

PERFIL DO USUÁRIO DA INDÚSTRIA DE CELULOSE E PAPEL

Um estudo preliminar

Texto:

Célia Maria de Oliveira Fulgêncio

Maria do Rocio Fontoura Teixeira

Pesquisa:

GT-20

São Paulo

1987

MEMBROS DO GT-20

1. ARACRUZ CELULOSE S.A.
Rosana Nascimento
2. ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS FABRICANTES DE PAPEL E CELULOSE
Marlene Aparecida de Castro Oliveira
3. ASSOCIAÇÃO TÉCNICA BRASILEIRA DE CELULOSE E PAPEL
Sebastiana Lopes
4. CELULOSE NIPO-BRASILEIRA S.A.
Celia Maria de Oliveira Fulgêncio
Fernando Alberto Diaz
5. IKPC - INDÚSTRIAS KLABIN DE PAPEL E CELULOSE -Divisão de Embalagem
Vanda Maria de Carvalho
6. INSTITUTO DE PESQUISAS E ESTUDOS FLORESTAIS
Marialice Poggiani
7. CENTRO TÉCNICO EM CELULOSE E PAPEL - IPT
Maria Luiza Poli
Aparecida Hiroko Sagawa
8. JAAKKO POYRY ENGENHARIA LTDA
Fátima Aparecida Franzé
9. JOHNSON & JOHNSON S.A.
Maria de Lourdes Camelo
10. KAMYR DO BRASIL - TÉCNICA DE CELULOSE E PAPEL
Célia Maurer Simon Santos
11. NATRON-SIMON CONSULTORIA DE PROJETOS S.A.
Marlene de Fátima Ferreira
12. RIOCELL S.A.
Maria do Rocio Fontoura Teixeira

SUMÁRIO

1. Introdução
2. Metodologia
3. Coleta de Dados
4. Resultados e Discussão
5. Conclusões
6. Recomendações
7. Tabelas

1. Introdução

As diferentes etapas do planejamento, assim como uma avaliação mais abalizada dos sistemas de informação, necessitam de uma variedade significativa de dados quantitativos, principalmente aqueles referentes às necessidades de informação dos usuários, bem como um bom instrumento de pesquisa.

Segundo FIGUEIREDO (1), "... apesar de todas as críticas e limitações que são feitas aos estudos de usuários, já se pode levantar uma série de generalizações ou tendências quanto ao comportamento de usuários da informação. Essas tendências são extremamente relevantes e devem ser consideradas pelos planejadores/administradores desses sistemas".

Ponderando, especificamente, a aplicação dos resultados de estudos de usuários no estabelecimento de diretrizes para o planejamento de novos sistemas de informação e correções dos sistemas já existentes, o GT-20 Grupo de Trabalho Documentação em Celulose e Papel, da Associação Nacional dos Fabricantes de Papel e Celulose realizou o presente estudo.

Com este trabalho pretende, através de um perfil geral, traçar posteriormente, perfis individuais dos usuários, verificando hábitos e preferências, motivados pela premissa de que "a necessidade não é a de mais fontes de informação para o consumidor pesquisar e sim a de obter respostas" (3).

2. Metodologia

A distribuição de questionários, após o pré-teste realizado na Cenibra, foi a prática usada para a obtenção de informações, com base nos objetivos específicos do estudo.

Procurando minimizar possíveis erros, o questionário foi cuidadosamente elaborado e discutido entre os bibliotecários das empresas que compõem o GT-20 distribuído aos entrevistados, alinhando os objetivos da pesquisa.

Sob essa ótica, visa-se:

- a) conhecer o usuário das Bibliotecas e/ou Centros de Documentação e Informação;
- b) estudar as reais necessidades de informação dos usuários, como também os problemas advinhos na obtenção dessas informações;
- c) avaliar o acervo de cada Biblioteca, observando a demanda de informações;
- d) conhecer o usuário real e o usuário potencial, distinguindo as diferenças entre eles;
- e) estabelecer os canais informais de comunicação entre os usuários, procurando analisar as razões de sua utilização;
- f) dimensionar a atuação dos profissionais envolvidos, tentando estabelecer parâmetros entre uma Biblioteca e outra;
- g) obter uma visão ampla dos serviços técnicos prestados pelas Bibliotecas e Centros de Documentação e Informação do GT-20.

A população estudada foi selecionada mediante critérios de amostragem, já que seria impossível estudar o comportamento de todos os usuários.

O universo foi composto de 20% dos funcionários de cada empresa, dentro dos programas de cargos e salários, ou seja, profissionais com curso superior ou com cargo de chefia. Para tanto, realizou-se um sorteio dentro de cada departamento, através do qual foi possível a inclusão de representantes das diversas áreas de cada empresa.

Desta forma, o universo real dos usuários não foi representado através de estudo e sim de amostragem, que totalizou 320 questionários.

Sorteamos dentro de cada superintendência ou departamento e, desta forma, incluímos representantes de todas as áreas da empresa.

Participaram da amostragem, funcionários das empresas Aracruz Celulose S.A.; Celulose Nipo-Brasileira S.A.; Riocell S.A.; Klabin de Papel e Celulose/Divisão de Embalagem, Johnson & Johnson S.A.; Kamyr do Brasil Técnica de Celulose Ltda, Natron Consultoria e Projetos; Jaakko Pöyry Engenharia Ltda, e das instituições Associação Nacional dos Fabricantes de Papel e Celulose; Associação Técnica Brasileira de Celulose e Papel; Instituto de Pesquisas e Estudos Florestais e o Centro Técnico em Celulose e Papel do Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo.

3. Coleta de Dados

Os dados foram obtidos através de questionário estruturado e enviados aos usuários sorteados. O pré-teste do questionário foi aplicado em dois técnicos da Cenibra, um economista e um engenheiro.

O uso de questionários, na substituição de entrevistas, apresentou os seguintes problemas:

- a maioria apresentou pelo menos uma questão em branco;
- falta de orientação no preenchimento;
- incoerência nas respostas;
- respostas com o intuito apenas de agradar evitando se comprometer em opinando;
- preenchimento incorreto de assuntos e numeração.

Os seus tópicos versaram sobre:

- a) descrição do profissional: cargo, especialidade, tempo na área de celulose e papel, línguas que domina;
- b) informação necessária ao desenvolvimento das atividades: área de interesse específico de caráter permanente, materiais bibliográficos relevantes e de uso mais frequente;
- c) conhecimento e utilização das Bibliotecas ou Centro de Informação: utilização, tipos, qualidade e conhecimento dos serviços, frequência de uso;
- d) comunicação informal entre os usuários: canais de informação e razões de escolha dos mesmos;
- e) relevância das informações obtidas: nível de recuperação, tempo gasto na obtenção da informação, problemas ligados a sua obtenção.
- f) análise do acervo: acervo supre as necessidades de informação.

4. Resultados e Discussão

A análise dos dados obtidos possibilitou observar que os problemas detectados pelos próprios bibliotecários, no dia-a-dia da informação, são os mesmos apontados pelos usuários.

Passando se a análise das respostas:

Observamos na Tabela I, a acentuada diversidade dos cargos, o que torna os dados obtidos bem significativos, pois abrangem uma gama variada de especialistas. A cobertura da pesquisa em relação aos técnicos em cargo de chefia foi de 146 entrevistados, o que representa 41% da população, portanto, um número bem elevado em relação ao universo apresentado.

A Tabela II mostra que nosso universo é formado por 57% de engenheiros e 22% de outros não citados. Nota-se que a formação acadêmica dos usuários das bibliotecas do GT-20 é predominantemente enge - nharia, seguida da administração com 11,25%.

O tempo de atuação na área de celulose e papel, como mostra a Tabela III, é relativamente pequeno, uma vez que a maioria 38%, tem apenas de 0 a 5 anos, seguidos de especialistas com 6 a 10 anos na á - rea 27,81%.

Peló que pudemos observar na Tabela IV, a barreira da língua não compromete a maioria dos entrevistados, pois 75,31% lêem inglês seguidos de 68,43% que lêem espanhol.

As áreas de interesse específico de caráter permanente situam-se, em sua grande maioria, na Classe 6 da Classificação Decimal U - niversal, ou seja, a classe das Ciências Exatas, onde a ênfase é dada à celulose (28%) e papel (26,8%). Outros assuntos de interesse que a Tabela V mostra são informática, legislação, equipamentos e máquinas, finanças e administração.

Quanto ao que se refere aos materiais bibliográficos mais necessários e de uso mais frequente (Tabela VI), salientam-se, com a classificação "frequentemente", 59,68% dos entrevistados para revistas, seguido de 56,56% para livros especializados. Para o uso "algumas vezes", os relatórios lideram com 36,25% das preferências, perseguidos pelos li-

vros especializados com 35,93%. Com "raramente", lideram as teses (33,43%) passando pelos mapas (32,5%) e plantas (29,68%). E para "nunca" temos as patentes, liderando com 48,12%, seguidas dos mapas (33,75%), teses (33,4%) e plantas (29,37%).

A Tabela VII aponta o uso da Biblioteca ou Centro de Documentação, indicando juntamente com a Tabela VIII, a frequência desse uso. Desta forma, observamos que 75,62% utilizam a Biblioteca, contra 22,18% que não a utilizam, já a frequência de "algumas vezes" levou 33,75% dos usuários e, "constantemente", ficou com 33,12% das preferências.

Já a Tabela IX aponta os serviços que os usuários gostariam que a Biblioteca ou Centro de Documentação prestassem, obtendo preferências a circulação de revistas (35,62%), seguida do empréstimo de materiais (31,56%).

O serviço de Circulação de Revistas disposta também no segundo lugar das preferências com 18,75%. Em terceiro lugar, temos a Comunicação de Novas Aquisições, 15,62%, aparecendo também em quarto lugar. Em quinto lugar aparecem os Resumos de Artigos com 13,12%, e em sexto lugar novamente, a Comunicação de Novas Aquisições, 11,25%. Na sétima colocação, houve um empate entre o Empréstimo Interbibliotecário e o Boletim Informativo, ambos com 11,56% das preferências. Em nono e décimo lugares, constatou-se mais uma vez um empate, com o serviço On-Line, obtendo a preferência e o serviço de Traduções ficando em segundo. E, por último, com um índice muito baixo (5,93%), no décimo primeiro lugar, a indicação de Outros Serviços.

Quando solicitado a colocar em ordem crescente de qualidade os serviços prestados (Tabela X), 21,56% dos entrevistados abstiveram-se de responder. Do total respondido obteve-se a seguinte ordem (do melhor para o pior): circulação de revistas (32,81%), empréstimo de materiais (18,75), reprodução (12,81%), comunicação de novas aquisições (9,37%) pesquisa bibliográfica (8,12% para o 5º lugar e 6,87% para o 6º), resumo de artigos (7,5%), empréstimo interbibliotecário (6,25%), traduções (7,5%) e serviço On-Line (11,87%).

É interessante ressaltar, neste momento, que para a composição da Tabela X, foram colocados todos os serviços que as Bibliote

cas e Centros de Documentação do GT-20 dispõem, independentemente, de existirem ou não. Este critério confundiu os entrevistados, uma vez que, ao desconhecem um determinado serviço, sentiram-se embaraçados para responder.

A dúvida estenderam-se à Tabela XI, quando refere-se ao conhecimento dos serviços especializados que a Biblioteca ou Centro de Documentação pode prestar. Apurou-se que 58,43% dos entrevistados reúne conhecimentos destes serviços e 36,25% desconhecem.

Os dados da Tabela XII mostram que, ao procurar uma informação técnico-científica, o primeiro canal a que os técnicos recorrem é o seu arquivo pessoal (46,87%), devido à facilidade de acesso e ao conhecimento anterior da fonte (60,93% e 40%), conforme pode-se observar pela Tabela XIII. O segundo canal de informação é o arquivo de departamento (30,31%) e o terceiro canal é a Biblioteca (28,43%), seguido de conversas internas com (30,62%) do universo. Nota-se pela Tabela XIII, que as três principais razões para o usuário escolher, em 1º lugar, um determinado canal de informação são:

- facilidade de acesso;
- rapidez;
- conhecimento anterior da fonte.

A Tabela XIV demonstra o nível de recuperação das informações, quando do uso da Biblioteca. Para 43,75% dos usuários este nível refere-se à maior parte das informações, seguido de "parcialmente" 28,43%. Entretanto, o índice de abstenção às respostas foi muito alto, 21,56%.

Entre os entrevistados que precisaram de uma informação e a obtiveram, a grande maioria considerou-a bastante relevante, 53,43% do total. O índice de informação não relevante foi muito baixo, 1,25%, mas, ainda, pela Tabela XV, podemos verificar que 23,12% não responderam a questão.

Constatou-se mais uma vez que 42,81% dos usuários são unânimes em afirmar que o acervo das Bibliotecas supre, somente em algumas vezes, suas necessidades de informação. Isto deixa claro que os acervos de Bibliotecas e Centros de Documentação ainda não correspondem às expectativas dos usuários (Tabela XVI).

A Tabela XVII mostra que não é excessivo o tempo que os usuários dispendem na obtenção da informação de que necessitam. segundo os números, a maioria declarou que obteve a informação dentro de um tempo razoável (61,56%).

Uma última análise, demonstra, que 34,06% dos usuários indicaram a inexistência de informações específicas como uma dos maiores obstáculos ligada à obtenção da informação. Este é um problema extremamente sério, considerando que as Bibliotecas são especializadas nessa área. É significativo, também, o número de técnicos que se diz sem tempo para se manter atualizado, 31,87%. Compreende-se, assim que os técnicos estão ocupados em analisar projetos, desempenhar tarefas específicas, elaborar relatórios e, principalmente, em resolver questões do dia-a-dia, sem, desta forma, encontrar tempo para conhecer as publicações que compõem os acervos.

5. Conclusões

Num perfil geral dos usuários das Bibliotecas e Centros de Documentação, representados no GT-20, poderíamos delinear o usuário-base como: engenheiro, supervisor, com até 5 anos de atuação na área, domínio da língua inglesa e espanhola, interesse específico na área de celulose e papel; usando frequentemente revistas e livros especializados; utilizando sua biblioteca, com uma frequência não constante; com preferência pelo serviço de circulação de revistas; com conhecimento dos serviços que a Biblioteca pode prestar; considerando seu arquivo pessoal o primeiro canal de informação, pela facilidade de acesso; recuperando a maior parte das informações requeridas; considerando muito relevantes as informações obtidas junto à Biblioteca, embora o acervo supra, algumas vezes, suas necessidades de informação; gastando um tempo razoável na obtenção da informação e, finalmente, apontando a inexistência de informações específicas como o maior problema ligado à obtenção da informação.

6. Recomendações

Numa relação mais estreita entre os objetivos do trabalho e o próprio perfil dos usuários, teríamos como recomendações:

1. o estabelecimento de políticas de marketing bibliotecônico, motivando, desta forma, a alta administração e demais escalões na frequência ao uso da Biblioteca ou Centro de Documentação;

2. a implementação dos serviços de alerta, através de boletins bibliográficos, comunicações de novas aquisições e outros informativos;

3. a sensibilização dos diversos órgãos das empresas nas vantagens da centralização, evitando duplicações de informações e documentos;

4. a democratização das informações básicas, propiciando desenvolvimento profissional, considerando, é claro, as limitações do sigilo empresarial;

5. o incremento da política de seleção e aquisição, possibilitando o alcance dos interesses de informações específicas dos usuários;

6. a agilização da recuperação da informação, otimizando o tempo de recuperação da informação solicitada;

7. a promoção de uma campanha de conscientização das relações entre usuários x bibliotecários e bibliotecários x usuários.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

1. FIQUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. Ciência da informação, Brasília, 14(2): 127-35, Jul./Dez. 1985.
2. _____. O processo de transferência da informação. Ciência da informação, Rio de Janeiro, 8(2): 119-38, Jul./Dez. 1979.
3. TEIXEIRA, Maria do Rocio F. Trabalho final: perfil do usuário da biblioteca da Central de Informação e Documentação da Riocell. Guaíba, 1981. n.pag.

7. TABELAS

TABELA 1

CARGO E /OU FUNÇÃO	Nº	%
Chefe de Departamento	28	8,75
Pesquisador	15	
Biólogo	01	
Programador	01	
Engenheiro Civil	04	
Analista de Sistemas	04	
Engenheiro	75	
Consultor	03	
Supervisor	42	13,12
Diretor	06	
Projetista	02	
Coordenador	05	
Contador	03	
Analista de Treinamento	01	
Tecnólogo	01	
Cientista	01	
Técnico	05	
Trainee	01	
Auditor	01	
Superintendente	01	
Assistente Social	02	
Analista Técnico	01	
Encarregado	06	
Assistente	14	
Assessor	07	
Estatístico	01	
Economista Jr.	01	
Economista Sr.	01	

...

Chefe de Divisão	28	8,75
Chefe de Seção	10	
Analista de O & M	03	
Controller	01	
Gerente	31	
Nutricionista	01	
Comprador	01	
Psicólogo	01	
Químico Analista	01	
Instrutor	02	
Tesoureiro	01	
Químico	02	
Laboratorista	01	
Instrumentista	01	
Não respondeu	03	

TOTAL	320	
-------	-----	--

TABELA II

ESPECIALIDADE	Nº	%
Engenheiro	183	57,18
Agronomo	02	
Economista	06	
Administrador	36	11,25
Advogado	06	
Contador	11	
Auditor	04	
Psicólogo	04	
Outros	71	
Não respondeu	06	

TABELA III

TEMPO NA ÁREA DE CELULOSE E PAPEL		
0 a 5 anos	124	38,75
6 a 10 anos	89	27,81
11 a 15 anos	40	
16 a 20 anos	28	
+ de 21 anos	16	5
Não respondeu	23	

TABELA IV

LÍNGUAS QUE LÊ	Nº	%
Português	317	99,06
Inglês	241	75,31
Francês	57	
Espanhol	219	68,43
Alemão	19	
Italiano	37	
Japonês	02	
Sueco	03	
Finlandês	0	
Outros	05	
Não respondeu	03	

TABELA V

ÁREAS DE INTERESSE ESPECÍFICO DE CARÁTER PERMANENTE	
Construção Civil	10
Concreto Armado	03
Economia	27
Papel	86
Celulose	90
Arquitetura	03
Informática	34
Administração	31
Eletrônica	13

...

Telecomunicações	01
Recuperação	01
Eletricidade	13
Física	01
Energia	18
Química	18
Transportes	15
Seguros	03
Papelão	11
Materiais	06
Política Industrial	01
Serviço Social	01
Eletroquímica	02
Gerenciamento	06
Utilidades	06
Revestimento	02
Branqueamento	10
Previdência Social	03
Caustificação	02
Silvicultura	09
Madeira	15
Terminologia Técnica	06
Legislação	28
Equipamentos e Máquinas	35
Mecânica	17
Instrumentação	14
Comércio Exterior	14
Mercados	24
Meio Ambiente	10
Planejamento	07

...

Finanças	22
Recursos Humanos	20
O & M	04
Segurança	09
Controle de Qualidade	14
Psicologia	01
Processos	04
Bolsa de Valores	01
Odontologia	01
Medicina do Trabalho	03
Tecnologia	17
Alimentação	01
Vendas	02
Manutenção	18
Plásticos	07
Adesivos	02
Farmacologia	01
Algodão	01
Auditoria	03
Microbiologia	02
Recuperação	04
Embalagens	06
Estatística	03
Programação	02
Não respondeu	09

TOTAL	645
-------	-----

TABELA VI

MATERIAIS BIBLIOGRÁFICOS MAIS NECESSÁRIOS E DE USO MAIS FREQUENTE	1º Frequentemente	2º Alg. Vezes	3º Raramente	4º Nunca
Manuais	144 - 45%	108 - 33,75%	39 - 12,18%	06 - 1,87%
Livros Especiais	181 - 56,56%	115 - 35,93%	15 - 4,68%	-
Revistas	191 - 59,68%	97 - 30,31%	16 - 5%	04 - 1,25%
Cat. Técnicos	139 - 43,43%	95 - 29,68%	50 - 15,62%	18 - 5,62%
Normas Técnicas	102 - 31,87%	104 - 32,5%	56 - 17,5%	23 - 7,18%
Relatórios	96 - 30%	116 - 36,25%	70 - 21,87%	11 - 3,43%
Boletins	78 - 24,37%	104 - 32,5%	77 - 24,06%	31 - 9,68%
Patentes	17 - 5,3%	30 - 9,37%	83 - 25,93%	154 - 48,12%
Mapas	06 - 1,8%	37 - 11,56%	104 - 32,5%	108 - 33,75%
Plantas	37 - 11,56%	58 - 18,12%	95 - 29,68%	94 - 29,37%
Teses	10 - 3,12%	52 - 16,25%	107 - 33,43%	107 - 33,43%
Com. Ofic.	67 - 20,93%	78 - 24,37%	92 - 28,75%	54 - 16,87%
Recortes	82 - 25,62%	111 - 34,68%	58 - 18,12%	24 - 7,5%
Outros	05	06	03	04
Não respondeu	04			

TABELA VII

UTILIZA A BIBLIOTECA E/OU CENTRO DE INFORMAÇÃO	Nº	%
Sim	242	75,62%
Não	71	22,18%
Não respondeu	07	2,18%

TABELA VIII

FREQUÊNCIA COM QUE UTILIZA A BIBLIOTECA	Nº	%
Constantemente	106	33,12%
Algumas Vezes	108	33,75%
Raramente	37	11,56%
Não Respondeu	69	21,56%

TABELA XI

CONHECIMENTO QUE A BIBLIOTECA PODE PRESTAR OS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	Nº	%
Sim	187	58,43%
Não	116	36,25%
Não respondeu	17	5,31%

TABELA XII

CANAIS DE INFORMAÇÃO, SEGUNDO A ORDEM CRESCENTE DE IMPORTÂNCIA	1º	2º	3º	4º	5º
Arquivo Pessoal	150 - 46,87%	75 - 23,43%	49 - 15,31%	23 - 7,18%	12 - 3,75%
Arquivo Depto	109 - 34,06%	97 - 30,31%	52 - 16,25%	25 - 7,12%	17 - 5,31%
Biblioteca	43 - 13,43%	49 - 15,31%	91 - 28,43%	73 - 22,81%	50 - 15,62%
Conversas Internas	43 - 13,43%	55 - 17,18%	67 - 20,93%	98 - 30,62%	40 - 12,5%
Outras Instituições	14 - 4,37%	19 - 5,93%	27 - 8,43%	52 - 16,25%	179 - 55,93%
Não respondeu	07				

TABELA XIII.

RAZÕES DA ESCOLHA DO PRIMEIRO CANAL DE INFORMAÇÃO	Nº	%
Facilidade de acesso	195	60,93
Conhecimento anterior da fonte	128	40
Rapidez	148	46,25
Fonte mais adequada	98	30,62
Não respondeu	11	3,43

TABELA XIV

NÍVEL DE RECUPERAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NO USO DA BIBLIOTECA	Nº	%
Parcialmente	91	28,43
Nada	03	0,93
Maior Parte	140	43,75
Todas	17	5,31
Não respondeu	69	21,56

TABELA XV

NÍVEL DE RELEVÂNCIA DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS NA BIBLIOTECA	Nº	%
Muito relevante	171	53,43
Pouco relevante	71	22,18
Não relevante	04	1,25
Não respondeu	74	23,12

TABELA XVI

ACERVO SUPRE NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO	Nº	%
Frequentemente	98	30,62
Algumas Vezes	137	42,81
Raramente	16	5
Nunca	01	0,31
Não respondeu	72	22,5

TABELA XVII

TEMPO GASTO NA OBTENÇÃO DA INFORMAÇÃO	Nº	%
Mais rápido do que precisa	14	4,37
Tempo razoável	197	61,56
Mais tempo do que é desejável	37	11,56
Não respondeu	72	22,5

TABELA XVIII

PROBLEMAS LIGADOS À OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES EM SUA BIBLIOTECA	Nº	%
Informações desatualizadas	45	14,06
Inexistência de inf. específicas	109	34,06
Falta de tempo p/se manter atualizado	102	31,87
Demora na obtenção da informação	21	6,56
Dificuldade de contato c/bibliotecário	05	1,56
Dificuldade de obtenção de documentos	27	8,43
Desconhecimento da biblioteca	40	12,5
Não respondeu	98	30,62