

# **AValiação DA QUALIDADE DA BASE DE DADOS DE INFORMAÇÕES JORNALÍSTICAS SOBRE A AMAZÔNIA: ciência, tecnologia e meio ambiente – BDIJAm**

**Ana Rosa dos Santos Rodrigues da Silva<sup>1</sup>**  
**Érika de Santana de Souza<sup>2</sup>**  
**Anderson Luiz Cardoso Rodrigues<sup>3</sup>**

## **RESUMO:**

Investiga a qualidade da informação e dos serviços da Base de Dados de Informações Jornalísticas sobre a Amazônia: ciência, tecnologia e meio ambiente - BDIJAm, sistematizada pelo Museu Paraense Emílio Goeldi – MPEG e pela Universidade Federal do Pará – UFPA, cujo resultado apontará caminhos para o maior benefício, por parte dos usuários, no que diz respeito ao uso, estrutura e funcionamento da BDIJAm com vistas ao melhor aproveitamento de seu conteúdo e de seus serviços. Trata da experiência no *Projeto de Pesquisa Ciência e Comunidade: Comunicação e Educação para Preservação Ambiental e Cultural na Amazônia Oriental Brasileira*, que originou o Sub-Projeto *Temáticas Amazônicas: Dossiês Comentados e Qualidade da Informação sobre Ciência Tecnologia e Meio Ambiente*. A BDIJAm representa um passo significativo para a democratização de informações estratégicas sobre a Amazônia e representa ainda a conservação e divulgação do acervo de jornais. Com parte do acervo já digitalizado, disponibiliza cerca de 20 mil registros, dos anos de 1992 a 2006 via *web*, sobre informações estratégicas da Amazônia, conservação e divulgação do acervo jornalístico (hemeroteca) do Museu Paraense Emílio Goeldi, além de constituir um importante recurso pedagógico não só para a formação dos professores, como também para utilização do seu acervo em sala de aula. A BDIJAm representa um passo significativo da democratização da informação sobre a Amazônia

**Palavras-chave:** Informação jornalística; BDIJAm; acervo digital; avaliação da base de dados; qualidade da informação; Amazônia

---

<sup>1</sup> Bacharel em Biblioteconomia, especialista em Implantação de Redes e Sistemas de Informação da Amazônia, Coordenadora da Base de Dados de Informações Jornalísticas sobre a Amazônia (BDIJAm). Universidade Federal do Pará, Biblioteca Central, cedida ao Museu Paraense Emílio Goeldi - MPEG. Belém – PA, Brasil. E-mail: [anarosa@museu-goeldi.br](mailto:anarosa@museu-goeldi.br)

<sup>2</sup> Bacharel em Biblioteconomia, Ex-bolsista do Programa de Capacitação Institucional - PCI/MPEG, do Ministério de Ciência e Tecnologia, Bibliotecária da Fundação Cultural do Município de Castanhal - FUNCAST, Belém-PA, Brasil. E-mail: [akireis@yahoo.com.br](mailto:akireis@yahoo.com.br)

<sup>3</sup> Bacharel em Biblioteconomia, bolsista do Programa de Capacitação Institucional – PCI/MPEG, do Ministério de Ciência e Tecnologia, Belém-PA, Brasil. E-mail: [alrodrigues@museu-goeldi.br](mailto:alrodrigues@museu-goeldi.br)

## 1 INTRODUÇÃO

O conhecimento de hoje é produto da acumulação, sistematização e uso da informação precedente. A informação é o insumo básico para os tomadores de decisão, instrumento essencial para o êxito de qualquer empreendimento. No desenvolvimento da sociedade, a informação tem importância cada vez maior, em função do crescimento acelerado do volume de informações derivadas do avanço científico e tecnológico; do crescimento dos níveis educacionais da população; e das necessidades de informação para a sobrevivência e o progresso em um mundo cada vez mais complexo, competitivo e interdependente.

A informação jornalística, tenha ela como assunto as ciências ou qualquer outro fato social, vem sendo utilizada como fonte de pesquisa para a produção de conhecimento. O jornal, como prolongamento do discurso oficial, é procurado pelos pesquisadores que buscam identificar a ideologia vigente. Além de utilizar, o jornal como fonte de informação, os pesquisadores fazem do jornal seu objeto de pesquisa ao analisarem sua participação nas formações da opinião pública e da identidade nacional e na divulgação científica.

Desse modo, a Assessoria de Comunicação Social do Museu Paraense Emílio Goeldi (MPEG), instituição vinculada ao Ministério de Ciência e Tecnologia - MCT, em 1983 criou a área de Comunicação Social responsável pela divulgação científica junto à mídia, desenvolvendo desde então, atividades na área do Jornalismo Científico formando recursos humanos especializados, e mais recentemente, desenvolve estudos sobre a relação ciência, sociedade e a comunicação como instrumento para a preservação ambiental e cultural na Amazônia Oriental Brasileira.

O objetivo deste artigo é apresentar resultados parciais do Sub-Projeto de Pesquisa *Temáticas Amazônicas: Dossiês Comentados e Qualidade da Informação sobre Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente* que, hoje, conta com dois bolsistas apoiados pelo Programa de Capacitação Institucional - PCI/ CNPq/MCT,

inserido no Projeto de Pesquisa *Ciência e Sociedade: Comunicação e Educação para a Preservação Ambiental e Cultural na Amazônia Oriental Brasileira*.<sup>4</sup>

A pesquisa tem como propósito avaliar a qualidade da Base de Dados de Informações Jornalísticas sobre a Amazônia: Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente (BDIJAm), através de levantamento de dados via questionário, cujo intuito é avaliar o nível de satisfação dos usuários reais e potenciais da Base. No primeiro ano da pesquisa foi elaborado um questionário piloto, sendo distribuído para os usuários do próprio MPEG, que serviu como teste. Já no segundo ano (2006), a partir do questionário definitivo, ampliou-se o universo de amostragem a outras instituições para avaliar a qualidade da informação armazenada na BDIJAm, cuja meta prioritária é proporcionar um melhor atendimento ao usuário da Base a partir da sua opinião.

## **2 BASE DE DADOS DE INFORMAÇÕES JORNALÍSTICAS SOBRE A AMAZÔNIA – BDIJAm**

O Museu Paraense Emílio Goeldi (MPEG), criado em 1866 com o nome de Associação Philomática, é a mais antiga instituição científica atuando na Amazônia. Sua missão consiste em realizar pesquisas, promover a inovação científica, formar recursos humanos, conservar acervos e comunicar conhecimentos nas áreas de ciências naturais e humanas relativas à Amazônia.

Desde a criação de sua área de Comunicação Social, em 1984, e antes mesmo desse período, o MPEG vem organizando um acervo de recortes de jornais e revistas sobre as ações institucionais do próprio Museu e também de alguns aspectos do seu universo de pesquisa, a Amazônia. Entre os aspectos da vida amazônica registrados nas páginas dos jornais, ressalta-se vivamente a questão indígena, a preocupação com a perda de biodiversidade, as políticas sobre o desenvolvimento sustentável na região, os conflitos pela ocupação do território, o desmatamento, a fronteira e as populações tradicionais.

---

<sup>4</sup> Coordenado pela jornalista Jimena Felipe Beltrão, Ph. D. em Comunicação.

Com o objetivo de informatizar e disponibilizar esses dados a um público mais amplo, foi que em 1996 um grupo de técnicos do MPEG e da Universidade Federal do Pará (UFPA) apresentaram o Projeto ao Fundo Nacional do Meio Ambiente (FNMA), do Ministério do Meio Ambiente (MMA), para financiamento das atividades de implantação da Base de Dados de Informação Jornalística sobre a Amazônia: Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente (BDIJAm), no MPEG, como forma de preservar a memória nacional nas áreas de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente na Amazônia.

No final de 1997, com apoio financeiro do FNMA, foi iniciada a implantação da BDIJAm, tendo como insumo básico o Jornal de Recortes, o *clipping service* da Instituição. A metodologia de seleção do material jornalístico, fruto do exercício cotidiano dos profissionais da Comunicação do Goeldi, alimenta a Base. Como forma de agilizar os serviços<sup>5</sup> utiliza – se hoje do Clipping Eletrônico diário com maior abrangência de fontes e diversidade de perspectivas, trabalho esse feito pela reorganização dos serviços da Assessoria de Comunicação Social.

A equipe da BDIJAm então faz o registro bibliográfico (Catalogação Descritiva, Indexação, Classificação) dos conteúdos e os disponibiliza ao público, via Portal do MPEG ([www.museu-goeldi.br/eva/basededados/bdijam](http://www.museu-goeldi.br/eva/basededados/bdijam)), em formato PDF. A busca pode ser realizada por assunto, fonte e períodos. As solicitações de busca podem ser feitas através do e-mail [bdijam@museu-goeldi.br](mailto:bdijam@museu-goeldi.br) e o material não digitalizado é atendido através de cópia.

A BDIJAm é coordenada por uma bibliotecária<sup>6</sup> e auxiliada por estagiários dos cursos de Biblioteconomia e Jornalismo da UFPA, um bibliotecário bolsista e equipe da ACS/MPEG formada por jornalistas e web designer.

---

<sup>5</sup> Fator associado ao uso do material eletrônico é a ausência de recursos financeiros para assinar periódicos de cunho jornalístico como tradicionalmente era feito na casa.

<sup>6</sup> Ana Rosa dos Santos Rodrigues da Silva (Coordenadora da BDIJAm), Jimena Felipe Beltrão (Coordenadora do Projeto de Pesquisa e jornalista), Joice Bispo Santos, Maria Lucia Sabba-Srur de Moraes e Lilian Bayma Amorim (jornalistas), Carlota Brito (Web Designer), Anderson Luiz Cardoso Rodrigues (bolsista PCI), Adriana Reis Vasconcelos, Eliane dos Santos Loureiro e Daniel Nardin (Estagiárias do CNPq).

Inicialmente, a BDIJAm foi gerenciada pelo *software MicroISIS*<sup>7</sup>, versão *WINISIS*, que se mostrou no momento eficaz, devido o mesmo ser um sistema de armazenamento e recuperação da informação, de fácil manipulação. Atualmente, a BDIJAm é hospedada por outro software, o *Lotus Notes*, por dois motivos: primeiro, pela falta de cultura no domínio do Isis pelo pessoal do Serviço de Processamento de Dados (SPD) do MPEG e em segundo pela própria necessidade de se ter um novo software que comporte a digitalização do acervo.

A BDIJAm está localizada no Portal do Museu Goeldi, no *site* da Escola Virtual de Assuntos Amazônicos (EVA)<sup>8</sup>. Armazena um acervo jornalístico nas áreas de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente, com cerca de 20 mil registros, dos anos de 1992 a 2006, sendo que por volta de quatro mil estão digitalizados.

Tem como produtos Dossiês Comentados nos temas Fronteira e Biodiversidade, já apresentados em eventos na área de Comunicação

### **3 BASE DE DADOS**

Para potencializar a gestão da informação é indispensável o apoio das tecnologias de informação e comunicação, de maneira que otimizem os processos, que levam à comunicação efetiva da informação entre indivíduos e grupos. Tal como avalia Braga (1996, p.5), “tecnologias de informação são os instrumentos que vieram permitir a informação em novos moldes, agilizando o fluxo das informações e tornando a sua transmissão mais eficiente”.

A gestão da informação, sob o enfoque da Ciência da informação, em sua essência se ocupa:

do estudo da informação em si, isto é, a teoria e a prática que envolvem sua criação, identificação, coleta, validação, representação, recuperação e uso, tendo como princípio o fato de que existe um produtor/consumidor de informação que busca, nesta, um “sentido” e uma “finalidade” (MARCHIORI, 2002)

---

<sup>7</sup> Desenvolvido pela UNESCO e distribuído anteriormente pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), hoje pelo Centro Latino-Americano de Informações em Ciência da Saúde na América Latina e Caribe (BIREME).

<sup>8</sup> [www.museu-goeldi.br/eva/basesdedados/bdijam](http://www.museu-goeldi.br/eva/basesdedados/bdijam)

No âmbito das tecnologias estão as bases de dados, consideradas por Cianconi (1987, p.55) como “um conjunto de dados interrelacionados, organizados de forma a permitir a recuperação de informações”. É também vista por Lancaster (1993, p. 305) como “uma coleção de itens sobre as quais podem ser realizadas buscas com a finalidade de revelar aqueles que tratam de um determinado assunto”.

Nesse contexto, Albrecht e Ohira (2000, p. 133), afirmam que:

O objetivo de uma base de dados é fornecer informação atualizada (recursos estruturais), precisa e confiável (não dar a informação pela metade) e de acordo com a demanda (oferecer o que o usuário necessita).

Com o desenvolvimento extraordinariamente rápido do conhecimento científico na contemporaneidade que provoca, inevitavelmente, um acúmulo e um congestionamento, sem precedentes, de informações, as bases de dados são instrumentos valiosos para a pesquisa científica através de inúmeros recursos, possibilitando facilidades de acesso até então inimagináveis para o pesquisador.

Segundo Sayão (1996, p.5):

As bases de dados são, pois, a metáfora da memória da ciência que se pratica hoje. Elas reúnem os testemunhos dos pesquisadores com uma linguagem própria, que parece ser mais um instrumento da eterna busca da pedra filosofal, a ciência que é a busca da ordem, do enquadramento, da classificação em um mundo cada vez mais desordenado e entrópico.

Para os autores Guinchat e Menou (1994), o objetivo das Unidades de Informação é transmitir ao usuário as informações de que demanda e/ou dar-lhe a possibilidade de ter acesso a elas, o que implica divulgar os serviços e produtos que ela oferece, contribuindo, dessa forma, para os conhecimentos de seus próprios usuários. Para alcançar tais objetivos, torna-se necessário que essas Unidades de Informação, que utilizam bases de dados elaborem metodologias de qualidade para estruturar tais bases, como observa Valentim (2000, p.139), quando diz que “o tratamento da informação deve contemplar novas metodologias de análise, processamento e disseminação da informação”.

Existem vários tipos de base de dados. Dentre elas, estão as bases de dados de referências que, segundo Rowley (1994), encaminham ou orientam o usuário para uma outra fonte, que pode ser um documento ou uma instituição ou um indivíduo, a fim de obter informações adicionais ou conseguir o texto integral de um documento. Essas bases referenciais abrangem outros tipos de bases de dados, tais como: as bibliográficas, catalográficas e referenciais. As bases bibliográficas incluem citações ou referências bibliográficas e, às vezes, resumos de trabalhos publicados; as bases de dados catalográficas mostram o acervo de determinada biblioteca ou rede de bibliotecas; enquanto que as referenciais, armazenam informações ou dados, como nomes e endereços de instituições, e outros dados cadastrais.

As bases de fontes contêm os dados originais e se constituem em um tipo de documento eletrônico. Podem ser agrupadas segundo seu conteúdo, em: bases de dados numéricos, contendo dados numéricos diversos como dados estatísticos e de resultados de pesquisas; bases de dados de texto integral, contendo notícias de jornal, especificações técnicas e programas de computador; bases de dados textuais e numéricos, contendo uma mistura de dados textuais e numéricos.

A BDIJAm é uma base de dados, inicialmente bibliográfica, visto que oferece referências bibliográficas, um serviço de recuperação tematizada e histórica de informações sobre o universo amazônico, com acervo registrado desde o ano de 1992, sendo que os registros das matérias armazenadas a partir de 2003 estão sendo digitalizados para que o usuário possa obter a íntegra do texto. Portanto, hoje, a BDIJAm é uma base do tipo Referencial Bibliográfica e, concomitantemente, fonte e texto integral.

#### **4 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE**

Conforme já comentado, o objetivo desta pesquisa é realizar uma avaliação da qualidade da BDIJAm a partir da aplicação de questionários cujo fim é obter a apreciação dos usuários acerca dos conteúdos e serviços por ela prestados. Para tanto, existem dois parâmetros de avaliação de base de dados, conforme

recomendado por Pereira et al. (1999). Segundo os autores, as duas principais vertentes para avaliar a qualidade de base de dados são: a qualidade das estruturas de armazenamento e recuperação e a qualidade do conteúdo da base.

Em relação à estrutura de armazenamento e recuperação, Pereira et al. (1999) afirmam que a participação do usuário é fundamental para que haja qualidade. O usuário é autor fundamental no processo de avaliação, pois é ele que avalia a qualidade dos serviços oferecidos, a partir do grau de sua satisfação. Outro aspecto importante para tornar disponível a qualidade das bases de dados é o estudo do conteúdo da base, pois uma base de dados com erros de conteúdo pode trazer grande prejuízo para sociedade com dados e informações incorretas.

Atualmente, a pesquisa está em seu segundo ano, etapa em que se está procedendo a aplicação do questionário definitivo e, estão sendo aplicadas estratégias de divulgação<sup>9</sup> da Base, como forma de estimular usuários a responderem aos questionários. Até o momento, seis instituições foram contactadas e como esforço de divulgação da Base, os jornalistas da ACS/MPEG elaboraram texto de veiculação na mídia eletrônica, impressa e no rádio, com informações sobre o estudo da avaliação da qualidade da BDIJAm e a necessidade do usuário responder o questionário. Foram feitas apresentações em algumas instituições pela coordenadora da BDIJAm no intuito de divulgar a pesquisa. Entretanto, o universo de amostragem ainda se apresenta restrito, pois o que se percebe é que as pessoas acessam, conhecem e realizam buscas na Base, no entanto, não têm grande disposição em responder o questionário. Um acompanhamento próximo, por parte, dos pesquisadores, com entrevistas individuais, tem se mostrado eficaz para contornar essa dificuldade.

Nesse sentido, podemos dizer que a partir da divulgação da Base aos usuários potenciais, há a possibilidade de eles se transformarem em usuários reais pela via da familiarização e do conhecimento do instrumento. Ao conhecê-la, serão neles criados o que Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985 apud AROUCK,

---

<sup>9</sup> Inicialmente, a divulgação dos serviços oferecidos da Base foi tímida por falta de infra-estrutura para atendimento aos usuários externos. Já a questão da visibilidade foi apontada no estudo - piloto. Hoje, já é possível acessar a base através da página inicial do Portal, pois fora criado recentemente um banner da BDIJAM com esse intuito.

2001, p.14), chamaram de “expectativa” em relação à BDIJAm, e, no momento de acesso à base, acontecerá o que aqueles autores denominam de “percepção” do serviço prestado. Desse modo, o objetivo é verificar a diferença entre esses dois valores – a expectativa e a percepção -, e, a partir disso, implicar em uma tomada de decisão visando à melhoria dos serviços prestados pela base.

A avaliação da qualidade dos serviços de informação no Brasil é algo recente. As investigações datam do início da década de 1990, quando os primeiros relatos, segundo Valls e Vergueiro (2006, p.119), “eram, basicamente, comunicações sobre a aplicação de fundamentos da qualidade nesses serviços.” Um impulso foi dado quando em 1998, Valls e Vergueiro produziram uma revisão da literatura, elaborando um panorama geral, com a sistematização do tema no país e uma reflexão teórica sólidas. Até então, o tema era abordado isoladamente, sempre focado em relatos de experiências, sem elaboração teórica consistente. A partir de uma nova revisão da literatura realizada por esses autores acerca de trabalhos publicados do período de 1997 a 2006, foi detectado que 50% deles já representam experiências teóricas, e onde 70% dos estudos se dedicam à análise dos serviços de Bibliotecas Universitárias.

O que levou a se pensar na avaliação da qualidade em serviços de informação no Brasil, segundo Valls e Vergueiro (2006), foram os fatos de que: as pesquisas realizadas nessa direção fornecem informações relevantes e oportunas para subsidiar o processo de tomada de decisão; evidenciam o nível de comprometimento dos colaboradores internos e externos; estabelecem estratégias tecnológicas, visto que a tecnologia é uma ferramenta essencial para a questão da qualidade de serviços; e permitem verificar indicadores como confiabilidade, surpresa, recuperação, integridade, cortesia, responsabilidade, acesso, credibilidade, rapidez de resposta, segurança, comunicação e competência.

Valls e Vergueiro (2006, p.123) afirmam que como resultado da avaliação da qualidade dos serviços de informação, há uma tendência em se rever seu papel diante das instituições mantenedoras, passando a exigir “alinhamento aos

objetivos estratégicos, otimização de recursos e níveis de qualidade que justifiquem a própria manutenção do serviço”. Somando-se a isto, como o usuário torna-se cada vez mais exigente, é necessário uma nova postura com os clientes reais, visto que ele, muitas vezes, posiciona-se de maneira crítica em relação ao serviço que ele utiliza. E, conforme os autores, “ para que este reposicionamento tenha êxito, entretanto, é necessário que alguns paradigmas sejam quebrados, que para Valls e Vergueiro (2006), talvez o principal seja que os bibliotecários, em geral, acreditam conhecer todas as necessidades do usuário e que está “apto a direcionar o planejamento e a execução dos produtos e serviços oferecidos, sem que seja dada ao cliente a chance sequer de se posicionar”. Logo, é neste argumento que esta pesquisa se apóia, é sua *raison d’etre*.

Para se obter garantia da qualidade, em serviços de informação, o bibliotecário tem que desenvolver dentro das suas unidades padrões de medidas e indicadores, assim como é necessário sensibilizar sua equipe, implantando treinamento contínuo para que executem bem as atividades técnicas. Também é válido utilizar dados estatísticos como parâmetro para avaliação, a partir de indicadores bons ou ruins, transformando as expectativas dos usuários em medidas qualitativa e quantitativa.

Há algum tempo a questão da avaliação dos serviços de informação tem se focado na ótica do cliente, por isso há uma tendência ao estudo do usuário. Martins et al. (2002) comentam que é necessário compreender a relação fundamental entre a qualidade esperada (expectativa) e a qualidade experimentada (percebida pelo cliente).

Um aspecto interessante desta análise, é que não basta conhecer e saber o que o cliente quer, mas principalmente poder oferecer o que ele precisa, algumas vezes, principalmente em grande parte das instituições financiadas exclusivamente pelo Governo Federal, faltam recursos básicos, como por exemplo, a mão-de-obra. No entanto, usando os argumentos de Igami et al (2004, s.n.), para que um serviço de informação tenha sobrevivência e validação do seu desempenho no âmbito da instituição em que está inserido “dependerá,

fortemente, do grau de qualidade que os seus usuários lhe atribuem”, da demanda e da importância que ele exerce para com a sociedade. É nesse sentido, que se torna necessário avaliar a BDIJAm, o que acontecerá de forma integrada e simultânea a medida que a divulgação e o acesso pelos usuários aumenta, dada a maior visibilidade.

A partir de 2000, vê-se uma nova linha de pesquisa nos estudos aplicados à avaliação da qualidade de serviços, à teoria de processos. Tal teoria prevê uma nova forma de enxergar as atividades em operação, destacando a eficiência do processo, com a avaliação de todas as etapas.

Arouck (2001) produziu um artigo de revisão de literatura onde foram estudados alguns teóricos estrangeiros acerca do tema avaliação da qualidade de sistemas de informação. No entanto, é oportuno esclarecer que a BDIJAm não se enquadra como um sistema de informação, mas uma base de dados que pode tornar a ser um elemento desse sistema, apesar disso, entendemos que, na maioria das vezes, os argumentos se aplicam de maneira similar (que não quer dizer igual) à realidade de uma base de dados.

A qualidade de um sistema de informação depende de algumas dimensões, tais como: desempenho do usuário, qualidade do sistema, qualidade da informação, qualidade do serviço, satisfação do usuário, uso do sistema (ZMUD, 1979; IVES; OLSON, 1984; MYERS; KOPPELMAN; PRYBUTOK, 1997; DELONE; MCLEAN, 1992 apud AROUCK, 2001). Para medir a qualidade de serviços, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1995 apud AROUCK, 2001) desenvolveram um modelo denominado de Gap Model, ou modelo das discrepâncias, onde apontaram cinco diferenças que pode ocorrer na prestação de serviço (tangibilidade, confiabilidade, atenção, segurança e empatia). A partir desse modelo, elaboraram um instrumento de medição da expectativa e percepção do serviço prestado, denominado SERVQUAL, organizado em três partes, a 1ª para medir a expectativa, a 2ª direcionada a um serviço específico e a última sobre o serviço como um todo.

## 5 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Nesta seção, são apresentados os resultados do primeiro ano de pesquisa (2005), referente à aplicação de questionário piloto. A maioria dos entrevistados (78,58%) é formada por técnicos<sup>10</sup>, em segundo lugar vem a categoria Outros (14,28%) – que inclui profissional liberal, aposentado, e, por fim a categoria pesquisador (7,14%). Conforme pode ser observado na Tabela 1.

TABELA 1 - CATEGORIZAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DA BDIJAM

<b>Tipo de usuário</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Pesquisador	1	7,14%
Técnico	11	78,58%
Outros	2	14,28%
TOTAL	14	100%

A partir dos dados coletados, observou-se que houve unanimidade com relação à relevância dos temas disponibilizados na BDIJAm. Alguns entrevistados enfatizaram a importância do uso da base não só para a Instituição MPEG, mas para a sociedade. Eles afirmaram que, além de divulgar o Museu, a BDIJAm representa uma nova fonte para pesquisas ambientais e sociais, com grande potencial para o monitoramento de problemas e demandas nas áreas científica e tecnológica.

TABELA 2 - A RELEVÂNCIA DOS TEMAS DISPONIBILIZADOS NA BASE

<b>Relevância</b>	<b>Usuários</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sim	14	100%
Não	0	0
TOTAL	14	100%

Os dados apresentados na Tabela 3 revelam que a maioria dos usuários conseguiu recuperar o assunto desejado, apresentando grau de satisfação em um percentual de quase 60%. Do total dos entrevistados, apenas um não obteve sucesso em sua busca, justificado pelo fato da busca não ter sido realizada de forma correta. Isso demonstra que há necessidade de maior esclarecimento para

<sup>10</sup> Técnicos: pessoal de nível superior enquadrado na categoria de analista e tecnólogo existente na carreira de MCT.

que as buscas sejam conduzidas com sucesso. Com relação aos entrevistados que recuperaram o assunto parcialmente, eles sugerem que seja melhorada a estrutura de busca de forma a simplificá-la. Já outro usuário enfatizou a necessidade de um maior controle dos termos indexados, não tendo sido explicitado.

TABELA 3 - ASSUNTOS DE SEU INTERESSE FOI ENCONTRADO

<b>Alternativas</b>	<b>Usuários</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sim	8	57,14%
Não	1	7,14%
Parcialmente	5	35,72%
TOTAL	14	100%

De acordo com os dados na Tabela 4, (80%) dos entrevistados não enfrentaram qualquer dificuldade com relação à pesquisa na Base, posto que a busca foi realizada pela equipe BDIJAm.

Com relação aos entrevistados que tiveram dificuldade, os mesmos identificaram um problema quanto à disponibilização da Base na Internet. Para eles a BDIJAm está “escondida” dentro do *site* Escola Virtual de Assuntos Amazônicos - EVA e sem qualquer referência<sup>11</sup> na página inicial do Portal, justificando que, os usuários desse *site* talvez não busquem informações jornalísticas e, se buscam, talvez não entrem num *site* com esse título. Como importante serviço prestado pelo Museu Goeldi a BDIJAm, recomenda-se constituir *link* independente no Portal do MPEG, o que certamente, ampliaria sua visibilidade e o número de acessos.

TABELA 4 - DIFICULDADES NA FORMULAÇÃO DA BUSCA

<b>Dificuldade</b>	<b>Usuários</b>	<b>Percentual (%)</b>
Sim	4	28,57%
Não	10	71,43%
TOTAL	14	100%

<sup>11</sup> Dificuldade sanada em 2006, com a publicação do banner no Portal Museu Paraense Emílio Goeldi.

A maioria dos entrevistados afirmou que o material disponível na Base está atualizado, principalmente por ser um acervo, oriundo de matérias jornalísticas veiculadas nos principais jornais locais e nacionais, promovendo junto à sociedade a preservação cultural e ambiental. Dentre os que responderam negativamente, um destacou a necessidade de que o material correspondente aos anos mais recentes deve ser digitalizado.

TABELA 5 - ATUALIZAÇÃO DO MATERIAL DISPONÍVEL NA BIDIJAM

<b>Atualização</b>	<b>Usuários</b>	<b>Percentual</b>
Sim	10	71,43%
Não	4	28,57%
TOTAL	14	100%

Ao levar em consideração os assuntos pesquisados pelos entrevistados, os resultados mostram que mais de 30 assuntos foram solicitados e recuperados junto à Base. Os temas que mais se destacaram foram Geociências, Meio Ambiente, Zoologia, Antropologia, Museologia, Botânica e Ciências Políticas, tal diversidade de temas demonstra a abrangência e o universo que a Base oferece para a sociedade.

A Tabela 6 mostra que mais da metade dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços que a base oferece e atribuíram conceito Bom aos serviços prestados pela Base, o restante da amostragem (42,86%) deram conceito Excelente, o que pode-se afirmar a eficiência do serviço.

TABELA 6 - CONCEITO DE QUALIDADE PARA OS SERVIÇOS QUE BASE OFERECE

<b>Conceito</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Excelente	6	42,86%
Bom	8	57,14%
Regular	0	0
Ruim	0	0
TOTAL	14	100%

Como mostra a Tabela 7, os entrevistados afirmaram que tomaram conhecimento da existência da BDIJAM através de contato pessoal, o que indica

a necessidade de se investir em uma divulgação mais elaborada e profissional da Base, tendo em vista sua importância para a sociedade<sup>12</sup>. Alguns entrevistados sugeriram que é necessária maior divulgação dos serviços que a Base disponibiliza, principalmente, no Museu Goeldi, para que todos da comunidade tenham o conhecimento da existência dos serviços que ela oferece.

TABELA 7 - MEIOS DE DIVULGAÇÃO DA BASE

<b>Meios</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Contato pessoal	14	100%
Multimídia	0	0
Mídia impressa	0	0
TOTAL	14	100%

Quase 80% dos entrevistados consideram que o atendimento é feito em tempo hábil (78,57%). É importante ressaltar que o tempo de atendimento a que se refere o questionário, é o tempo gasto pelo usuário para obter as informações jornalísticas desejadas, seja através do setor da BDIJAm ou do *site* do EVA. Conferir dados na Tabela a seguir:

TABELA 8 - TEMPO DE ATENDIMENTO DA SOLICITAÇÃO

<b>Tempo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Hábil	11	78,57%
Razoável	3	21,42%
Lento	0	0
TOTAL	14	100%

A maioria dos entrevistados optou pelo atendimento direto feito através da equipe da BDIJAm, como mostra a Tabela 9. Apesar de ser considerado um instrumento ágil de acesso às informações, a Internet foi utilizada por apenas três usuários. Os dados obtidos pelo questionário não foram suficientes para explicar o porquê da preferência dos usuários pela solicitação direta ao setor da Base –

<sup>12</sup> Tais providências, conforme relato anterior, vêm sendo tomadas, inclusive como forma de auxiliar a abordagem aos usuários no segundo ano de pesquisa quando se vai a campo com o questionário definitivo.

apesar da disponibilidade de todos os recursos como: Internet, telefone e E-mail. Pode-se, porém, inferir que há um certo grau de comodidade em solicitar o serviço, ao invés de executá-lo pessoalmente.

TABELA 9 - FORMA DE ATENDIMENTO

<b>Atendimento</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Direto	10	71,42%
Telefone	1	7,14%
E-mail	0	0
Internet	3	21,42%
TOTAL	14	100%

Os depoimentos colhidos aos usuários demonstram uma avaliação positiva, ainda que haja críticas e sugestões em relação à disponibilidade, divulgação e ao acesso à BDIJAm. A aplicação do questionário-piloto gerou a possibilidade de elaboração de um definitivo mais adequado às demandas dos usuários e à informação necessária ao desenvolvimento da pesquisa.

## **7 CONCLUSÃO**

Ao se iniciarem as discussões sobre o tema para desenvolvimento de uma pesquisa na área de comunicação/informação, apontou-se de imediato a necessidade de saber como os usuários da BDIJAm avaliam os serviços que lhes são ofertados.

Através da pesquisa, foi possível verificar que no Brasil a avaliação de serviços de informação ainda se encontra em fase embrionária, apesar dos esforços, principalmente no que tange ao suporte teórico. Assim, este estudo pretende avaliar um caso específico, a BDIJAm, mas, para além disso, pretende-se contribuir para as discussões teóricas acerca do tema. O que se percebeu também, é que quanto à questão da avaliação de qualidade de serviços de informação, os estudos se concentram na realidade de bibliotecas universitárias e não, necessariamente, em base de dados. A BDIJAm é uma base de dados, portanto, um serviço de informação, assim, não se pode avaliar da mesma forma que se avaliam os serviços de uma biblioteca universitária ou não.

Pode-se concluir nessa fase de apresentação de análise dos dados do primeiro ano da pesquisa (2005), que os entrevistados têm dificuldades em dominar as tecnologias de busca em Bases de Dados, o que impede, em alguns casos, a obtenção de um resultado satisfatório. A ausência de maior domínio da tecnologia demonstrada pelos entrevistados gera um quadro negativo, com o baixo aproveitamento das informações recuperadas. Apesar disto, os entrevistados se consideram satisfeitos com o resultado de suas pesquisas na Base de Dados, o que foi possível com auxílio da equipe da BDIJAm.

Diante dos resultados obtidos nesta fase preliminar do estudo constatou-se que a BDIJAm, localizada fisicamente no Museu Paraense Emílio Goeldi, é de suma importância para a realização de pesquisas na e sobre a Amazônia. A BDIJAm se destaca como pioneira em especial por sua característica de reunir informações de divulgação científica com conteúdos de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente pertinentes à região, apta a servir como fonte de pesquisa. Ademais, a BDIJAm representa laboratório para a formação de recursos humanos, posto que envolve alunos de graduação e profissionais pesquisadores do desenvolvimento regional, formam aliança com a tecnologia e o conhecimento a serviço da sociedade e pela preservação da memória cultural e da gestão sustentável dos recursos naturais amazônicos.

---

Os autores agradecem a valiosa colaboração da jornalista Jimena Felipe Beltrão, Ph. D. em Comunicação, pela revisão textual e pela sua contínua orientação.

## REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Rogéria F; OHIRA, Maria Lourdes B. Base de Dados: metodologia para seleção e coleta de documentos. **Revista de Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.5, n.5, p.131-145, 2000.

ARAÚJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. Sistema de informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n.1, 1995.

BELTRÃO, Jimena Felipe; SILVA, Ana Rosa dos Santos Rodrigues da Silva. **Ciência e Sociedade: Comunicação e Educação para Preservação Ambiental e Cultural na Amazônia Oriental Brasileira**, 2004. Mimeografado. (Projeto de Pesquisa apresentado ao Ministério de Ciência e Tecnologia para obtenção de Bolsas do Programa de capacitação Institucional (PCI)

\_\_\_\_\_. **Ciência e Sociedade: comunicação e educação para a preservação ambiental e cultural na Amazônia Oriental Brasileira**. In: JORNADA DE PSICOLOGIA SOCIAL, 1., 2005, Belém. **Anais...** Belém: UFPA, 2005.

\_\_\_\_\_. **Grandes temas amazônicos: dossiês comentados**. In: REUNIÃO REGIONAL DA SOCIEDADE BRASILEIRA PARA O PROGRESSO DA CIÊNCIA, 1., 2005, Belém. **Resumos...** Belém: UFPA, 2004.

BRAGA, Ascensão. **A Gestão da Informação**. 1996. Disponível em: <[http://www.ipv.pt/millennium/19\\_arq1.htm](http://www.ipv.pt/millennium/19_arq1.htm)>. Acesso em: 11 abr. 2005.

CIANCONI, Regina. Banco de Dados de acesso público. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 16, n. 1, p. 53-59, jan./ jun. 1987.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. **Introdução geral às ciências técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994, 540p.

IGAMI, Mery P. Zamudio et al. O uso do SERVQUAL na verificação da qualidade dos serviços de unidades de informação: o caso da biblioteca IPEN. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004. Natal. **Anais...** Natal:BGZM, 2004. s.n.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. Brasília: Brique de Lemos/Livros, 1993.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. A Ciência e a Gestão da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br>>. Acesso em: 3 abr. 2005.

MARTINS, Neire do Reggio et al. Avaliação da qualidade de um serviço do sistema de arquivo da Unicamp: um modelo piloto de pesquisa com os usuários. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 1., 2002, São Paulo. **Textos**. São Paulo: Imprensa Oficial, 2002. P.277-293. Disponível em: [http://www.unicamp.br/siarq/publicacoes/artigo\\_integrar\\_neire.pdf](http://www.unicamp.br/siarq/publicacoes/artigo_integrar_neire.pdf). Acesso em: 10 jun. 2006.

MORAIS, Maria Lúcia Sabba-Srur. **Dossiês comentados: Biodiversidade**. Sub-projeto Temáticas Amazônicas: dossiês comentados e qualidade da informação sobre Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente. Belém: Museu Paraense Emílio Goeldi, 2006. 85f. mimeo. (Relatório Técnico-Científico).

PEREIRA, Maria de Nazaré, Freitas et al. Base de dados na economia do conhecimento: a questão da qualidade. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.28, n.2, p. 215-223. maio/ago. 1999. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline>>. Acesso em: 15 abr. 2005.

ROWLEY, Jennifer. **Informática para biblioteca**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1994. 307 p.

SAYÃO, Luís Fernando. Bases de dados: a metáfora da memória científica. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.3, 1996. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em 28 abr. 2005.

SILVA, Ana Rosa dos Santos Rodrigues da; AMORIM, Lílian Bayma de. Base de Dados de Informações Jornalísticas sobre a Amazônia – BDIJAm. In: ENCONTRO DOS GRUPOS DE TRABALHO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES DA COMUNICAÇÃO. 11., 2000, Manaus. **Resumos...** Manaus: INTERCOM, 2000.

\_\_\_\_\_; SANJAD, Néelson Rodrigues; SANTOS, Vanja Joice Bispo. Base de Dados de Informação Jornalística sobre a Amazônia – BDIJAm. In: REUNIÃO DA REDE LATINOAMERICANO DE POPULARIZAÇÃO DA CIÊNCIA E DA TECNOLOGIA, 6., 1999, Rio de Janeiro. **Resumos...** Rio de Janeiro: RLPCT, 1999.

\_\_\_\_\_. A BDIJAM como instrumento para a socialização do conhecimento. In: REUNIÃO REGIONAL DA SOCIEDADE BRASILEIRA PARA O PROGRESSO DA CIÊNCIA, 1., 2005, Belém. **Resumos...** Belém: UFPA, 2004.

SOUZA, Érika de Santana de. **Base de Dados de Informações Jornalísticas sobre a Amazônia – BDIJAm: qualidade da Informação**. Sub-projeto: Temáticas Amazônicas: dossiês comentados e qualidade da informação sobre Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente. Belém: Museu Paraense Emílio Goeldi, 2006. 85f. mimeo. (Relatório Técnico-Científico).

TEIXEIRA, C. M. S, SCHIEL, Ulrich. Ciberteca ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 26, n.2, p 115-124, maio/ago. 1997.

VALENTIM, Marta Pomin (Org.). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. 138p. (Palavra-Chave, 11)

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectiva em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.11, n.1, p.118-137, jan./abr. 2006.