pesquisa, segundo grandes assuntos do IBGE | 53 |
| 2 | - índice de retorno dos questionários, segundo grandes regiões do Brasil | 58 |
| 3 | - Unidades de informação pesquisadas, em relação ao uso e não uso dos produtos e serviços do IBGE, segundo grandes regiões do Brasil | 59 |
| 4A | - Distribuição das unidades de informação, por grandes assuntos do IBGE, segundo grandes regiões do Brasil | 64 |
| 4B | - Distribuição das unidades de informação, em relação aos grandes assuntos do IBGE, segundo grandes regiões do Brasil | 65 |
| 5 | - Distribuição das unidades de informação, participantes ou não de redes e sistemas de informação, segundo grandes regiões do Brasil | 66 |
| 6 | - Distribuição das unidades de informação, participantes de redes e sistemas de informação, segundo grandes regiões do Brasil | 66 |

7 - Distribuição das unidades de informação, por grandes assuntos, de acordo com o uso e não uso dos produtos e serviços do IBGE, segundo grandes regiões do Brasil	69
8 - Distribuição das unidades de informação usuárias do IBGE, por recorrência à Rede de Bibliotecas, segundo grandes assuntos	70
9 - Distribuição das unidades de informação usuárias do IBGE, por recorrência à Rede de Bibliotecas, segundo grandes regiões do Brasil	71
10 - Distribuição das unidades de informação usuárias da Rede de Bibliotecas do IBGE, segundo grandes assuntos	72
11 - Distribuição das unidades de informação usuárias da Rede de Bibliotecas do IBGE, segundo grandes regiões do Brasil	73
12 - Frequência de uso dos produtos e serviços da Rede de Bibliotecas do IBGE	75
13 - Uso mais recente da Rede de Bibliotecas do IBGE	77
14 - Uso mais recente dos produtos e serviços da Rede de Bibliotecas do IBGE	78
15 - Grau de atendimento dos produtos e serviços da Rede de Bibliotecas do IBGE de uso mais recente	80
16 - Qualidade do atendimento, de acordo com o aspecto tempo, dos produtos e serviços da Rede de Bibliotecas do IBGE de uso mais recente	81
17 - Uso dos produtos e serviços do IBGE e total de unidades de informação, segundo grandes assuntos	82
18 - Frequência de uso dos canais de divulgação dos produtos e serviços do IBGE	84

19 - Grau de utilidade das publicações de dados estatísticos	87
20 - Grau de utilidade das publicações de dados estatísticos, em ordem decrescente de citação	88
21 - Grau de utilidade das publicações textuais	91
22 - Grau de utilidade das publicações textuais, em ordem decrescente de citação	92
23 - Distribuição das unidades de informação usuárias do IBGE, com e sem estatística de uso, segundo grandes assuntos	95
24 - Grau de utilidade das publicações de dados estatísticos, com e sem estatística de uso, nas unidades de informação em Ciências Sociais	96
25 - Grau de utilidade das publicações textuais, com e sem estatística de uso, nas unidades de informação em Ciências Sociais	97
26 - Grau de utilidade das publicações de dados estatísticos, com e sem estatística de uso, nas unidades de informação em Geociências	98
27 - Grau de utilidade das publicações textuais, com e sem estatística de uso, nas unidades de informação em Geociências	99
28 - Grau de utilidade das publicações de dados estatísticos, com e sem estatística de uso, nas unidades de informação em Ciências Sociais/Geociências	100
29 - Grau de utilidade das publicações textuais, com e sem estatística de uso, nas unidades de informação em Ciências Sociais/Geociências	101
30 - Grau de utilidade dos documentos cartográficos e geodésicos	102

31 - Grau de utilidade dos subsistemas do SIDRA	104
32 - Grau de utilidade de outros produtos e serviços do IBGE	105
33 - Veículos mais convenientes para acesso aos dados estatísticos do IBGE, segundo grandes assuntos	107
34 - Unidades de informação, por grandes assuntos, segundo o grau de satisfação com o tempo para atendimento de doação de publicações	108
35 - Unidades de informação que recorrem a outras instituições produtoras de dados estatísticos	110
36 - Unidades de informação, por grandes assuntos, segundo o grau de satisfação com os dados estatísticos do IBGE	112

Anexo 1 - Lista de universidades do universo da pesquisa, por grandes regiões	149
Anexo 2 - Lista de grandes assuntos do IBGE	150
Anexo 3 - Questionário	151-162

RESUMO

ALLEVATO, Sonia Regina. Diagnóstico situacional das unidades de informação de universidades governamentais brasileiras em relação aos produtos e serviços do IBGE. Orientador: Heloísa Tardin Christovão. Rio de Janeiro, 1992. 162 f. Diss. (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação-UFRJ, Departamento de Ensino e Pesquisa - IBICT/CNPq.

Estudo realizado nas unidades de informação de universidades governamentais brasileiras, cujas áreas de especialização são as Ciências Sociais e as Geociências, para diagnosticar a situação brasileira quanto ao acesso aos produtos e serviços do IBGE. Utilizou-se questionário estruturado, no qual empregou-se a técnica do incidente crítico. Os resultados evidenciam que do total de unidades pesquisadas, uma parcela pequena não é usuária do IBGE. O principal fator explicativo do não uso aponta para a falta de demanda dos seus usuários finais. A informação em suporte impresso concentra a maior incidência de uso e a disponível no acervo magnético, em geral, é desconhecida pela maioria. A falta de divulgação dos produtos e serviços do IBGE é o principal fator que dificulta o seu acesso e uso, demonstrando a pouca visibilidade da Instituição como um todo. A percepção das necessidades dos usuários finais não foi definida de forma significativa pelas unidades de informação. O atendimento, em geral, foi considerado bom. As bibliotecas da Rede do IBGE mais utilizadas são o Departamento de Documentação e Biblioteca (DEDOC), do Rio de Janeiro, e as unidades estaduais. Os resultados deste estudo indicam a necessidade de reformulação da política de disseminação do IBGE junto às unidades de informação universitárias.

ABSTRACT

A study undertaken of the Social Sciences and Geosciences libraries of the Brazilian governmental universities, analysing their access to the products and services of IBGE. A structured questionnaire was used employing the critical incident technique. The results showed that a minority of the population researched do not use the products and services of IBGE. The main reason for this is the lack of demand of their end users. Information in printed form manifests the largest incidence of use, whereas that available in electronic form is largely unknown. The lack of dissemination of IBGE's products and services is, in general, the major detriment in identifying their accessibility and utilization, underlying the institution's low visibility as a whole. The perception of the needs of the end users was not clearly defined by the libraires. IBGE was rated positively in attending to the requests of the libraries. The most frequently used libraries of the IBGE network are the main library in Rio de Janeiro and those in the state capitals. The results of this study indicate the need for a reformulation of IBGE's dissemination policy related to university libraries.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11-15
2	OBJETIVOS	16-17
3	AMBIENTE DE ESTUDO	18-46
3.1	O IBGE e as informações estatísticas e geocientíficas	18-24
3.2	Estudos de uso/usuários e unidades de informação universitárias	24-37
3.3	Marketing da informação	37-41
4	MATERIAL E MÉTODO	47-62
4.1	Universo pesquisado	47-53
4.2	Instrumento de coleta	53-55
4.2.1	Codificação	55-56
4.3	Procedimentos de coleta de dados	56-60
5	RESULTADOS	63-122
5.1	Caracterização dos informantes	63-68
5.2	Avaliação do uso	68-117
5.2.1	Rede de Bibliotecas do IBGE	70-81
5.2.2	Produtos e serviços do IBGE	81-110
5.2.3	Necessidades dos usuários	111-117
5.3	Avaliação do não uso	117-120
5.4	Informações complementares	120-121
6	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	123-142
7	BIBLIOGRAFIA	143-148
8	ANEXOS	149-162

1 INTRODUÇÃO

À medida que uma sociedade verifica a importância da informação no seu processo decisório, observa-se uma valorização da produtividade informacional, centrada nas tecnologias de telecomunicações e de informática.

Um dos aspectos que evidenciam o seu grau de desenvolvimento é a qualidade da informação disponível para seus membros (individualmente ou em grupos) quando confrontada com diferentes problemas. Por outro lado, o seu nível de vida é caracterizado pelo critério de uso daquela informação para decidir a respeito de seus problemas.^{1*}

O papel crucial que a informação desempenha pode ser aferido pelas diversas áreas da atividade humana nas quais ela tem aplicações, que incluem: tomada de decisão e gerência, crescimento do conhecimento, pesquisa e desenvolvimento, manufatura e indústria, educação e treinamento e produção literária acadêmica.²

A informação pode ser vista, então, como uma entidade que permeia toda atividade humana.³

Os benefícios que uma sociedade pode usufruir através do seu uso podem lhe conferir as características de utilidade pública, a partir do enfoque de entidade pública. Esta entidade (denominada, em vários países, serviço público) evoluiu, como um tipo diferente de empresa, através dos séculos, resultante do desejo comum de obter serviços úteis e factíveis (ou bens de consumo) que os indivíduos organizados em uma sociedade não tiveram capacidade de prover por si mesmos.^{4,5}

* Notas e citações no final de cada capítulo

Assim, o conceito de utilidade envolve um uso igualitário. No entanto, a distribuição de usuários de um serviço público envolve alguns grandes usuários, no lado mais alto, caindo monotonamente para inúmeros pequenos usuários. Não há serviço público, nem pode haver, sem esta grande escala final de usuários, cada um dos quais pouco utilizando os serviços, mas perfazendo todos eles juntos, uma grande cifra.*

Caracterizando-se como um órgão do setor público brasileiro, a Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE vem construindo, ao longo de sua história de mais de 55 anos, um enorme acervo de informações em meio impresso e magnético, com a responsabilidade pública de sistematizar, organizar e disseminar essas informações, que correspondem a um recurso nacional, pago pela sociedade e devendo ser ela sua maior beneficiária.

A crescente integração da sociedade com o IBGE se dá através da participação de diferentes segmentos sociais, como a comunidade universitária, órgãos do setor público, de âmbito federal, estadual e municipal, estudiosos e especialistas de diversas áreas, entidades e associações, entre outros, na definição e no planejamento de pesquisas ou reformulação de pesquisas já realizadas.

Dentre esses segmentos, destaca-se a área do ensino superior, representada pela universidade, cujo papel é o de formar profissionais capazes de exercer funções que a sociedade necessita e o de realizar pesquisas que propiciam a inovação e novos conhecimentos. Neste sistema maior, a unidade de informação, ou biblioteca da universidade se insere como um de seus subsistemas, que tem como missão principal o atendimento a essa comunidade e a outros usuários, compreendendo um número substantivo de usuários reais e potenciais.

A unidade de informação universitária, cujas áreas de especialização são as Ciências Sociais e/ou as Geociências, é o objeto de investigação deste estudo, que pretende coletar dados sobre o acesso à informação produzida pelo IBGE, o grau de conhecimento e padrões de uso de seus produtos e serviços, o nível de satisfação do atendimento, as sugestões de novos produtos e serviços a serem ofertados, entre outros. As unidades de informação são a interface entre o usuário final e o IBGE, podendo contribuir com sua percepção das necessidades da comunidade que atendem e de suas próprias necessidades na atividade de atendimento, além de sua experiência na relação com o IBGE, através da Rede de Bibliotecas.

Este estudo está estruturado em seis capítulos, incluindo três anexos.

Inicia-se, após esta introdução, pelos objetivos gerais e específicos da pesquisa.

No capítulo referente ao ambiente de estudo, são abordados os assuntos analisados com maior profundidade, discorrendo-se sobre o IBGE e seu papel de produtor e disseminador de informações, sobre os estudos de uso/usuários e as unidades de informação universitárias e, finalmente, é apresentado um enfoque na área de marketing da informação.

O material e método utilizados são descritos através de três tópicos: o universo pesquisado, o instrumento de coleta e os procedimentos de coleta de dados.

Os resultados apresentados compreendem análises e comentários dos dados estatísticos, resultantes do plano tabular da pesquisa, assim como das informações fornecidas nas perguntas abertas do questionário.

As conclusões e recomendações deste estudo compõem o último capítulo. A ele segue-se a bibliografia consultada, que reúne todas as referências bibliográficas citadas ao final de cada capítulo.

São incluídos três anexos: a lista de universidades do universo da pesquisa, por grandes regiões; a lista de grandes assuntos do IBGE e o modelo de questionário utilizado.

NOTAS E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 SARACEVIC, T. Tecnologia da informação, sistemas de informação e informação como utilidade pública. Trad. Hagar Espanha Gomes e Gilda Maria Braga. Ciência da Informação, v.3, n.1, p. 57-58, 1974.
- 2 NARAYAMA, G. J. Information: its role and management. Annals of Library Science and Documentation, v.31, n.1/2, p.27, 1984.
- 3 BROOKES, B. C. The foundations of Information Science. Part I. Philosophical aspects. Journal of Information Science, v.2, p.126, 1980.
- 4 MASUDA, Y. A sociedade da informação como sociedade pós-industrial. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1982. p.99.
- 5 SARACEVIC, op. cit., p.58.
- 6 ibid, p.59.

2 OBJETIVOS

O presente estudo tem como objetivos gerais:

- diagnosticar, a curto prazo, a situação existente nas unidades de informação de universidades governamentais brasileiras em relação aos produtos e serviços do IBGE;
- verificar, a curto prazo, a existência de uma rede informal de comunicação entre as unidades de informação da população estudada e o IBGE, com vistas ao estabelecimento de uma rede formal a nível nacional;
- subsidiar decisões estratégicas do Centro de Documentação e Disseminação de Informações-CDDI, para fins de planejamento de marketing, que, a médio/longo prazos, venham ampliar a satisfação das necessidades dos usuários e o uso das informações produzidas pelo IBGE.

Em complementação e/ou como meios para alcançar os objetivos gerais, os seguintes objetivos específicos são propostos:

- caracterizar as unidades de informação com relação as suas áreas de atuação e participação em redes e sistemas de informação;
- avaliar o acesso à informação produzida pelo IBGE, através de seus produtos e serviços, no que se refere à identificação do tipo de acesso, à obtenção de documentos, ao acesso à veículos de disseminação e ao tempo de atendimento;
- verificar o grau de conhecimento e padrões de uso dos produtos e serviços do IBGE pelas unidades de informação;
- analisar o por quê do não uso, quando for o caso;
- identificar as necessidades dos usuários através da percepção das unidades de informação com relação às informações produzidas pelo IBGE;

- avaliar a adequação dos produtos e serviços do IBGE* aos interesses das unidades de informação e de seus usuários;
- detectar as características de grupos de usuários na população estudada, para dar subsídios a uma proposta de divulgação dos produtos e serviços do IBGE*.

O próximo capítulo refere-se ao ambiente de estudo, que inclui as revisões de literatura e os estudos que contribuíram para o embasamento teórico deste trabalho.

O presente trabalho é resultado de uma pesquisa realizada no âmbito do curso de Pós-graduação em Ciências da Informação e Documentação do IBGE, sob a orientação do Prof. Dr. Carlos Roberto de Almeida, coordenador do curso. O autor agradece ao IBGE, em especial ao Departamento de Documentação e Informação, por ter proporcionado as condições para a realização deste trabalho.

Agradeço também ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo apoio financeiro concedido para a realização deste trabalho. Também agradeço ao Prof. Dr. Carlos Roberto de Almeida, coordenador do curso, pelo apoio e orientação durante o desenvolvimento deste trabalho.

O IBGE é a maior fonte de informações estatísticas e socioeconômicas do Brasil. Foi criado em 1950, sob o nome de Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ligado ao Ministério da Economia, Fomento e Planejamento. Tem como objetivos básicos a produção, análise e divulgação de informações e estudos de interesse estatístico, econômico, cartográfico, geográfico, demográfico, sócio-econômico, de recursos naturais e de condições do meio ambiente, com vistas ao desenvolvimento do país.

* Incluem os produtos e serviços da Rede de Bibliotecas do IBGE.

3 AMBIENTE DE ESTUDO

Neste capítulo são abordados os assuntos analisados com maior profundidade nesta pesquisa. A revisão da literatura apresentada não é exaustiva, tendo sido selecionados os textos considerados de maior relevância para este estudo.

Inicialmente, discorre-se sobre o IBGE e seu papel de produtor e disseminador de informações. Esta atividade de disseminação é coordenada pelo Centro de Documentação e Disseminação de Informações-CDDI, ao qual a Rede de Bibliotecas do IBGE está tecnicamente vinculada, constituindo-se no segmento da Instituição voltado para o atendimento dos usuários focalizado neste estudo.

Como parte do corpo de conhecimentos da Ciência da Informação, os estudos de uso e de usuários são o fundamento teórico desta pesquisa, que tem como informante as unidades de informação das universidades governamentais brasileiras.

E, finalmente, são apresentados alguns textos na área de marketing da informação, que dão suporte, principalmente, às conclusões e às recomendações deste estudo e que devem ser levadas em consideração nos processos decisórios para fins de planejamento de marketing do CDDI.

3.1 O IBGE e as informações estatísticas e geocientíficas

A Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ligada ao Ministério da Economia, Fazenda e Planejamento, tem como objetivo básico a pesquisa, produção, análise e difusão de informações e estudos de natureza estatística, geográfica, cartográfica, geodésica, demográfica, sócio-econômica, de recursos naturais e de condições do meio ambiente, com vistas ao conhecimento da realidade física, humana, econômica e social do País.⁴

Estas informações constituem o Plano Geral de Informações Estatísticas e Geográficas - PGIEG, que é um importante instrumento de gestão dos processos de produção das estatísticas econômicas, sociais e demográficas e de informações geocientíficas, orientando as atividades das instituições que compõem o Sistema Estatístico Nacional - SEN, coordenado pelo IBGE, bem como a produção de informações geocientíficas pelo IBGE.²²

A atualidade do PGIEG é conferida junto à sociedade, quando da realização das Conferências Nacionais de Estatística (Confestat) e de Geociências (Confge), convocadas periodicamente pelo IBGE, com a participação das demais entidades integrantes do SEN.²³

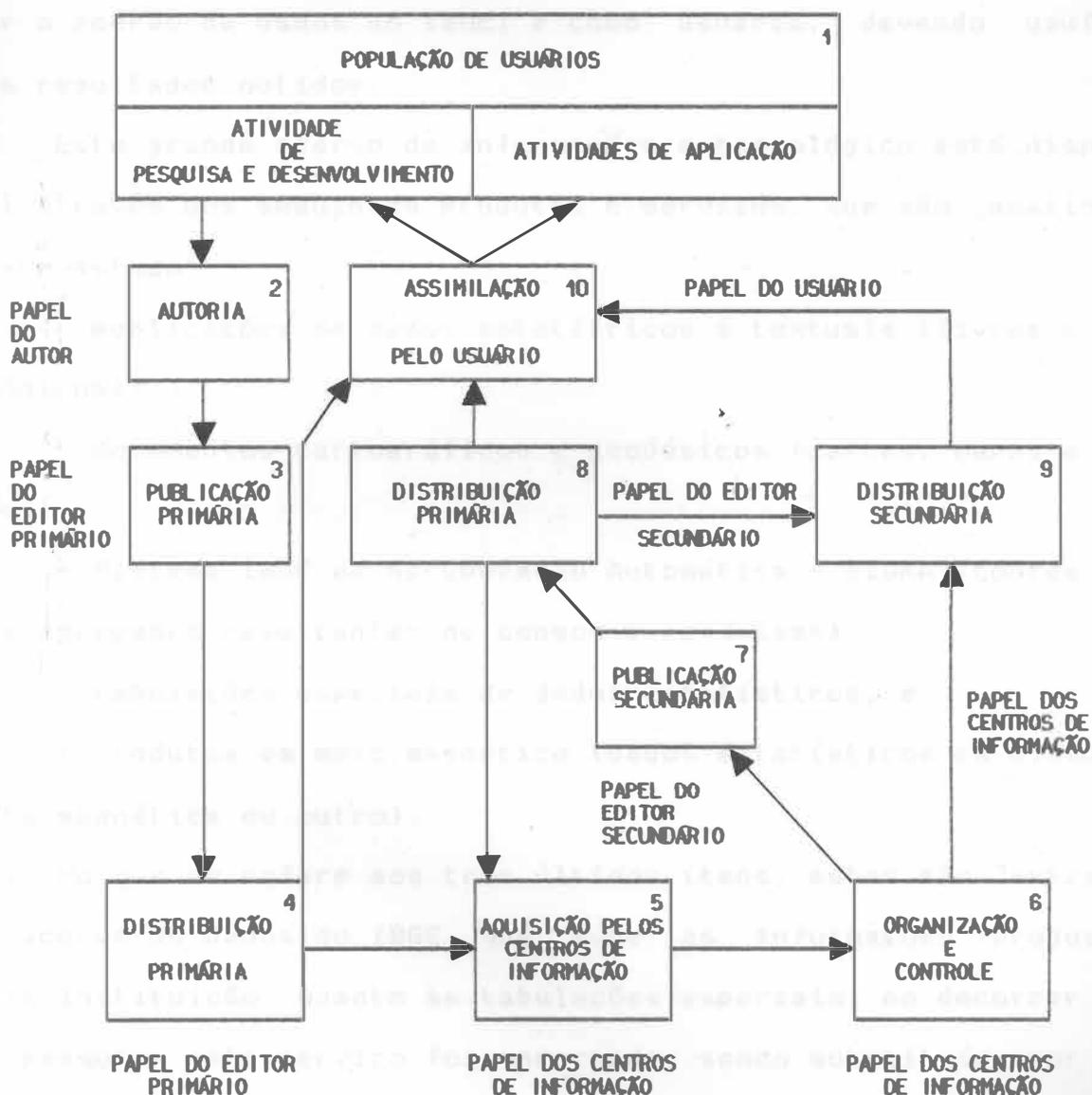
O elenco de informações produzidas pelo IBGE abrange as seguintes áreas:

- estatísticas primárias e derivadas;
- pesquisas, análises e estudos estatísticos, demográficos, econômicos, sociais, geográficos, geodésicos e cartográficos;
- levantamentos geodésicos e topográficos, mapeamento e outras atividades cartográficas;
- sistematização de dados sobre meio ambiente e recursos naturais, relativamente à sua ocorrência, distribuição e frequência.²⁴

As atividades desenvolvidas pelo IBGE incluem as funções de autor, de editor primário e secundário e dos centros de informação, demonstradas no ciclo de transferência de informações proposto por LANCASTER.²⁵ A assimilação pelos produtores/usuários de informação resulta em outros trabalhos de pesquisa e aplicação, que dão continuidade ao ciclo nas diversas áreas do conhecimento (Figura 1).

FIGURA 1

Ciclo da transferência formal da informação



FONTE: LANCASTER F. W. *Information retrieval systems; characteristics, testing and evaluation*. New York: Wiley, 1979. 381p.

As informações produzidas pelo IBGE, pela sua diversidade e abrangência, são disseminadas através de uma série de produtos e serviços colocados à disposição da sociedade, que tem um duplo papel neste processo: como informante, fornecendo suas informações pessoais e institucionais, nos mais diversos âmbitos, para alimentar o acervo de dados do IBGE; e como usuária, devendo usufruir dos resultados obtidos.

Este grande acervo de informações e tecnológico está disponível através dos seguintes produtos e serviços, que são analisados neste estudo:

- publicações de dados estatísticos e textuais (livros e periódicos);
- documentos cartográficos e geodésicos (cartas, mapas e outros);
- Sistema IBGE de Recuperação Automática - SIDRA (contém dados agregados resultantes de censos e pesquisas);
- tabulações especiais de dados estatísticos, e
- produtos em meio magnético (dados estatísticos em disquete, fita magnética ou outro).

No que se refere aos três últimos itens, estes são extraídos do acervo de dados do IBGE, que reúne as informações produzidas pela Instituição. Quanto às tabulações especiais, no decorrer desta pesquisa este serviço foi encerrado, sendo substituído por formas mais amplas de divulgação, como a geração de arquivos filtrados (produtos em meio magnético) e a consulta aos sistemas de acesso automático.

A riqueza deste acervo, em meio impresso e magnético, deve estar à disposição da sociedade, cumprindo a missão institucional de produtor e também de disseminador de informações.

Os usuários do IBGE são constituídos por unidades governamentais de planejamento, grupos sócio-econômicos, tais como entidades culturais e educacionais, órgãos das classes produtoras, professores, estudantes, organismos internacionais e estrangeiros, como a Organização das Nações Unidas (ONU), Organização para Alimentação e Agricultura das Nações Unidas (FAO), Comissão Econômica para a América Latina (CEPAL), Bureau de Censo dos Estados Unidos, Banco Mundial, e outros.⁴

A missão institucional de atendimento à sociedade é atribuída ao Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI, ao qual compete planejar, coordenar e executar as atividades de veiculação adequada do acervo de informações geradas ou disponíveis na Instituição; de colocar à disposição, promover e verificar a adequação dos produtos e serviços relativos a este acervo; de orientar e assessorar os usuários no uso e obtenção das informações; bem como de normatizar a documentação para fins de disseminação e preservação da memória institucional.⁵

Este compõe-se dos seguintes órgãos:⁶

- Direção
- Divisões de Planejamento e Organização, de Desenvolvimento de Mercado e de Atendimento Integrado
- Departamento de Documentação e Biblioteca - DEDOC
- Departamento de Editoração e Gráfica - DEDIT
- Departamento de Sistemas de Informações - DESIF
- Departamento de Promoção e Comercialização - DECOP
- Divisão de Suporte Administrativo.

As unidades do CDDI diretamente comprometidas com a disseminação são: a Divisão de Atendimento Integrado - DAT, o DEDOC, o DESIF e o DECOP. Com exceção do DAT, que só funciona no Rio de

Janeiro, o DEDOC e o DECOF possuem segmentos em todos os estados brasileiros e o DESIF em apenas alguns estados, reunidos no Setor de Documentação e Disseminação de Informações - SDDI de cada unidade regional do IBGE e envolvidos com o atendimento, principalmente, do usuário externo.

No que se refere ao DEDOC, este coordena tecnicamente a Rede de Bibliotecas do IBGE, formalizada em 1986. A Rede coloca à disposição dos interessados, em todo o território nacional, os estudos e pesquisas econômicos, demográficos, sociais, geográficos, de recursos naturais e meio ambiente, assim como a documentação cartográfica e geodésica, produzidos pelo IBGE e por outras instituições. Além de incluir as bibliotecas existentes nos SDDIs, arrola também as bibliotecas setoriais das Diretorias de Geociências - DGC, de Pesquisas - DPE, e de Informática - DI, assim como da Escola Nacional de Ciências Estatísticas - ENCE, que estão ligadas às áreas de atuação específicas de cada órgão técnico. As bibliotecas setoriais atendem principalmente os usuários internos da Instituição, sendo que o DEDOC e as bibliotecas das unidades estaduais estão mais voltados ao atendimento do usuário externo.^{6*}

No processo de transferência da informação, demonstrado na Figura 1, as funções das bibliotecas da Rede são principalmente aquelas exercidas pelos Centros de Informação, ou seja, aquisição, organização e controle e distribuição secundária dos recursos informacionais existentes, assim como, no caso do DEDOC, é desempenhada a função do autor, com a produção de trabalhos teóricos e práticos nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Para efeito deste estudo, além dos produtos e serviços já mencionados anteriormente, são também avaliados os produtos e serviços oferecidos aos usuários externos pela Rede de Bibliotecas do

IBGE, que fornecem diferentes formas de acesso às informações produzidas pela Instituição:

- atendimento pessoal;
- atendimento telefônico;
- atendimento por correspondência;
- divulgação de sumários correntes;
- divulgação de novas aquisições;
- divulgação de boletim bibliográfico;
- empréstimo interbibliotecário;
- fornecimento de cópia xerográfica;
- fornecimento de listagem do SIDRA;
- fornecimento de microforma;
- intercâmbio de publicações;
- levantamento bibliográfico, bibliografia;
- levantamento de dados estatísticos no SIDRA (*on-line*);
- oferta de duplicatas.

É avaliado também o serviço de doação de publicações, que não é atribuição da Rede, mas que é importante para este estudo, tendo em vista ser uma forma de obtenção de documentos e, portanto, de acesso à informação.

3.2 Estudos de uso/usuários e unidades de informação universitárias

Os estudos de uso e de usuários fazem parte do corpo de conhecimentos da Ciência da Informação. Esta é uma ciência emergente, que desenvolveu-se a partir da necessidade de estudo do fenômeno informação, tal sua relevância para a sociedade moderna.

Pela sua diversidade, os diversos segmentos da sociedade têm necessidades diferenciadas, assim como formas diferentes de buscar

a informação, dependendo de suas características, dos objetivos a serem alcançados, entre outros aspectos.

O conhecimento desse comportamento é possível através de estudos de usuários. A literatura que envolve esses estudos é muito extensa e "originou-se no objetivo prático de que a identificação das necessidades e usos de informação de uma determinada população propicia a organização de sistemas de informação efetivos".¹⁰

BRITTAIN define que "estudos empíricos de uso, demanda ou necessidade de informação são geralmente chamados estudos de usuários".¹¹

BROADUS distinguiu os estudos de uso dos estudos de usuários com a seguinte definição: "Eu defino estudos de uso como aqueles que começam com um grupo de materiais de bibliotecas e depois tentam determinar que uso, ou quanto uso, eles recebem. Um estudo de usuários, de outra forma, começa com pessoas e pergunta se, ou quanto, elas usam materiais de bibliotecas, e talvez que tipos de recursos utilizam".¹²

LANCASTER observa que estudos de uso medem as demandas em vez das necessidades do usuário, focalizando o uso atual e não considerando as necessidades de informação da população de usuários potenciais.¹³

LINE propõe definições para os termos necessidade, desejo, demanda, uso e requisito de informação, simplificados a seguir: necessidade é o que um indivíduo deve ter para seu trabalho, pesquisa, etc.; desejo é o que um indivíduo gostaria de ter, se o desejo for ou não realmente traduzido em uma demanda a uma biblioteca; demanda é o que um indivíduo pede; uso é o que um indivíduo realmente utiliza; e requisito pode significar o que é necessário, desejado e/ou demandado.¹⁴

Os estudos envolvendo a investigação do comportamento dos usuários e não usuários da informação e de sistemas de informação suscitaram a criação de órgãos que objetivam a promoção de estudos e pesquisas sobre o assunto, como o Centre for Research on User Studies - CRUS, na Universidade de Sheffield, Inglaterra, em 1976.¹⁵

Diversos artigos de revisão permeiam o desenvolvimento dessa literatura e grande número deles foram publicados no Annual Review of Information Science and Technology - ARIST, a partir de 1966, sendo a última atualização de 1990.

Um tema constante dos artigos do ARIST sobre necessidades e uso da informação é a pesquisa de bases conceituais. MENZEL¹⁶ e PAISLEY¹⁷ sugerem a utilização de teorias das Ciências Sociais e CRAWFORD¹⁸ relata novas propostas teóricas de diversos autores e aponta para o fato de que as pesquisas realizadas começam a distinguir os aspectos cognitivos e sociais de uso da informação.

DERVIN e NILAN observam que um novo paradigma está emergindo nessa área. Esta conclusão se alicerça em três enfoques verificados na literatura analisada: a) centrado nas percepções de utilidade e valor dos sistemas de informação; b) como as pessoas tomam conhecimento de seus mundos e como a informação é utilizada nesse processo; e c) como as pessoas buscam informações em situações em que seu conhecimento é incompleto. Esses três enfoques questionam pressupostos anteriores em que o usuário estava colocado em posição passiva de se adaptar aos mecanismos de fornecimento da informação ao invés desses mecanismos se adaptarem às características particulares dos usuários.¹⁹

HEWINS busca em outras disciplinas modelos, teorias e paradigmas que podem ser utilizados para o desenvolvimento conceitual

nessa área. Essas disciplinas incluem as ciências do conhecimento, linguística, robótica, semântica e comunicação, entre outras, além da literatura de marketing, voltada para as necessidades do consumidor (usuário). A autora conclui que a tese de DERVIN e NILAN, de mudanças de paradigmas, é válida, corroborada por novos enfoques emergentes, centrados no usuário, isto é, em seus processos cognitivos, em vez de centrados no sistema. Pesquisas têm sido realizadas sobre as características que são particulares a cada usuário e sobre as cognições que são comuns à maioria dos usuários. Com base nisso, HEWINS observa ainda que novas teorias sobre o comportamento do usuário devem ser desenvolvidas. #6

FORD e HARRIS reuniram trabalhos que versam sobre a metodologia de estudos de usuários. Citando o trabalho da National Commission on Libraries and Information Science, dos Estados Unidos, os autores destacam que "organizações, como indivíduos, necessitam informação e conhecimento. Firms de negócios necessitam fatos e dados para prever o mercado, desenvolver um produto ou adaptar uma nova tecnologia. Escolas precisam de informação para melhorar e desenvolver o processo de ensino. Organizações de pesquisa necessitam informação para sintetizar novos dados com fatos conhecidos, como parte do processo criativo. O governo necessita informação, a qualquer nível, para formular planos, refinar a tomada de decisão e auxiliar funcionários governamentais a antecipar e solucionar problemas". #1

WOOD, em seu trabalho de revisão da literatura de 1966 a 1970, demonstra que a função desempenhada pelo usuário determina o uso de determinados canais de informação. Indivíduos que trabalham na área de pesquisa e desenvolvimento utilizam com maior frequência os canais formais do que os que se dedicam às atividades de

indústria, por exemplo.²²

LANCASTER observa que a facilidade de uso é o fator primordial que influencia na seleção pelos usuários de fontes e serviços de informação, sobrepondo-se ao interesse de quantidade e qualidade de informação. Dois aspectos são abordados: a acessibilidade física de bibliotecas e de materiais. A percepção da acessibilidade é também influenciada pela experiência adquirida no uso de uma fonte ou serviço de informação. São identificados níveis de acessibilidade que afetam o uso ou não uso de serviços de informação, que são a acessibilidade social, institucional, física, psicológica e intelectual.²³

PAO resume considerações sobre estudos de uso/usuário que incluem, entre outras: o princípio do menor esforço como fator de uso da informação; a comunicação informal como o canal mais importante para a transmissão da informação; a regra 80/20 (a proporção de que 80% dos pedidos são atendidos com 20% da coleção); necessidades de informação diferem por classes de usuários.²⁴

FAIBISOFF e ELY fazem uma revisão da literatura de necessidades de usuários, sintetizando os textos de relevância sobre o assunto, como base para o planejamento de sistemas de informação.

Diversos aspectos resultantes dos estudos de usuários são citados, dentre os quais alguns estão diretamente ligados a este trabalho, que são:

- a) as pessoas tendem a buscar a informação que estiver mais acessível (princípio do menor esforço);
- b) diferentes tipos de pessoas usam diferentes tipos de informação;
- c) usuários e usuários potenciais de informação freqüentemente desconhecem as fontes e como usá-las;

d) o tempo de fornecimento da informação influencia o seu uso.

Há diversas formas de obtenção e de uso da informação. Esta pode ser transmitida informalmente, como através de contatos pessoais, e tem a preferência da maioria dos indivíduos. Ou ainda, por sistemas de informação, que se constituem em um canal formal para obtenção e uso da informação, tendo em vista sua atuação na coleta, preservação e disseminação da informação.

Considerando-se que o princípio do menor esforço rege todas as atividades dos seres humanos, na busca da informação não poderia ser diferente, tendo uma importância fundamental na utilização de qualquer fonte de informação.

Os itens b) e c) se interligam, na medida que determinados tipos de usuários tendem a utilizar determinados tipos de fontes. Entretanto, por diversos fatores, mesmo o usuário mais sofisticado desconhece fontes que estão disponíveis para auxiliá-lo na resolução de seu problema; bibliotecários de referência, que atuam como interface entre o sistema de informação e os usuários, muitas vezes não conhecem as fontes necessárias para o atendimento na sua área de atuação.

Outro fator apontado por FAIBISOFF e ELY considerado neste trabalho é o tempo de fornecimento da informação, para satisfazer um determinado pedido. Se o usuário é uma unidade de informação que serve de intermediária para o atendimento do usuário final, este último será retardado no acesso à informação, caso prazos não sejam cumpridos no tempo certo.

MARTYN e SLATER relatam resultados de estudos realizados pelo departamento de pesquisa da Aslib, que envolvem a identificação de grupos de usuários com diferentes padrões de demanda. Dois fatores

são apontados como significativos na classificação do universo de usuários potenciais e atuais de informação técnica e científica, que são a especialidade (disciplina) e o grupo de trabalho (ocupação). São limitados no trabalho três grupos distintos de usuários: industrial, governamental e acadêmico. Este último foi considerado como o mais forte usuário de bibliotecas dentre os três tipos, em termos de frequência de visitas por indivíduo. Apresentam maior tendência de utilização da biblioteca da própria organização em busca de informação ou documentos, do que usuários da indústria. Demonstram também a maior demanda de documentos específicos, assim como a demanda está relacionada diretamente ao seu trabalho atual. Essas generalizações foram inferidas a partir de análises estatísticas de questionários de cerca de seiscentos usuários de bibliotecas.²⁴

No caso do IBGE, em 1977, foi realizada uma pesquisa pela Diretoria de Divulgação, já extinta, abrangendo professores de ensino superior, das áreas estadual e particular do município do Rio de Janeiro, de disciplinas relacionadas com a Estatística e a Geografia.²⁵

O estudo apresentou a seguinte estratificação da população de usuários do IBGE, do ponto de vista de utilização das publicações editadas:

- área de planejamento: a que compreende técnicos de órgãos do governo, entidades de administração indireta, organizações técnicas privadas (representadas, em geral, por escritórios de planejamento) e órgãos de segurança nacional;

- área do ensino superior: abrange os professores e o corpo discente das disciplinas relacionadas com a Estatística e a Geografia, particularmente as que se referem à ciência aplicada. Este

segmento visa a formação de técnicos para a área de planejamento e determinados sub-estratos das empresas privadas;

- área das empresas privadas: compreende as organizações que utilizam informações estatísticas para controle de qualidade da produção e outros fins específicos e empresas que empregam técnicos para a realização de estudos que lhes permitam adaptar seus projetos e atividades aos programas de desenvolvimento econômico e social do País;

- ensino médio: abrange os professores, que utilizam informações estatísticas e geográficas para a elaboração de livros didáticos e alunos, para seus trabalhos de pesquisa;

- segmento residual: compreende os profissionais de nível superior, os de nível médio (que não se incluem nos segmentos anteriores) e o público em geral.

Segundo o estudo, a área de ensino superior, relacionada com a Estatística e a Geografia, é, depois da área de planejamento, a mais importante em relação à utilização das publicações do IBGE.

Os objetivos da pesquisa foram os seguintes: avaliar a eficiência do sistema de divulgação das publicações editadas; determinar a diferença de intensidade na utilização das publicações editadas, e obter informações que contribuam para a adequação das publicações aos objetivos da Instituição.

A pesquisa foi realizada em uma amostra de professores para estudo de 17 publicações de Estatística e 17 de Geografia e o instrumento de coleta utilizado foi o questionário.

A conclusão demonstra a subutilização das publicações do IBGE, num segmento da população que, pela sua relação com a Estatística e a Geografia, deveria situar-se no plano de máxima utilização. Fatores como a estrutura do ensino, a forma de divulgação

dos resultados e das publicações são apontados como explicativos dessa ocorrência. Aponta também o baixo índice de indicação das publicações aos alunos e a queda de utilização das pesquisas contínuas em comparação com o uso dos censos.

SÁ fez um estudo das necessidades de informação dos cientistas sociais do IBGE, levantando suas características individuais e as fontes de informação consultadas, através de entrevistas individuais, estruturadas por questionário. As conclusões da pesquisa arrolam, entre outros, os seguintes aspectos: os dados estatísticos e os documentos a eles relacionados são as principais fontes de informação dos técnicos; o português e o inglês são os idiomas mais utilizados; a acessibilidade e o fluxo operacional são os principais fatores que influenciam na utilização das fontes de informação.²⁶

Diversos estudos de uso de bibliotecas demonstram que estas não são e nunca foram regularmente utilizadas por muitas pessoas. Menos conhecido é o fato de que o uso de bibliotecas acadêmicas tende a ser realizado por uma minoria de estudantes.²⁷ Resultados de pesquisas efetuadas nos Estados Unidos demonstram consistentemente que um percentual diversificado de estudantes (de 10,8% a 63,0%) não faz uso da biblioteca.²⁸

Segundo KREMER, "são muitos os fatores que determinam se, e em que proporção, uma biblioteca é utilizada. A maioria dos autores concorda que dificilmente uma biblioteca é utilizada plenamente em todos os seus recursos. As razões de seu baixo uso podem ser muitas, e certamente nem todas foram detectadas até hoje. No caso das bibliotecas universitárias, seu uso é determinado pelos métodos de ensino adotados, tipos de cursos oferecidos pelas universidades, fatores econômicos, sociológicos e psicológicos dos

usuários potenciais, opiniões dos usuários a respeito do acervo, instalações e atendimento bibliotecário. Um problema sério é ainda a falta de noções de uso de bibliotecas por parte dos estudantes, e mesmo também por parte dos professores".⁹¹

Além de professores e estudantes de graduação e de pós-graduação, fazem parte do conjunto de usuários reais e potenciais de unidades de informação acadêmicas funcionários, alunos graduados, pesquisadores, outras faculdades e universidades, empresas, fundações, institutos de pesquisa, escritores, meios de comunicação de massa, redes e grupos cooperativos, entre outros.⁹²

Diversos estudos indicam que a relação professor/disciplina cursada é o fator básico de influência nos estudantes para sua seleção de leitura e uso da biblioteca, conforme apontado por KNAPP.⁹³

A disciplina acadêmica é uma variável significativa que influencia o uso de fontes de informação. As Ciências Sociais e Humanidades usualmente representam a maior parte da circulação de bibliotecas acadêmicas.⁹⁴ No estudo realizado na San Jose State University, California, a maior parte de estudantes e professores que informaram utilizar os recursos da biblioteca para seus estudos e pesquisas está ligada às disciplinas de Educação, Humanidades e Ciências Sociais.⁹⁵

Segundo BRITTAIN, um dos estudos sobre necessidades de informação de professores universitários pode ser encontrado no relatório número dezessete da Associação dos Psicólogos Americanos. A atividade de ensino foi descrita como de alto consumo de tempo e pouco menos da metade dos informantes complementou ser esta a atividade de maior demanda de informação. Dois terços dos informantes procuravam e usavam informação corrente para fins de ensino e esta

informação ultrapassava a necessária para suas atividades de pesquisas. Para estes, as fontes mais utilizadas foram livros texto e monografias. Um dos cursos que foi identificado pelos professores como de menor necessidade de informação foi o de Estatística. O relatório conclui que professores universitários consultam uma grande variedade de fontes formais e informais e tendem a utilizar todas as fontes disponíveis mais freqüentemente que os professores não universitários, entre outros fatores.⁹⁴

Um dos estudos de usuário mais importantes na área de Ciências Sociais foi coordenado pela Universidade de Bath, na Inglaterra, denominado INFROSS—Investigation into Information Requirements of the Social Sciences. Foi observado que pesquisadores acadêmicos utilizam muito dados estatísticos, em geral através de fontes impressas.⁹⁷

Como um dos resultados do INFROSS (citado por HAART), o cientista social acadêmico não é motivado a procurar referências, nem está equipado para esta tarefa. Catálogos de bibliotecas são pouco utilizados. O acesso à maior parte da informação formal é feito através da leitura de periódicos primários e da divulgação de livros pelos editores. Muita informação é fornecida através de canais informais de diversos tipos.⁹⁸

No trabalho de revisão de PINHEIRO, incluindo estudos nacionais e estrangeiros realizados no período de 1966 a 1981, são citados diversos estudos brasileiros referentes a bibliotecas universitárias.⁹⁹

São apresentados, a seguir aqueles que foram considerados importantes para esta pesquisa.

Um dos resultados da pesquisa realizada por GARCIA junto a professores do Instituto de Ciências Exatas da Universidade

Federal de Minas Gerais para a caracterização de aspectos relativos ao uso de informação bibliográfica, apontou para o fato de que mais da metade dos professores utilizam uma determinada fonte, a partir de seu conhecimento prévio para atender a sua necessidade de informação. As razões relacionadas à autoridade da fonte ou a sua proximidade receberam menções bem menores.⁴⁰

Em um estudo de uso, realizado por MELO (citado por KREMER), na Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco, com professores e alunos dos Centros de Artes e Comunicação, de Ciências Exatas e da Natureza, e de Filosofia e Ciências Humanas, foi verificado que: quanto aos professores, uma proporção considerável não utiliza a biblioteca ou a frequenta apenas ocasionalmente e quanto aos estudantes foi constatado, entre outros fatores, que os que não utilizavam a biblioteca alegaram usar anotação de aula como fonte de informação.⁴¹

LIMA, em sua dissertação sobre usuários do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco, apontou que um número significativo de professores e estudantes, tanto de pós-graduação como de graduação qualificou sua frequência [à biblioteca do Instituto] como de mais de uma vez por semana. Na determinação da origem da informação sobre o documento procurado na biblioteca, os estudantes de graduação e de pós-graduação demonstraram um elevado índice quanto à indicação do professor.⁴²

ALVES e SILVA em seu artigo sobre a caracterização de usuários e adequação dos serviços de bibliotecas da PUC/RJ apontam que não há diferenças significativas quanto aos hábitos de utilização de fontes e tipos de informação (teórica, literatura recente e retrospectiva e sobre progressos na área) para estudantes de graduação e pós-graduação. Os professores diferem somente nos tipos de

documentos e informação mais utilizados, dando preferência aos periódicos, enquanto que os estudantes aos livros, como fontes mais utilizadas. Quanto aos hábitos de obtenção da informação, há uma tendência geral dirigida à exploração dos serviços das bibliotecas.⁴⁹

Sendo a unidade de informação um subsistema de um sistema maior, a universidade, ela está sujeita a variáveis que existem dentro e fora do sistema.

A articulação nacional das unidades universitárias brasileiras, foi sentida como uma necessidade de minimizar os diversos problemas que enfrentam, como reflexo da situação das universidades e do País. Discussões técnicas e o estabelecimento de políticas que tratem integradamente de temas, como compartilhamento de recursos, formalização dos sistemas de informação, aprimoramento dos profissionais da área, entre outros, podem estabelecer bases sólidas para a estruturação dessas unidades, melhorando o atendimento dos usuários.

Em 1979, foi dado início à realização do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. A análise das recomendações emanadas desse fórum de debates e o apoio do então Ministério da Educação e Cultura deram origem ao I Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias - PNBU, instituído oficialmente em 1986. Nesta ocasião, foi criado o Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias - PROBIB, com a finalidade de assegurar as condições necessárias à implementação do PNBU, sendo constituído de uma estrutura envolvendo órgãos mais ligados à informação, como o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico-CNPq, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia-IBICT, a Financiadora de Estudos e Projetos-FINEP, a Biblioteca Nacional, entre ou-

tros, além de representações de bibliotecas de instituições de ensino superior.⁴⁴

O II PNBU, de 1990, atualmente denominado Plano Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, assim como o primeiro, apresenta um conjunto de diretrizes para o desenvolvimento da área, associadas a propostas de ação para sua implementação. Estão envolvidos nestas propostas programas de abrangência nacional, como o Sistema BIBLIODATA/CALCO, da Fundação Getúlio Vargas, de comutação bibliográfica e o Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas do IBICT.⁴⁵

O PNBU contribuiu também para recolocar a questão das bibliotecas universitárias em novas bases no meio acadêmico da área de Biblioteconomia e frente à alta administração das universidades.⁴⁶

A questão do trabalho cooperativo e integrado através de redes, sistemas e programas, quer seja a nível institucional, estadual, regional ou nacional, apresenta-se como o elemento chave para o aprimoramento dessas unidades de informação.

3.3 Marketing da informação

O marketing aplicado a bibliotecas e serviços de informação vem se desenvolvendo, a partir da década de 70, através de estudos de pesquisadores e instituições, como parte da literatura especializada de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Segundo KOTLER, marketing é uma abordagem sistemática de planejamento, que tem como benefícios aumentar a satisfação dos consumidores, como resultado da melhor compreensão de suas necessidades, e do desenvolvimento de produtos e serviços mais adequados aos mesmos, no propósito de atingir os objetivos organizacionais.⁴⁷

SARACEVIC define marketing da informação como um conjunto de atividades voltadas para a satisfação das necessidades e desejos humanos através de processos de troca; envolve uma abordagem de serviços e produtos de informação do ponto de vista dos resultados finais, isto é, do ponto de vista de uso e do usuário.⁴⁸

Os processos de troca exigem as seguintes condições: a) duas partes interessadas na troca; b) cada uma delas possuindo algo de valor para a outra parte; c) cada uma delas capaz de comunicação e entrega; d) cada uma delas com liberdade para aceitar ou rejeitar a oferta da outra parte.⁴⁹

Muitos trabalhos têm sido publicados nessa área, o que já deu origem a três artigos de revisão divulgados no Annual Review of Information Science and Technology-ARIST.

A primeira revisão, de 1978, de FREEMAN e KATZ, aborda a literatura de marketing de modo geral, com especial enfoque para as áreas de Educação, Biblioteconomia e Ciência da Informação. Diversos tópicos relevantes ao assunto são apresentados, como os aspectos econômicos e o preço da informação, os usos sociais da informação e o papel das telecomunicações.

Quatro importantes conclusões emergem dessa revisão do pensamento e práticas de marketing:

a) a aplicação adequada de princípios de marketing pode beneficiar tanto os sistemas e serviços de informação públicos quanto privados;

b) enquanto os sistemas que visam ao lucro aplicam princípios de marketing rotineiramente, as instituições sem fins lucrativos só agora começam a aplicá-los;

c) dentre as instituições sem fins lucrativos, o conceito de marketing cresceu mais rapidamente na área de Educação;

d) o lançamento de políticas nacionais de informação, em áreas divergentes como as telecomunicações, o setor competitivo público/privado e o preço poderão direcionar mudanças substanciais que poderão antecipar o marketing não lucrativo em sistemas e serviços de informação.⁵⁰

Dez anos depois, é publicada a segunda revisão no âmbito de marketing para bibliotecas, limitada ao conceito tradicional de bibliotecas e centros de informação, abrangendo as bibliotecas especializadas, acadêmicas e públicas. TUCCI traça cronologicamente o progresso da aplicação de marketing em bibliotecas, observando que esta não difere significativamente pelo seu tipo. A autora observa que a literatura da década de 70 delineou a base para o desenvolvimento de marketing da informação, orientada para o consumidor, segundo a visão de KOTLER. A década de 80 apresenta muitos trabalhos de revisão, artigos que advogam técnicas avançadas de marketing e um número de artigos que reforçam a aplicação de marketing da informação.⁵¹

ARNOLD apresenta uma revisão da literatura de 1980 a 1990 sobre teoria, prática e desafios na área de marketing de informação eletrônica. Definida como informação legível em máquina, as diversas formas em que se apresenta - *on-line*, CD-ROM, fita ou disco magnético, softwares, facsímile, entre outras - requerem diferentes técnicas de marketing. Um histórico da informação eletrônica e do tamanho e crescimento desse mercado são abordados, incluindo fontes essenciais que tratam do marketing voltado para esse tipo de informação. O autor descreve alguns problemas ligados ao assunto, como o grande volume de informação existente, a indefinição de como se realizar o seu marketing e os diversos graus de dificuldade que existem no acesso aos seus produtos e serviços pelos

usuários, entre outros aspectos.

São descritas algumas estratégias de marketing de informação eletrônica, assim como as questões de venda e preço desse tipo de informação. Inclui um apêndice com o resumo de treze livros selecionados na bibliografia citada, indispensáveis aos estudantes de marketing da informação.⁵²

Dentre outros trabalhos de revisão destaca-se o de CRONIN, sobre marketing de bibliotecas e serviços de informação. Essa coletânea reúne importantes artigos sobre teoria e prática de marketing, incluindo trabalhos precursores do marketing da informação, como o de LEVITT, *Visão de marketing*, e o de KOTLER, que lança as sementes do marketing para organizações sem fins lucrativos. Muitos dos artigos incluídos na revisão de TUCCI encontram-se publicados nessa coletânea.⁵³

NORMAN, em seu artigo de revisão sobre marketing em bibliotecas e serviços de informação, complementa o trabalho de CRONIN, arrolando a literatura básica sobre o assunto, como também a que envolve a aplicação de técnicas de marketing na informação.⁵⁴

KING e ZALTMAN organizaram uma coletânea sobre marketing de informação em Ciência e Tecnologia, centrado em bibliotecas especializadas. Os autores enfatizam que nenhuma organização, mesmo uma biblioteca especializada, pode ter sucesso se direcionada a toda a comunidade de usuários. São abordados tópicos na área de informação em Ciência e Tecnologia, como o seu usuário e mercado, o produto e a distribuição desse tipo de informação e questões para futuras investigações.⁵⁵

No Brasil, SILVEIRA destaca-se pelos inúmeros trabalhos na área, compilação de bibliografias especializadas, coletânea de artigos traduzidos, além de sua tese de doutoramento.⁵⁶

Nessa tese, SILVEIRA analisa a aplicação de marketing em bibliotecas universitárias, cujos resultados evidenciaram que a maioria das bibliotecas pesquisadas não adotam procedimentos e estratégias de marketing de forma integrada e sistemática. A autora sugere o envolvimento das áreas de ensino e pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação para a formação de profissionais com o perfil de marketing.⁶¹

Diversas dissertações (ver, por exemplo GONTOW⁶², SILVA⁶³ e BAPTISTA⁶⁴) têm sido realizadas, assim como artigos, que demonstram o interesse da aplicação de marketing no Brasil.

Na área de marketing em bibliotecas universitárias, SILVEIRA aponta que a literatura encontra-se dispersa e os pontos mais coincidentes, tratados pelos autores estrangeiros, são a promoção de serviços e a análise de mercado. Na literatura nacional, poucos autores se propuseram discutir aspectos gerais de aplicação de marketing em bibliotecas universitárias. De maneira geral, os trabalhos enfocam aspectos relativos à promoção e divulgação de serviços e ao planejamento, plano e organização de marketing. Segundo a autora não há avanços significativos em termos teóricos nos estudos da área.⁶⁵

SILVEIRA observa também que a literatura é ainda genérica, ressentindo-se de uma maior transferência de conceitos e técnicas para os ambientes mais específicos das bibliotecas, serviços e sistemas de informação.⁶⁶

O próximo capítulo trata dos resultados deste estudo, onde são analisados os dados estatísticos tabulados e as informações fornecidas nas perguntas abertas do questionário.

NOTAS E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 BRASIL. Decreto nº 97.434 de 05 de janeiro de 1989. Altera o estatuto da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, n.5, 6 jan.1989. Seção 1, p.371.
- 2 GUIMARÃES, E. A. Apresentação. In: PLANO geral de informações estatísticas e geográficas-PGIEG: proposta 1992. Rio de Janeiro: IBGE, 1992.
- 3 GUIA de leitura. Anuário Estatístico do Brasil, v.51, p.9, 1991.
- 4 IBGE. Coordenadoria de Planejamento e Projetos Especiais. O IBGE atual: objetivos e formação histórica. Rio de Janeiro [1985]. p.24.
- 5 LANCASTER, F. W. Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation. 2nd. ed. New York: Wiley, 1979. 381 p.
- 5a SENRA, N. de C. Pensando a disseminação de informações (o caso do IBGE). Rio de Janeiro: IBGE, 1992. (Documentos para disseminação; 3) p.16.
- 6 O IBGE no desenvolvimento brasileiro. Rio de Janeiro: IBGE [1980]. p.6.
- 7 BRASIL. Decreto nº 97.434 de 05 de janeiro de 1989, op. cit., p.371.
- 8 SENRA, op. cit., p.25-26.
- 8a A biblioteca setorial da Diretoria de Informática não será avaliada neste trabalho porque o IBGE não tem como atribuição desenvolver estudos e pesquisas na área de Informática.
- 9 Como o usuário deste estudo é a unidade de informação, o serviço de atendimento pessoal foi especificado com a informação "para orientação de busca bibliográfica no local".
- 10 CRAWFORD, S. Information needs and uses. In: CUADRA, C.A., ed. Annual review of information science and tecnologia. Chicago: Enciclopaedia Britannica, 1978. v.13, p.63.
- 11 BRITAIN, J. M. Information and its users: a review with special reference to the Social Sciences. Bath: Bath University Press, 1970. p.1.
- 12 BROADUS, R. N. Use studies of library collections. Library Resources and Technical Services, v.20, n.4, p.317, 1980.
- 13 LANCASTER, F. W. Evaluating collections by their use. Collection Management, v.4, n.1/2, p.39, 1982.

- 14 LINE, M. B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. *Aslib Proceedings*, v.26, n.2, p.87, 1974.
- 15 FORD, G, ed. *User studies: an introductory guide and selected bibliography*. Sheffield: University of Sheffield, 1977. p.2.
- 16 MENZEL, H. Information needs and uses. In: CUADRA, C. A., ed. *Annual review of information science and technology*. New York: Interscience, 1966. v.1, p.41-69.
- 17 PAISLEY, W. J. Information needs and uses. In: CUADRA, C. A., ed. *Annual review of information science and technology*. Chicago: Encyclopaedia Britannica, 1968. v.3, p.1-30.
- 18 CRAWFORD, op. cit., p.68-69.
- 19 DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. E., ed. *Annual review of information science and technology*. White Plains: Knowledge Industry Publ., 1986. v.21, p.3-33.
- 20 HEWINS, E. T. Information need and use studies. In: WILLIAMS, M. E., ed. *Annual review of information science and technology*. Amsterdam: Elsevier, 1990. v.25, p.145-172.
- 21 FORD, G.; HARRIS, C., eds. *Guidelines on studies of information users (pilot studies)*. Paris: Unesco, 1978. p.4.
- 22 WOOD, D. N. User studies: a review of the literature of 1966-70. *Aslib Proceedings*, London, v.23, n.1, p.11-23, 1971.
- 23 LANCASTER, F. W. Effect of physical accessibility and ease of use. In: _____. *The measurement and evaluation of library services*. Washington, D. C.: Information Resources Press, 1977. p.312-321.
- 24 PAO, M. Uses and users. In: _____. *Concepts of information retrieval*. Englewood: Col. Libraries Inc., 1989. p.40-53.
- 25 FAIBISOFF, S. G.; ELY, D. P. Information and information needs. *Information Reports and Bibliographies*, v.5, n.5, p.2-16, 1976.
- 26 MARTYN, J.; SLATER, M. Characteristics of users and non-users of scientific information. In: *ASLIB annual conference*, 38., 1964, Exeter. *Looking forward in documentation: papers and discussion*. London: Aslib, 1964. p.6-11.
- 27 IBGE. *Diretoria de Divulgação. Relatório*. Rio de Janeiro [1977]. 13p.
- 28 SÁ, R. de A. *Necessidade de informação de técnicos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*. Rio de Janeiro, 1985. 171 f. Diss. (Mestrado em Ciência da Informação)-Escola de Comunicação, UFRJ-IBICT/CNPQ.

- 29 WHITLATCH, J. B. Library use patterns among full-and-part-time faculty and students. *College and Research Libraries*, v.44, n.2, p.141, 1983.
- 30 MENDELSON, H.; WINGERD, K. The use of libraries and the conditions that promote their use. Washington, D.C.: National Advisory Commission on Libraries, 1967. Apud WHITLATCH, op. cit., p.141.
- 31 KREMER, J. M. Estudos de usuários das bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1984. p.61-62.
- 32 MATTHEWS, A. J. Segmentação do mercado de bibliotecas: uma abordagem para atender às necessidades dos clientes. In: SILVEIRA, A., org. *Marketing em bibliotecas e serviços de informação*. Trad. de Amélia Silveira e Marília Salgado Gontijo. Brasília: IBICT, 1987. p.89.
- 33 KNAPP, P. B. The reading of college students. *The Library Quarterly*, Chicago, v.38, n.4, p.301-308, 1968.
- 34 HARDESTY, L. Student use of the libraries at DePauw University. 1980. p.5. Apud WHITLATCH, op. cit., p.146.
- 35 WHITLACH, op. cit., p.148.
- 36 BRITAIN, op. cit., p.111-112.
- 37 BATH UNIVERSITY OF TECHNOLOGY. Library. Investigation into information requirements of the Social Sciences. Research report n.2: Information requirements of social scientists in government departments. Bath, 1971. p.10.
- 38 _____. Experimental information service in the Social Sciences 1969-1971; final report, jan. 1972. Apud HAART, H. P. H.-de. *Characteristics of social science information: a selected review of the literature*. s.l.: International Federation for Documentation, 1981. (FID publication; 606) p.50.
- 39 PINHEIRO, L. V. R. Usuário - informação: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC, IBICT, 1982. 66 p.
- 40 GARCIA, M. L. A. Uso da informação bibliográfica entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFMG. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.2, p.199, 1973.
- 41 MELO, L. G. C. Hábitos e interesses de usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco. Recife, 1978. Diss. (Mestrado) p.39. Apud KREMER, J. M. Estudos de usuários das bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1984. p.61-62.

- 42 LIMA, M. L. de A. Usuários de uma biblioteca universitária: estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco. Rio de Janeiro, 1974. Diss. (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação, UFRJ-IBICT/CNPq. p.17 e 38.
- 43 ALVES, C. M.; SILVA, P. A. L. da. Caracterização de usuários e adequação dos serviços de biblioteca: uma abordagem preliminar das bibliotecas da PUC/RJ. Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.7, n.1, p.13, 1978.
- 44 CHASTINET, Y. A criação do Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias-PROBIB e a implementação do I Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias-I PNBU, 1986-89. Brasília: PROBIB, 1990.
- 45 II PNBU-Plano Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior. Brasília: PROBIB, 1990.
- 46 CHASTINET, op. cit., p.54.
- 47 KOTLER, P. Marketing para organizações que não visam o lucro. Trad. H. de Barros. São Paulo: Atlas, 1978. p.29.
- 48 SARACEVIC, T.; WOOD, J. B. Consolidation of information: a handbook on evaluation, restructuring and repackaging of scientific and technical information (pilot edition). Paris: Unesco, 1981. p.239.
- 49 KOTLER, op. cit., p.39.
- 50 FREEMAN, J. E.; KATZ, R. M. Information marketing. In: CUADRA, C.A., ed. Annual review of information science and technology. Chicago: Enciclopedia Britannica, 1978. v.13, p.37-59.
- 51 TUCCI, V. K. Information marketing for libraries. In: WILLIAMS, M. E., ed. Annual review of information science and technology. Amsterdam: Elsevier, 1988. p.59-82.
- 52 ARNOLD, S. E. Marketing electronic information. In: WILLIAMS, M. E., ed. Annual review of information science and technology. Amsterdam: Elsevier, 1990. p.87-144.
- 53 CRONIN, B., ed. The marketing of library and information services. London: Aslib, 1981. 360 p. (Aslib reader series, 4).
- 54 NORMAN, O. G. Marketing libraries and information services: an annotated guide to the literature. Reference Services Review, v.10, n.1, p.69-80, 1982.
- 55 KING, W. R.; ZALTMAN, G., eds. Marketing scientific and technical information. Boulder: Westview Press, 1979. 234 p.

- 56 SILVEIRA, A. Bibliografia sobre marketing em serviços e sistemas de informação em linha, 1970-1986. São José dos Campos: INPE, 1986. 50 p.
- 57 _____, org. Marketing em bibliotecas e serviços de informação: textos selecionados. Trad. de Amélia Silveira e Marília Salgado Gontijo. Brasília: IBICT, 1987. 185 p.
- 58 _____. Marketing em bibliotecas e sistemas de informação. Brasília: IBICT, 1985. 49 p. (Busca retrospectiva em Ciência da Informação, 7).
- 59 _____. Marketing em bibliotecas universitárias: evolução, transferência de princípios e estudo da aplicação no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo. São Paulo, 1989. 336 p. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.
- 60 _____. Marketing em sistemas de informação: visão geral. Ciência da Informação, Brasília, v.15, n.1, p.45-52, 1986.
- 61 _____, op. cit., 1989, p.281-287.
- 62 GONTOW, R. Necessidades de informação da pequena e média indústria de torrefação e moagem de café do Rio de Janeiro: aplicação de um modelo de Sistema de Informação de Marketing. Rio de Janeiro, 1990. 233 f. Diss. (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação-UFRJ, Departamento de Ensino e Pesquisa-IBICT/CNPq.
- 63 SILVA, E. L. da. Conceitos de marketing utilizados no planejamento e avaliação de sistemas de informação e bibliotecas: um modelo de metodologia aplicado à Biblioteca Universitária da UFSC. Rio de Janeiro, 1987. Diss. (Mestrado em Ciência da Informação)- Escola de Comunicação, UFRJ-IBICT/CNPq.
- 64 BAPTISTA, S. G. A contribuição da estratégia do método de marketing para solucionar problemas de baixo índice de uso de acervo e de frequência em bibliotecas: estudo de caso. Brasília, 1985. 76 f. Diss. (Mestrado em Biblioteconomia)- Universidade de Brasília.
- 65 SILVEIRA, op. cit., 1989, p.73-74.
- 66 ibid, p.79-80.

4 MATERIAL E MÉTODO

4.1 Universo pesquisado

O universo do presente estudo, de caráter exploratório, é constituído pelas unidades de informação (biblioteca, centro ou serviço de documentação e/ou informação, etc) de universidades governamentais brasileiras.

Considerando-se que existe um grande número de universidades governamentais federais, estaduais e municipais¹, e que a maioria das universidades possui um conjunto de unidades de informação que atende aos diversos órgãos de cada universidade, foi necessário estabelecer um corte para o levantamento de dados. Assim, esta pesquisa se restringe ao universo de universidades federais, excluídos os estabelecimentos isolados, num total de 35 e de duas universidades estaduais, que são a Universidade de São Paulo-USP e a Universidade Estadual de Campinas-UNICAMP² (Anexo 1). Estas foram incluídas porque se destacam no contexto nacional pela importância do ensino e pesquisa nelas desenvolvidos. Em análise de distribuição das publicações (livros, artigos, comunicações, teses e outros) produzidas pelos cursos de pós-graduação de universidades brasileiras, a USP e a UNICAMP têm posição privilegiada na produção de artigos, sendo estes indicadores da qualidade do ensino e pesquisa nelas desenvolvidos.³ Apesar dos questionamentos sobre a avaliação da produção científica pela contagem de publicações, é incontestável a posição de excelência dessas duas universidades no contexto brasileiro.⁴

A identificação das universidades foi realizada a partir do cadastro fornecido pelo Programa Nacional de Bibliotecas das Instituições de Ensino Superior-PNBU. Foi consultado também o

*Cadastro de estabelecimentos de ensino superior*⁵, com base em informações de 1988, fornecido pela Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação, que atualiza a publicação *Catálogo Geral de Instituições de Ensino Superior*, de 1986.

No Quadro 1 é apresentada a distribuição de todas as universidades governamentais federais existentes nas diversas regiões brasileiras, excluídos os estabelecimentos isolados, sendo que o Sudeste e o Nordeste são as regiões que detêm o maior número de universidades.

Em geral, cada estado brasileiro possui uma universidade federal, com exceção para Roraima, Amapá e o novo estado de Tocantins. Algumas regiões, entretanto, com poucos estados, como o Sudeste com quatro e o Sul com três, representam respectivamente 11 e 6 universidades cada uma.

QUADRO 1

Distribuição de universidades governamentais federais, segundo grandes regiões do Brasil

GRANDES REGIÕES	UNIVERSIDADES GOVERNAMENTAIS FEDERAIS
Brasil	35
Norte	4
Nordeste	10
Sudeste	11
Sul	6
Centro-Oeste	4

A região Sudeste, especificamente o estado de São Paulo, que possui apenas uma universidade federal, inclui para fins deste estudo duas universidades de grande porte, a USP e a UNICAMP, ambas

estaduais, aumentando seu total para treze.

A inclusão dessas universidades não pesou muito no total de universidades pesquisadas, mas influenciou significativamente quanto ao total de unidades de informação na região Sudeste, participando as duas com 16 unidades, ou seja, com 31,4% do universo da pesquisa nessa região. Ainda assim, se essas unidades de informação não fossem incluídas, o Sudeste manteria vantagem sobre as demais, se for considerado que apenas quatro estados respondem por um número significativo de unidades de informação. Isso se verifica pela própria distribuição de centros de ensino, pesquisa e cultura no País, que se concentram principalmente nessa região.

Devido a não existência de um cadastro atualizado das unidades de informação existentes em cada universidade foi solicitada a cada uma relação com informações sobre nome, endereço completo e principais assuntos cobertos pelo acervo de cada unidade. Essa solicitação não foi encaminhada à Universidade Federal do Rio de Janeiro, à Universidade de São Paulo e nem à Universidade do Rio Grande do Sul, tendo em vista estarem disponíveis guias de bibliotecas relativos a cada uma, com as informações pertinentes a esse estudo. Não foi enviado também para as universidades federais rurais de Pernambuco e do Rio de Janeiro, assim como para a Universidade Federal de Viçosa e para as universidades de São Carlos e de Brasília, por se tratarem de casos onde existem unidades centrais únicas, sem setoriais.*

Tendo em vista a diversidade de áreas de especialização existentes nas universidades e, conseqüentemente, de unidades de informação especializadas, foram selecionadas aquelas que tivessem cobertura de assuntos fins àqueles cobertos pelo IBGE.

Para essa finalidade, foi elaborada uma lista de grandes assuntos do IBGE (Anexo 2), selecionados a partir de três fontes:

- relação de grandes assuntos atribuídos às publicações do IBGE para entrada no Sistema BIBLIODATA/CALCO, da Fundação Getúlio Vargas, especificamente no parágrafo 520, que atende à emissão de bibliografias especializadas;
- números da Classificação Decimal Universal atribuídos às publicações do IBGE;
- índices da *Publicações editadas pelo IBGE*, volume 1, Periódicos e volume 2, Monografias.

Foram assim constituídos dois grandes grupos de assunto: Ciências Sociais e Geociências.

As Ciências Sociais incluíram as áreas de Demografia, Economia, Educação, Estatística e Sociologia. Como o assunto Agropecuária é classificado na Rede de Bibliotecas do IBGE dentro de Economia, este foi também arrolado no grupo das Ciências Sociais.

As Geociências se constituíram dos seguintes assuntos: Geodésia e Cartografia, Geografia, Geologia, Geomorfologia, Recursos Naturais e Meio Ambiente.

À medida que as relações de unidades de informação das universidades foram sendo recebidas, os assuntos relacionados na lista de grandes assuntos do IBGE foram confrontados com os relativos aos acervos de cada uma. Apesar das grandes áreas de interesse do IBGE serem as Ciências Sociais e as Geociências, foram selecionadas algumas unidades incluídas na área de Ciências Humanas, tendo em vista não existir uma delimitação clara entre as Ciências Sociais e Humanas, ocorrendo a inclusão de disciplinas ora em uma, ora em outra, dependendo da universidade.

BRITTAIN aponta que os estudos de usuários nas Ciências Sociais têm problema de definição de sua área de estudo. Inicialmente, pela própria dificuldade que se encontra na busca de uma definição para as Ciências Sociais, tantas são as existentes.¹⁰ Além disso, as disciplinas incluídas nas Ciências Sociais variam de acordo com diferentes fontes e instituições.

HAART fez uma comparação entre um elenco de disciplinas de Ciências Sociais relacionadas em uma recomendação da UNESCO, com as subdivisões da Classificação Decimal Universal-CDU e da Classificação Decimal de Dewey-CDD, com o conteúdo da Enciclopédia Internacional de Ciências Sociais e com a classificação do Inventário de Recursos de Informação nas Ciências Sociais, compilado por J. M. Brittain e S. A. Roberts, para a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico-OCDE. Esta relação foi ainda comparada com fontes de diversos países, que discriminavam as disciplinas incluídas nas Ciências Sociais.¹¹

Apesar das diferenças nas classificações das disciplinas, algumas se destacam nas fontes e instituições consultadas, como é o caso da Demografia, Direito, Economia, Educação, Ciências Políticas, História e Sociologia. A Estatística não tem alta frequência de participação como as demais, sendo porém, incluída nas classificações da CDU, da CDD e da OCDE, nas subdivisões da Enciclopédia Internacional de Ciências Sociais, assim como nas de diversos países.

HAART aponta ainda que a maior diferença reside na inclusão ou não das Ciências Humanas ou Humanidades nas Ciências Sociais. Esta reunião ou separação das duas ciências varia em diversos países.¹²

No caso do Brasil, especificamente das universidades governamentais brasileiras federais e estaduais (somente a USP e a UNICAMP), a partir dos assuntos atribuídos aos seus acervos pelas próprias unidades de informação dessas universidades e das áreas de abrangência dos departamentos, institutos ou faculdades a que pertencem, verificou-se que algumas disciplinas consideradas no estudo de HAART com alta frequência de inclusão nas Ciências Sociais, estão estruturadas em algumas universidades dentro das Ciências Humanas.

Como exemplo, na Universidade Federal do Rio de Janeiro, o Centro de Filosofia e Ciências Humanas inclui, entre outras, as bibliotecas do Instituto de Filosofia e Ciências Sociais e a de Pós-Graduação da Faculdade de Educação; também a Universidade de São Paulo inclui no conjunto da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, entre outras, as bibliotecas do Departamento de Filosofia e Ciências Sociais, do Departamento de Geografia e do Departamento de História. Já a Universidade Federal de Mato Grosso separa os Centros de Letras e Ciências Humanas do de Ciências Sociais.

Existe uma variação na classificação dessas disciplinas nas universidades, tendendo as Ciências Humanas a abarcarem as Ciências Sociais no seu interior.

Segundo HAART, a divisão tradicional do conhecimento se constitui nas Ciências e nas Humanidades e esta pode ser a origem dessas diferenças.¹¹

No caso das Geociências, com exceção da Geografia estar classificada ora nas Geociências, ora nas Ciências Sociais, parece não existir divergência quanto à classificação das demais disciplinas,

estando estas incluídas no conjunto maior das Ciências Exatas.

As unidades que arrolavam simultaneamente assuntos nas áreas de Ciências Sociais e Geociências foram incluídas na classificação Ciências Sociais/Geociências. A existência de outros assuntos, como por exemplo Medicina, que não eram pertinentes a este estudo não foram levados em consideração.

O universo da pesquisa (Anexo 1) ficou assim distribuído por grandes assuntos, de acordo com a Tabela 1.¹⁸

TABELA 1

Universo da pesquisa, segundo grandes assuntos do IBGE

GRANDES ASSUNTOS DO IBGE	UNIVERSO DA PESQUISA	
	n	%
Total	136	(100,0)
Ciências Sociais ¹⁹	83	(61,0)
Geociências	18	(13,2)
Ciências Sociais/ Geociências	35	(25,7)

4.2 Instrumento de coleta

Tendo em vista a abrangência geográfica da pesquisa, cobrindo todo o território nacional, o instrumento utilizado para a coleta dos dados foi o questionário, apesar das limitações deste tipo de instrumento.

Segundo WOOD, o questionário apresenta-se como uma das técnicas de maior frequência de uso, tendo como principal vantagem a utilização para levantamento de dados sobre uma população geograficamente dispersa.¹⁴

Considerando-se os objetivos desta pesquisa, definiu-se, após várias revisões, um questionário piloto, que foi aplicado em duas unidades de informação de universidades federais que não faziam parte do universo.

Este teste foi fundamental para a redefinição de algumas perguntas ou até mesmo sua exclusão, além de identificar aquelas que não tinham fácil entendimento.

Na elaboração de algumas perguntas foi utilizada a técnica do incidente crítico, para fins de assegurar um grau de validade e confiabilidade de certas respostas.¹⁵

O questionário, em sua versão final (Anexo 3), constituiu-se de cinco partes, num total de 26 perguntas, sendo a maioria de perguntas fechadas, assim estruturado:

a) Dados de caracterização das unidades de informação

Objetiva identificar a unidade de informação, a universidade a que pertence, as grandes áreas de especialização de seu acervo e a participação em sistemas ou redes de informação.

b) Rede de Bibliotecas do IBGE

Objetiva obter informações sobre o grau de conhecimento e uso da Rede, assim como de seus produtos e serviços específicos.

c) Produtos e Serviços do IBGE

Objetiva detectar junto às unidades de informação: se conhecem, usam e qual a freqüência de uso dos produtos e serviços oferecidos; quais as formas de acesso às informações do IBGE utilizadas, quais as mais convenientes para a unidade de informação e a qualidade de atendimento; que outras instituições produtoras de dados são consultadas.

d) Necessidades dos usuários

Objetiva detectar a satisfação das necessidades dos usuários quanto às informações produzidas pelo IBGE, que novos dados estatísticos devem ser produzidos e que serviços devem ser implantados, para o atendimento dessas necessidades.

e) Comentários adicionais

Objetiva levantar, através de perguntas abertas, a opinião da unidade de informação sobre as dificuldades de acesso e de uso dos produtos e serviços do IBGE, a possibilidade de sua divulgação na universidade e sugestões sobre a pesquisa realizada.

Para complementar a avaliação do grau de pertinência das respostas é solicitado ao informante do questionário a sua profissão e a atividade exercida na unidade de informação, além de seu nome, para eventuais esclarecimentos.

4.2.1 Codificação

Considerando-se a diversidade de maneiras que um mesmo conteúdo pode ser expresso, códigos e fontes foram estabelecidos para a maioria das perguntas abertas, como a de número 3 (Grande(s) área(s) de especialização do acervo dessa unidade), a ser confrontada com a lista de grandes assuntos do IBGE (Anexo 2); a de número 7 (Você se lembra a qual biblioteca da Rede recorreu mais recentemente?), com a relação de bibliotecas da Rede; a de número 9 (Informe que produto ou serviço utilizou ou solicitou na ocasião, de acordo com a relação constante na pergunta 6), com os produtos e serviços da Rede; as de número 14 (Indique o grau de utilidade para os usuários dessa unidade de cada um dos produtos e serviços do IBGE relacionados a seguir, de acordo com a frequência de uso

indicada abaixo) e 18 (Já teve necessidade de alguma publicação considerada esgotada?), com os catálogos das publicações do IBGE existentes no DEDOC; e, a de número 22 (Você teria alguma sugestão sobre que outro(s) dado(s) estatístico(s) o IBGE poderia produzir para melhor atender os usuários dessa unidade?), com o Banco de Metadados do IBGE¹⁴, caso não fossem identificados.

As demais foram codificadas a partir da análise das respostas dos questionários. As que tiveram a mesma significação foram reunidas por grupos de respostas semelhantes, sendo-lhes atribuído um termo ou frase comum.

4.3 Procedimentos de coleta de dados

Os questionários foram distribuídos em janeiro de 1991, acompanhados de uma carta esclarecedora dos objetivos da pesquisa. Para o caso de universidades com unidades setoriais, o conjunto de questionários foi encaminhado ao órgão coordenador do sistema de bibliotecas ou, quando de sua inexistência, à unidade central, cabendo-lhe a responsabilidade de distribuição e recolhimento interno dos questionários. Para esses órgãos foi enviada uma carta complementar, incluindo a lista de grandes assuntos do IBGE, e um questionário avulso, para o caso de não ter sido selecionada alguma unidade de informação pertinente àqueles assuntos.

Para a distribuição dos questionários foram constituídos três grupos, tendo em vista as diferentes formas utilizadas: via correio, via malote e pessoalmente.

A remessa pelo correio incluiu as unidades centrais únicas e as que se encontravam geograficamente esparsas em determinados estados.

O envio por malote do IBGE utilizou como intermediário para entrega e recolhimento dos questionários em alguns estados, os Setores de Documentação e Disseminação de Informações-SDDIs, que são segmentos do Centro de Documentação e Disseminação de Informações-CDDI, com sede no Rio de Janeiro, e responsáveis pelo atendimento dos usuários do IBGE nos estados. A seleção de apenas alguns estados (Amazonas, Bahia, Ceará, Minas Gerais, Pará, Paraná, Pernambuco, Rio Grande do Sul e São Paulo) ocorreu pelo fato de neles existirem muitas unidades de informação a serem pesquisadas, necessitando um controle maior na distribuição e recolhimento dos questionários para tentar garantir um percentual alto de respostas. Neste caso, os conjuntos de questionários foram entregues, por universidade, aos órgãos coordenadores de sistemas de bibliotecas ou, quando de sua inexistência, à unidade central.

A entrega pessoal foi realizada nas unidades de informação do Rio de Janeiro, concentrando-se a responsabilidade da distribuição dos questionários nos órgãos coordenadores de sistemas de bibliotecas das universidades do estado.

Cada etapa foi controlada separadamente com um prazo máximo de devolução de vinte dias corridos. Após o vencimento do prazo, uma nova correspondência foi enviada aos retardatários pelo correio, assim como os SDDIs do IBGE e as unidades do Rio de Janeiro foram informados do atraso por telefone. Foi estabelecido novo prazo de 20 dias corridos para a devolução do questionário.

Foram enviados 136 questionários, dos quais foram recebidos 110, representando um retorno de 80,9%, conforme a Tabela 2. Cada questionário foi codificado pela sua região de abrangência, tendo sido verificado um alto percentual de retorno para todas as re-

giões, com exceção do Nordeste com 62,5%. O número alto de questionários não respondidos na região Nordeste diminuiu consideravelmente o total de unidades de informação pesquisadas (de 40 para 25), aproximando-se do total verificado para a região Sul (de 23 para 20).

A região Sudeste mantém o maior número de unidades de informação, seguida do Nordeste, Sul, Norte e Centro-Oeste. A inclusão da USF e da UNICAMP, que tiveram devolução integral de seus questionários (8 cada uma), acarretou o aumento do percentual de influência de 31,4% para 34,0% no total de questionários devolvidos da região Sudeste.

TABELA 2

TABELA 2

índice de retorno dos questionários, segundo grandes regiões do Brasil.

GRANDES REGIÕES	QUESTIONÁRIOS			
	Enviados		Recebidos	
	n	%	n	%
Brasil	136	(100,0)	110	(80,9)
Norte	12	(100,0)	11	(91,7)
Nordeste	40	(100,0)	25	(62,5)
Sudeste	51	(100,0)	47	(92,2)
Sul	23	(100,0)	20	(87,0)
Centro-Oeste	10	(100,0)	7	(70,0)

A alta incidência de respostas (80,9%) deveu-se principalmente ao esforço de recolhimento dos questionários, realizado pelos SDDIs do IBGE nos estados que participaram da coleta de dados da pesquisa. Caso contrário, o montante teria sido muito menor, considerando-se que uma das principais desvantagens dos questionários é o baixo índice de retorno.¹⁷

Este índice poderia ser ainda considerado maior do que 80,9%, tendo em vista que alguns questionários foram enviados para unidades de informação classificadas pela universidade na área de Ciências Humanas, conforma nota da Tabela 1, e que não foram devolvidos porque realmente não se referiam a nenhum assunto relacionado às Ciências Sociais discriminado na lista de grandes assuntos do IBGE.

Os questionários recebidos foram separados em dois grupos distintos: uso e não uso dos produtos e serviços do IBGE. Do total de 110 unidades, 86(78,2%) correspondem ao uso e 24(21,8%) ao não uso (Tabela 3).

TABELA 3

Unidades de informação pesquisadas, em relação ao uso e não uso dos produtos e serviços do IBGE, segundo grandes regiões do Brasil

GRANDES REGIÕES	UNIDADES DE INFORMAÇÃO PESQUISADAS					
	Produtos e serviços do IBGE				Total	
	Uso		Não uso		n	%
n	%	n	%			
Brasil	86	(78,2)	24	(21,8)	110	(100,0)
Norte	5	(45,5)	6	(54,5)	11	(100,0)
Nordeste	18	(72,0)	7	(28,0)	25	(100,0)
Sudeste	39	(83,0)	8	(17,0)	47	(100,0)
Sul	18	(90,0)	2	(10,0)	20	(100,0)
Centro-Oeste	6	(85,7)	1	(14,3)	7	(100,0)

O grupo de unidades de informação referentes ao não uso foi composto pelos questionários que continham respostas negativas às perguntas iniciais das Partes 2 e 3 (ver Anexo 3), correspondendo respectivamente à utilização da Rede de Bibliotecas e dos produtos e serviços do IBGE.

O grupo de unidades de informação referentes ao uso foi formado com o conjunto de questionários restantes. Os questionários foram analisados quanto ao preenchimento, explorando-se, no entanto, em intensidade maior aquelas perguntas consideradas muito importantes para a análise dos dados.¹⁰

Além disso, foram confrontadas algumas perguntas que tinham como validação outras, estruturadas com base na técnica de incidente crítico.

Foram selecionados 30 questionários, ou 34,9% do total de questionários com resposta afirmativa de uso (86=100,0%), em que ocorriam questões consideradas básicas para a pesquisa, em branco e/ou respondidas de forma incompleta ou incorreta¹¹, sendo devolvidos aos respectivos órgãos coordenadores ou diretamente à unidade de informação.¹² Estes por sua vez, devolveram 25 questionários, ou 83,3% do total de questionários devolvidos (30=100%). Os 5 (16,7%) que não foram complementados, foram analisados com as respostas disponíveis.

Este retorno onerou a pesquisa em termos de custos de tempo e financeiros, mas garantiu uma qualidade maior no preenchimento, que influenciou os resultados e as conclusões deste estudo, apresentados nos próximos capítulos.

10 Ibid., p. 30

11 Ibid., p. 30

12 No curso dos trabalhos de percentagem foi utilizada a seguinte regra: para a conversão de percentagem para decimal, há que dividir a percentagem por 100. Assim, 5,2% é igual a 0,052. Para a conversão de decimal para percentagem, há que multiplicar o decimal por 100. Assim, 0,052 é igual a 5,2%. Alguns valores foram arredondados para cima ou para baixo, dependendo da necessidade. Assim, 100,0% foi arredondado para 100%. A conversão de decimal para percentagem foi feita de acordo com a seguinte regra: para a conversão de decimal para percentagem, há que multiplicar o decimal por 100. Assim, 0,052 é igual a 5,2%. Alguns valores foram arredondados para cima ou para baixo, dependendo da necessidade. Assim, 100,0% foi arredondado para 100%.

NOTAS E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 O universo de universidades governamentais brasileiras, excluídos os estabelecimentos isolados, é constituído de 35 universidades federais, 16 estaduais e 3 municipais. Fonte: Anuário Estatístico do Brasil, v.5, p.344, 1991.
- 2 O universo de 35 universidades federais e 2 estaduais(USP e UNICAMP) perfaz um total de 440 unidades de informação.
- 3 DADOS da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior-CAPEs. Apud CASTRO, C. M. de. Há produção científica no Brasil? In: SCHWARTZMAN, S.; CASTRO, C. M. de. Pesquisa universitária em questão. Campinas: Ed. UNICAMP, ícone Editora, CNPq, 1986. p.204.
- 4 Segundo texto [parcial] de carta de professores da Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ endereçada ao Presidente da República em 24/06/91, publicada no *Jornal da Ciência Hoje*, de 05/07/91, "... as universidades federais, acrescidas da USP e da UNICAMP, também públicas, são responsáveis por cerca de 90% da pesquisa básica do País...".
- 5 CADASTRO de estabelecimentos de ensino superior-1988. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Superior, 1989. Listagem de computador.
- 6 MERCADANTE, L. M. Z. Análise de modelos organizacionais de bibliotecas universitárias nacionais. Brasília: Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, 1990. p. 28 e 81.
- 7 IBGE. Biblioteca Central. Publicações editadas pelo IBGE. Rio de Janeiro, 1984. 2v.
- 8 BRITTAIN, J. M. Information and its users: a review with special reference to the Social Sciences. Bath: Bath University Press, 1970. p. 5.
- 9 HAART, H. P. H. de-. Characteristics of social science information: a selected review of the literature. s.l.: FID, 1981. p. 16.
- 10 *ibid*, p. 15.
- 11 *ibid*, p. 15.
- 12 Ao serem computados os percentuais foi mantida apenas uma casa decimal. As aproximações foram feitas da seguinte maneira: até 0,04, não há alteração da primeira casa decimal; de 0,05 em diante, a primeira decimal é acrescida de uma unidade. Exemplificando: 4,54=4,5 e 4,55=4,6. Algumas vezes este procedimento acarretou totais que não fecharam em 100,0% devido a retirada das casas decimais após a primeira. Contudo, tendo em vista a natureza dos dados e a tipologia das distribuições, não houve prejuízo no que diz respeito à interpretação dos resultados.

- 13 Algumas unidades incluídas nas Ciências Sociais foram classificadas pela universidade em Ciências Humanas. Como nesses casos não havia identificação dos assuntos específicos cobertos pelo acervo, os questionários foram enviados na tentativa de verificar se se aplicavam à pesquisa.
- 14 WOOD, D.N. Discovering the user and his information needs. *Aslib Proceedings*, London, v.21, n.7, p.268, July 1969.
- 15 KREMER, J.M. A técnica do incidente crítico. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.9, n.2, p.165-172, set. 1980.
- 16 Contém todas as variáveis das pesquisas realizadas pelo IBGE.
- 17 WOOD, op. cit., p.268.
- 18 As perguntas 5, 6, 14, 21 a 24, foram consideradas muito importantes para a análise dos dados e conclusões desta pesquisa. Entretanto, não foram devolvidos os questionários que apresentavam incompletude em parte de uma dessas perguntas.
- 19 Foram comparadas as perguntas gerais com as específicas, principalmente entre as partes 2 e 3, e verificadas algumas inconsistências.
- 20 Cada questionário devolvido foi reproduzido em xerox e, para cada pergunta respondida de forma incompleta e/ou incorreta, foi assinalada a possível inconsistência e/ou redigida nova explicação de como responder ou complementar a pergunta. Considerando-se a natureza deste estudo, a autora não acredita que isso possa ter causado qualquer distorção de resultados.

5 RESULTADOS

Este capítulo compreende as análises e os comentários sobre os dados estatísticos resultantes do plano tabular deste estudo, assim como sobre as informações fornecidas nas perguntas abertas do questionário. Está estruturado em quatro partes: caracterização dos informantes, avaliação do uso, avaliação do não uso e informações complementares.

A segmentação dos informantes pela variável uso permite mensurar, em estratos separados, o uso e o não uso dos produtos e serviços do IBGE, assim como da Rede de Bibliotecas da Instituição, que representa um dos canais de atendimento dos usuários.

5.1 Caracterização dos informantes

A primeira etapa de tabulação dos dados refere-se à Parte 1 do questionário (Anexo 3), que levanta informações essenciais para a caracterização da unidade de informação pesquisada.

A maioria das unidades informantes desta pesquisa é setorial (75,5%) e as demais são consideradas centrais (24,5%). Foi avaliado dentro de cada grande assunto do IBGE a participação de unidades consideradas setoriais e centrais, sendo que as setoriais concentraram-se principalmente nas Ciências Sociais e Geociências e nas Ciências Sociais/Geociências a maior parte de unidades constituiu-se de centrais (68,8%). Verificou-se também que apenas 2,7% de unidades setoriais foram identificadas como de pós-graduação.⁴

Cada questionário foi codificado quanto ao grande assunto de especialização do acervo da unidade de informação, de acordo com a lista de grandes assuntos do IBGE.

A Tabela 4A apresenta a distribuição das unidades em relação

às grandes regiões do País, verificando-se a maior concentração na área de Ciências Sociais (55,5%), seguida das Ciências Sociais/Geociências (29,1%) e das Geociências (15,5%). Conforme já foi mencionado no capítulo anterior, as unidades que arrolavam simultaneamente assuntos nas áreas de Ciências Sociais e Geociências foram incluídas na classificação Ciências Sociais/Geociências.

Verifica-se que cada região detêm um alto percentual de unidades em Ciências Sociais em comparação com as dos outros assuntos, com exceção do Centro-Oeste cujas unidades concentram-se nas Ciências Sociais/Geociências.

TABELA 4A

Distribuição das unidades de informação, por grandes assuntos do IBGE, segundo grandes regiões do Brasil

GRANDES REGIÕES	UNIDADES DE INFORMAÇÃO							
	Ciências Sociais		Geociências		Ciências Sociais/Geociências		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Brasil	61	(55,5)	17	(15,5)	32	(29,1)	110	(100,0)
Norte	7	(63,6)	2	(18,2)	2	(18,2)	11	(100,0)
Nordeste	15	(60,0)	2	(8,0)	8	(32,0)	25	(100,0)
Sudeste	25	(53,2)	9	(19,1)	13	(27,7)	47	(100,0)
Sul	13	(65,0)	3	(15,0)	4	(20,0)	20	(100,0)
Centro-Oeste	1	(14,3)	1	(14,3)	5	(71,4)	7	(100,0)

A Tabela 4B mostra a distribuição geográfica das unidades em relação aos grandes assuntos do IBGE, que têm peso diferenciado para as diversas regiões do País, com uma forte concentração na região Sudeste em todos os assuntos, principalmente nas Geociências, reunindo mais da metade de unidades existentes nesse grande assunto (52,9%).

Esta tendenciosidade, como já foi dito anteriormente, deve-se ao fato da polarização do ensino, pesquisa e cultura nas regiões mais prósperas do País, refletindo-se mais intensamente no eixo Rio de Janeiro/São Paulo.

Com exceção da região Sudeste, nas Ciências Sociais o percentual de unidades do Nordeste (24,6%) e do Sul (21,3%) se aproximam; nas Geociências, o Sul se destaca (17,6%) e há paridade entre o Norte e o Nordeste, ambos com 11,8%, e nas Ciências Sociais/Geociências, o Nordeste se destaca (25,0%) e o Sul (12,5%) e o Centro-Oeste (15,6%) se aproximam.

TABELA 4B

Distribuição das unidades de informação, em relação aos grandes assuntos do IBGE, segundo grandes regiões do Brasil

GRANDES REGIÕES	UNIDADES DE INFORMAÇÃO							
	Ciências Sociais		Geociências		Ciências Sociais/ Geociências		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Brasil	61	(100,0)	17	(100,0)	32	(100,0)	110	(100,0)
Norte	7	(11,5)	2	(11,8)	2	(6,3)	11	(10,0)
Nordeste	15	(24,6)	2	(11,8)	8	(25,0)	25	(22,7)
Sudeste	25	(41,0)	9	(52,9)	13	(40,6)	47	(42,7)
Sul	13	(21,3)	3	(17,6)	4	(12,5)	20	(18,2)
Centro-Oeste	1	(1,6)	1	(5,9)	5	(15,6)	7	(6,4)

Para fins de verificar o grau de participação das unidades em redes e sistemas de informação, foram tabulados os itens da pergunta 4, conforme a Tabela 5.

Verifica-se que o grau de não participação em redes e sistemas de informação para o Brasil é muito baixo (10,9%), sendo que nas regiões, o menor percentual é no Sul com 5,0% e o mais alto é

no Norte com 18,2%. A grande maioria atua em alguma modalidade de rede ou sistema (89,1%).

TABELA 5

Distribuição das unidades de informação, participantes ou não de redes e sistemas de informação, segundo grandes regiões do Brasil

GRANDES REGIÕES	UNIDADES DE INFORMAÇÃO PARTICIPANTES OU NÃO DE REDES E SISTEMAS					
	Participam		Não participam		Total	
	n	%	n	%	n	%
Brasil	98	(89,1)	12	(10,9)	110	(100,0)
Norte	9	(81,8)	2	(18,2)	11	(100,0)
Nordeste	22	(88,0)	3	(12,0)	25	(100,0)
Sudeste	42	(89,4)	5	(10,6)	47	(100,0)
Sul	19	(95,0)	1	(5,0)	20	(100,0)
Centro-Oeste	6	(85,7)	1	(14,3)	7	(100,0)

A Tabela 6 apresenta a distribuição das unidades de informação por frequência de participação em diferentes tipos de redes e sistemas.

TABELA 6

Distribuição das unidades de informação, participantes de redes e sistemas de informação, segundo grandes regiões do Brasil

GRANDES REGIÕES	UNIDADES DE INFORMAÇÃO PARTICIPANTES DE REDES E SISTEMAS												
	Próprio da		BIBLIODATA/		C C N		C O M U T		Outros		Total		
	Instituição		CALCO		n	%	Solicitante	Base	n	%	n		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n		
Brasil	46	(46,9)	32	(32,7)	83	(84,7)	50	(51,0)	33	(33,7)	20	(20,4)	98
Norte	2	(22,2)	-	-	7	(77,8)	5	(55,6)	1	(11,1)	1	(11,1)	9
Nordeste	11	(50,0)	6	(27,3)	19	(86,4)	13	(59,1)	7	(31,8)	5	(22,7)	22
Sudeste	22	(52,4)	14	(33,3)	38	(90,5)	21	(50,0)	17	(40,5)	8	(19,0)	42
Sul	8	(42,1)	8	(42,1)	13	(68,4)	6	(31,6)	7	(36,8)	3	(15,8)	19
Centro-Oeste	3	(50,0)	4	(66,7)	6	(100,0)	5	(83,3)	1	(16,7)	3	(50,0)	6

Nota: podia ser indicado mais de um item

Das 98 unidades que participam de redes e sistemas, os maiores pesos concentram-se na participação das unidades de todas as regiões no Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas-CCN do IBICT e no Programa de Comutação Bibliográfica-COMUT (solicitante e base), ambos totalizando 83 unidades (84,7%). Foram invalidadas quatro respostas (4,8%) referentes ao item COMUT, tendo em vista não ter sido respondido se era solicitante ou base. Este percentual é muito baixo e não interfere na análise dos dados.

A participação em redes e sistemas da própria instituição para o Brasil corresponde a 46,9%, quase a metade do total, em que se incluem em sua maioria sistemas de bibliotecas universitárias, confirmando a literatura da área sobre a tendência de coordenação centralizada, em forma de sistema.²² Comparativamente com o total de informantes que participam de redes e sistemas, indicados na Tabela 6, as regiões Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste estão representadas com metade do total de suas unidades, seguidas pela região Sul, demonstrando um desenvolvimento uniforme entre elas.

A participação no Sistema BIBLIODATA/CALCO, com 32,7%, reflete um percentual ainda pequeno, mas com tendência a crescer, considerando-se o incentivo de formação de um catálogo coletivo nacional de livros com a participação dos acervos das universidades. É curioso mencionar que a região Sudeste apresenta, com exceção da categoria outros, o menor percentual de unidades participantes do Sistema (33,3%), tendo em vista que o mesmo localiza-se nessa região, no estado do Rio de Janeiro. Nenhuma unidade da região Norte participa do Sistema.

No que se refere ao item outros, encontram-se em ordem decrescente de citação os seguintes sistemas ou redes: Rede Latinoa-

americana e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde-BIREME; Sistema de Informação Bibliográfica em Educação-SIBE; Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária-EMBRAPA; Centro Nacional de Agricultura-CENAGRI; Sistema de Informação Científica e Tecnológica da Amazônia-INFORMAM; e Banco de Duplicatas de Publicações Seriadas-BICENGE.

5.2 Avaliação do uso

A segunda etapa de tabulação dos dados refere-se às Partes 2 e 3 do questionário (Anexo 3), que colhem, respectivamente, informações sobre a Rede de Bibliotecas e sobre os produtos e serviços do IBGE.

Foram analisados inicialmente os questionários referentes às unidades de informação que se caracterizaram como usuárias dos produtos e serviços do IBGE, mesmo que nem todas utilizem a Rede de Bibliotecas da Instituição.

As unidades de informação foram separadas em dois grupos: de uso e de não uso dos produtos e serviços do IBGE. De acordo com a Tabela 7, verifica-se que do total de 110 questionários trabalhados, 78,2% estão incluídos no grupo de usuários do IBGE, correspondendo à soma de unidades referentes às Ciências Sociais com 38,2%, às Geociências, com 12,7% e às Ciências Sociais/Geociências com 27,3%; e 21,8% incluem-se entre os não usuários, arrolando 17,3% referentes às Ciências Sociais, 2,7% às Geociências e 1,8% às Ciências Sociais/Geociências.

As regiões com maior incidência de unidades que não utilizam os produtos e serviços do IBGE são o Norte e o Nordeste, especificamente, na área de Ciências Sociais. Já nas Geociências, há pari-

dade entre o uso e o não uso nessas regiões. O percentual de não uso é baixo para as Ciências Sociais/Geociências.

TABELA 7

Distribuição das unidades de informação, por grandes assuntos de acordo com o uso e não uso dos produtos e serviços do IBGE, segundo grandes regiões do Brasil

GRANDES REGIÕES	UNIDADES DE INFORMAÇÃO							Total	
	Ciências Sociais		Geociências		Ciências Sociais/ Geociências				
	uso n	não uso %	uso n	não uso %	uso n	não uso %	n	%	
Brasil	42 (38,2)	19 (17,3)	14 (12,7)	3 (2,7)	30 (27,3)	2 (1,8)	110	(100,0)	
Norte	2 (18,2)	5 (45,5)	1 (9,1)	1 (9,1)	2 (18,2)	-	11	(100,0)	
Nordeste	9 (36,0)	6 (24,0)	1 (4,0)	1 (4,0)	8 (32,0)	-	25	(100,0)	
Sudeste	19 (40,4)	6 (12,8)	8 (17,0)	1 (2,1)	12 (25,5)	1 (2,1)	47	(100,0)	
Sul	11 (55,0)	2 (10,0)	3 (15,0)	-	4 (20,0)	-	20	(100,0)	
Centro-Oeste	1 (14,3)	-	1 (14,3)	-	4 (57,1)	1 (14,3)	7	(100,0)	

As 42 unidades de informação usuárias do IBGE referentes às Ciências Sociais foram subdivididas segundo seu assunto mais específico para uma análise detalhada, considerando-se as características diversas dos assuntos incluídos e o grande número de unidades existentes.

Foram totalizadas 12 (28,6%) unidades em Economia, 10 (23,8%) em Agropecuária, 11 (26,2%) em Educação, 4 (9,5%) em Estatística e 5 (11,9%) em Ciências Sociais como um todo, tendo em vista as unidades incluídas neste caso, arrolarem mais de um assunto na área.

As unidades de informação incluídas no conjunto das Ciências Sociais/Geociências incluem principalmente unidades consideradas centrais e cujo acervo tem âmbito multidisciplinar.

Considerando-se o pequeno número de unidades nas Geociências, cujos acervos reúnem diversos assuntos da área (incluídos na lista de grandes assuntos do IBGE), elas não foram contabilizadas por especialização.

5.2.1 Rede de Bibliotecas do IBGE

A Tabela 8 mostra que 57,0% de unidades usuárias dos produtos e serviços do IBGE recorrem às bibliotecas da Rede e 43,0% não recorrem. As unidades de Ciências Sociais e de Geociências apresentam resultados muito próximos entre as unidades que utilizam ou não a Rede. Somente nas Ciências Sociais/Geociências, um alto percentual de unidades recorre à Rede (70,0%).

TABELA 8

Distribuição das unidades de informação usuárias do IBGE, por recorrência à Rede de Bibliotecas, segundo grandes assuntos

GRANDES ASSUNTOS DO IBGE	UNIDADES DE INFORMAÇÃO USUÁRIAS DO IBGE					
	Recorrem à Rede		Não recorrem à Rede		Total	
	n	%	n	%	n	%
Total	49	(57,0)	37	(43,0)	86	(100,0)
Ciências Sociais	22	(52,4)	20	(47,6)	42	(100,0)
Geociências	6	(42,9)	8	(57,1)	14	(100,0)
Ciências Sociais/ Geociências	21	(70,0)	9	(30,0)	30	(100,0)

A tabulação em relação às grandes regiões demonstra que o Nordeste, o Sudeste e o Centro-Oeste são grandes usuários da Rede, conforme a Tabela 9. O Norte e o Sul se aproximam quanto à menor intensidade de uso da Rede de Bibliotecas do IBGE.

TABELA 9

Distribuição das unidades de informação usuárias do IBGE, por recorrência à Rede de Bibliotecas, segundo grandes regiões do Brasil

GRANDES REGIÕES	UNIDADES DE INFORMAÇÃO USUÁRIAS DO IBGE					
	Recorrem à Rede		Não recorrem à Rede		Total	
	n	%	n	%	n	%
Brasil	49	(57,0)	37	(43,0)	86	(100,0)
Norte	2	(40,0)	3	(60,0)	5	(100,0)
Nordeste	11	(61,1)	7	(38,9)	18	(100,0)
Sudeste	26	(66,7)	13	(33,3)	39	(100,0)
Sul	6	(33,3)	12	(66,7)	18	(100,0)
Centro-Oeste	4	(66,7)	2	(33,3)	6	(100,0)

A Tabela 10 mostra a distribuição, em relação aos grandes assuntos, de unidades usuárias da Rede de Bibliotecas. Verificou-se que a biblioteca central, denominada Departamento de Documentação e Biblioteca-DEDOC, é a mais utilizada nacionalmente, seguida das unidades estaduais do IBGE.

Na área de Ciências Sociais o maior número de unidades utiliza o DEDOC, seguido das unidades estaduais; nas Geociências é bastante homogênea a utilização entre o DEDOC e as especializadas nessa área no IBGE (DGC e DGC/Divisão de Geociências-DIGEO); e, nas Ciências Sociais/Geociências o maior peso de uso recai no DEDOC e nas unidades estaduais. A utilização das demais bibliotecas da Rede não tem números muito significativos nesses três grandes assuntos.

Os dados também foram tabulados por grandes regiões, conforme a Tabela 11.

As setoriais das unidades estaduais, que existem em cada estado brasileiro e têm mais chance de ser consultadas localmente, detêm um alto percentual de uso para cada região em comparação com

sas-DFE e da Escola Nacional de Ciências Estatísticas-ENCE restringe-se praticamente à região Sudeste, tendo em vista sua localização no Rio de Janeiro.

As bibliotecas da Divisão de Geociências(DGC/DIGEO), que têm segmentos em alguns estados brasileiros (Ceará, Bahia, Goiás, Distrito Federal e Santa Catarina), apresentam maior peso dentro de cada região do que as da DGC localizadas no Rio de Janeiro.

Essa distribuição do uso por grandes regiões vem corroborar a literatura da área, demonstrando que a facilidade de acesso é um importante indicador na busca de informação pelos usuários, que influi na utilização das bibliotecas da Rede.⁹ Outros fatores também influenciam o seu uso, como as demandas dos usuários das unidades de informação, o grau de conhecimento dos produtos e serviços do IBGE e da Rede de Bibliotecas, a completeza da coleção de publicações da Instituição, entre outros.

TABELA 11

Distribuição das unidades de informação usuárias da Rede de Bibliotecas do IBGE, segundo grandes regiões do Brasil

GRANDES REGIÕES	UNIDADES DE INFORMAÇÃO USUÁRIAS DA REDE DE BIBLIOTECAS DO IBGE							Total n					
	SETORIAIS												
	DEDOC		D G C		D G C / D I G E O		D P E		E N C E		U N I D . E S T .		
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Brasil	31	(63,3)	8	(16,3)	7	(14,3)	3	(6,1)	5	(10,2)	20	(40,8)	49
Norte	-	-	-	-	1	(50,0)	-	-	-	-	1	(50,0)	2
Nordeste	5	(45,5)	1	(9,1)	3	(27,3)	-	-	-	-	8	(72,7)	11
Sudeste	21	(80,8)	5	(19,2)	-	-	3	(11,5)	4	(15,4)	4	(15,4)	26
Sul	3	(50,0)	1	(16,7)	2	(33,3)	-	-	-	-	5	(83,3)	6
Centro-Oeste	2	(50,0)	1	(25,0)	1	(25,0)	-	-	1	(25,0)	2	(50,0)	4

Nota: podia ser indicada mais de uma biblioteca

A Tabela 12 mostra a frequência de uso dos produtos e serviços da Rede de Bibliotecas do IBGE. Do total de 49 questionários referentes às unidades usuárias da Rede, 6 (12,2%) tiveram suas respostas invalidadas na pergunta seis, pela falta de leitura atenta à pergunta, informando sobre os produtos e serviços de sua própria unidade. Para fins de tabulação dos dados foi considerado o total de 43 unidades que responderam de forma correta à pergunta.

A categoria utilização esporádica, ou algumas vezes por ano, concentra o maior número de frequência de uso, sendo o atendimento por correspondência o mais utilizado (55,8%), seguido do atendimento telefônico (44,2%), da oferta de duplicatas (41,9%), do intercâmbio de publicações (39,5%) e do fornecimento de cópia xerográfica (30,2%).

Na categoria rara, ou intervalos maiores do que um ano, o atendimento telefônico é o de maior incidência (30,2%), seguido de fornecimento de cópia xerográfica (20,9%), empréstimo interbibliotecário (18,6%) e intercâmbio de publicações (18,6%).

Na categoria nunca incluem-se com maior número de citações o fornecimento de microformas, o levantamento bibliográfico, bibliografia e o levantamento de dados estatísticos no SIDRA (*online*). Em termos gerais, nesta categoria os índices têm peso considerável para todos os produtos e serviços da Rede em relação às categorias de uso esporádico e raro, com menor intensidade para o atendimento por correspondência e telefônico, intercâmbio de publicações e oferta de duplicatas. Estes demonstram ser o "carro-chefe" do atendimento da Rede para as unidades de informação. O desconhecimento dos produtos e serviços é significativo no que se

refere ao atendimento pelo SIDRA e, em escala um pouco menor, aos veículos de divulgação da Rede.

TABELA 12

Frequência de uso dos produtos e serviços da Rede de Bibliotecas do IBGE

PRODUTOS E SERVIÇOS DA REDE DE BIBLIOTECAS DO IBGE	FREQÜÊNCIA																	
	Diária		Semanal		Mensal		Esporádica		Rara		Nunca		Não conhece		Não informado		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Atendimento pessoal para orientação de busca bibliográfica no local	-	-	-	-	-	-	10	(23,3)	5	(11,6)	18	(41,9)	5	(11,6)	5	(11,6)	43	(100,0)
Atendimento telefônico	-	-	-	-	2	(4,7)	19	(44,2)	13	(30,2)	5	(11,6)	2	(4,7)	2	(4,7)	43	(100,0)
Atendimento por correspondência	-	-	-	-	1	(2,3)	24	(55,8)	6	(14,0)	10	(23,3)	-	-	2	(4,7)	43	(100,0)
Divulgação de sumários correntes	-	-	-	-	5	(11,6)	8	(18,6)	5	(11,6)	13	(30,2)	9	(20,9)	3	(7,0)	43	(100,0)
Divulgação de novas aquisições	-	-	-	-	6	(14,0)	8	(18,6)	4	(9,3)	13	(30,2)	8	(18,6)	4	(9,3)	43	(100,0)
Divulgação de boletim bibliográfico	-	-	-	-	4	(9,3)	11	(25,6)	3	(7,0)	12	(27,9)	9	(20,9)	4	(9,3)	43	(100,0)
Empréstimo inter- bibliotecário	-	-	-	-	1	(2,3)	11	(25,6)	8	(18,6)	17	(39,5)	2	(4,7)	4	(9,3)	43	(100,0)
Fornecimento de cópia xerográfica	-	-	-	-	1	(2,3)	13	(30,2)	9	(20,9)	14	(32,6)	1	(2,3)	5	(11,6)	43	(100,0)
Fornecimento de listagem do SIDRA	-	-	-	-	-	-	5	(11,6)	1	(2,3)	16	(37,2)	16	(37,2)	5	(11,6)	43	(100,0)
Fornecimento de microforma	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30	(69,8)	8	(18,6)	5	(11,6)	43	(100,0)
Intercâmbio de publicações	-	-	-	-	3	(7,0)	17	(39,5)	8	(18,6)	11	(25,6)	1	(2,3)	3	(7,0)	43	(100,0)
Levantamento bibliográfico, bibliografia	-	-	-	-	1	(2,3)	3	(7,0)	3	(7,0)	26	(60,5)	5	(11,6)	5	(11,6)	43	(100,0)
Levantamento de dados estatísticos no SIDRA (on-line)	-	-	-	-	-	-	3	(7,0)	1	(2,3)	21	(48,8)	14	(32,6)	4	(9,3)	43	(100,0)
Oferta de duplicatas	-	-	-	-	-	-	18	(41,9)	4	(9,3)	15	(34,9)	3	(7,0)	3	(7,0)	43	(100,0)

Quanto às demais categorias, as frequências se apresentam nulas ou muito baixas, não influenciando na avaliação dos produtos e serviços da Rede.

A frequência de uso dos produtos e serviços da Rede também foi tabulada⁴ por grandes assuntos do IBGE demonstrando que, tanto para as Ciências Sociais como para as Ciências Sociais/Geociências, a maior incidência de uso foi para o atendimento por correspondência e telefônico, a oferta de duplicatas e o intercâmbio de publicações. No caso das Geociências, os maiores percentuais de frequência de uso são para o atendimento por correspondência e telefônico, o intercâmbio de publicações, o fornecimento de cópia xerográfica e os veículos de divulgação da Rede.

Utilizou-se a técnica do incidente crítico para verificar que biblioteca da Rede foi utilizada mais recentemente, qual a ocorrência da última utilização, que produto ou serviço foi solicitado ou usado, como foi atendida a necessidade, e o tipo de atendimento fornecido (Anexo 3, perguntas 7 a 11).

Das 49 unidades que utilizam a Rede de Bibliotecas do IBGE, 29 (59,2%) indicaram a biblioteca a que recorreram mais recentemente e 20 (40,8%) não se lembraram qual a utilizada. Tendo em vista que a frequência de uso dos produtos e serviços da Rede está concentrada nas categorias esporádica e rara e, conseqüentemente, esta é a frequência de uso das bibliotecas da Rede, considerou-se natural o número de unidades que responderam a esta questão na categoria não lembra. Pode-se inferir também que as 40,8% unidades que não se lembraram, estariam classificadas na categoria de uso referente a intervalos maiores do que um ano (rara). Este fato corrobora a literatura da área de que o informante tende a esque-

cer fatos passados e os mais recentes são mais fáceis de serem lembrados.⁵

TABELA 13

Uso mais recente da Rede de Bibliotecas do IBGE

REDE DE BIBLIOTECAS DO IBGE	USO MAIS RECENTE											
	Hoje		Esta semana		Este mês		Há mais de um mês		Há mais de um ano		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Total	-	-	1	(3,4)	3	(10,3)	19	(65,5)	6	(20,7)	29	(100,0)
Biblioteca central (DEDOC)	-	-	1	(6,7)	-	-	9	(60,0)	5	(33,3)	15	(100,0)
Setoriais da Diretoria de Geociências (DGC)	-	-	-	-	-	-	1	(100,0)	-	-	1	(100,0)
Setoriais das Divisões de Geociências (DGC/DIGEO)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Setorial da Diretoria de Pesquisas (DPE)	-	-	-	-	1	(100,0)	-	-	-	-	1	(100,0)
Setorial da Escola Nacional de Ciências Estatísticas (ENCE)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Setoriais das unidades estaduais do IBGE	-	-	-	-	2	(16,7)	9	(75,0)	1	(8,3)	12	(100,0)

A Tabela 13 mostra que o maior uso concentra-se no DEDOC, localizado no Rio de Janeiro, e nas unidades estaduais do IBGE. É interessante notar que o resultado desta Tabela confirma a utilização da Rede demonstrada nas Tabelas 10 e 11, em que o DEDOC e as unidades estaduais têm maior incidência de uso. Este fato atesta a técnica de incidente crítico como um instrumento eficiente em que se pode comparar experiências de cunho geral com um incidente recente (crítico) para verificar se há concordância

com as respostas fornecidas.

Verifica-se que o DEDOC e as unidades estaduais apresentam alta incidência de uso na categoria há mais de um mês, corroborando os resultados anteriores referentes à frequência de uso esporádica dos produtos e serviços da Rede.

TABELA 14

Uso mais recente dos produtos e serviços da Rede de Bibliotecas do IBGE

PRODUTOS E SERVIÇOS DA REDE DE BIBLIOTECAS DO IBGE	USO MAIS RECENTE											
	Hoje		Esta semana		Este mês		Há mais de um mês		Há mais de um ano		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Total	-	-	1	(4,3)	2	(8,7)	14	(60,9)	6	(26,1)	23	(100,0)
Atendimento pessoal para orientação de busca bibliográfica no local	-	-	-	-	1	(100,0)	-	-	-	-	1	(100,0)
Atendimento telefônico	-	-	-	-	-	-	2	(50,0)	2	(50,0)	4	(100,0)
Atendimento por correspondência	-	-	1	(50,0)	-	-	1	(50,0)	-	-	2	(100,0)
Empréstimo inter-bibliotecário	-	-	-	-	1	(12,5)	5	(62,5)	2	(25,0)	8	(100,0)
Fornecimento de cópia xerográfica	-	-	-	-	-	-	1	(100,0)	-	-	1	(100,0)
Fornecimento de listagem do SIDRA	-	-	-	-	-	-	1	(100,0)	-	-	1	(100,0)
Intercâmbio de publicações	-	-	-	-	-	-	2	(66,7)	1	(33,3)	3	(100,0)
Levantamento bibliográfico, bibliografia	-	-	-	-	-	-	1	(100,0)	-	-	1	(100,0)
Oferta de duplicatas	-	-	-	-	-	-	1	(50,0)	1	(50,0)	2	(100,0)

A Tabela 14 mostra o produto ou serviço da Rede utilizado mais recentemente. Do total de 29 unidades que informaram a bi-

biblioteca da Rede consultada mais recentemente, 5 (17,2%) respostas foram invalidadas por não utilizarem os elementos da questão 6 e uma não respondeu (3,4%). Assim, os dados foram contabilizados de 23 respostas corretas.

O empréstimo interbibliotecário foi o de maior uso, seguido pelo atendimento telefônico e intercâmbio de publicações. Comparativamente à Tabela 12, estes se destacam entre os mais utilizados pelas unidades de informação. Os demais produtos e serviços apresentam menor intensidade de uso. Não foram citados os veículos de divulgação da Rede, o fornecimento de microforma e o levantamento de dados estatísticos no SIDRA (*on-line*).

A utilização desses produtos e serviços foi bastante homogênea entre as três grandes áreas de assunto desta pesquisa (ver nota 4).

A Tabela 15 mostra o grau de atendimento do pedido formulado pelas unidades de informação às bibliotecas da Rede. Dos 23 pedidos, 18 (78,3%) foram atendidos totalmente, o que demonstra satisfação das unidades usuárias do IBGE, dois (8,7%) foram parciais e três (13,0%) não foram atendidos. Neste último caso, foi esclarecido pelo IBGE a não disponibilidade da publicação (oferta de duplicatas e empréstimo interbibliotecário) e da informação (atendimento por correspondência).

Considerando que o fator tempo de atendimento, associado à qualidade e quantidade da informação fornecida para atender as necessidades do usuário são apontados na literatura como essenciais para o bom atendimento dos usuários pelos sistemas de informação⁴, verificou-se este aspecto na Tabela 16. O resultado mostra que houve satisfação no tempo de atendimento variando entre

muito bom e bom. Deve ser levado em consideração que a unidade de informação é um usuário intermediário da Rede, que repassa ao usuário final o resultado do levantamento realizado.

Apenas cinco ocorrências de contato pessoal foram respondidas pelos informantes e o nível de satisfação ficou distribuído entre muito bom e bom.

TABELA 15

Grau de atendimento dos produtos e serviços da Rede de Bibliotecas do IBGE de uso mais recente

PRODUTOS E SERVIÇOS DA REDE DE BIBLIOTECAS DO IBGE DE USO MAIS RECENTE	GRAU DE ATENDIMENTO							
	Totalmente		Parcialmente		Não atendido		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Total	18	(78,3)	2	(8,7)	3	(13,0)	23	(100,0)
Atendimento pessoal para orientação de busca bibliográfica no local	1	(100,0)	-	-	-	-	1	(100,0)
Atendimento telefônico	4	(100,0)	-	-	-	-	4	(100,0)
Atendimento por correspondência	-	-	1	(50,0)	1	(50,0)	2	(100,0)
Empréstimo inter- bibliotecário	6	(75,0)	1	(12,5)	1	(12,5)	8	(100,0)
Fornecimento de cópia xerográfica	1	(100,0)	-	-	-	-	1	(100,0)
Fornecimento de listagem do SIDRA	1	(100,0)	-	-	-	-	1	(100,0)
Intercâmbio de publicações	3	(100,0)	-	-	-	-	3	(100,0)
Levantamento bibliográfico, bibliografia	1	(100,0)	-	-	-	-	1	(100,0)
Oferta de duplicatas	1	(50,0)	-	-	1	(50,0)	2	(100,0)

TABELA 16

Qualidade do atendimento, de acordo com o aspecto tempo, dos produtos e serviços da Rede de Bibliotecas do IBGE de uso mais recente

PRODUTOS E SERVIÇOS DA REDE DE BIBLIOTECAS DO IBGE DE USO MAIS RECENTE	QUALIDADE DO ATENDIMENTO											
	T E M P O										Total	
	Muito bom		Bom		Regular		Ruim		Muito ruim		n	%
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Total	8	(34,8)	14	(60,9)	1	(4,3)	-	-	-	-	23	(100,0)
Atendimento pessoal para orientação de busca bibliográfica no local	1	(100,0)	-	-	-	-	-	-	-	-	1	(100,0)
Atendimento telefônico	-	-	4	(100,0)	-	-	-	-	-	-	4	(100,0)
Atendimento por correspondência	-	-	2	(100,0)	-	-	-	-	-	-	2	(100,0)
Empréstimo inter-bibliotecário	3	(37,5)	4	(50,0)	1	(12,5)	-	-	-	-	8	(100,0)
Fornecimento de cópia xerográfica	1	(100,0)	-	-	-	-	-	-	-	-	1	(100,0)
Fornecimento de listagem do SIDRA	-	-	1	(100,0)	-	-	-	-	-	-	1	(100,0)
Intercâmbio de publicações	-	-	3	(100,0)	-	-	-	-	-	-	3	(100,0)
Levantamento bibliográfico, bibliografia	1	(100,0)	-	-	-	-	-	-	-	-	1	(100,0)
Oferta de duplicatas	2	(100,0)	-	-	-	-	-	-	-	-	2	(100,0)

5.2.2 Produtos e serviços do IBGE

Verificou-se o grau de conhecimento e uso dos produtos e serviços do IBGE, as formas de acesso às informações produzidas, o nível de atendimento e a identificação de outras instituições produtoras de dados estatísticos consultadas.

Em relação ao total de unidades usuárias do IBGE (86), observou-se na Tabela 17 que todas indicaram o uso de publicações de

dados estatísticos e textuais (livros e periódicos), 61,6% citaram as cartas e mapas, 9,3% o Sistema IBGE de Recuperação Automática-SIDRA e 17,4% as tabulações especiais. Os produtos em meio magnético não tiveram nenhuma citação.

TABELA 17

Uso dos produtos e serviços do IBGE e total de unidades de informação, segundo grandes assuntos

GRANDES ASSUNTOS DO IBGE	USO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO IBGE								TOTAL DE UNIDADES n		
	Publicações		Cartas e mapas		SIDRA		Tabulações especiais			Produtos em meio magnético	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Total	86	(100,0)	53	(61,6)	8	(9,3)	15	(17,4)	-	-	86
Ciências Sociais	42	(100,0)	12	(28,6)	3	(7,1)	11	(26,2)	-	-	42
Geociências	14	(100,0)	14	(100,0)	-	-	-	-	-	-	14
Ciências Sociais/ Geociências	30	(100,0)	27	(90,0)	5	(16,7)	4	(13,3)	-	-	30

Nota: podia ser indicado mais de um item.

A Tabela apresenta ainda a distribuição dos produtos e serviços do IBGE, em relação ao total de cada grande assunto, destacando-se que as unidades das Geociências utilizam somente as publicações e as cartas e mapas.

O desconhecimento do acesso via meio magnético aos dados produzidos pelo IBGE e a carência de recursos de informática para acesso às bases de dados *on-line* são fatores que influenciam a concentração do uso na forma impressa das informações produzidas. Somando-se o uso do SIDRA ao de tabulações especiais, verifica-se que apenas 26,7% do total das unidades usuárias do IBGE utilizaram dados originários do acervo magnético institucional, especificamente nos assuntos de Ciências Sociais e de Ciências Sociais/Geociências.

Sendo o IBGE um importante órgão produtor de documentação cartográfica e participante do Sistema Cartográfico Nacional, o número indicativo de uso de cartas e mapas não é surpreendente, principalmente na área das Geociências, cujas unidades são as principais usuárias.

Os produtos em meio magnético não obtiveram nenhuma indicação pela necessidade de recursos de informática e por não haver divulgação desses produtos pelo IBGE.

O conhecimento de que canais divulgam os produtos e serviços do IBGE junto às unidades de informação permite uma avaliação do uso dos veículos utilizados pelo IBGE, como a *Lista de novas aquisições* e divulgação pelos jornais, e também de outros meios que essas unidades utilizam para acesso às informações produzidas.

Do total de 86 unidades usuárias do IBGE, foi invalidado um questionário referente à essa questão (1,2%), tendo em vista não ter sido respondida corretamente.

Verifica-se na Tabela 18 que os usuários têm um papel muito importante na divulgação dos produtos e serviços do IBGE, através de suas sugestões. Isso denota que os usuários têm acesso às novas informações produzidas pela Instituição antes das unidades de informação. As bibliografias e citações são também fontes muito utilizadas pelas unidades para tomar conhecimento, principalmente, das publicações e documentos cartográficos do IBGE. A falta de veículos institucionais onde essas informações sejam divulgadas é uma das carências do IBGE, tendo sido publicado este ano o *Catálogo do IBGE*, volume 1, *Censos* e encontrando-se em fase de elaboração os volumes relativos às informações estatísticas e geocientíficas. Entretanto o DEDOC elabora anualmente a *Lista de novas*

aquisições, que tem suprido, no âmbito de bibliotecas, a falta do catálogo institucional, no que se refere à divulgação de monografias e documentos cartográficos produzidos pelo IBGE, assim como os de outros editores, que são incorporados ao seu acervo. Porém, a indicação de uso desse veículo é a menor dentre os citados, aproximando-se do canal de divulgação pelos jornais.

Outras formas de divulgação foram acrescentadas, como através de doação (3,5%), contato telefônico com unidades estaduais do IBGE (1,2%), catálogo de editores e livreiros (2,4%), seminários e eventos (2,4%).

O percentual significativo da coluna não informado pode se dever ao fato da leitura desatenta à pergunta, que solicita o preenchimento de todos os itens incluídos.

TABELA 18

Frequência de uso dos canais de divulgação dos produtos e serviços do IBGE

CANAIS DE DIVULGAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO IBGE	FREQUÊNCIA									
	Frequente		Eventual		Nunca		Não informado		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sugestão de usuários	24	(28,2)	36	(42,4)	3	(3,5)	22	(25,9)	85	(100,0)
Bibliografias e citações	14	(16,5)	48	(56,5)	10	(11,8)	13	(15,3)	85	(100,0)
Lista de novas aquisições	8	(9,4)	26	(30,6)	34	(40,0)	17	(20,0)	85	(100,0)
Divulgação pelos jornais	3	(3,5)	36	(42,4)	22	(25,9)	24	(28,2)	85	(100,0)

Atendendo a que o IBGE possui um enorme acervo de informações em Ciências Sociais e Geociências, disponíveis em meio impresso (livros, periódicos, documentos cartográficos e geodésicos)

e em meio magnético, estes foram destacados na pergunta 14 do questionário, que engloba questões sobre sua utilidade e frequência de uso, assim como seu conhecimento pelas unidades de informação.

A característica de utilidade dos produtos e serviços informacionais do IBGE mencionada nesta pergunta é interpretada como sua qualidade em ser útil no atendimento dos usuários pelas unidades de informação e, por consequência, de sua utilidade para os usuários. Esta característica é aferida pela percepção do bibliotecário de referência, corroborada, quando houver, por estatísticas de uso, na atividade de atendimento do usuário.

No que se refere à frequência de uso, visa a conhecer a intensidade com que esses produtos e serviços são utilizados, abrangendo as categorias freqüente, regular e eventual. A ocorrência das freqüências regular ou eventual, principalmente em instituições de ensino e pesquisa, não determina que a informação seja menos importante para os usuários. Citando, por exemplo, os dados estatísticos produzidos pelo IBGE, que refletem a dinâmica do País associada a uma temporalidade, estes não perdem sua capacidade de serem usados, como em estudos históricos e/ou comparativos que utilizam dados retrospectivos e/ou atuais. O levantamento de sua intensidade de uso fornece subsídios a um planejamento de divulgação da informação pelo IBGE, no sentido de promover novas formas de acesso, cada vez mais ágeis, para maximizar o atendimento dos usuários.

A categoria não conhece também é um elemento importante de análise, considerando-se que o conhecimento dos produtos e serviços pode gerar a possibilidade de sua utilização.

Por ser a pergunta 14 muito extensa, esta será tratada por partes, de acordo com o suporte da informação.

Foram tabuladas inicialmente as publicações de dados estatísticos e textuais, por grau de utilidade.

Através dos dados das Tabelas 19 e 20, pode-se analisar quantitativamente o grau de utilidade das publicações de dados estatísticos. Na Tabela 19 observa-se que o *Anuário estatístico do Brasil* tem o maior número de citações em termos de uso e grau de conhecimento. Isso se deve ao fato desta ser das publicações mais divulgadas, principalmente através de intercâmbio entre bibliotecas pelo IBGE.

Com utilidade freqüente (diário à mensal), sucedeu-se ao *Anuário*, o *Censo demográfico* (43,0%), o *Censo agropecuário* (32,6%), a *Pesquisa nacional por amostra de domicílios* (25,6%), e as *Séries estatísticas retrospectivas* (25,6%), o *Censo industrial* (24,4%) e os *Indicadores IBGE* (24,4%).

O destaque na categoria utilidade regular (algumas vezes por ano) é para os *Indicadores sociais* que têm o maior uso (31,4%) e na categoria utilidade eventual (a intervalos maiores do que um ano) é para o *Censo dos Serviços* (25,6%).

É interessante comparar estes percentuais com os da Tabela 20, onde se verifica que os títulos acima, por ordem decrescente de citação de utilidade, acrescidos do *Censo comercial* e da *Pesquisa industrial anual*, arrolam até cerca de 60,0% da população estudada, o que pode demonstrar que estas publicações são o "carro chefe" para o atendimento nas unidades de informação. Ainda assim, a publicação de menor uso, *Estatística da pesca*, foi citada por 36,0% da população como útil, o que representa um percentual bastante significativo.

TABELA 19

Grau de utilidade das publicações de dados estatísticos

PUBLICAÇÕES DE DADOS ESTATÍSTICOS	GRAU DE UTILIDADE													
	Utilidade frequente		Utilidade regular		Utilidade eventual		Sem utilidade		Não conhece		Não informado		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Anuário estatístico do Brasil	50	(58,1)	24	(27,9)	12	(14,0)	-	-	-	-	-	-	86	(100,0)
Censo agropecuário	28	(32,6)	17	(19,8)	16	(18,6)	16	(18,6)	5	(5,8)	4	(4,7)	86	(100,0)
Censo comercial	18	(20,9)	20	(23,3)	15	(17,4)	20	(23,3)	6	(7,0)	7	(8,1)	86	(100,0)
Censo demográfico	37	(43,0)	25	(29,1)	11	(12,8)	8	(9,3)	3	(3,5)	2	(2,3)	86	(100,0)
Censo dos serviços	16	(18,6)	17	(19,8)	22	(25,6)	15	(17,4)	8	(9,3)	8	(9,3)	86	(100,0)
Censo industrial	21	(24,4)	19	(22,1)	19	(22,1)	16	(18,6)	6	(7,0)	5	(5,8)	86	(100,0)
Estatística da pesca	3	(3,5)	13	(15,1)	15	(17,4)	35	(40,7)	15	(17,4)	5	(5,8)	86	(100,0)
Estatísticas da saúde: Assis- tência médico-sanitária	12	(14,0)	12	(14,0)	16	(18,6)	24	(27,9)	14	(16,3)	8	(9,3)	86	(100,0)
Estatísticas do registro civil	5	(5,8)	16	(18,6)	21	(24,4)	21	(24,4)	16	(18,6)	7	(8,1)	86	(100,0)
Indicadores IBGE	21	(24,4)	23	(26,7)	19	(22,1)	12	(14,0)	6	(7,0)	5	(5,8)	86	(100,0)
Indicadores sociais	16	(18,6)	27	(31,4)	15	(17,4)	14	(16,3)	11	(12,8)	3	(3,5)	86	(100,0)
Levantamento sistemático da produção agrícola	7	(8,1)	19	(22,1)	17	(19,8)	26	(30,2)	12	(14,0)	5	(5,8)	86	(100,0)
Perfil estatístico de crianças e mães	9	(10,5)	14	(16,3)	15	(17,4)	27	(31,4)	15	(17,4)	6	(7,0)	86	(100,0)
Pesquisa industrial anual	15	(17,4)	17	(19,8)	20	(23,3)	16	(18,6)	10	(11,6)	8	(9,3)	86	(100,0)
Pesquisa nacional por amostra de domicílios	22	(25,6)	13	(15,1)	19	(22,1)	18	(20,9)	9	(10,5)	5	(5,8)	86	(100,0)
Produção agrícola municipal	9	(10,5)	17	(19,8)	20	(23,3)	22	(25,6)	13	(15,1)	5	(5,8)	86	(100,0)
Produção da extração vege- tal e da silvicultura	2	(2,3)	12	(14,0)	21	(24,4)	26	(30,2)	19	(22,1)	6	(7,0)	86	(100,0)
Produção da pecuária municipal	3	(3,5)	14	(16,3)	19	(22,1)	30	(34,9)	15	(17,4)	5	(5,8)	86	(100,0)
Séries estatísticas retrospectivas	22	(25,6)	20	(23,3)	18	(20,9)	4	(4,7)	14	(16,3)	8	(9,3)	86	(100,0)

TABELA 20

Grau de utilidade das publicações de dados estatísticos, em ordem decrescente de citação

PUBLICAÇÕES DE DADOS ESTATÍSTICOS	GRAU DE UTILIDADE									
	útil		Sem utilidade		Não conhece		Não informado		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Anuário estatístico do Brasil	86	(100,0)	-	-	-	-	-	-	86	(100,0)
Censo demográfico	73	(84,9)	8	(9,3)	3	(3,5)	2	(2,3)	86	(100,0)
Indicadores IBGE	63	(73,3)	12	(14,0)	6	(7,0)	5	(5,8)	86	(100,0)
Censo agropecuário	61	(70,9)	16	(18,6)	5	(5,8)	4	(4,7)	86	(100,0)
Séries estatísticas retrospectivas	60	(69,8)	4	(4,7)	14	(16,3)	8	(9,3)	86	(100,0)
Censo industrial	59	(68,6)	16	(18,6)	6	(7,0)	5	(5,8)	86	(100,0)
Indicadores sociais	58	(67,4)	14	(16,3)	11	(12,8)	3	(3,5)	86	(100,0)
Censo dos serviços	55	(64,0)	15	(17,4)	8	(9,3)	8	(9,3)	86	(100,0)
Pesquisa nacional por amostra de domicílios	54	(62,8)	18	(20,9)	9	(10,5)	5	(5,8)	86	(100,0)
Censo comercial	53	(61,6)	20	(23,3)	6	(7,0)	7	(8,1)	86	(100,0)
Pesquisa industrial anual	52	(60,5)	16	(18,6)	10	(11,6)	8	(9,3)	86	(100,0)
Produção agrícola municipal	46	(53,5)	22	(25,6)	13	(15,1)	5	(5,8)	86	(100,0)
Levantamento sistemático da produção agrícola	43	(50,0)	26	(30,2)	12	(14,0)	5	(5,8)	86	(100,0)
Estatísticas do registro civil	42	(48,8)	21	(24,4)	16	(18,6)	7	(8,1)	86	(100,0)
Estatísticas da saúde: Assis- tência médico-sanitária	40	(46,5)	24	(27,9)	14	(16,3)	8	(9,3)	86	(100,0)
Perfil estatístico de crianças e mães	38	(44,2)	27	(31,4)	15	(17,4)	6	(7,0)	86	(100,0)
Produção da pecuária municipal	36	(41,9)	30	(34,9)	15	(17,4)	5	(5,8)	86	(100,0)
Produção da extração vegetal e da silvicultura	35	(40,7)	26	(30,2)	19	(22,1)	6	(7,0)	86	(100,0)
Estatística da pesca	31	(36,0)	35	(40,7)	15	(17,4)	5	(5,8)	86	(100,0)

Outro ponto que merece atenção é que dentre as publicações mais citadas, destacam-se as pesquisas que fazem parte da tradição dos levantamentos estatísticos nacionais, que são os *Censos*, produzidos sistematicamente desde 1872, e ainda o *Anuário estatístico do Brasil*, com dados levantados desde 1908, e que passaram à responsabilidade do IBGE a partir de 1936.

Merece destaque a queda de utilização entre o uso dos censos e das pesquisas contínuas. Esse fato pode ser explicado pelas diferenças existentes entre essas pesquisas, como a metodologia utilizada, a abrangência da população, o conjunto de variáveis incluídas e o nível geográfico, entre outras. Entretanto, as pesquisas contínuas são as fontes que suprem com informações atualizadas as lacunas entre os censos, tendo em vista que os Censos Econômicos têm periodicidade quinquenal e o Censo Demográfico é decenal. Como exemplo, na Tabela 20 observa-se que o *Censo demográfico* e a *Pesquisa nacional por amostra de domicílios-PNAD* têm uso diferenciado (84,9% x 62,8%). Esta diferença também foi apresentada na pesquisa realizada pelo IBGE junto a professores universitários nas áreas de Estatística e Geografia.⁷

No campo outros do questionário, reservado para a inclusão de títulos considerados de utilidade para os usuários da unidade de informação e não relacionados na pergunta 14, foram informados os seguintes títulos: *Documentos para disseminação e Sinopse estatística do Brasil*, com uma citação cada, e *Boletim geográfico*, com duas citações. Não foi informada a frequência com que essas publicações foram utilizadas.

Verificou-se também que para as publicações com maior percentual de citação na categoria sem utilidade corresponde um alto

grau de citação na categoria não conhece.

A incidência de não informado pode ser considerada baixa. Deste conjunto, duas unidades de informação esclareceram que alguns itens não foram respondidos por não existir estatística de uso para determinados títulos.

A Tabela 21 apresenta o grau de utilidade das publicações textuais do IBGE, mostrando as maiores ocorrências de citação para a *Revista brasileira de Geografia* e a *Revista brasileira de Estatística*.

Estes dois títulos são publicados pelo IBGE desde 1939 e 1940 respectivamente e são considerados dos periódicos brasileiros mais representativos da Geografia e da Estatística, daí o resultado tão significativo.

O *Caderno de Geociências* é um título publicado desde 1988 e ainda não é conhecido pelas unidades de informação mesmo da área de Geociências, o que se verifica pela sua baixa incidência de uso e alta incidência de desconhecimento pelas unidades de informação.

As demais publicações são monográficas e tradicionalmente reconhecidas nas áreas do conhecimento que abrangem, com alto percentual de uso no atendimento dos usuários que recorrem ao IBGE. No entanto, verifica-se que seu desconhecimento pelas unidades de informação ainda é bastante grande.

Com utilidade freqüente (diário a mensal), sucedem à *Revista brasileira de Geografia* e à *Revista brasileira de Estatística*, as monografias *Geografia do Brasil* (25,6%), a *Enciclopédia dos municípios brasileiros* (23,3%) e os dicionários sobre diversos assuntos (21,0%).

Com exceção dos títulos já citados, nas categorias utilidade

regular (algumas vezes por ano) e eventual (a intervalos maiores do que um ano) merecem destaque as publicações referentes à *Divisão territorial do Brasil* e às metodologias das pesquisas, sendo que estas últimas têm incidência de utilização mais baixa em comparação com as verificadas para as publicações de dados estatísticos.

A categoria não informado apresenta baixo percentual de citação, apenas um pouco superior às publicações de dados estatísticos.

TABELA 21

Grau de utilidade das publicações textuais

PUBLICAÇÕES TEXTUAIS	GRAU DE UTILIDADE													
	Utilidade frequente		Utilidade regular		Utilidade eventual		Sem utilidade		Não conhece		Não informado		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Brasil: uma visão geográfica dos anos 80	8	(9,3)	16	(18,6)	10	(11,6)	9	(10,5)	33	(38,4)	10	(11,6)	86	(100,0)
Cadernos de Geociências	9	(10,5)	11	(12,8)	9	(10,5)	15	(17,4)	31	(36,0)	11	(12,8)	86	(100,0)
Dicionários	18	(20,9)	12	(14,0)	8	(9,3)	8	(9,3)	29	(33,7)	11	(12,8)	86	(100,0)
Divisão territorial do Brasil	13	(15,1)	18	(20,9)	16	(18,6)	7	(8,1)	23	(26,7)	9	(10,5)	86	(100,0)
Enciclopédia dos municípios brasileiros	20	(23,3)	18	(20,9)	17	(19,8)	11	(12,8)	15	(17,4)	5	(5,8)	86	(100,0)
Geografia do Brasil	22	(25,6)	21	(24,4)	16	(18,6)	7	(8,1)	13	(15,1)	7	(8,1)	86	(100,0)
Levantamento de recursos naturais	16	(18,6)	15	(17,4)	9	(10,5)	13	(15,1)	22	(25,6)	11	(12,8)	86	(100,0)
Metodologia das pesquisas	13	(15,1)	19	(22,1)	13	(15,1)	9	(10,5)	23	(26,7)	9	(10,5)	86	(100,0)
Revista brasileira de Geografia	32	(37,2)	14	(16,3)	17	(19,8)	8	(9,3)	9	(10,5)	6	(7,0)	86	(100,0)
Revista brasileira de Estatística	25	(29,1)	24	(27,9)	19	(22,1)	7	(8,1)	8	(9,3)	3	(3,5)	86	(100,0)

A Tabela 22 mostra um uso acentuado das publicações textuais, com a menor incidência correspondendo a cerca de 33,7% da população estudada que é usuária do IBGE. Não são significativos os percentuais da categoria sem utilidade. Chamam atenção os altos percentuais da categoria não conhece, que correspondem até 38,4% da população, o que poderia significar que havendo divulgação dessas publicações e, dependendo das necessidades dos usuários, parte desta ocorrência poderá passar para a categoria útil.

TABELA 22

Grau de utilidade das publicações textuais, em ordem decrescente de citação

PUBLICAÇÕES TEXTUAIS	GRAU DE UTILIDADE									
	útil		Sem utilidade		Não conhece		Não informado		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Revista brasileira de Estatística	68	(79,1)	7	(8,1)	8	(9,3)	3	(3,5)	86	(100,0)
Revista brasileira de Geografia	63	(73,3)	8	(9,3)	9	(10,5)	6	(7,0)	86	(100,0)
Geografia do Brasil	59	(68,6)	7	(8,1)	13	(15,1)	7	(8,1)	86	(100,0)
Enciclopédia dos municípios brasileiros	55	(64,0)	11	(12,8)	15	(17,4)	5	(5,8)	86	(100,0)
Divisão territorial do Brasil	47	(54,7)	7	(8,1)	23	(26,7)	9	(10,5)	86	(100,0)
Metodologia das pesquisas	45	(52,3)	9	(10,5)	23	(26,7)	9	(10,5)	86	(100,0)
Levantamento de recursos naturais	40	(46,5)	13	(15,1)	22	(25,6)	11	(12,8)	86	(100,0)
Dicionários	38	(44,2)	8	(9,3)	29	(33,7)	11	(12,8)	86	(100,0)
Brasil: uma visão geográfica dos anos 80	34	(39,5)	9	(10,5)	33	(38,4)	10	(11,6)	86	(100,0)
Cadernos de Geociências	29	(33,7)	15	(17,4)	31	(36,0)	11	(12,8)	86	(100,0)

A área de Ciências Sociais, porque arrola diferentes tipos de acervos especializados, foi tabulada por grau de utilidade das publicações de dados estatísticos e textuais para cada assunto incluído neste grupo: Ciências Sociais, Economia, Agropecuária, Educação e Estatística, totalizando 42 unidades de informação (ver nota 4).

As 5 unidades incluídas no primeiro assunto, correspondem a 11,9% do total (42=100,0%), com um acervo voltado para as várias disciplinas das Ciências Sociais (incluída a Agropecuária). Calculando que as 5 unidades correspondem a 100,0%, verificou-se que as maiores ocorrências de uso, excluído o *Anuário estatístico do Brasil*, que obteve 100,0% de utilidade nas unidades dos três grandes assuntos do IBGE, recaem nas publicações do *Censo comercial*, *Censo dos serviços* e *Censo industrial*, nos *Indicadores IBGE* e *Indicadores sociais*, nas *Séries estatísticas retrospectivas*, na *Revista brasileira de Geografia* e na *Revista brasileira de Estatística*, cada uma com 80,0% de uso.

As 12 unidades cujo assunto principal é Economia, correspondendo a 28,6% do total (42=100,0%), demonstraram que além do *Anuário*, o *Censo demográfico*, o *Censo industrial* e os *Indicadores IBGE* têm 100,0% de uso. Essas publicações são seguidas pelo *Censo agropecuário*, pelo *Censo comercial*, pela *Pesquisa industrial anual* e pela *Revista brasileira de Estatística*, com 91,7% de utilização.

As 10 unidades de Agropecuária, compreendendo 23,8% do total (42=100,0%), indicaram o *Censo agropecuário* com 90,0% de uso, seguido da *Produção agrícola municipal*, da *Geografia do Brasil* e da *Revista brasileira de Estatística*, com 80,0%, e do *Censo industrial*, *Levantamento sistemático da produção agrícola*, *Produção da*

extração vegetal e da silvicultura, Produção da pecuária municipal, Enciclopédia dos municípios brasileiros e da *Revista brasileira de Geografia*, cada uma com 70,0% de uso.

As 11 unidades de Educação, correspondendo a 26,2% do total (42=100,0%), apontaram que o *Censo demográfico* e as *Séries estatísticas retrospectivas* tiveram as maiores indicações de uso (81,8%), seguidos dos *Indicadores sociais* com 72,7%, do *Perfil estatístico de crianças e mães* com 54,5% e das *Estatísticas do registro civil, Indicadores IBGE, Pesquisa nacional por amostra de domicílios, metodologia das pesquisas, Divisão territorial do Brasil, Enciclopédia dos municípios brasileiros* e *Revista brasileira de Estatística*, com 45,5% de uso cada uma.

E, finalmente, as 4 unidades de Estatística, que correspondem a 9,5% do total (42=100,0%), citaram a *Revista brasileira de Estatística* com 100,0% de uso, tendo em vista ser um dos periódicos brasileiros de grande importância na área. As demais publicações tiveram uma forte incidência de indicação na categoria sem utilidade. Este resultado pode indicar o enfoque mais teórico desses cursos, que utilizam poucos dados estatísticos em geral.

Verificou-se na pergunta 15 como a unidade de informação estabeleceu o grau de utilidade das publicações de dados estatísticos e textuais, quer seja através de estatística de uso, percepção do bibliotecário de referência ou outra.

A Tabela 23 mostra a distribuição das unidades de informação que fazem estatística de uso e as que responderam com base nas observações do bibliotecário de referência, ou seja, considerado sem estatística de uso. Vinte e cinco unidades (29,1%) informaram as duas opções, estatística de uso e percepção do bibliotecário de

referência, tendo sido englobadas no conjunto de unidades que fazem estatística de uso. Como complemento, 3,5% de unidades acrescentaram informações no item outro sobre o determinante do grau de utilidade das publicações do IBGE, que são respectivamente: necessidades pessoais (preparo de aulas e palestras); percepção do bibliotecário de processos técnicos e de coleções especiais; e usuário.

Observou-se que pouco mais da metade das unidades pesquisadas fazem estatística de uso de suas coleções (55,8%). Dentro de cada grande assunto do IBGE verificou-se que nas Geociências a maior parte das unidades (78,6%) faz estatística de uso, sendo que nas Ciências Sociais e nas Ciências Sociais/Geociências há pouca diferença entre o número de unidades que registra ou não o uso de suas coleções.

TABELA 23

Distribuição das unidades de informação usuárias do IBGE, com e sem estatística de uso, segundo grandes assuntos

GRANDES ASSUNTOS DO IBGE	UNIDADES DE INFORMAÇÃO USUÁRIAS DO IBGE					
	Com estatística de uso		Sem estatística de uso		Total	
	n	%	n	%	n	%
Total	48	(55,8)	38	(44,2)	86	(100,0)
Ciências Sociais	23	(54,8)	19	(45,2)	42	(100,0)
Geociências	11	(78,6)	3	(21,4)	14	(100,0)
Ciências Sociais/Geociências	14	(46,7)	16	(53,3)	30	(100,0)

O grau de utilidade das publicações de dados estatísticos e textuais do IBGE foi também tabulado por grandes assuntos e cruzado com as informações da pergunta 15, ou seja, com e sem estatística de uso (Tabelas 24 a 29).

TABELA 24

Grau de utilidade das publicações de dados estatísticos, com e sem estatística de uso, nas unidades de informação em Ciências Sociais

PUBLICAÇÕES DE DADOS ESTATÍSTICOS	C I Ê N C I A S S O C I A I S											
	G R A U D E U T I L I D A D E								Total			
	ú t i l				S e m		N ã o				N ã o	
	Com estatística		Sem estatística		utilidade		conhece		informado		n	%
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Anuário estatístico do Brasil	23	(54,8)	19	(45,2)	-	-	-	-	-	-	42	(100,0)
Censo agropecuário	15	(35,7)	10	(23,8)	12	(28,6)	2	(4,8)	3	(7,1)	42	(100,0)
Censo comercial	12	(28,6)	10	(23,8)	12	(28,6)	3	(7,1)	5	(11,9)	42	(100,0)
Censo demográfico	17	(40,5)	14	(33,3)	7	(16,7)	2	(4,8)	2	(4,8)	42	(100,0)
Censo dos serviços	12	(28,6)	10	(23,8)	10	(23,8)	4	(9,5)	6	(14,3)	42	(100,0)
Censo industrial	13	(31,0)	12	(28,6)	11	(26,2)	2	(4,8)	4	(9,5)	42	(100,0)
Estatística da pesca	6	(14,3)	5	(11,9)	22	(52,4)	6	(14,3)	3	(7,1)	42	(100,0)
Estatísticas da saúde: Assistência médico-sanitária	10	(23,8)	6	(14,3)	13	(31,0)	6	(14,3)	7	(16,7)	42	(100,0)
Estatísticas do registro civil	13	(31,0)	6	(14,3)	11	(26,2)	8	(19,0)	4	(9,5)	42	(100,0)
Indicadores IBGE	13	(31,0)	14	(33,3)	8	(19,0)	3	(7,1)	4	(9,5)	42	(100,0)
Indicadores sociais	14	(33,3)	12	(28,6)	9	(21,4)	5	(11,9)	2	(4,8)	42	(100,0)
Levantamento sistemático da produção agrícola	8	(19,0)	8	(19,0)	18	(42,9)	5	(11,9)	3	(7,1)	42	(100,0)
Perfil estatístico de crianças e mães	12	(28,6)	7	(16,7)	15	(35,7)	4	(9,5)	4	(9,5)	42	(100,0)
Pesquisa industrial anual	11	(26,2)	12	(28,6)	12	(28,6)	3	(7,1)	4	(9,5)	42	(100,0)
Pesquisa nacional por amostra de domicílios	14	(33,3)	10	(23,8)	11	(26,2)	4	(9,5)	3	(7,1)	42	(100,0)
Produção agrícola municipal	11	(26,2)	9	(21,4)	15	(35,7)	4	(9,5)	3	(7,1)	42	(100,0)
Produção da extração vegetal e da silvicultura	7	(16,7)	4	(9,5)	19	(45,2)	8	(19,0)	4	(9,5)	42	(100,0)
Produção da pecuária municipal	8	(19,0)	4	(9,5)	21	(50,0)	6	(14,3)	3	(7,1)	42	(100,0)
Séries estatísticas retrospectivas	18	(42,9)	11	(26,2)	3	(7,1)	7	(16,7)	3	(7,1)	42	(100,0)

TABELA 25

Grau de utilidade das publicações textuais, com e sem estatística de uso, nas unidades de informação em Ciências Sociais

PUBLICAÇÕES TEXTUAIS	C I Ê N C I A S S O C I A I S											
	G R A U D E U T I L I D A D E											
	ú t i l				S e m		N ã o		N ã o		Total	
	Com estatística		Sem estatística		utilidade		conhece		informado		n %	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Brasil: uma visão geográfica dos anos 80	11	(26,2)	3	(7,1)	7	(16,7)	16	(38,1)	5	(11,9)	42	(100,0)
Cadernos de Geociências	7	(16,7)	-	-	14	(33,3)	16	(38,1)	5	(11,9)	42	(100,0)
Dicionários	11	(26,2)	2	(4,8)	6	(14,3)	17	(40,5)	6	(14,3)	42	(100,0)
Divisão territorial do Brasil	15	(35,7)	6	(14,3)	6	(14,3)	11	(26,2)	4	(9,5)	42	(100,0)
Enciclopédia dos municípios brasileiros	13	(31,0)	7	(16,7)	10	(23,8)	8	(19,0)	4	(9,5)	42	(100,0)
Geografia do Brasil	14	(33,3)	7	(16,7)	7	(16,7)	9	(21,4)	5	(11,9)	42	(100,0)
Levantamento de recursos naturais	9	(21,4)	3	(7,1)	12	(28,6)	11	(26,2)	7	(16,7)	42	(100,0)
Metodologia das pesquisas	15	(35,7)	7	(16,7)	7	(16,7)	9	(21,4)	4	(9,5)	42	(100,0)
Revista brasileira de Geografia	15	(35,7)	9	(21,4)	7	(16,7)	6	(14,3)	5	(11,9)	42	(100,0)
Revista brasileira de Estatística	19	(45,2)	13	(31,0)	5	(11,9)	3	(7,1)	2	(4,8)	42	(100,0)

Essa tabulação permite conhecer o grau de utilidade atribuído pelas unidades com base na estatística de uso de suas coleções, garantindo, teoricamente, maior fidedignidade de suas respostas. Segundo a literatura da área, o uso passado pode prever o uso futuro, sendo a estatística a técnica necessária para esse tipo de previsão. B. P. 10

TABELA 26

Grau de utilidade das publicações de dados estatísticos, com e sem estatística de uso, nas unidades de informação em Geociências

PUBLICAÇÕES DE DADOS ESTATÍSTICOS	G E O C I Ê N C I A S											
	G R A U D E U T I L I D A D E						Total					
	ú t i l		Sem utilidade	N ã o conhece		N ã o informado						
	Com estatística	Sem estatística		n	%	n	%	n	%			
Anuário estatístico do Brasil	11	(78,6)	3	(21,4)	-	-	-	-	-	14	(100,0)	
Censo agropecuário	7	(50,0)	2	(14,3)	3	(21,4)	2	(14,3)	-	-	14	(100,0)
Censo comercial	5	(35,7)	1	(7,1)	5	(35,7)	3	(21,4)	-	-	14	(100,0)
Censo demográfico	9	(64,3)	3	(21,4)	1	(7,1)	1	(7,1)	-	-	14	(100,0)
Censo dos serviços	8	(57,1)	1	(7,1)	2	(14,3)	3	(21,4)	-	-	14	(100,0)
Censo industrial	7	(50,0)	1	(7,1)	3	(21,4)	3	(21,4)	-	-	14	(100,0)
Estatística da pesca	1	(7,1)	1	(7,1)	7	(50,0)	5	(35,7)	-	-	14	(100,0)
Estatísticas da saúde: Assis- tência médico-sanitária	1	(7,1)	1	(7,1)	8	(57,1)	4	(28,6)	-	-	14	(100,0)
Estatísticas do registro civil	2	(14,3)	1	(7,1)	7	(50,0)	4	(28,6)	-	-	14	(100,0)
Indicadores IBGE	8	(57,1)	2	(14,3)	2	(14,3)	2	(14,3)	-	-	14	(100,0)
Indicadores sociais	6	(42,9)	2	(14,3)	3	(21,4)	3	(21,4)	-	-	14	(100,0)
Levantamento sistemático da produção agrícola	2	(14,3)	1	(7,1)	7	(50,0)	4	(28,6)	-	-	14	(100,0)
Perfil estatístico de crianças e mães	1	(7,1)	1	(7,1)	7	(50,0)	5	(35,7)	-	-	14	(100,0)
Pesquisa industrial anual	7	(50,0)	1	(7,1)	2	(14,3)	4	(28,6)	-	-	14	(100,0)
Pesquisa nacional por amostra de domicílios	4	(28,6)	1	(7,1)	6	(42,9)	3	(21,4)	-	-	14	(100,0)
Produção agrícola municipal	1	(7,1)	1	(7,1)	6	(42,9)	6	(42,9)	-	-	14	(100,0)
Produção da extração vege- tal e da silvicultura	2	(14,3)	1	(7,1)	5	(35,7)	6	(42,9)	-	-	14	(100,0)
Produção da pecuária municipal	2	(14,3)	1	(7,1)	7	(50,0)	4	(28,6)	-	-	14	(100,0)
Séries estatísticas retrospectivas	6	(42,9)	2	(14,3)	1	(7,1)	4	(28,6)	-	-	14	(100,0)

TABELA 27

Grau de utilidade das publicações textuais, com e sem estatística de uso, nas unidades de informação em Geociências

PUBLICAÇÕES TEXTUAIS	G E O C I Ê N C I A S											
	G R A U D E U T I L I D A D E							Total				
	ú t i l		Sem utilidade	N ã o conhece		N ã o informado						
	Com estatística	Sem estatística		n	%	n	%	n	%			
Brasil: uma visão geográfica dos anos 80	7	(50,0)	-	-	1	(7,1)	6	(42,9)	-	-	14	(100,0)
Cadernos de Geociências	8	(57,1)	1	(7,1)	1	(7,1)	4	(28,6)	-	-	14	(100,0)
Dicionários	8	(57,1)	-	-	1	(7,1)	5	(35,7)	-	-	14	(100,0)
Divisão territorial do Brasil	9	(64,3)	-	-	1	(7,1)	4	(28,6)	-	-	14	(100,0)
Enciclopédia dos municípios brasileiros	7	(50,0)	1	(7,1)	1	(7,1)	5	(35,7)	-	-	14	(100,0)
Geografia do Brasil	9	(64,3)	2	(14,3)	-	-	3	(21,4)	-	-	14	(100,0)
Levantamento de recursos naturais	8	(57,1)	1	(7,1)	1	(7,1)	4	(28,6)	-	-	14	(100,0)
Metodologia das pesquisas	7	(50,0)	-	-	2	(14,3)	5	(35,7)	-	-	14	(100,0)
Revista brasileira de Geografia	10	(71,4)	1	(7,1)	1	(7,1)	2	(14,3)	-	-	14	(100,0)
Revista brasileira de Estatística	8	(57,1)	1	(7,1)	2	(14,3)	3	(21,4)	-	-	14	(100,0)

Verificou-se que as unidades referentes às Ciências Sociais/Geociências, são as mais fortes usuárias das publicações de dados estatísticos, seguido das Ciências Sociais e das Geociências. No caso desta última, como a Geografia está incluída no seu grupo e sendo esta uma ciência que faz uso de dados estatísticos, ela pode influenciar esta incidência bastante significativa de utilização.

TABELA 28

Grau de utilidade das publicações de dados estatísticos, com e sem estatística de uso, nas unidades de informação em Ciências Sociais/Geociências

PUBLICAÇÕES DE DADOS ESTATÍSTICOS	CIÊNCIAS SOCIAIS/GEOCIÊNCIAS											
	GRAU DE UTILIDADE							Total				
	ú t i l		Sem utilidade	N ã o conhece		N ã o informado						
	Com estatística	Sem estatística		n	%	n	%	n	%			
	n	%	n							%	n	%
Anuário estatístico do Brasil	14	(46,7)	16	(53,3)	-	-	-	-	-	-	30	(100,0)
Censo agropecuário	12	(40,0)	15	(50,0)	1	(3,3)	1	(3,3)	1	(3,3)	30	(100,0)
Censo comercial	12	(40,0)	13	(43,3)	3	(10,0)	-	-	2	(6,7)	30	(100,0)
Censo demográfico	14	(46,7)	16	(53,3)	-	-	-	-	-	-	30	(100,0)
Censo dos serviços	12	(40,0)	12	(40,0)	3	(10,0)	1	(3,3)	2	(6,7)	30	(100,0)
Censo industrial	12	(40,0)	14	(46,7)	2	(6,7)	1	(3,3)	1	(3,3)	30	(100,0)
Estatística da pesca	8	(26,7)	10	(33,3)	6	(20,0)	4	(13,3)	2	(6,7)	30	(100,0)
Estatísticas da saúde: Assis- tência médico-sanitária	10	(33,3)	12	(40,0)	3	(10,0)	4	(13,3)	1	(3,3)	30	(100,0)
Estatísticas do registro civil	7	(23,3)	13	(43,3)	3	(10,0)	4	(13,3)	3	(10,0)	30	(100,0)
Indicadores IBGE	12	(40,0)	14	(46,7)	2	(6,7)	1	(3,3)	1	(3,3)	30	(100,0)
Indicadores sociais	11	(36,7)	13	(43,3)	2	(6,7)	3	(10,0)	1	(3,3)	30	(100,0)
Levantamento sistemático da produção agrícola	10	(33,3)	14	(46,7)	1	(3,3)	3	(10,0)	2	(6,7)	30	(100,0)
Perfil estatístico de crianças e mães	6	(20,0)	11	(36,7)	5	(16,7)	6	(20,0)	2	(6,7)	30	(100,0)
Pesquisa industrial anual	11	(36,7)	10	(33,3)	2	(6,7)	3	(10,0)	4	(13,3)	30	(100,0)
Pesquisa nacional por amostra de domicílios	11	(36,7)	14	(46,7)	1	(3,3)	2	(6,7)	2	(6,7)	30	(100,0)
Produção agrícola municipal	10	(33,3)	14	(46,7)	1	(3,3)	3	(10,0)	2	(6,7)	30	(100,0)
Produção da extração vege- tal e da silvicultura	10	(33,3)	11	(36,7)	2	(6,7)	5	(16,7)	2	(6,7)	30	(100,0)
Produção da pecuária municipal	9	(30,0)	12	(40,0)	2	(6,7)	5	(16,7)	2	(6,7)	30	(100,0)
Séries estatísticas retrospectivas	11	(36,7)	12	(40,0)	-	-	3	(10,0)	4	(13,3)	30	(100,0)

TABELA 29

Grau de utilidade das publicações textuais, com e sem estatística de uso, nas unidades de informação em Ciências Sociais/Geociências

PUBLICAÇÕES TEXTUAIS	CIÊNCIAS SOCIAIS/ GEOCIÊNCIAS											
	GRAU DE UTILIDADE						Total					
	ú t i l		Sem		N ã o				N ã o			
	Com estatística		Sem estatística		utilidade		conhece		informado			
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Brasil: uma visão geográfica dos anos 80	7	(23,3)	6	(20,0)	1	(3,3)	11	(36,7)	5	(16,7)	30	(100,0)
Cadernos de Geociências	7	(23,3)	6	(20,0)	-	-	11	(36,7)	6	(20,0)	30	(100,0)
Dicionários	8	(26,7)	9	(30,0)	1	(3,3)	7	(23,3)	5	(16,7)	30	(100,0)
Divisão territorial do Brasil	10	(33,3)	7	(23,3)	-	-	8	(26,7)	5	(16,7)	30	(100,0)
Enciclopédia dos municípios brasileiros	13	(43,3)	14	(46,7)	-	-	2	(6,7)	1	(3,3)	30	(100,0)
Geografia do Brasil	13	(43,3)	14	(46,7)	-	-	1	(3,3)	2	(6,7)	30	(100,0)
Levantamento de recursos naturais	11	(36,7)	8	(26,7)	-	-	7	(23,3)	4	(13,3)	30	(100,0)
Metodologia das pesquisas	9	(30,0)	7	(23,3)	-	-	9	(30,0)	5	(16,7)	30	(100,0)
Revista brasileira de Geografia	12	(40,0)	16	(53,3)	-	-	1	(3,3)	1	(3,3)	30	(100,0)
Revista brasileira de Estatística	11	(36,7)	16	(53,3)	-	-	2	(6,7)	1	(3,3)	30	(100,0)

No que se refere às publicações textuais, as unidades referentes às Ciências Sociais/Geociências apresentam também o maior uso, seguido das Geociências e das Ciências Sociais.

Comparativamente, a utilização pelas unidades das Geociências das publicações textuais é muito mais intensa do que das de dados estatísticos, devido ao conteúdo das primeiras terem uma relação

mais específica com os assuntos dos acervos dessas unidades.

Tendo em vista uma semelhança das Ciências Sociais e das Ciências Sociais/Geociências quanto ao total de unidades com e sem estatística de uso, a distribuição para cada categoria é bastante homogênea dentro desses dois grandes assuntos. No que se refere às Geociências, a maior incidência recai sobre as unidades que registram o uso estatisticamente.

Os documentos cartográficos e geodésicos do IBGE foram os elementos subsequentes às publicações a serem analisados na pergunta 14.

TABELA 30

Grau de utilidade dos documentos cartográficos e geodésicos

DOCUMENTOS CARTOGRÁFICOS E GEODÉSICOS	GRAU DE UTILIDADE													
	Utilidade frequente		Utilidade regular		Utilidade eventual		Sem utilidade		Não conhece		Não informado		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Atlas	27	(31,4)	15	(17,4)	12	(14,0)	19	(22,1)	6	(7,0)	7	(8,1)	86	(100,0)
Cartas e mapas	28	(32,6)	16	(18,6)	17	(19,8)	18	(20,9)	6	(7,0)	1	(1,2)	86	(100,0)
Índice dos topônimos	4	(4,7)	17	(19,8)	8	(9,3)	22	(25,6)	27	(31,4)	8	(9,3)	86	(100,0)
Levantamentos geodésicos	5	(5,8)	12	(14,0)	10	(11,6)	24	(27,9)	30	(34,9)	5	(5,8)	86	(100,0)

A Tabela 30 mostra o grau de utilidade desses documentos. Verificou-se, através do somatório das três frequências de utilidade, que as cartas e os mapas obtiveram a maior incidência de uso (71,0%), seguidos dos atlas (62,8%). O número de indicações nas categorias não conhece e não informado é muito baixo. É interessante ressaltar que o índice dos topônimos não tem igual intensi-

dade de uso (33,8%) como o das cartas e mapas (71,0%), sendo, porém, um instrumento muito importante para a localização dos topônimos nesses documentos, apresentando um alto grau de desconhecimento pelas unidades de informação (31,4%). Os levantamentos geodésicos se aproximam do índice dos topônimos, com 31,4% de uso e alto grau de desconhecimento (34,9%).

Esses documentos foram tabulados também por grau de utilidade para cada grande assunto do IBGE (ver nota 4). Não surpreende o fato de que a maior concentração de uso compreende as unidades de Geociências, com 100,0% de utilidade para as cartas e os mapas, 71,4% para os atlas, 50,0% para o índice dos topônimos e 35,7% para os levantamentos geodésicos. Estes últimos apresentam um alto grau de desconhecimento de 28,6% e de 50,0% respectivamente, mesmo na área de Geociências. Não é significativa a incidência da categoria sem utilidade, com 14,3% de citações.

As unidades das áreas de Ciências Sociais/Geociências informaram maior ocorrência de citação para as cartas e os mapas (86,7%) e os atlas (80,0%), seguidos dos índices dos topônimos (43,3%) e dos levantamentos geodésicos (46,7%). O grau de desconhecimento é alto para os dois últimos itens (36,7% e 40,0% respectivamente) e as citações da categoria sem utilidade variam entre 6,7% e 10,0%.

As unidades das Ciências Sociais fazem menor uso desses documentos, indicando porém uma ocorrência significativa para as cartas e os mapas (50,0%) e para os atlas (47,6%). As citações de uso dos dois tipos de documentos restantes são baixas (21,4% e 19,0% respectivamente) e altas no que se refere à categoria sem utilidade, variando entre 35,7% a 45,2%.

O que se verifica é que o IBGE é reconhecido como uma insti-

tuição produtora de documentos cartográficos e que a forma impressa, quer seja por cartas, mapas avulsos ou atlas, é a mais utilizada pelas unidades de informação. Entretanto, a maioria desconhece as informações que fazem parte do acervo magnético, como é o caso do índice dos topônimos, dentre os diversos produtos e serviços disponíveis nessa área.

O item seguinte da pergunta 14 refere-se aos subsistemas do Sistema IBGE de Recuperação Automática - SIDRA. A Tabela 31 mostra o grau de utilidade de cada subsistema, apresentando um número de indicações muito baixo e bastante homogêneo quanto ao seu uso. A maior incidência recai na categoria não conhece com 80,2% e 81,4% citações.

TABELA 31

Grau de utilidade dos subsistemas do SIDRA

SUBSISTEMAS DO SIDRA	GRAU DE UTILIDADE								Total					
	Utilidade frequente		Utilidade regular		Utilidade eventual		Sem utilidade		Não conhece		Não informado		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
SRIT (Sistema de Recuperação de Informações por Temas)	1	(1,2)	3	(3,5)	2	(2,3)	5	(5,8)	69	(80,2)	6	(7,0)	86	(100,0)
SRIV (Sistema de Recuperação de Informações por Variáveis)	-	-	4	(4,7)	2	(2,3)	6	(7,0)	69	(80,2)	5	(5,8)	86	(100,0)
SAMA (Sistema de Acesso a Matrizes Agregadas)	-	-	3	(3,5)	1	(1,2)	6	(7,0)	70	(81,4)	6	(7,0)	86	(100,0)
SIBAM (Sistema de Informações Básicas Municipais)	-	-	3	(3,5)	5	(5,8)	4	(4,7)	69	(80,2)	5	(5,8)	86	(100,0)
IND (Sistema de índices)	-	-	3	(3,5)	4	(4,7)	4	(4,7)	69	(80,2)	6	(7,0)	86	(100,0)

Os dados tabulados por grandes regiões indicaram os seguintes

percentuais de grau de desconhecimento do SIDRA para cada uma: Norte com 60,0%; Nordeste com 77,8%, com exceção do SAMA que indicou 83,3%; Sudeste com 84,6%; Sul com 72,2% e Centro-Oeste com 100,0% (ver nota 4).

Conforme já apresentado na Tabela 17, a distribuição por grandes assuntos indicou que as unidades das Ciências Sociais e das Ciências Sociais/Geociências fazem uso dos sistemas do SIDRA, porém com percentuais muito baixos, sendo que as das Geociências não apresentaram nenhum uso.

O último item da pergunta 14 se refere às tabulações especiais e aos produtos em meio magnético. Verifica-se pela Tabela 32 que as tabulações especiais apresentam uma incidência de 17,4% de uso, pelo somatório das categorias utilidade freqüente, regular e eventual, recaindo sobre a categoria não conhece o alto percentual de 69,8%. Quanto aos produtos em meio magnético não é indicado nenhum uso, apresentando um alto grau de desconhecimento de 83,7%.

TABELA 32

Grau de utilidade de outros produtos e serviços do IBGE

OUTROS PRODUTOS E SERVIÇOS DO IBGE	GRAU DE UTILIDADE													
	Utilidade freqüente		Utilidade regular		Utilidade eventual		Sem utilidade		Não conhece		Não informado	Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%	
Tabulações especiais	4	(4,7)	8	(9,3)	3	(3,5)	6	(7,0)	60	(69,8)	5	(5,8)	86	(100,0)
Produtos em meio magnético	-	-	-	-	-	-	6	(7,0)	72	(83,7)	8	(9,3)	86	(100,0)

Na tabulação dos dados por grandes regiões, constatou-se os seguintes percentuais de utilidade das tabulações especiais para

cada região: Nordeste com 16,7%, Sudeste com 17,9%, Sul com 22,2% e Centro-Oeste com 16,7%. A região Norte não apresentou nenhum uso (ver nota 4).

A distribuição por grandes assuntos, apresentada anteriormente na Tabela 17, mostrou uma incidência de uso de 26,2% para as unidades das Ciências Sociais e de 13,3% para as de Ciências Sociais/Geociências, sendo que as Geociências não indicaram nenhum uso.

Em uma análise abrangente da pergunta 14, verifica-se que há uma tendência em utilizar os suportes da informação em meio impresso (livros, periódicos, cartas, mapas e atlas). As informações do acervo magnético disponíveis para consulta, obtenção de listagem ou produto em meio magnético fazem parte de um conjunto ainda inexplorado pela maioria das unidades de informação no que se refere ao IBGE. Este fato pode ser ocasionado por sua não exposição a esse tipo de acesso à informação, assim como pela ainda tímida introdução na era da informática das unidades de informação acadêmicas no Brasil, pelos poucos recursos existentes e a falta de pessoal treinado nessa área.

As respostas à pergunta 16 confirmam a colocação anterior, conforme a Tabela 33, já que o maior número de citações recai sobre publicações, em todos os grandes assuntos do IBGE, como o veículo mais conveniente para acesso aos dados estatísticos produzidos. O disquete apresenta o segundo lugar, embora com um número muito abaixo do de publicações, seguido do fax.

Foram indicados três outros meios de acesso, como por telefone, microficha ou CD-ROM, com uma citação cada.

TABELA 33

Veículos mais convenientes para acesso aos dados estatísticos do IBGE, segundo grandes assuntos

GRANDES ASSUNTOS DO IBGE	VEÍCULOS MAIS CONVENIENTES PARA ACESSO AOS DADOS ESTATÍSTICOS DO IBGE										
	Publicação		F a x		Telex		Disquete		Fita magnética		Total n
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Total	74	(86,0)	17	(19,8)	14	(16,3)	25	(29,1)	3	(3,5)	86
Ciências Sociais	38	(90,5)	10	(23,8)	5	(11,9)	9	(21,4)	-	-	42
Geociências	13	(92,9)	2	(14,3)	2	(14,3)	3	(21,4)	-	-	14
Ciências Sociais/ Geociências	23	(76,7)	5	(16,7)	7	(23,3)	13	(43,3)	3	(10,0)	30

Nota: podia ser indicado mais de um item.

Pedidos de doações de publicações do IBGE são realizados por 74,4% de unidades de informação, sendo que 25,6% não o fazem (pergunta 17).

O atendimento das doações foi tabulado por grandes assuntos, conforme a Tabela 34, verificando-se o grau de satisfação das unidades no que se refere ao tempo dispendido pelo IBGE no atendimento de seus pedidos.

A satisfação expressa pelas unidades usuárias tem igual peso para o atendimento total e parcial (37,5%), embora ocorram diferenças para cada assunto. Entretanto, 18,8% das unidades indicaram que o tempo não atendeu, o que, comparado com os percentuais de atendimento total e parcial, não deve ser desprezado.

Poucos pedidos de publicações consideradas esgotadas foram feitos pelas unidades de informação usuárias do IBGE (23,3%), compreendendo 6 unidades nas Ciências Sociais, 6 nas Geociências e 8 nas Ciências Sociais/Geociências.

TABELA 34

Unidades de informação, por grandes assuntos, segundo o grau de satisfação com o tempo para atendimento de doação de publicações

TEMPO PARA ATENDIMENTO DE DOAÇÃO DE PUBLICAÇÕES	UNIDADES DE INFORMAÇÃO							
	Ciências Sociais		Geociências		Ciências Sociais/ Geociências		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Total	29	(100,0)	10	(100,0)	25	(100,0)	64	(100,0)
Atendeu totalmente	8	(27,6)	5	(50,0)	11	(44,0)	24	(37,5)
Atendeu parcialmente	11	(37,9)	3	(30,0)	10	(40,0)	24	(37,5)
Não atendeu	8	(27,6)	2	(20,0)	2	(8,0)	12	(18,8)
Não lembra	2	(6,9)	-	-	2	(8,0)	4	(6,3)

O *Anuário estatístico do Brasil* foi a publicação mais solicitada, com cinco pedidos, seguido de volumes do Projeto RADAMBRA-SIL, não identificados, com três citações e da *Pesquisa nacional por amostra de domicílios* com duas.

As publicações esgotadas indicadas na pergunta 18 deveriam dar subsídio ao planejamento editorial do IBGE, para fins de reimpressão. No entanto, pelo baixo número de respostas, elas apenas ilustram uma demanda homogênea de publicações de dados estatísticos e textuais. Alguns títulos citados, como *Geografia do Brasil* e *Dicionário geológico-geomorfológico*, estão sendo reimpressos. Os títulos que seguem obtiveram apenas uma citação: *Revista brasileira de Geografia*, *Enciclopédia dos municípios brasileiros*, *Censo demográfico: dados distritais*, censo (não identificado), *Ecodinâmica*, *Fundamentos de geomorfologia*, *Área central da cidade do Rio de Janeiro* e monografias municipais.

Verificou-se que das 20 unidades que responderam a pergunta

19, relativa à satisfação do pedido de publicação esgotada, a metade não foi atendida, quatro o foram totalmente, duas parcialmente e quatro não se lembraram.

No sentido de conhecer o grau de utilização de outras instituições produtoras de dados estatísticos, que representam outras fontes vigentes no panorama estatístico nacional, a Tabela 35 apresenta o total de citações relativas àquelas relacionadas na pergunta 20.

Do total de 86 unidades usuárias do IBGE, 51 (59,3%) utilizam e 35 (40,7%) não utilizam dados estatísticos produzidos por outras instituições, observando-se um percentual significativo de uso paralelamente aos dados do IBGE.

Das 51 unidades que recorrem aos dados estatísticos de outras instituições, 25 (49,0%) são de Ciências Sociais, 5 (9,8%) de Geociências e 21 (41,2%) de Ciências Sociais/Geociências.

Verificou-se que a Fundação Getúlio Vargas - FGV obteve a maior incidência de citações, com 72,5%, seguida da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE e do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-Econômicos - DIEESE, ambos com 35,3% cada.

Não surpreende o número de citações alcançado pela FGV, tendo em vista sua importância na produção de indicadores econômicos do País, divulgados na mídia e em publicações de renome nacional e internacional. A FIPE e o DIEESE também representam uma parcela importante na produção de indicadores, daí sua provável utilização. Em seguida a essas instituições, a Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - SEADE apresenta um percentual considerável de uso.

Em outros foi indicada, por 3 (5,9%) unidades, a Fundação de Economia e Estatística do Rio Grande do Sul. Todas as demais relacionadas a seguir obtiveram somente uma citação: Associação Nacional dos Bancos de Investimento; Banco Central; Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais; Centro de Estatística e Informações da Bahia; Comissão de Desenvolvimento do Estado do Amazonas; FAO; Fundo Monetário Internacional; Fundação de Pesquisa Cândido Rondon; Instituto de Economia Industrial; Instituto de Pesquisas Econômicas e Administrativas; Instituto Euvaldo Loddi; Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social; Planejamento Metropolitano de Belo Horizonte e Serviço de Estatística da Educação e Cultura.

TABELA 35

Unidades de informação que recorrem a outras instituições produtoras de dados estatísticos

OUTRAS INSTITUIÇÕES PRODUTORAS DE DADOS ESTATÍSTICOS	UNIDADES DE INFORMAÇÃO	
	n	%
Fundação Getúlio Vargas (FGV)	37	(72,5)
Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (SEADE)	14	(27,5)
Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE)	18	(35,3)
Fundação Centro de Informações e Dados do Rio de Janeiro (CIDE)	5	(9,8)
Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Sócio-Econômicos (DIEESE)	18	(35,3)

Nota: podia ser indicado mais de um item; o percentual foi calculado sobre o total de unidades que recorrem a outras instituições produtoras de dados estatísticos (51=100,0%).

5.2.3 Necessidades dos usuários

Intermediando o usuário final e o IBGE, as unidades de informação têm, nesta parte, a oportunidade de expressar sua percepção das necessidades de seus usuários, que incluem professores/pesquisadores, estudantes de graduação e de pós-graduação, entre outros.

O conhecimento do perfil dos usuários e a experiência acumulada no seu atendimento com as fontes do IBGE devem fornecer, teoricamente, subsídios para propostas de temas e variáveis ainda não levantados nas pesquisas.

Assim, foram consideradas muito importantes as perguntas da Parte 4: Necessidades dos usuários, para se ter uma idéia, a partir dessas percepções, das necessidades de usuários das unidades, com relação às informações produzidas pelo IBGE.

As respostas da pergunta 21 (Tabela 36), sobre o grau de satisfação com os dados estatísticos produzidos, concentraram-se na categoria totalmente, com 39,5% de citações. Este percentual de respostas indica que a demanda existente pode ser satisfeita com as informações do IBGE. Entretanto, foram altos os percentuais de satisfação parcial (29,1%) e de desconhecimento da resposta (não sabe=27,9%).

A Tabela mostra também que as unidades das Ciências Sociais apresentaram percentuais aproximados de satisfação total (38,1%) e parcial (35,7%) com os dados estatísticos do IBGE, indicando porém um percentual significativo de desconhecimento da resposta (não sabe=23,8%). Com relação a essa categoria (não sabe), as unidades das Geociências demonstraram um alto percentual de indicação (50,0%).

As unidades das Ciências Sociais/Geociências apresentaram um

alto percentual de citações no que se refere à satisfação total (46,7%), como também à satisfação parcial (30,0%).

TABELA 36

Unidades de informação, por grandes assuntos, segundo o grau de satisfação com os dados estatísticos do IBGE

GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS DADOS ESTATÍSTICOS DO IBGE	UNIDADES DE INFORMAÇÃO							
	Ciências Sociais		Geociências		Ciências Sociais/ Geociências		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Total	42	(100,0)	14	(100,0)	30	(100,0)	86	(100,0)
Totalmente	16	(38,1)	4	(28,6)	14	(46,7)	34	(39,5)
Parcialmente	15	(35,7)	1	(7,1)	9	(30,0)	25	(29,1)
Não satisfazem	1	(2,4)	2	(14,3)	-	-	3	(3,5)
Não sabe	10	(23,8)	7	(50,0)	7	(23,3)	24	(27,9)

As categorias parcialmente e não satisfazem exigiam uma explicação da sua escolha, descritas a seguir.

Na categoria parcialmente o maior número de respostas foi relativo ao atraso na divulgação dos resultados das pesquisas, tendo como decorrência, em alguns casos, a busca de dados produzidos por outras instituições, indicadas na pergunta 20.

Foi questionada a defasagem dos dados de ensino no *Anuário estatístico do Brasil*, sendo que nesta publicação parte das fontes relativas ao assunto são originárias do Ministério da Educação. Ainda sobre educação, foi solicitado maior detalhamento nesse assunto.

Para satisfação das necessidades, foi sugerido que o nível de divulgação das pesquisas seja desagregado até município, o que não pode ocorrer para determinadas pesquisas devido, por exemplo, à metodologia utilizada e ao seu objetivo.

Foi solicitada ainda maior especificidade sobre produtos industrializados, químicos e farmacêuticos, não tendo sido especificado qual o detalhamento desejado.

Foram apresentadas também reclamações quanto à interrupção na distribuição de publicações e à impossibilidade de leitura dos censos em microfichas.

Na categoria não satisfazem, que representa o menor número de indicações, são citados o atraso na divulgação dos resultados e o pouco uso de dados estatísticos pelos usuários.

Em complementação à essa questão, foi solicitada na pergunta 22 sugestão de temas e variáveis necessárias ao melhor atendimento dos usuários por parte das unidades. Considerando-se que essa pergunta exige, como já foi mencionado anteriormente, um conhecimento das necessidades dos usuários e das fontes de informação do IBGE, foram totalizadas 75 (87,2%) respostas negativas, correspondendo a 34 unidades de Ciências Sociais, 13 de Geociências e 28 de Ciências Sociais/Geociências.

Considerando-se o baixo percentual de respostas a essa pergunta (12,8%), observou-se que o uso significativo de publicações, como o *Anuário estatístico do Brasil* e os *Censos*, demonstrado por um conjunto considerável de unidades de informação, não contribuiu para uma avaliação das demandas não atendidas pelas tabulações apresentadas nas publicações.

Os temas e variáveis sugeridos para serem pesquisados englobaram principalmente as áreas de educação e economia.

No que se refere a educação, foram sugeridos levantamentos sobre escolas, matrículas e evasão escolar, já coletados pelo Ministério da Educação, cujos resultados são sintetizados no *Anuário*

estatístico do Brasil. O IBGE realiza pesquisas domiciliares (*Censo demográfico e Pesquisa nacional por amostra de domicílios*) que permitem conhecer o nível de instrução da população como um todo, uma vez que não se restringem a professores e estudantes. Foi ainda solicitada genericamente a ampliação de dados sobre ensino.

Quanto aos dados econômicos foram sugeridos indexadores de inflação, sendo que o IBGE tem a responsabilidade da produção de índices que compõem o Sistema Nacional de índices de Preços ao Consumidor: índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA e IPCA Especial, índice de Salário Nominal - ISN e índice de Reajuste de Salário Mínimo - IRSM. Esses índices podem ser utilizados como indexadores oficiais, dependendo de decisão governamental. Foi sugerida também a continuação do levantamento da matriz insumo/produtos, cuja última divulgação data de 1980, e uma revista de análise de dados agropecuários.

Foram solicitados ainda dados sobre habite-se, que eram divulgados na publicação *Inquérito mensal sobre edificações: edificações licenciadas*, encerrada em dezembro de 1987.

A última pergunta desta parte pretendeu levantar sugestões de serviços a serem implantados no IBGE, a fim de facilitar o atendimento das unidades de informação e de seus usuários finais. Essa pergunta obteve 43 (50,0%) respostas com sugestões, 12 (14,0%) nada sugeriram e 31 (36,0%) não responderam.

As sugestões incluíram os seguintes itens, em ordem decrescente de citação:

- divulgação de produtos e serviços do IBGE (17);
- doação (14);

- acesso por meio magnético a dados atualizados ainda não publicados (4);
- atendimento de informações por telefone (2);
- treinamento para acesso ao SIDRA (2);
- intercâmbio (2);
- descentralização do atendimento do IBGE através de bibliotecas universitárias (1);
- emissão dos dados das pesquisas censitárias em disquete (1);
- dados divulgados em CD-ROM e acumulados sistematicamente (1);
- acesso ao conteúdo das publicações por índices automatizados (1);
- melhoria do posto de vendas e facilidade na compra de publicações (1);
- uso de mala direta para divulgação (1).

Verifica-se que as unidades têm uma carência latente de obter informações do IBGE, quer sob a forma de conhecimento sobre o que é produzido pela Instituição, como de obtenção de dados sob diversos tipos de acesso.

Essas sugestões podem ser complementadas com a pergunta 24 da Parte 5 desta pesquisa, sobre as dificuldades no acesso e uso dos produtos e serviços do IBGE, que será incluída nesta parte por estar associada às sugestões acima.

Esta pergunta obteve 55 (64,0%) respostas, 26 (30,2%) não responderam e 5 (5,8%) informaram não ter sugestões.

Foram observadas as seguintes dificuldades, em ordem decrescente de citação:

- falta de divulgação (26);

- limitação de recursos das unidades usuárias (13);
- atraso na divulgação dos dados da pesquisa (10);
- necessidade de reedição de publicações esgotadas (3);
- demora no atendimento das solicitações (2);
- necessidade de recebimento regular das publicações do IBGE (2);
- suspensão de publicações sem a consulta aos usuários (1);
- falta de normalização das publicações, principalmente periódicos, dificultando seu registro (1);
- despreparo para o atendimento dos usuários (1);
- necessidade de uso de mala direta para divulgação (1);
- doação de publicações ao órgão central (administrativo) da Universidade e não à biblioteca (1).

Uma avaliação geral dessa parte permite observar que, do total de 86 unidades usuárias do IBGE, pouco menos da metade indicou sua percepção das necessidades de seus usuários, seja pelo grau de satisfação com os dados estatísticos produzidos pela Instituição (62=72,1%), como também pelos temas e variáveis necessários para atender as demandas dos usuários (11=12,8%). Além disso, as sugestões encaminhadas sobre novos serviços a serem implantados pelo IBGE (43=50,0%) e as dificuldades de acesso às informações produzidas (55=64,0%) demonstram a percepção das necessidades dessas unidades para o melhor atendimento de seus usuários.

Entretanto, tendo em vista o percentual significativo de uso das publicações de dados estatísticos do IBGE, um número maior de unidades poderia ter contribuído para o enriquecimento dessa parte, mesmo se levado em consideração o fato de que é usual que perguntas abertas tenham baixo índice de respostas.

Verificou-se também que a necessidade de divulgação dos produtos e serviços do IBGE é a observação de maior frequência de citação pelas unidades de informação.

5.3 Avaliação do não uso

Das 110 unidades de informação pesquisadas, 24 unidades (21,8%) informaram não ser usuárias do IBGE. Desse total, as Ciências Sociais arrolam 19 unidades (79,2%), sendo que duas estão em fase de implantação e apenas duas não fazem parte de algum tipo de rede ou sistema de informação. No que se refere às três unidades (12,5%) de Geociências, apenas uma não participa de redes e sistemas. Todas as demais, inclusive as duas unidades (8,3%) das Ciências Sociais/Geociências, têm alguma participação em redes ou sistemas de informação.

O maior número de indicações recaiu sobre o Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Periódicas-CCN e o Programa de Comutação Bibliográfica-COMUT, ambos com 14 citações (63,6%); 9 unidades (40,9%) indicaram participar de redes e sistemas próprios da universidade; 4 (18,2%) fazem parte do Sistema BIBLIODATA/CALCO e 2 (9,1%) indicaram em outros a Rede Latinoamericana e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde-BIREME.

No levantamento do por quê do não uso, foram feitas as seguintes observações, relacionadas em ordem decrescente de citação (algumas unidades colocaram mais de uma justificativa):

- não há solicitação dos usuários (9);
- falta de conhecimento dos produtos e serviços do IBGE (2);
- coleção de publicações de dados estatísticos desatualizada (2);

- unidade em fase de implantação (2);
- uso direto dos produtos e serviços do IBGE pelos usuários sem a interface da unidade de informação (1);
- localização na biblioteca central e não na setorial das publicações de dados estatísticos e mapas do IBGE (1);
- falta de recursos humanos (1).

Nove unidades (40,9%) não informaram o por quê do não uso.

Verificou-se que as unidades das Ciências Sociais que responderam não ter demanda dos usuários de informações produzidas pelo IBGE relacionam-se, em casos individuais, com os assuntos Educação, Estatística, Economia e Agropecuária. Os três casos restantes estão ligados à unidades de faculdades de Ciências Humanas, que englobam assuntos de Ciências Sociais. Há uma única ocorrência nas Geociências. Todas essas unidades são setoriais, sendo uma identificada como de pós-graduação.

A falta de conhecimento dos produtos e serviços do IBGE e a existência de coleções desatualizadas são observações também efetuadas pelas unidades que utilizam as informações do IBGE. É importante mencionar que haverá casos em que a divulgação e o conhecimento desses produtos e serviços não afetará a demanda dos usuários, tendo em vista que suas necessidades de informação são satisfeitas com outras fontes.

O uso dos produtos e serviços do IBGE efetuado pelo usuário diretamente, sem a interferência da unidade de informação setorial ou central da universidade, é outro aspecto levantado. Diversos pesquisadores e instituições de ensino e pesquisa recebem individualmente doações do IBGE, acarretando na não utilização do canal formal da unidade de informação, o que não indica que determinada

área de ensino não faz uso das informações produzidas.

Dezoito unidades (36,4%) solicitaram doação de publicações ao IBGE, 12 (54,5%) não fizeram nenhuma solicitação e duas (9,1%) não informaram.

Das que fizeram pedidos de doação, o tempo de atendimento foi avaliado com satisfação parcial pela metade dos informantes, 2 na categoria não atendeu e 2 em não lembra.

A necessidade de publicações esgotadas não foi sentida por 18 unidades (81,8%), 3 (13,6%) não informaram e apenas uma (4,5%) indicou ter solicitado a *Enciclopédia dos municípios brasileiros*, não tendo sido atendida.

Apesar de não utilizarem os dados produzidos pelo IBGE, 4 unidades (18,2%) indicaram o uso de dados produzidos pelas seguintes instituições: Fundação Getúlio Vargas, Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados, Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas, Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-Econômicos, Secretaria de Planejamento do Estado de Rondônia, Fundação de Economia e Estatística e Instituto de Desenvolvimento Econômico-Social do Pará. Quinze (68,2%) não utilizam dados produzidos por outras instituições e três (13,6%) não informaram.¹¹

Uma avaliação geral deste item aponta para o fato que a área do conhecimento, mesmo sendo um dos fatores mais significativos que influenciam o uso ou não uso de determinados tipos de informação, está associada a outras variáveis, que caracterizam as diferentes necessidades dos usuários em diversos contextos.

A não utilização de dados estatísticos do IBGE não implica na exclusão de uso de dados produzidos por outras instituições, de natureza pública ou privada, de âmbito local e/ou nacional, que

representam outras fontes vigentes no panorama estatístico brasileiro.

O não uso não está necessariamente associado ao desconhecimento dos produtos e serviços do IBGE pelos usuários e pelas unidades de informação, mas está diretamente relacionado com as necessidades desses usuários, nos diferentes ambientes onde atuam.

5.4. Informações complementares

Através de perguntas abertas, foram solicitados comentários sobre as dificuldades de acesso e uso dos produtos e serviços do IBGE, já analisado na Parte 4: Necessidades dos usuários, a possibilidade e/ou interesse da unidade em divulgar esses produtos e serviços e a opinião sobre esta pesquisa.

No que se refere à possibilidade e/ou interesse das unidades de informação em divulgar os produtos e serviços do IBGE, a maioria das respostas foi afirmativa, num total de 89 (80,9%), três (2,7%) responderam negativamente e 18 (16,4%) não informaram.

Finalmente, procurou-se avaliar a receptividade da pesquisa pelas unidades de informação. Diversos comentários foram observados:

- no que se refere ao questionário: fácil de responder; bem elaborado; deveria incluir mais perguntas abertas para comentários na pergunta 14; claro e objetivo;

- no que se refere à pesquisa: importante para avaliação dos serviços prestados; favorece maior interação entre o IBGE e as bibliotecas universitárias, implementando a satisfação dos usuários; importante para a divulgação dos produtos e serviços do IBGE; oferece oportunidade de apontar as vantagens e desvantagens dos pro-

dutos e serviços do IBGE; deve ser levada em consideração na definição de metas futuras; possibilidade de constatar estatisticamente como as universidades governamentais utilizam os produtos e serviços do IBGE e se atendem as necessidades da comunidade universitária.

Observou-se que o questionário utilizado neste estudo teve um duplo papel: no que se refere ao IBGE, coletou dados que devem subsidiar um planejamento de marketing pelo CDDI junto às unidades de informação acadêmicas, que são segmentos importantes na disseminação das informações do IBGE, e no que se refere às unidades de informação, representou, principalmente, um veículo de divulgação dos produtos e serviços do IBGE, assim como demonstrou o interesse dessas unidades em melhor conhecer as informações produzidas pela Instituição, para disseminá-las eficientemente na comunidade que atendem.

O último capítulo inclui as conclusões e recomendações deste estudo, que apresentam contribuições para o cumprimento do objetivo maior do CDDI que é o atendimento a sociedade, especificamente neste caso, a área acadêmica.

NOTAS E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Não foi uma preocupação deste estudo identificar o tipo de usuário a que se destina a unidade de informação, se de graduação, pós-graduação ou ambos. A identificação foi possível nos poucos casos em que o qualificador constou do nome da unidade, o que por sua vez não quer dizer que estas só atendam usuários de pós-graduação.
- 2 MERCADANTE, L. M. Z. Análise de modelos organizacionais de bibliotecas universitárias nacionais. Brasília: Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, 1990.
- 3 LANCASTER, F. W. Effect of physical accessibility and ease of use. In: _____. The measurement and evaluation of library services. Washington, D.C.: Information Resources Press, 1977. p.312-321.
- 4 Os dados informados sem apresentação de tabelas, que são complementares a este estudo, podem ser solicitados à autora no IBGE, Departamento de Documentação e Biblioteca.
- 5 KREMER, J. M. A técnica do incidente crítico. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.9, n.2, p.168, 1980.
- 6 FAIBISOFF, S. G.; ELY, D. P. Information and information needs. Information Reports and Bibliographies, v.5, n.5, p.279, 1976.
- 7 IBGE. Diretoria de Divulgação. Relatório. Rio de Janeiro [1977]. p.13.
- 8 BROADUS, R. N. The measurement of library use. Serials Review, v.11, n.4, p.57-61, 1980.
- 9 _____. Use studies of library collections. Library Resources and Technical Services, v.20, n.4, p.320, 1980.
- 10 LANCASTER, F. W. Evaluating collections by their use. Collection Management, v.4, n.1/2, p.15, 1982.
- 11 Para facilitar o preenchimento do questionário, no caso de unidades não usuárias do IBGE mas de outras instituições produtoras de dados estatísticos, a pergunta 20 poderia ter incluído a seguinte explicação abaixo da quadrícula referente à resposta "SIM. Qual(is?)": "Após preencher este item, caso tenha respondido negativamente à pergunta 12, passe para a pergunta 25". Esta explicação teria evitado algumas poucas respostas da Parte 5: Necessidades dos usuários, indevidamente preenchidas por algumas unidades de informação.

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

São apresentadas a seguir as variáveis mais significativas resultantes da análise integrativa do uso e do não uso, tanto da Rede de Bibliotecas quanto dos produtos e serviços do IBGE, resumidos no quadro abaixo, por grandes assuntos.

QUADRO 2

Resultado das principais variáveis, por grandes assuntos do IBGE¹

CARACTERÍSTICAS	CIÊNCIAS	GEOCIÊNCIAS	CIÊNCIAS SOCIAIS/ GEOCIÊNCIAS
	%	%	%
Unidades de informação pesquisadas	55,5	15,5	29,1
Unidades usuárias do IBGE	68,9	82,4	93,8
Unidades não usuárias do IBGE (inclusive da Rede de Bibliotecas)	31,1	17,6	6,3
Unidades usuárias do IBGE que recorrem à Rede de Bibliotecas, com a indicação das mais citadas:	52,4	42,9	70,0
DEDOC	72,7	66,7	52,4
Unidades estaduais	31,8	33,3 *	52,4
Unidades usuárias do IBGE que não recorrem à Rede de Bibliotecas	47,6	57,1	30,0
Produtos e serviços da Rede mais utilizados			
Atendimento telefônico	88,9	83,2	68,4
Atendimento por correspondência	66,8	66,7	78,9
Empréstimo interbibliotecário	66,7	16,7	36,9
Fornecimento de cópia xerográfica	55,5	66,6	47,4
Intercâmbio de publicações	66,7	66,7	63,2
Oferta de duplicatas	61,2	33,4	47,3
Bibliotecas da Rede utilizadas mais recentemente			
DEDOC	64,3	33,3	41,7
Unidades estaduais	35,7	33,3	50,0

* No caso das Geociências, após o DEDOC, as bibliotecas mais citadas foram as da DGC, no Rio de Janeiro, e as da DGC/DIGEO, em diversos estados

QUADRO 2

Resultado das principais variáveis, por grandes assuntos do IBGE
(continua)

CARACTERÍSTICAS	CIÊNCIAS	GEOCIÊNCIAS	CIÊNCIAS SOCIAIS/ GEOCIÊNCIAS
	SOCIAIS %	%	%
Ocorrência da última utilização mais citada			
Há mais de um mês	64,9	100,0	58,3
Produtos e serviços da Rede mais utilizados recentemente			
Atendimento telefônico	20,0	-	20,0
Atendimento por correspondência	-	33,3	10,0
Empréstimo interbibliotecário	30,0	33,3	40,0
Intercâmbio de publicações	20,0	33,3	-
Grau de atendimento da necessidade mais citado			
Totalmente	80,0	66,6	80,0
Uso dos produtos e serviços do IBGE			
Publicações (livros e periódicos)	100,0	100,0	100,0
Cartas e mapas	28,6	100,0	90,0
SIDRA	4,8	-	16,7
Tabulações especiais	28,6	-	13,3
Grau de utilidade das publicações de dados estatísticos			
Anuário estatístico do Brasil	100,0	100,0	100,0
Censo agropecuário	59,5	64,3	90,0
Censo comercial	52,4	42,9	83,3
Censo demográfico	73,8	85,7	100,0
Censo dos serviços	52,4	64,3	80,0
Censo industrial	59,5	57,1	86,7
Estatística da pesca	26,2	14,3	60,0
Estatísticas da saúde: Assistência médico-sanitária	38,1	14,3	73,3
Estatísticas do registro civil	45,2	21,4	66,7
Indicadores IBGE	64,3	71,4	86,7
Indicadores sociais	61,9	57,1	80,0
Levantamento sistemático da produção agrícola	38,1	21,4	80,0
Perfil estatístico de crianças e mães	45,2	14,3	56,7
Pesquisa industrial anual	54,8	57,1	70,0
Pesquisa nacional por amostra de domicílios	57,1	35,7	83,3
Produção agrícola municipal	47,6	14,3	80,0
Produção da extração vegetal e da silvicultura	26,2	21,4	70,0
Produção da pecuária municipal	28,6	21,4	70,0
Séries estatísticas retrospectivas	69,0	57,1	76,7

QUADRO 2

Resultado das principais variáveis, por grandes assuntos do IBGE
(continua)

CARACTERÍSTICAS	CIÊNCIAS	GEOCIÊNCIAS	CIÊNCIAS SOCIAIS/
	SOCIAIS	GEOCIÊNCIAS	GEOCIÊNCIAS
	X	X	X
Grau de utilidade das publicações textuais			
Brasil: uma visão geográfica dos anos 80	33,3	50,0	43,3
Cadernos de Geociências	16,7	64,3	43,3
Dicionários (diversos assuntos)	31,0	57,1	56,7
Divisão territorial do Brasil	50,0	64,3	56,7
Enciclopédia dos municípios brasileiros	47,6	57,1	90,0
Geografia do Brasil	50,0	78,6	90,0
Levantamento de recursos naturais	28,6	64,3	63,3
Metodologia das pesquisas	52,4	50,0	53,3
Revista brasileira de Geografia	57,1	78,6	93,3
Revista brasileira de Estatística	76,2	64,3	90,0
Unidades com estatística de uso	54,8	78,6	46,7
Grau de utilidade dos documentos cartográficos e geodésicos			
Atlas	47,6	71,4	80,0
Cartas e mapas	50,0	100,0	86,7
Índice dos topônimos	21,4	50,0	43,3
Levantamentos geodésicos	19,0	35,7	46,7
Grau de desconhecimento do SIIRA			
SRIT(Sistema de Recuperação de Informações por Temas)	81,0	92,9	73,3
SRIV(Sistema de Recuperação de Informações por Variáveis)	81,0	92,9	73,3
SAHA(Sistema de Acesso a Matrizes Agregadas)	81,0	92,9	76,7
SIBAM(Sistema de Informações Básicas Municipais)	81,0	92,9	73,3
IND(Sistema de índices)	81,0	92,9	73,3
Grau de desconhecimento das tabulações especiais	54,8	92,9	70,0
Veículos mais convenientes para acesso aos dados estatísticos do IBGE			
Publicação	90,5	92,9	76,7
Disquete	21,4	21,4	43,3
Percentual de unidades que já fizeram pedidos de doação ao IBGE			
	69,0	71,4	83,3
Tempo de atendimento da doação mais citados:			
Atendeu totalmente	27,6	50,0	44,0
Atendeu parcialmente	37,9	30,0	40,0

Diversas variáveis em QUADRO 2

Resultado das principais variáveis, por grandes assuntos do IBGE
(conclusão)

CARACTERÍSTICAS	CIÊNCIAS	GEOCIÊNCIAS	CIÊNCIAS SOCIAIS/ GEOCIÊNCIAS
	SOCIAIS		
	%	%	%
Percentual de unidades que já solicitaram publicações esgotadas do IBGE	14,3	42,9	26,7
Publicações esgotadas mais citadas:			
Anuário estatístico do Brasil	50,0	-	25,0
Projeto RADAMBRASIL	16,7	33,3	-
Pesquisa nacional por amostra de domicílios	16,7	-	12,5
Grau de atendimento das publicações esgotadas mais citadas:			
Não atendeu	33,3	83,3	37,5
Unidades que recorrem a outras instituições produtoras de dados estatísticos	59,5	35,7	70,0
Instituições produtoras de dados estatísticos mais citadas:			
Fundação Getúlio Vargas	76,0	60,0	71,4
DIEESE	56,0	40,0	19,0
FIPE	52,0	20,0	19,0
Grau de satisfação dos dados estatísticos do IBGE mais citados:			
Totalmente	38,1	21,4	46,7
Parcialmente	35,7	7,1	30,0
Tema sugerido para pesquisa mais citado: Educação	50,0	-	50,0
Serviços sugeridos para implantação mais citados:			
Divulgação dos produtos e serviços do IBGE	19,0	21,4	20,0
Doação	14,3	14,3	20,0
Principal dificuldade no acesso e uso dos produtos e serviços do IBGE:			
Falta de divulgação	18,2	9,1	20,0

Diversas variáveis influenciam o uso e o não uso das informações do IBGE em um sistema acadêmico, destacando-se as seguintes:

Professores - método de ensino e enfoque teórico/prático da disciplina; necessidades de informação para fins de ensino e para a produção de trabalhos de pesquisa; conhecimento das informações produzidas pelo IBGE; forma e tempo de divulgação dos resultados, e acessibilidade à informação;

Alunos - disciplina cursada; nível do curso (graduação e pós-graduação); indicação pelos professores do material de leitura, e utilização de unidades de informação para preparo de trabalhos e pesquisas;

Unidades de informação - tipos de cursos oferecidos pela universidade; conhecimento das necessidades dos usuários; conhecimento das fontes e locais do IBGE disponíveis para atendimento; qualidade do atendimento do IBGE em relação às solicitações formuladas, e opinião dos usuários da unidade de informação sobre o acervo, instalações e atendimento bibliotecário.

Foram considerados, para o levantamento dessas variáveis, apenas os usuários descritos acima, entre outros que direta ou indiretamente estão ligados ao sistema acadêmico, tendo em vista seu maior interesse para esta pesquisa.

Estas variáveis formam um conjunto de fatores explicativos da utilização, subutilização e não utilização da Rede de Bibliotecas e dos produtos e serviços do IBGE.

As principais conclusões gerais são apresentadas a seguir, por tópicos, relacionadas aos objetivos propostos neste estudo.

Universo pesquisado

A distribuição das unidades de acordo com os grandes assuntos do IBGE aponta para uma concentração de unidades nas Ciências Sociais, seguido das Ciências Sociais/Geociências e das Geociências, com menor peso.

Cada região detem uma alta incidência de unidades em Ciências Sociais em comparação com as de outros assuntos, com exceção do Centro-Oeste, cujas unidades concentram-se nas Ciências Sociais/Geociências.

A região Sudeste tem o maior número de unidades de informação, seguida do Nordeste e do Sul.

A maioria das unidades informantes desta pesquisa é setorial (75,5%) e as demais são consideradas centrais (24,5%), sendo que estas últimas concentram-se no grande assunto Ciências Sociais/Geociências.

Verifica-se um alto grau de participação em redes e sistemas de informação, com atuação em nível institucional (próprio da universidade) e/ou nacional, como o Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas, sendo que somente 10,9% não têm qualquer participação. Esta alta incidência demonstra que a maioria das unidades tem experiência de trabalho cooperativo, seja através de sistemas de bibliotecas, catálogos coletivos, comutação bibliográfica ou outro.

Os informantes dos questionários em sua maioria são bibliotecários, no total de 85 (77,3%), dos quais 11 (12,9%) são de referência. Os 25 restantes (22,7%) correspondem às seguintes classificações: professor (4=16,0%); assistente administrativo (6=24,0%); auxiliar de biblioteca (3=12,0%); não identificado (9=36,0%); e não informado (3=12,0%).

A segmentação do universo pesquisado pela variável uso permite mensurar, em estratos separados, o uso e o não uso dos produtos e serviços do IBGE, assim como da Rede de Bibliotecas, que representa um dos canais de atendimento dos usuários.

Do total de unidades pesquisadas uma parcela pequena não é usuária do IBGE, indicando, em termos gerais, que as áreas de assunto fins da Instituição fazem algum tipo de uso da informação produzida. As regiões com maior ocorrência de unidades que não utilizam os produtos e serviços do IBGE concentram-se no Norte e no Nordeste, especificamente, na área de Ciências Sociais, sendo a incidência de não utilização baixa para os demais assuntos.

O principal fator explicativo do não uso aponta para a falta de demanda dos usuários que se relaciona com as variáveis já citadas, em parte ou no todo. Este fato não exclui a possibilidade dos usuários fazerem uso das informações produzidas pelo IBGE, sem a interferência do canal formal, que é a unidade de informação.

É recomendável identificar, em um estudo posterior, as reais possibilidades de utilização das informações produzidas pelo IBGE por essa população de usuários potenciais.

Rede de Bibliotecas do IBGE

Verificou-se o uso do sistema de informação do IBGE, nos diversos segmentos que compõem a Rede de Bibliotecas, e observou-se que mais da metade de unidades usuárias da Instituição utiliza a Rede. As unidades consideradas centrais, incluídas no grande assunto Ciências Sociais/Geociências, fazem maior uso do que as pertencentes aos demais assuntos.

As bibliotecas mais utilizadas, indicadas tanto na pergunta

de âmbito geral quanto na relativa ao incidente crítico, são o DEDOC e as bibliotecas das unidades estaduais.

É interessante mencionar que, sendo estes dois segmentos da Rede os que efetivamente estão voltados ao atendimento do usuário externo, as unidades, em sua maioria, já fazem uso dos canais adequados para atendimento pela Rede de Bibliotecas. Na área de Geociências há maior concentração de uso no DEDOC e nas unidades especializadas nessa área no IBGE.

As unidades localizadas nas regiões Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste são as maiores usuárias da Rede. No Sudeste, a maior incidência de uso é no DEDOC, sendo que para as demais regiões a maior ocorrência recai sobre as unidades estaduais do IBGE. Essa distribuição demonstra que a localização física e a facilidade de acesso são fatores explicativos da escolha do sistema de informação.

A maior incidência de uso dos produtos e serviços da Rede recai sobre a categoria esporádica, ou algumas vezes por ano, e, conseqüentemente esta é a maior freqüência de uso das bibliotecas da Rede. A ocorrência da última utilização, verificada pela técnica de incidente crítico, aponta para uma freqüência superior a um mês, com o maior número de citações.

A indicação dos produtos e serviços oferecidos pela Rede concentra-se nos que se relacionam com os atendimentos realizados por telefone e correspondência e nos que se referem às publicações, como empréstimo, fornecimento de cópia, intercâmbio e oferta de duplicatas. O grau de atendimento da necessidade mais citado foi a categoria totalmente, indicando a satisfação do usuário.

O atendimento através do SIDRA, assim como os veículos de di-

vulgarção do DEDOC, tiveram as maiores citações de desconhecimento. Estes veículos divulgam os acervos da Rede de Bibliotecas, que reúnem publicações e documentos do IBGE e de outras instituições nas áreas de Ciências Sociais e de Geociências, mas não têm grande exposição para as unidades de informação, o que explica esse baixo percentual de citação.

O tempo de atendimento da solicitação variou entre muito bom e bom, demonstrando satisfação no atendimento. Considerando-se que a unidade de informação é um usuário intermediário entre o IBGE e o usuário final e que o fator tempo pode ser abordado em perspectivas diferentes - o tempo gasto entre a emissão do pedido e seu atendimento (ou não) pelo IBGE e o tempo que a informação leva para chegar até o usuário final - deve ser agilizado o atendimento das unidades de informação, levando-se em conta esse aspecto. A tecnologia nas telecomunicações transforma o tempo e a distância em fatores menos significativos se ela está a serviço dos usuários, de acordo com seus recursos, propiciando a rapidez na obtenção da informação.

A partir do diagnóstico das bibliotecas das unidades regionais do IBGE, de 1988, verificou-se a necessidade de prover diversos segmentos estaduais com maior infraestrutura, acervo mínimo do IBGE e recursos humanos com treinamento e formação adequados que viabilize o pleno atendimento à sociedade.

Rede Nacional de Disseminação

"Distribuição é a preocupação central para uma indústria que procura fazer seus produtos acessíveis convenientemente aos compradores. Distribuição é também uma importante decisão para orga-

nizações que não visam a lucro".⁵

Além da esfera institucional, onde a Rede Nacional de Disseminação inclui todas as áreas de atendimento ligadas ao CDDI, o IBGE deve considerar a ampliação de novos pontos de acesso às informações produzidas para um maior número de usuários.

A universidade é uma instituição que, por suas características de ensino e pesquisa, tem um efeito multiplicador e inovador, sendo também um sistema interligado a um conjunto diferenciado de usuários reais e potenciais.

A possibilidade de formar unidades depositárias e de disseminação de informações do IBGE nas universidades, principalmente diretamente voltadas para as áreas fins da Instituição, como as Ciências Sociais e as Geociências, deve ser analisada no sentido de poderem tornar-se uma extensão dos pontos de acesso do IBGE.

Essas unidades seriam selecionadas a partir da análise de diversas variáveis, como:

- alta incidência de uso das informações do IBGE;⁶
- nível dos cursos oferecidos pela universidade;
- status de biblioteca central na universidade;
- interesse em ser uma unidade depositária, com capacidade de manutenção de coleções completas (a partir de um período específico, com base no acervo impresso a ser divulgado no Catálogo do IBGE) e de atendimento a maior número de usuários;
- disponibilidade de recursos de informática para acesso ao SIDRA;
- possibilidade de alocar recursos humanos para treinamento no IBGE;
- localização em áreas onde estejam instalados institutos de

pesquisa, centros industriais, etc., e onde o atendimento do IBGE inexistia, tenha infraestrutura insuficiente para muitos usuários ou ainda quando for necessário efetivamente criar outros pontos de acesso.

Através do estabelecimento de uma rede formal de abrangência nacional, as unidades depositárias devem passar a compor o conjunto de locais de acesso às informações do IBGE e serem divulgadas através de instrumentos de disseminação, como por exemplo, o catálogo institucional.

Esta análise das unidades candidatas a serem depositárias do IBGE é uma atividade decorrente desta pesquisa, já que o questionário existente fornece diversos parâmetros para essa seleção, além da própria disposição externada por algumas unidades de assumir essa responsabilidade.

Conforme SCHLEYER "a realidade brasileira impõe um modelo de biblioteca mista universitária-pública, devida à carência de bibliotecas em nosso País".⁴

Além dessa possibilidade, o interesse demonstrado pela maioria das unidades em divulgar os produtos e serviços do IBGE é outro canal a ser desenvolvido, para fins de disseminação das informações produzidas, utilizando-se material promocional, como *posters*, o *Catálogo do IBGE*, entre outros.

Bibliotecários e outros profissionais da área de informação, principalmente de assuntos fins do IBGE, devem ser encarados como um importante segmento de disseminação de produtos e serviços deste. Para isso, devem ser constantemente atualizados quanto às maneiras de acesso à informação disponíveis, receber treinamento para melhor utilização das fontes e serviços existentes, assim como

atender a palestras que propiciem o conhecimento das atividades desenvolvidas pela Instituição, principalmente no que se refere aos recursos informacionais existentes.⁷

Produtos e serviços do IBGE

O suporte impresso, através de publicações de dados estatísticos e textuais e ainda de cartas, mapas e atlas, concentra a maior incidência de uso dos produtos e serviços do IBGE. Outras formas de obtenção da informação, extraídas do acervo magnético, através de consulta, listagem ou produto em meio magnético, para atendimento de pedidos específicos, são, em geral, subutilizados ou não utilizados, recaindo a maior incidência de citação no seu desconhecimento. Este fato pode ser atribuído à não exposição das unidades a esse tipo de acesso à informação, como também à própria carência de recursos da unidade.

Verificou-se que, das publicações de dados estatísticos e textuais do IBGE selecionadas neste estudo, e que são bastante representativas das pesquisas institucionais, a incidência de utilização de certos títulos, como o *Anuário estatístico do Brasil*, os *Censos*, os *Indicadores IBGE* e os *Indicadores sociais* é alta, principalmente se comparada com os resultados da pesquisa realizada em 1977 pela antiga Diretoria de Divulgação do IBGE junto aos professores de ensino superior no município do Rio de Janeiro, de disciplinas relacionadas com a Estatística e a Geografia, que demonstrou a subutilização das publicações do IBGE. As unidades das Ciências Sociais/Geociências, em sua maioria centrais, apresentaram a maior incidência de utilização de publicações de dados estatísticos e textuais, em relação aos outros grandes assuntos.

A pesquisa de 1977 apontou também para a queda de utilização das pesquisas contínuas em comparação com a dos censos, o que foi verificado neste estudo junto às unidades de informação, com uma incidência de uso das pesquisas contínuas inferior a dos recenseamentos. Neste estudo foi observado um tipo de ocorrência semelhante com relação às cartas e aos mapas, considerando-se que esses documentos tiveram um alto percentual de utilização e o índice dos topônimos, fonte muito importante para acesso aos nomes próprios de lugar, tem baixa citação de uso e muito alta de desconhecimento do material.

Estatísticas de uso de coleções são realizadas por 55,8% das unidades de informação usuárias do IBGE, garantindo, teoricamente, maior fidedignidade nas informações de uso atribuídas às publicações. São complementadas pela experiência do bibliotecário ou outro profissional que realiza o atendimento.

Os padrões de uso verificados neste estudo fornecem subsídios a uma avaliação de formatos e de tecnologia apropriados para a disseminação da informação, para fins de prover os usuários com novos produtos e serviços, implementando outras formas de acesso, mais ágeis e dinâmicas, às informações produzidas pelo IBGE.⁶

Conforme observado na análise da pergunta 16, algumas unidades estão se desenvolvendo em termos de recursos de telecomunicações e de informática e sua receptividade a novas tecnologias propiciam a obtenção e o uso de veículos mais sofisticados para acesso às informações.

Verifica-se também que algumas unidades formularam demandas de instrumentos de recuperação das informações do IBGE necessárias ao atendimento, como índice das publicações em meio magnético.

LINE aponta a necessidade das bibliotecas universitárias estarem equipadas com bons instrumentos de recuperação da informação de modo a facilitar o atendimento e aumentar o uso das fontes. Sobre este aspecto o *Catálogo do IBGE* poderá atender essas necessidades, considerando-se que conterà um índice bastante completo, remissivo às principais fontes produzidas pelo IBGE.

Os pedidos de doação são formulados por uma parcela significativa de unidades: as usuárias do IBGE correspondem a 74,4% do total (86=100%), tendo igual peso a satisfação total e parcial, mas uma parcela significativa indicou que o tempo não atendeu; as não usuárias correspondem a 33,3% do total (24=100%), sendo que a metade indicou satisfação parcial. É importante que esse serviço seja avaliado no sentido de minorar ao máximo a demora no atendimento. Os pedidos que não puderem ser atendidos devem ser informados à unidade interessada.

Poucas unidades solicitaram publicações consideradas esgotadas, cujos títulos deveriam dar subsídio ao planejamento editorial do IBGE, para fins de reimpressão. No entanto, pelo baixo percentual de respostas, elas apenas ilustram uma demanda homogênea de publicações de dados estatísticos e textuais.

O grau de desconhecimento de publicações e principalmente de informações disponíveis em meio magnético, mesmo na área de especialização da unidade, é alto. A enorme gama de informações produzidas pelo IBGE torna-se mais complexa para utilização, à medida que os usuários não têm uma visão de conjunto das pesquisas e estudos desenvolvidos pela Instituição, nem as diversas formas de acesso disponíveis para obtenção da informação.

O que se percebe é que não há um retrato homogêneo das infor-

mações produzidas pelo IBGE. A Instituição não é visível como um todo, nem pela unidade de informação e, provavelmente, nem pelos professores e estudantes.

Verifica-se que a falta de instrumentos onde esse conjunto esteja reunido de forma sistemática e classificada, de elementos de recuperação ágeis e tão específicos quanto seja a complexidade das pesquisas, permitindo diversos pontos de acesso às informações, dificulta o conhecimento e o uso do que é produzido pelo IBGE.

A falta de divulgação de seus produtos e serviços tem a maior incidência de citações, indicando ser este o principal ponto fraco da Instituição *vis-à-vis* as unidades de informação e, provavelmente, os usuários reais e potenciais do sistema universitário. Esta situação corrobora a iniciativa do CDDI em criar as fontes necessárias que venham prover os usuários com as informações relativas às pesquisas, estudos e levantamentos realizados pelo IBGE e aos produtos e serviços que deles se originaram.¹⁰

Usuário final das unidades de informação

Fazem parte do conjunto de usuários reais e potenciais de unidades de informação acadêmicas professores, estudantes (graduação e pós-graduação), alunos graduados, funcionários, assim como pesquisadores, outras faculdades e universidades, empresas, fundações, institutos de pesquisa, escritores, meios de comunicação de massa, redes e grupos cooperativos, entre outros.¹¹

Os padrões de uso observados neste estudo referem-se a esses usuários, em parte ou no todo, expressando a demanda real dos produtos e serviços do IBGE. Essa demanda expressa em um ambiente

formal de um sistema de informação, segundo FORD¹⁸, não é necessariamente indicativa de "necessidades". Como o objeto de investigação desta pesquisa não é o usuário final, procurou-se ter uma idéia das necessidades desses usuários através da percepção das unidades de informação. O grau de satisfação com os dados estatísticos produzidos, concentraram-se na categoria totalmente, com 39,5% de citações, indicando que a demanda existente pode ser satisfeita com as informações do IBGE. Entretanto, foram altos os percentuais de satisfação parcial (29,1%) e de desconhecimento da resposta (27,9%). As razões da satisfação parcial com os dados estatísticos do IBGE indicaram o atraso na divulgação dos resultados das pesquisas, com o maior número de citações.

No que se refere a sugestão de temas e variáveis necessários ao melhor atendimento dos usuários por parte das unidades de informação, o retorno obtido não foi significativo, na medida que houve pouca incidência de respostas, demonstrando pouco conhecimento das demandas não atendidas com os dados estatísticos do IBGE.

Tendo em vista que os professores e estudantes são os principais usuários de unidades de informação acadêmicas; que a utilização pelos estudantes de fontes de informação para seus trabalhos e pesquisas depende primeiramente da indicação pelos professores; que o conhecimento das necessidades de informação da comunidade acadêmica é muito importante para o planejamento e a realização das pesquisas e estudos do IBGE, e que diferentes usuários requerem diferentes produtos e serviços, uma avaliação das necessidades dos usuários finais da área acadêmica, como os professores, deve complementar este estudo, para o delineamento de produtos e serviços que melhor os atendam. Sugere-se uma nova pesquisa junto a es-

te segmento, atualizando a já realizada, preferivelmente de um estrato formado a partir das universidades e respectivas áreas de assunto pesquisadas neste diagnóstico.

Estudos relativos ao uso de informação bibliográfica indicam que a utilização de uma determinada fonte é realizada a partir de seu conhecimento prévio, para atender a uma necessidade de informação. A maximização do uso de informações do IBGE poderia ser incrementada, inicialmente, com a sensibilização dos professores, principalmente das áreas fins do IBGE. A educação do usuário é um elemento crucial no desempenho de um produto ou serviço de informação. Explicações sobre seus benefícios, estrutura, funções e limitações (quando for o caso), como pode ser adquirido e usado, proporcionam credibilidade, conhecimento e habilidade no uso da informação.¹⁹

Onde a unidade universitária for depositária das publicações do IBGE, a sua divulgação como canal de acesso às informações da Instituição deverá ter efeito duplo, aumentando também o uso da própria unidade de informação.

Observa-se, contudo, que haverá casos em que a divulgação e o conhecimento dos produtos e serviços oferecidos não afetará a demanda dos usuários, tendo em vista que suas necessidades de informação não requerem essas fontes.

Com este estudo, acredita-se ter atingido os objetivos propostos, analisando a situação existente: o acesso à informação produzida pelo IBGE e padrões de uso de seus produtos e serviços e suas demandas atuais; o grau de satisfação do atendimento realizado pelo IBGE; o levantamento das necessidades das unidades de informação; o nível de formalização da comunicação entre essas unidades e o IBGE; o levantamento de fatores explicativos do não uso.

Esta pesquisa propiciou também a divulgação das ofertas do IBGE para a população estudada. Somente a percepção das necessidades dos usuários finais não foi definida de forma significativa pelas unidades de informação.

As análises e conclusões deste estudo, de caráter exploratório, limitam-se à população pesquisada. Entretanto, acredita-se que extrapolações dos resultados possam ser feitas, guardadas as devidas reservas desse tipo de generalização.

A partir desta análise descritiva, a possibilidade de adoção de diversas estratégias diferenciadas de marketing pode ser implementada pelo IBGE junto às unidades de informação e à comunidade universitária.

"A visão pública de uma corporação é composta de milhões de impressões individuais, refletindo a experiência de todos que utilizam seus produtos e serviços ou recebem suas mensagens visuais ou verbais. Essas impressões são uma força no mercado e devem ser periodicamente revisadas para se ter certeza de que elas refletem as atividades e objetivos da instituição".¹⁴

14 LANGRISH, S. Marketing & Information in the Social Sciences: an examination of the literature and its results. *Information Services & User*, v. 11, n. 1/2, p. 3-8, 1971.

15 MENDONÇA, S. E. Distribuição do produto de biblioteca: a experiência de inovação. In: SILVEIRA, S. (org.). *Marketing em bibliotecas e serviços de informação*. Trad. de Amélia Silveira e Marília Regina Santos. Brasília: IBICT, 1987, p. 104.

16 LINE, H. B. *Universities, libraries and the information user: the researcher's view - a provider's view*. *Aslib Transactions*, London, v. 18, n. 7, p. 183, 1966.

17 SENRA, N. de O. *Percepção e disseminação de informação do IBGE*. Rio de Janeiro, 1986, 1992. 33p. (Comunicação, 2).

NOTAS E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Os dados resumidos neste quadro, cujas tabelas não se encontram no corpo deste estudo, podem ser solicitados à autora no IBGE, Departamento de Documentação e Biblioteca.
 - 2 BRAUNSTEIN, Y. M. Costs and benefits of library information: the user point of view. *Library Trends*, v.28, p.80, 1979.
 - 3 SHAPIRO, B. P. Marketing for nonprofit organizations. In: CRONIN, B., ed. *The marketing of library and information services*. London: Aslib, 1981. p.33.
 - 4 ALLEVATO, S. R. Diagnóstico da situação atual das bibliotecas das unidades regionais do IBGE. Rio de Janeiro: IBGE, 1988. 11 p.
 - 5 KOTLER, P. ; LEVY, S. J. Broadening the concept of marketing. In: CRONIN, B., ed. *The marketing of library and information services*. London: Aslib, 1981. p.23.
 - 5a BUCKLIN, L. P. A theory of distribution channel structure. Berkeley: University of California, Institute of Business and Economic Research, 1966. Apud ETGAR, M. Channel theory and STI distribution. In: KING, W. R.; ZALTMAN, G., eds. *Marketing scientific and technical information*. Boulder: Westview Press, 1979. p.119.
- Segundo BUCKLIN, a medida de avaliação da atuação de um canal [de distribuição] (sua habilidade de fornecer produtos aos clientes) é usualmente baseada no volume de produtos fornecidos num determinado período de tempo.
- 6 SCHLEYER, J. Recensão do livro *A biblioteca universitária em perspectiva sistêmica*, de G. P. Ferreira, de 1977. [Não foi possível identificar a fonte].
 - 7 LANGERMAN, S. Marketing a database in the Social Sciences; description of an experience and its results. *Information Services & Use*, v.11, n.1/2, p.3-8, 1991.
 - 8 WEINGAND, D. E. Distribuição do produto da biblioteca: a necessidade de inovação. In: SILVEIRA, A., org. *Marketing de bibliotecas e serviços de informação*. Trad. de Amélia Silveira e Marília Salgado Gontijo. Brasília: IBICT, 1987. p.165.
 - 9 LINE, M. B. University libraries and the information needs of the researcher. 1. A provider's view. *Aslib Proceedings*, London, v.18, n.7, p.183, 1966.
 - 10 SENRA, N. de C. Pensando a disseminação de informações (o caso do IBGE). Rio de Janeiro: IBGE, 1992. 33p. (Documentos para disseminação; 3).

- 11 MATTHEWS, A. J. Segmentação do mercado de bibliotecas: uma abordagem para atender às necessidades dos clientes. In: SILVEIRA, A., org. Marketing em bibliotecas e serviços de informação. Trad. de Amélia Silveira e Marília Salgado Gonçijo. Brasília: IBICT, 1987. p.89
- 12 FORD, G. User studies: an introductory guide and selected bibliography. Sheffield: University of Sheffield, 1977.
- 13 SARACEVIC, T.; WOOD, J. B. Consolidation of information: a handbook on evaluation, restructuring and repackaging of scientific and technical information (pilot edition). Paris: Unesco, 1981. p.256-257.
- 14 OPINIÃO do Presidente da RCA. Apud CRONIN, B. To be is to be seen. In: _____. The marketing of library and information services. London: Aslib, 1981. p.302.
- 15 _____. A contribuição da estratégia do método de pesquisas para solucionar problemas de baixo índice de uso de acervo e de transações de bibliotecas. Trabalho de curso. Brasília, 1985. 74 p. Diss. (Metodologia de Bibliotecologia) - Universidade de Brasília.
- 16 BATH UNIVERSITY OF TECHNOLOGY. Library. Investigation into information requirements of the Social Sciences. Research report n. 2. Information requirements of social scientists in government departments. Bath, 1979. 11 p.
- 17 _____. Experimental information service in the Social Sciences 1969-1971. final report, jan. 1970. Apud HOSST, P. F. n. 96. Characteristics of social science information: a selected review of the literature. n. 1. International Federation for Documentation, 1981. (FID publication, 896)
- 18 BRASIL. Decreto nº 97.454 de 23 de janeiro de 1989. Altera o estatuto do Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, n. 5, 3 jan.1989. Seção 1, p. 37, 175
- 19 BRUNNEN, J. W. Costs and benefits of library information: the user point of view. Library Trends, v. 28, n. 2, 1979.
- 20 BRITTAIN, J. W. Information and its users: a review with special reference to the Social Sciences. Bath: Bath University Press, 1970. 197 p.
- 21 BRIDGES, R. H. The assessment of library use. Serials Forum, v. 11, n. 2, p. 57-61, 1980.
- 22 _____. Use studies of library collections. Library News and Technical Services, v. 27, n. 4, p. 217-224, 1982.
- 23 BROOKS, F. C. The foundations of information theory. In: Philosophical aspects. Journal of Information Studies, v. 7, p. 104-133, 1988.

7 BIBLIOGRAFIA

- 1 ALLEVATO, S. R. Diagnóstico da situação atual das bibliotecas das unidades regionais do IBGE. Rio de Janeiro: IBGE, 1988. 11 p.
- 2 ALVES, C. M.; SILVA, P. A. L. da. Caracterização de usuários e adequação dos serviços de biblioteca: uma abordagem preliminar das bibliotecas da PUC/RJ. Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.7, n.1, p.13-24, 1978.
- 3 ANUÁRIO ESTATÍSTICO DO BRASIL, IBGE, v.5, 1991.
- 4 ARNOLD, S. E. Marketing electronic information. In: WILLIAMS, M. E., ed. Annual review of information science and technology. Amsterdam: Elsevier, 1990. p.87-144.
- 5 BAPTISTA, S. G. A contribuição da estratégia do método de marketing para solucionar problemas de baixo índice de uso de acervo e de frequência em bibliotecas: estudo de caso. Brasília, 1985. 76 f. Diss. (Mestrado em Biblioteconomia) - Universidade de Brasília.
- 6 BATH UNIVERSITY OF TECHNOLOGY. Library. Investigation into information requirements of the Social Sciences. Research report n.2: Information requirements of social scientists in government departments. Bath, 1971. 11 p.
- 7 _____. Experimental information service in the Social Sciences 1969-1971; final report, jan. 1972. Apud HAART, H. P. H.-de. Characteristics of social science information: a selected review of the literature. s.l.: International Federation for Documentation, 1981. (FID publication; 606).
- 8 BRASIL. Decreto nº 97.434 de 05 de janeiro de 1989. Altera o estatuto da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, n.5, 6 jan.1989. Seção 1, p.371-375.
- 9 BRAUNSTEIN, Y. M. Costs and benefits of library information: the user point of view. Library Trends, v.28, p.79-87, 1979.
- 10 BRITTAIN, J. M. Information and its users: a review with special reference to the Social Sciences. Bath: Bath University Press, 1970. 197 p.
- 11 BROADUS, R. N. The measurement of library use. Serials Review, v.11, n.2, p.57-61, 1980.
- 12 _____. Use studies of library collections. Library Resources and Technical Services, v.20, n.4, p.317-324, 1980.
- 13 BROOKES, B. C. The foundations of Information Science. Part I. Philosophical aspects. Journal of Information Science, v.2, p.126-133, 1980.

- 14 BUCKLIN, L. P. A theory of distribution channel structure. Berkeley: University of California, Institute of Business and Economic Research, 1966. Apud ETGAR, M. Channel theory and STI distribution. In: KING, W. R.; ZALTMAN, G., eds. Marketing scientific and technical information. Boulder: Westview Press, 1979. p.115-152.
- 15 CADASTRO de estabelecimentos de ensino superior - 1988. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Superior, 1989. Listagem de computador.
- 16 CHASTINET, Y. A criação do Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias-PROBIB e a implementação do I Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias-I FNBU, 1986-89. Brasília: PROBIB, 1990. 56 p.
- 17 CRAWFORD, S. Information needs and uses. In: CUADRA, C.A., ed. Annual review of information science and technology. Chicago: Enciclopaedia Britannica, 1978. v.13, p.61-81.
- 18 CRONIN, B., ed. The marketing of library and information services. London: Aslib, 1981. 360 p. (Aslib reader series, 4).
- 19 DADOS da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES. Apud CASTRO, C. M. de. Há produção científica no Brasil? In: SCHWARTZMAN, S.; CASTRO, C. M. de. Pesquisa universitária em questão. Campinas: Ed. UNICAMP, ícone Editora, CNPq, 1986. 229 p.
- 20 DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. E., ed. Annual review of information science and technology. White Plains: Knowledge Industry Publ., 1986. v.21, p. 3-33.
- 21 FAIBISOFF, S. G.; ELY, D. P. Information and information needs. Information Reports and Bibliographies, v.5, n.5, p.2-16, 1976.
- 22 FORD, G., ed. User studies: an introductory guide and selected bibliography. Sheffield: University of Sheffield, 1977. 92p.
- 23 _____; HARRIS, C., eds. Guidelines on studies of information users (pilot studies). Paris: Unesco, 1978. 38 p.
- 24 FREEMAN, J. E.; KATZ, R. M. Information marketing. In: CUADRA, C. A., ed. Annual review of information science and technology. Chicago: Enciclopaedia Britannica, 1978. v.13, p.37-59.
- 25 GARCIA, M. L. A. Uso da informação bibliográfica entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFMG. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.2, p.196-206, 1973.

- 26 GONTOW, R. Necessidades de informação da pequena e média indústria de torrefação e moagem de café do Rio de Janeiro: aplicação de um modelo de Sistema de Informação de Marketing. Rio de Janeiro, 1990. 233 f. Diss. (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação-UFRJ, Departamento de Ensino e Pesquisa-IBICT/CNPq.
- 27 GUIA de leitura. Anuário Estatístico do Brasil, v.51, p.9-10, 1991.
- 28 GUIMARÃES, E. A. Apresentação. In: PLANO geral de informações estatísticas e geográficas-PGIEG: proposta 1992. Rio de Janeiro: IBGE, 1992. 141 p.
- 29 HAART, H. P. H. de-. Characteristics of social science information: a selected review of the literature. s.l., FID, 1981. 81 p.
- 30 HARDESTY, L. Student use of the libraries at DePauw University. 1980. p.5. Apud WHITLACH, J. B. Library use patterns among full-and-part-time faculty and students. College and Research Libraries, v.44, n.2, p.141-152, 1983.
- 31 HEWINS, E. T. Information need and use studies. In: WILLIAMS, M. E., ed. Annual review of information science and technology. Amsterdam: Elsevier, 1990. v.25, p.145-172.
- 32 IBGE. Biblioteca Central. Publicações editadas pelo IBGE. Rio de Janeiro, 1984. 2v.
- 33 _____. Coordenadoria de Planejamento e Projetos Especiais. O IBGE atual: objetivos e formação histórica. Rio de Janeiro [1985]. 25 p.
- 34 _____. Diretoria de Divulgação. Relatório. Rio de Janeiro [1977]. 13 p.
- 35 O IBGE no desenvolvimento brasileiro. Rio de Janeiro: IBGE [1980]. 28 p.
- 36 KING, W. R.; ZALTMAN, G., eds. Marketing scientific and technical information. Boulder: Westview Press, 1979. 234 p.
- 37 KNAPP, P. B. The reading of college students. The Library Quarterly, Chicago, v.38, n.4, p.301-308, 1968.
- 38 KOTLER, P. Marketing para organizações que não visam o lucro. Trad. H. de Barros. São Paulo: Atlas, 1978. 430 p.
- 39 _____. LEVY, S. J. Broadening the concept of marketing. In: CRONIN, B., ed. The marketing of library and information services. London: Aslib, 1981. p.20-25.
- 40 KREMER, J. M. Estudos de usuários das bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1984. 311 p.

- 41 _____. A técnica do incidente crítico. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.9, n.2, p.165-176, set. 1980.
- 42 LANCASTER, F. W. Effect of physical accessibility and ease of use. In: _____. The measurement and evaluation of library services. Washington, D.C.: Information Resources Press, 1977. p.312-321.
- 43 _____. Evaluating collections by their use. Collection Management, v.4, n.1/2, p.15-43, 1982.
- 44 _____. Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation. 2nd. ed. New York: Wiley, 1979. 381 p.
- 45 LANGERMAN, S. Marketing a data base in the Social Sciences; description of an experience and its results. Information Services & Use, v.11, n.1/2, p.3-8, 1991.
- 46 LIMA, M. L. de A. Usuários de uma biblioteca universitária: estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco. Rio de Janeiro, 1974. 70 f. Diss. (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação, UFRJ-IBICT/CNPq.
- 47 LINE, M. B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. Aslib Proceedings, v.26, n.2, p.87, 1974.
- 48 _____. University libraries and the information needs of the researcher. 1. A provider's view. Aslib Proceedings, London, v.18, n.7, p.178-184, 1966.
- 49 MASUDA, Y. A sociedade da informação como sociedade pós-industrial. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1982. 210 p.
- 50 MARTYN, J.; SLATER, M. Characteristics of users and non-users of scientific information. In: ASLIB annual conference, 38., 1964, Exeter. Looking forward in documentation: papers and discussion. London: Aslib, 1964. p.6-11.
- 51 MATTHEWS, A. J. Segmentação do mercado de bibliotecas: uma abordagem para atender às necessidades dos clientes. In: SILVEIRA, A., org. Marketing em bibliotecas e serviços de informação. Trad. de Amélia Silveira e Marília Salgado Gontijo. Brasília: IBICT, 1987. p.83-103.
- 52 MELO, L. G. C. Hábitos e interesses de usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco. Recife, 1978. Diss. (Mestrado) p.39. Apud KREMER, J. M. Estudos de usuários das bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1984. 311 p.

- 53 MENDELSON, H.; WINGERD, K. The use of libraries and the conditions that promote their use. Washington, D.C.: National Advisory Commission on Libraries, 1967. Apud WHITLATCH, J. B. Library use patterns among full-and-part-time faculty and students. *College and Research Libraries*, v.44, n.2, p.141-152, 1983.
- 54 MENZEL, H. Information needs and uses. In: CUADRA, C. A., ed. Annual review of information science and technology. New York: Interscience, 1966. v.1, p.41-69.
- 55 MERCADANTE, L. M. Z. Análise de modelos organizacionais de bibliotecas universitárias nacionais. Brasília: Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, 1990. 82 p.
- 56 NARAYAMA, G. J. Information: its role and management. *Annals of Library Science and Documentation*, v.31, n.1/2, p.27-31, 1984.
- 57 NORMAN, O. G. Marketing libraries and information services: an annotated guide to the literature. *Reference Services Review*, v.10, n.1, p.69-80, 1982.
- 58 OPINIÃO do Presidente da RCA. Apud CRONIN, B. To be is to be seen. In: _____. The marketing of library and information services. London: Aslib, 1981. p.302.
- 59 PAISLEY, W. J. Information needs and uses. In: CUADRA, C. A., ed. Annual review of information science and technology. Chicago: Encyclopaedia Britannica, 1968. v.3, p.1-30.
- 60 PAO, M. Uses and users. In: _____. Concepts of information retrieval. Englewood: Col. Libraries Inc., 1989. p.40-53.
- 61 PINHEIRO, L. V. R. Usuário - informação: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC, IBICT, 1982. 66 p.
- 62 SÁ, R. de A. Necessidade de informação de técnicos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Rio de Janeiro, 1985. 171 f. Diss. (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação, UFRJ- IBICT/CNPq.
- 63 SARACEVIC, T. Tecnologia da informação, sistemas de informação e informação como utilidade pública. Trad. Hagar Espanha Gomes e Gilda Maria Braga. *Ciência da Informação*, v.3, n.1, p.57-67, 1974.
- 64 _____; WOOD, J. B. Consolidation of information: a handbook on evaluation, restructuring and repackaging of scientific and technical information (pilot edition). Paris: Unesco, 1981. 316 p.
- 65 II PNBU-Plano Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior. Brasília: PROBIB, 1990.

- 66 SCHLEYER, J. Recensão do livro *A biblioteca universitária em perspectiva sistêmica*, de G. P. Ferreira, de 1977. [Não foi possível identificar a fonte].
- 67 SENRA, N. de C. Pensando a disseminação de informações (o caso do IBGE). Rio de Janeiro: IBGE, 1992. 33 p. (Documentos para disseminação; 3).
- 68 SHAPIRO, B. P. Marketing for nonprofit organizations. In: CRO-NIN, B., ed. *The marketing of library and information services*. London: Aslib, 1981. p.26-34.
- 69 SILVA, E. L. da. Conceitos de marketing utilizados no planejamento e avaliação de sistemas de informação e bibliotecas: um modelo de metodologia aplicado à biblioteca da UFSC. Rio de Janeiro, 1987. Diss. (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação, UFRJ-IBICT/CNFq.
- 70 SILVEIRA, A. Bibliografia sobre marketing em serviços e sistemas de informação em linha, 1970-1986. São José dos Campos: INPE, 1986. 50 p.
- 71 _____, org. *Marketing em bibliotecas e serviços de informação: textos selecionados*. Trad. de Amélia Silveira e Marília Salgado Gontijo. Brasília: IBICT, 1987. 185 p.
- 72 _____. *Marketing em bibliotecas e sistemas de informação*. Brasília: IBICT, 1985. 49 p. (Busca retrospectiva em Ciência da Informação, 7).
- 73 _____. *Marketing em bibliotecas universitárias : evolução, transferência de princípios e estudo da aplicação no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo*. São Paulo, 1989. 336 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.
- 74 _____. *Marketing em sistemas de informação: visão geral*. Ciência da Informação, Brasília, v.15, n.1, p.45-52, 1986.
- 75 TUCCI, V. K. Information marketing for libraries. In: WILLIAMS, M. E., ed. *Annual review of information science and technology*. Amsterdam: Elsevier, 1988. p.59-82.
- 76 WEINGAND, D. E. Distribuição do produto da biblioteca: a necessidade de inovação. In: SILVEIRA, A., org. *Marketing de bibliotecas e serviços de informação*. Trad. de Amélia Silveira e Marília Salgado Gontijo. Brasília: IBICT, 1987. p.153-169.
- 77 WHITLATCH, J. B. Library use patterns among full-and-part-time faculty and students. *College and Research Libraries*, v.44, n.2, p.141-152, 1983.
- 78 WOOD, D.N. Discovering the user and his information needs. *Aslib Proceedings*, London, v.21, n.7, p.262-270, July 1969.
- 79 _____. *User studies: a review of the literature of 1966-70*. *Aslib Proceedings*, London, v.23, n.1, p.11-23, 1971.

8 ANEXOS LISTA DE GRANDES RESUMIDOS DO IPDE

ANEXO 1: LISTA DE UNIVERSIDADES DO UNIVERSO DA PESQUISA, POR GRANDES REGIÕES

Norte

Universidade Federal de Rondônia
 Universidade Federal do Acre
 Universidade do Amazonas
 Universidade Federal do Pará

Nordeste

Universidade Federal do Maranhão
 Universidade Federal do Piauí
 Universidade Federal do Ceará
 Universidade Federal do Rio Grande do Norte
 Universidade Federal da Paraíba
 Universidade Federal de Pernambuco
 Universidade Federal Rural de Pernambuco
 Universidade Federal de Alagoas
 Universidade Federal de Sergipe
 Universidade Federal da Bahia

Sudeste

Universidade Federal de Minas Gerais
 Universidade Federal de Juiz de Fora
 Universidade Federal de Viçosa
 Universidade Federal de Ouro Preto
 Universidade Federal de Uberlândia
 Universidade Federal do Espírito Santo
 Universidade Federal do Rio de Janeiro
 Universidade Federal Fluminense
 Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
 Universidade do Rio de Janeiro
 Universidade Federal de São Carlos
 Universidade de São Paulo
 Universidade Estadual de Campinas

Sul

Universidade Federal do Paraná
 Universidade Federal de Santa Catarina
 Universidade Federal do Rio Grande do Sul
 Universidade Federal de Santa Maria
 Universidade Federal do Rio Grande
 Universidade Federal de Pelotas

Centro-Oeste

Universidade Federal do Mato Grosso do Sul
 Universidade Federal do Mato Grosso
 Universidade Federal de Goiás
 Universidade de Brasília

ANEXO 2: LISTA DE GRANDES ASSUNTOS DO IBGE

CIÊNCIAS SOCIAIS

Agropecuária *
Demografia
Economia
Educação
Estatística
Sociologia

GEOCIÊNCIAS

Geodésia e Cartografia
Geografia
Geologia
Geomorfologia
Recursos Naturais e Meio Ambiente

* No IBGE este assunto está classificado junto à Economia

ANEXO 3

DIAGNOSTICO SITUACIONAL DOS UNIDADES DE INVESTIGACAO
DE UNIVERSIDADES GOVERNAMENTAIS BRASILEIRAS EM
RELACAO AOS PROBLEMAS E SERVIÇOS DO IGC

Questionário

1. NOME DO RESPONSAVEL

2. NOME DO UNIDADE DE INVESTIGACAO (NOME DE COLETA DE DADOS)

3. NOME DO UNIDADE DE INVESTIGACAO (NOME DE COLETA DE DADOS)

4. NOME DO UNIDADE DE INVESTIGACAO (NOME DE COLETA DE DADOS)

5. NOME DO UNIDADE DE INVESTIGACAO (NOME DE COLETA DE DADOS)

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO DE UNIVERSIDADES GOVERNAMENTAIS BRASILEIRAS EM RELAÇÃO AOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO IBGE

PARTE 1: IDENTIFICAÇÃO

Nesta parte, solicita-se informações que caracterizam essa unidade de informação (biblioteca, centro ou serviço de documentação e/ou informação, etc.).

1 NOME DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO (INDIQUE SE CENTRAL OU SETORIAL):

2 NOME E SIGLA DA UNIVERSIDADE À QUAL PERTENCE:

3 GRANDE(S) ÁREA(S) DE ESPECIALIZAÇÃO DO ACERVO DESSA UNIDADE:

4. ESSA UNIDADE PARTICIPA DE SISTEMA(S) OU REDE(S) DE INFORMAÇÃO?

Sim. Assinale abaixo quais:

Próprio(s) da instituição: _____
(especifique, por extenso)

De outras instituições:

Rede BIBLIODATA/CALCO - Fundação Getulio Vargas

Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas (CCN) - IBICT

Programa de Comutação Bibliográfica - CONUT

biblioteca solicitante biblioteca base

Outro(s): _____
(especifique, por extenso)

(especifique, por extenso)

Não

PARTE 2: REDE DE BIBLIOTECAS DO IBGE

Nesta parte, pretende-se obter informações sobre o grau de conhecimento e de uso da **Rede de Bibliotecas do IBGE** por essa unidade (a Rede reúne publicações e documentos do IBGE e de outras instituições sobre ciências sociais e geociências, de acordo com a especialização de cada biblioteca).

5. ASSINALE A QUAL(AIS) BIBLIOTECA(S) DA REDE JÁ RECORREU:

Biblioteca central do IBGE (Rio de Janeiro)

Bibliotecas setoriais da Diretoria de Geociências (Rio de Janeiro)

Bibliotecas das Divisões de Geociências (Ceará, Bahia, Goiás, Distrito Federal e Santa Catarina)

Biblioteca setorial da Diretoria de Pesquisas (Rio de Janeiro)

Biblioteca da Escola Nacional de Ciências Estatísticas (Rio de Janeiro)

Bibliotecas das unidades estaduais do IBGE

Não recorreu a nenhuma biblioteca. Vá para a pergunta 12.

6 EM RELAÇÃO ÀS BIBLIOTECAS DA REDE *COMO UM TODO*, COM QUE FREQUENCIA ESSA UNIDADE UTILIZA CADA UM DOS SEUS PRODUTOS E SERVIÇOS? (PREENCHA TODAS AS QUADRICULAS DE ACORDO COM AS CATEGORIAS ABAIXO).

- 1 diariamente
 2 semanalmente
 3 mensalmente
 4 esporadicamente (algumas vezes por ano)
 5 raramente (a intervalos maiores do que um ano)
 6 nunca
 7 não conhece

FREQUENCIA

PRODUTOS/SERVIÇOS

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Atendimento pessoal para orientação de busca bibliográfica no local |
| <input type="checkbox"/> | Atendimento telefônico |
| <input type="checkbox"/> | Atendimento por correspondência |
| <input type="checkbox"/> | Divulgação de sumários correntes * |
| <input type="checkbox"/> | Divulgação de novas aquisições * |
| <input type="checkbox"/> | Divulgação de boletim bibliográfico * |
| <input type="checkbox"/> | Empréstimo interbibliotecário * |
| <input type="checkbox"/> | Fornecimento de cópia xerográfica |
| <input type="checkbox"/> | Fornecimento de listagem do SIDRA - Sistema IBGE de Recuperação Automática |
| <input type="checkbox"/> | Fornecimento de microfoma * |
| <input type="checkbox"/> | Intercâmbio de publicações * |
| <input type="checkbox"/> | Levantamento bibliográfico, bibliografia * |
| <input type="checkbox"/> | Levantamento de dados estatísticos no SIDRA ("on line") * |
| <input type="checkbox"/> | Oferta de duplicatas * |

* Oferecido apenas por algumas bibliotecas da Rede

7. VOCÊ SE LEMBRA A QUAL BIBLIOTECA DA REDE RECORREU MAIS RECENTEMENTE?

Sim. Biblioteca _____
(especifique)

Não. Vá para a pergunta 12.

8. QUANDO RECORREU A ESSA BIBLIOTECA?

Hoje

Esta semana

Este mês

Há mais de um mês

Há mais de um ano

9. INFORME QUE PRODUTO OU SERVIÇO UTILIZOU OU SOLICITOU NA OCASIÃO, DE ACORDO COM A RELAÇÃO CONSTANTE NA PERGUNTA 6 (SE TIVER UTILIZADO OU SOLICITADO MAIS DE UM, CITE O MAIS IMPORTANTE):

10. COMO A SUA NECESSIDADE FOI ATENDIDA?

Totalmente

Parcialmente. Por que? _____

Não foi atendida. Por que? _____

11. COMO FOI O ATENDIMENTO EM TERMOS DE:

	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM
Tempo	<input type="checkbox"/>				
Contato pessoal (quando ocorrer)	<input type="checkbox"/>				

PARTE 3: PRODUTOS E SERVIÇOS DO IBGE

Nesta parte, pretende-se avaliar o grau de conhecimento e de uso dos produtos e serviços do IBGE por essa unidade.

12 ESSA UNIDADE UTILIZA, MESMO QUE EVENTUALMENTE, OS PRODUTOS E SERVIÇOS DO IBGE PARA O ATENDIMENTO DE SEUS USUÁRIOS?

Sim. Assinale quais:

Publicações de dados estatísticos e textuais (livros e periódicos)

Cartas e mapas

SIDRA - Sistema IBGE de Recuperação Automática (dados estatísticos e informações geocientíficas)

Tabulações especiais de dados estatísticos

Produtos em meio magnético (dados estatísticos)

Não. Por que? (Uma vez respondida, vá para a pergunta 17)

13 ASSINALE COMO ESSA UNIDADE SE INFORMA SOBRE OS PRODUTOS E SERVIÇOS INDICADOS NA PERGUNTA 12 (PREENCHA TODAS AS QUADRICULAS DE ACORDO COM AS CATEGORIAS ABAIXO):

1 frequentemente

2 eventualmente

3 nunca

Sugestão de usuários

Bibliografias e citações

"Lista de Novas Aquisições", da biblioteca central do IBGE

Divulgação pelos jornais

Outro(s):

(especifique, informando também se frequente ou eventualmente)

(especifique, informando também se frequente ou eventualmente)

14 INDIQUE O GRAU DE UTILIDADE PARA OS USUÁRIOS DESSA UNIDADE DE CADA UM DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO IBGE

RELACIONADOS A SEGUIR, DE ACORDO COM A FREQUÊNCIA DE USO INDICADA ABAIXO:

utilidade frequente - diário a mensal

utilidade regular - algumas vezes por ano

utilidade eventual - a intervalos maiores do que um ano

PUBLICAÇÕES DE DADOS ESTATÍSTICOS (Títulos)	UTILIDADE FREQUENTE	UTILIDADE REGULAR	UTILIDADE EVENTUAL	SEM UTILIDADE	NÃO CONHECE
<i>GERAIS</i>					
Anuário estatístico do Brasil	<input type="checkbox"/>				
Séries estatísticas retrospectivas	<input type="checkbox"/>				
<i>PESQUISAS AGRÍCOLAS</i>					
Censo agropecuário	<input type="checkbox"/>				
Estatística da pesca	<input type="checkbox"/>				
Levantamento sistemático da produção agrícola	<input type="checkbox"/>				
Produção agrícola municipal	<input type="checkbox"/>				
Produção da extração vegetal e da silvicultura	<input type="checkbox"/>				
Produção da pecuária municipal	<input type="checkbox"/>				
Outra(s): _____	<input type="checkbox"/>				
(especifique, indicando a utilidade)					
_____	<input type="checkbox"/>				
(especifique, indicando a utilidade)					
<i>PESQUISAS DEMOGRÁFICAS E SOCIAIS</i>					
Estatísticas da saúde: Assistência médico-sanitária	<input type="checkbox"/>				
Censo demográfico	<input type="checkbox"/>				
Estatísticas do registro civil	<input type="checkbox"/>				
Indicadores sociais	<input type="checkbox"/>				
Perfil estatístico de crianças e mães	<input type="checkbox"/>				
Pesquisa nacional por amostra de domicílios	<input type="checkbox"/>				
Outra(s): _____	<input type="checkbox"/>				
(especifique, indicando a utilidade)					
_____	<input type="checkbox"/>				
(especifique, indicando a utilidade)					

(continua)

(continuação da pergunta 14)

PUBLICAÇÕES DE DADOS ESTATÍSTICOS (Títulos) (continuação)	UTILIDADE FREQUENTE	UTILIDADE REGULAR	UTILIDADE EVENTUAL	SEM UTILIDADE	NÃO CONHECE
<i>PESQUISAS ECONÔMICAS</i>					
Censo comercial	<input type="checkbox"/>				
Censo industrial	<input type="checkbox"/>				
Censo dos serviços	<input type="checkbox"/>				
Indicadores IBGE	<input type="checkbox"/>				
Pesquisa industrial anual	<input type="checkbox"/>				
Outra(s): _____ (especifique, indicando a utilidade)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

PUBLICAÇÕES TEXTUAIS (Títulos e tipos)	UTILIDADE FREQUENTE	UTILIDADE REGULAR	UTILIDADE EVENTUAL	SEM UTILIDADE	NÃO CONHECE
Brasil: uma visão geográfica dos anos 80	<input type="checkbox"/>				
Cadernos de Geociências	<input type="checkbox"/>				
Dicionários (diversos assuntos)	<input type="checkbox"/>				
Divisão territorial do Brasil	<input type="checkbox"/>				
Enciclopédia dos municípios brasileiros	<input type="checkbox"/>				
Geografia do Brasil	<input type="checkbox"/>				
Levantamento de recursos naturais	<input type="checkbox"/>				
Metodologia das pesquisas (diversos assuntos)	<input type="checkbox"/>				
Revista brasileira de Estatística	<input type="checkbox"/>				
Revista brasileira de Geografia	<input type="checkbox"/>				
Outra(s): _____ (especifique, indicando a utilidade)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

(continua)

(continuação da pergunta 14)

DOCUMENTOS CARTOGRÁFICOS E GEODÉSICOS (Tipos)	UTILIDADE FREQUENTE	UTILIDADE REGULAR	UTILIDADE EVENTUAL	SEM UTILIDADE	NÃO CONHECE
Atlas	<input type="checkbox"/>				
Cartas e mapas	<input type="checkbox"/>				
Índice dos topônimos	<input type="checkbox"/>				
Levantamentos geodésicos	<input type="checkbox"/>				
Outro(s): _____ (especifique, indicando a utilidade)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
(especifique, indicando a utilidade)					

SUBSISTEMAS DO SIDRA	UTILIDADE FREQUENTE	UTILIDADE REGULAR	UTILIDADE EVENTUAL	SEM UTILIDADE	NÃO CONHECE
SRIT (Sistema de Recuperação de Informações por Temas)	<input type="checkbox"/>				
SRIU (Sistema de Recuperação de Informações por Variáveis)	<input type="checkbox"/>				
SAMA (Sistema de Acesso a Matrizes Agregadas)	<input type="checkbox"/>				
SIBAM (Sistema de Informações Básicas Municipais)	<input type="checkbox"/>				
IND (Sistema de Índices)	<input type="checkbox"/>				

OUTROS	UTILIDADE FREQUENTE	UTILIDADE REGULAR	UTILIDADE EVENTUAL	SEM UTILIDADE	NÃO CONHECE
Tabulações especiais de dados estatísticos	<input type="checkbox"/>				
Produtos em meio magnético (dados estatísticos)	<input type="checkbox"/>				

15 NO CASO DE PUBLICAÇÕES, LISTADAS NA PERGUNTA 14, ASSINALE COMO ESTABELECEU O SEU GRAU DE UTILIDADE:

- Estatística de uso
- Percepção do bibliotecário de referência
- Outra(s): _____

(especifique)

(especifique)

16 PARA AGILIZAR O ACESSO AOS DADOS ESTATÍSTICOS DO IBGE, ASSINALE O(S) VEÍCULO(S) MAIS CONVENIENTE(S) PARA USO NESTA UNIDADE:

- Publicação
- Fax
- Telex
- Disquete
- Fita magnética
- Outro: _____
(especifique)

17 ESSA UNIDADE JÁ SOLICITOU AO IBGE DOAÇÃO DE PUBLICAÇÕES?

- Não
- Sim. Caso tenha recebido a doação, informe se o tempo para atendimento atendeu sua necessidade:
- Totalmente
- Parcialmente
- Não atendeu
- Não lembra

18 JÁ TEVE NECESSIDADE DE ALGUMA PUBLICAÇÃO CONSIDERADA ESGOTADA?

- Não. Vá para a pergunta 20.
- Sim. Qual? (Cite apenas um título)
- _____

19 COMO FOI ATENDIDA ESSA SUA NECESSIDADE?

- Totalmente
- Parcialmente. Por que?
- _____
- Não foi atendida. Por que?
- _____
- Não lembra

20 ESSA UNIDADE RECORRE, MESMO QUE EVENTUALMENTE, A OUTRAS INSTITUIÇÕES PRODUTORAS DE DADOS ESTATÍSTICOS?

Não. Vá para a pergunta 21.
Caso tenha respondido negativamente à pergunta 12, passe para a pergunta 25.

Sim. Qual(is)?

Fundação Getúlio Vargas (FGV)

Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (SEADE)

Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE)

Fundação Centro de Informações e Dados do Rio de Janeiro (CIDE)

Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-Econômicos (DIEESE)

Outra(s): _____

(especifique)

(especifique)

PARTE 4: NECESSIDADES DOS USUÁRIOS

Nesta parte, pretende-se ter uma idéia sobre as necessidades dos usuários dessa unidade com relação aos produtos e serviços do IBGE

21 DE ACORDO COM A PERCEPÇÃO DESSA UNIDADE OS DADOS ESTATÍSTICOS PRODUZIDOS PELO IBGE SATISFAZEM AS NECESSIDADES DE SEUS USUÁRIOS:

Totalmente

Parcialmente. Por que? _____

Não satisfazem. Por que? _____

Não sabe

22 VOCE TERIA ALGUMA SUGESTÃO SOBRE QUE OUTRO(S) DADO(S) ESTATÍSTICO(S) O IBGE PODERIA PRODUZIR PARA MELHOR ATENDER OS USUÁRIOS DESSA UNIDADE?

Não

Sim. Especifique: _____

23 A SEU VER QUE TIPOS DE SERVIÇOS PODERIAM SER IMPLANTADOS NO IBGE PARA MELHOR ATENDER AS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS DESSA UNIDADE?

PARTE 5: COMENTARIOS ADICIONAIS

24 RELACIONE DIFICULDADES QUE, NA SUA OPINIÃO, INTERFEREM NO ACESSO E USO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO IBGE:

25 INFORME, POR FAVOR, A POSSIBILIDADE E/OU INTERESSE DESSA UNIDADE EM DIVULGAR OS PRODUTOS E SERVIÇOS DO IBGE:

26 DE A SUA OPINIÃO SOBRE ESTA PESQUISA. AGRADECEMOS DE ANTEMÃO AS SUAS SUGESTÕES.

NOME DO INFORMANTE, PROFISSÃO E ATIVIDADE NA UNIDADE DE INFORMAÇÃO:

POR FAVOR, VERIFIQUE SE TODAS AS PERGUNTAS FORAM RESPONDIDAS.

GRATA PELA COLABORAÇÃO

CONTATO: SONIA REGINA ALLEVATO

IBGE/CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES

DEPARTAMENTO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA

AV. FRANKLIN ROOSEVELT, 166 - 3º AND.

20021 - RIO DE JANEIRO - RJ

TEL.: (021)220-3643

HORÁRIO: 9:00 às 12:00 e 14:00 às 17:00