

Base de dados de informações jornalísticas sobre a amazônia: ciência, tecnologia e meio ambiente – BDIJAm: em busca da qualidade

Anderson Rodrigues

Bacharel em biblioteconomia pela Universidade Federal do Pará.
E-mail: andersonlcr@hotmail.com

Ana Rosa Silva

Bacharel em biblioteconomia pela Universidade Federal do Pará, Especialista em Implantação de Redes e Sistemas de Informação na Amazônia.
E-mail: anarosa@museu-goeldi.br

Resumo

Apresenta a avaliação da qualidade da Base de Dados de Informações Jornalísticas sobre a Amazônia: Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente – BDIJAm. O estudo integra o Projeto Temáticas Amazônicas: Dossiês Comentados e Qualidade da Informação sobre Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente, do Museu Paraense Emílio Goeldi. Foram aplicados questionários aos usuários para identificação dos pontos positivos e possíveis lacunas do serviço. Como principais resultados foram apontadas a relevância dos temas da Base e a necessidade de se desenvolver ações que visem aperfeiçoar a estrutura de recuperação da informação. Conclui que toda base de dados deve ser continuamente aperfeiçoada e os usuários consideram a BDIJAm um instrumento de suma importância para a sociedade como recurso de preservação da memória social da Amazônia.

Palavras-chave

Avaliação de qualidade. Base de dados. Informações jornalísticas. Serviço de informação. Amazônia.

Database of journalistic information about the Amazonian region: Science, Technology and Environment – BDIJAm: searching for quality

Abstract

This paper presents the evaluation of quality of the Database of Press Information about Amazon: Science, Technology and Environment (Brazilian acronym: BDIJAm). This study is part of the project "Amazonian Themes: Annotated Reports and Information Quality about Science, Technology and Environment", proposed by Museu Paraense Emílio Goeldi. Such data was obtained by the application of a questionnaire submitted to its users aiming at identifying positive aspects and possible gaps in the service. Main results pointed to the relevance of themes in the database as well as to the need of developing actions in order to improve the structure for information recovery. In conclusion, this present study realized that all database must be continuously improved as for BDIJAm users consider it of great relevance to society as a tool of preservation of Amazon's social memory.

Keywords

Quality assessment. Database. Press information. Information service. Amazonia.

INTRODUÇÃO

O artigo apresenta a avaliação da qualidade da Base de Dados de Informações Jornalísticas sobre Amazônia: Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente (BDIJAm), da Assessoria de Comunicação Social (ACS), do Museu Paraense Emílio Goeldi (MPEG), Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT), a partir da aplicação de questionários junto aos seus usuários. A avaliação da BDIJAm se deu no âmbito do subprojeto de pesquisa *Temáticas Amazônicas: Dossiês Comentados e Qualidade da Informação sobre Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente**, que conta com o apoio de bolsas do Programa de Capacitação Institucional (PCI) do MPEG/MCT.

Com a avaliação, obteve-se uma visualização geral sobre sua qualidade, ao serem consideradas variáveis como facilidade de uso, estrutura de recuperação da informação e conteúdo da informação, esta avaliada sob o olhar extrínseco, onde se observaram a credibilidade e o reconhecimento das fontes de informações que compõem o acervo da BDIJAm, e não da informação implícita, cuja autoridade é dos especialistas.

A pesquisa foi desenvolvida em dois anos, o período inicial foi conduzido por Souza (2006), que produziu o instrumento de avaliação-piloto, aplicado experimentalmente junto aos usuários internos – corpo funcional do MPEG. A aplicação experimental do questionário-piloto apontou necessidades de readaptação do instrumento. As modificações necessárias foram feitas, e estruturou-se o que se denominou questionário definitivo, instrumento aplicado na segunda etapa. Conforme o previsto, no segundo ano da pesquisa expandiu-se o universo de usuários e o questionário definitivo foi aplicado aos usuários externos, além dos internos que não haviam participado do primeiro ano. O perfil dos entrevistados foi estabelecido, considerando a experiência obtida ao longo dos anos pela BDIJAm.

* O subprojeto está inserido no Projeto de Pesquisa *Ciência e Sociedade: Comunicação e Educação para a Preservação Ambiental e Cultural na Amazônia Oriental Brasileira*, sob a orientação da doutora Jimena Felipe Beltrão, PhD. em Comunicação, analista C&T, MCT/ Museu Paraense Emílio Goeldi.

A contribuição mais significativa da pesquisa se refere à avaliação da qualidade em base de dados, poucos estudos nesse sentido existem no Brasil, sendo as experiências mais concentradas, embora ainda incipiente, em bibliotecas universitárias. Foram evidenciadas algumas dificuldades na estrutura de recuperação da informação, mas a BDIJAm teve boa conceituação dos usuários que consideraram a relevância de seus temas e a importância da base de dados para a sociedade.

EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA BDIJAM

Desde 1984, o MPEG vem organizando sistematicamente um acervo de recortes de jornais e revistas sobre as ações do próprio Museu e também de alguns aspectos do seu objeto de pesquisa, a Amazônia. Com o objetivo de sistematizar, informatizar e disponibilizar esses dados a um público mais amplo, técnicos da Universidade Federal do Pará (UFPA) e do Museu Goeldi iniciaram, em 1996, a implantação da Base de Dados de Informações Jornalísticas sobre a Amazônia: Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente (BDIJAm), instrumento que auxilia a preservação da memória nacional e cria nova fonte para pesquisas no âmbito escolar e acadêmico, além de facilitar o acesso de usuários, em especial estudantes, à agenda nacional de discussões e debates públicos.

Por se constituir experiência pioneira no país, a BDIJAm desenvolveu metodologia própria de seleção, registro bibliográfico e indexação. Para tanto, foram realizadas reuniões com jornalistas e pesquisadores cuja finalidade foi o estabelecimento de campos de dados, instrumentos de indexação, público-alvo, áreas envolvidas, produtos etc.

Em sua fase inicial, a BDIJAm recebeu apoio do Fundo Nacional de Meio Ambiente (FNMA) – 1997/1998. Assim, foi possível acelerar a implantação da base referencial/bibliográfica, que hoje já conta com 15.479 mil registros, dos anos de 1992 a abril de 2003, originados de uma representativa amostragem de impresso. Foi adotado o *software* MicroISIS, na versão doc. e, posteriormente, a versão WinISIS. Em meados de 2003, por falta de pessoal que dominasse a cultura ISIS, migrou-se para o *software* Lótus Notes, no qual se obteve uma conversão satisfatória dos dados.

Não só a parte estrutural da base evoluiu, o acervo processado armazenado nos computadores locais foi disponibilizado *on-line* ao corpo funcional do Museu Goeldi e, posteriormente, para o público em geral no Portal do MPEG, no *site* do Projeto Escola Virtual da

Amazônia (EVA) – (<http://www.museu-goeldi.br/eva/basededados/bdijam>). Na fase de mudança de *software*, iniciou-se o processo de digitalização do acervo, hoje cerca de 20 mil itens de registro bibliográfico está disponível na Internet.

Os parâmetros utilizados no processo de seleção da informação para alimentação da BDIJAm foram originados no *clipping service* (Jornal de Recortes) do Museu Goeldi. Além da confiabilidade e qualidade do conteúdo que comporta seu acervo, a recuperação da informação é um dos seus desafios. No que diz respeito ao conteúdo, a BDIJAm vem aprimorando o seu critério de seleção das informações com a colaboração dos jornalistas da Assessoria de Comunicação Social/MPEG, que procedem à filtragem e ao acréscimo de fontes importantes. Com o *clipping eletrônico* diário*, novos títulos de jornais, boletins, informes, portais estão compondo o núcleo de captura de notícias para a Base, haja vista a facilidade de acesso que a Internet propicia.

BASE DE DADOS: DEFINIÇÃO E CLASSIFICAÇÃO

Neste estudo de caso, pretende-se discutir o processo de avaliação da qualidade da BDIJAm e considerou-se necessário conceituar base de dados. Além da conceituação, serão expostas as diversas tipologias existentes de base de dados, tendo em vista posicionar a BDIJAm nas classificações apresentadas pela literatura.

Para Rowley (1994, p.66), base de dados pode ser definida como “uma coleção de registros similares entre si e que contém determinadas relações entre esses registros”. Registro é a informação que a base contém e que diz respeito a um documento ou um item. Já para Cianconi (1987, p.55), base de dados é “um conjunto de dados inter-relacionados, organizados de forma a permitir a recuperação de informação”.

De acordo com Rowley (1994), as bases de dados podem ser divididas em dois tipos principais: *base de dados de referências* e *base de dados de fontes*.

As *bases de dados de referências* encaminham ou orientam o usuário para uma outra fonte, que pode ser um documento, uma instituição ou um indivíduo, a fim de obter informações adicionais ou conseguir o texto

* Serviço diário de seleção das informações jornalísticas capturadas nos jornais e boletins eletrônicos, disponibilizadas na intranet do Museu Paraense Emílio Goeldi. É fruto do exercício cotidiano dos profissionais da Comunicação Social do Goeldi.

integral de um documento. Essas bases referenciais subdividem-se em três tipos: bibliográficas, catalográficas e referenciais. As primeiras incluem citações ou referências bibliográficas e, às vezes, resumos de trabalhos publicados, nos quais “informam ao usuário sobre o que foi publicado e onde se publicou” (ROWLEY, 1994, p.68). As catalográficas mostram o acervo de determinada biblioteca ou rede de bibliotecas, e as referenciais, informações ou dados, como nomes e endereços de instituições, e outros dados típicos de cadastros.

Já as *bases de dados de fontes* contêm os dados originais e constituem um tipo de documento eletrônico, ou seja, contêm informações primárias e, portanto, não remetem o usuário a outras fontes (ROWLEY, 1994; LOPES, 1991). Podem ser agrupadas segundo seu conteúdo. Numéricas contêm dados estatísticos e de resultados de pesquisas; texto integral contêm notícias de jornal, especificações técnicas e programas de computador; textuais e numéricas contêm uma mistura de dados textuais e numéricos.

Pereira *et al.* (1999) produziram um artigo cujo objetivo foi verificar a qualidade das bases de dados brasileiras. Foi realizado o levantamento estatístico da quantidade, dos tipos e funções das bases de dados existentes na realidade brasileira. Desse modo, de acordo com os autores, podemos dizer que no Brasil existem as bases de produção técnico-científica, as cadastrais e guias, as bases de acervo, as bases de informação tecnológica, de negócios e de gestão tecnológica, as bases de cultura vivas, as bases de indicadores/estatísticas/diagnóstico e as outras bases.

As bases de dados de *cadastros e guias* têm por função principal informar “quem é quem” ou “que é o quê” em determinado setor da atividade humana. As bases de *produção técnico-científica* são aquelas que arrolam informações acerca do registro intelectual da produção científica nacional, responsáveis por produzirem os indicadores de C&T. As *outras bases* são aquelas produzidas pelo IBGE e pelo Cetesb e não deixam claro se são do tipo bibliográfica ou cadastral. As bases de dados de *informação tecnológica, de negócios e de gestão tecnológica* subdividem-se em gerais, normas técnicas e patentes. As bases de *acervo* constituem a maioria das bases de dados brasileiras e são aquelas que funcionam como um elo entre o usuário e os acervos de livros, periódicos, mapas, recortes etc. e refletem os catálogos das bibliotecas. Subdivide-se em gerais, imagens, legislação e recortes/notícias (PEREIRA *et al.*, 1999).

Conclui-se, diante do exposto, que a BDIJAm armazena um conjunto de informações de cunho jornalístico, cuja

relação entre seus registros está relacionada ao tipo de documento e ao universo de assunto correspondente: ciência, tecnologia e meio ambiente. Esse conjunto de informações está disponível na internet, possibilitando múltiplos acessos por diversos usuários ao mesmo tempo e em diferentes espaços. Seus registros estão dispostos de forma sistematizada e organizada de modo a facilitar a recuperação da informação para o usuário.

No que diz respeito à classificação, em relação ao conteúdo, a BDIJAm é uma base de *acervo* do tipo *recortes/notícias*. Como referencia o usuário a partir de dados bibliográficos ao seu acervo é também uma base de dados *referencial bibliográfica*. Até 2003, a BDIJAm era apenas *referencial bibliográfica*. A partir de 2003, o acervo foi digitalizado e em 2006 se está trabalhando com o *clipping eletrônico* diário, hoje a base é do tipo *fonte e texto integral*.

LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA E BASE DE DADOS

A recuperação da informação é um item que deve ser observado atentamente quando se pretende avaliar uma base de dados, pois sua eficiência está intrinsecamente relacionada com o êxito de um usuário localizar a informação desejada. É uma etapa de grande importância e depende das etapas precedentes: indexação e armazenamento da informação.

Para Laan (2002), no momento da elaboração da busca, o usuário utiliza uma linguagem de especialidade própria (linguagem natural), muitas vezes corriqueira, e esta nem sempre irá coincidir com a linguagem do Sistema de Recuperação da Informação (SRI) (linguagem de indexação) de uma base de dados. A dificuldade de comunicação entre esses dois interlocutores (usuário x SRI), muitas vezes, está relacionada ao fato de que só deve haver um termo para cada conceito, chamado de termo preferido ou descritor. Os outros termos que designem este conceito são chamados de não-preferidos ou não-descritores, como, por exemplo, os sinônimos, os quase-sinônimos e as variantes ortográficas. Quem vai determinar os descritores e os não-descritores são os vocabulários controlados, os tesouros, os cabeçalhos de assunto etc.

Como nos vocabulários controlados, em geral, só os termos autorizados (descritores) são registrados, estes se tornam a única possibilidade de acesso às informações. Se o usuário utilizar outro termo, ele não conseguirá recuperar, a menos que esteja disponível como um termo equivalente (remissiva – “Use” ou “Usado Para”) no sistema. Segundo Laan (2002), essa problemática não se

caracteriza pelo desconhecimento do significado do léxico por parte dos interlocutores, mas pelo uso de códigos diferentes para o mesmo conceito. Desse modo, é importante que o bibliotecário e o usuário utilizem códigos coincidentes para que a recuperação da informação tenha êxito.

Como solução para esse problema decorrente da dissonância de linguagens, Campos (2001) afirma que, no ambiente de produção do conhecimento, percebem-se dois espaços: o comunicacional, no qual as descobertas e os avanços do conhecimento viram registros, e o informacional, no qual existe um necessitador de informação e um sistema possuidor de informação”. Entre esses dois espaços, encontra-se o que a autora denominou de “Sistema T” – Sistema Terminológico, um ambiente controlado pelas leis da linguagem. A terminologia, por trabalhar com níveis de especialidade de uma área, deverá ser criada para possibilitar a comunicação entre os espaços comunicacional e informacional. Campos (2001) defende que no espaço informacional é necessário à criação de instrumentos que possibilitem a comunicação entre os usuários e o SRI.

Percebe-se que as bases de dados dependem de uma linguagem documentária consistente para que a busca tenha maior proveito. Não adianta as fontes informacionais de seu acervo serem relevantes, se não houver a possibilidade clara de o usuário encontrar as informações que deseja. A partir dessa dependência, torna-se necessário elaborar instrumentos de recuperação da informação eficazes, focados em áreas especializadas e que atendam a problemas específicos.

Segundo Belkin (1980), citado por Sayão (1996), quando um usuário inicia uma busca, ele não sabe com exatidão o que pretende procurar, criando uma espécie de angústia, amenizada somente no momento em que navega pela base. Esse estado transitório o autor chama de “estado anômalo de conhecimento”, ou seja, o alto grau de indefinição do usuário em relação ao assunto que procura, sendo o seu desejo de informação altamente nebuloso antes de consolidar a busca. Essa condição psíquica é inerente à natureza humana, no entanto o bibliotecário pode dirimir esse problema apresentando melhores condições de busca ao usuário, para que o espaço de tempo da sua angústia seja menor ou até inexistente.

AValiação DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E DA INFORMAÇÃO DA BDIJAM

Pereira *et al.* (1999, p.215) colocam que a base de dados é importante como insumo básico para o que alguns

autores chamam de “sociedade do conhecimento”, e a questão da qualidade é um dos “aspectos mais importantes da indústria da informação na atualidade”. Mesmo assim, o levantamento bibliográfico a respeito do tema não permite ainda responder de forma bastante pontual o que deve ser uma base de qualidade (AROUCK, 2001).

A avaliação da qualidade em base de dados ainda é pouco estudada. De um modo geral, a avaliação de serviços de informação empresta as teorias de outras áreas do conhecimento, principalmente da administração. Considerando que a maior parte das experiências de avaliações de qualidade de produtos e serviços de informação no Brasil estão concentradas em bibliotecas universitárias (VALLS; VERGUEIRO, 2006), o conhecimento prático e teórico sobre base de dados é quase inexpressivo.

Embora o Brasil precise avançar no tema, alguns estudos contribuíram como referencial teórico deste artigo. Determinados autores acreditam que, para ter serviços de informação de qualidade, é necessário quebrar alguns paradigmas e, talvez, o principal seja que os bibliotecários em geral acreditam conhecer todas as necessidades do usuário. Consideram-se aptos “a direcionar o planejamento e a execução dos produtos e serviços oferecidos, sem que seja dada ao cliente a chance sequer de se posicionar” (VALLS; VERGUEIRO, 2006, p.123). Nesse sentido, Igami *et al.* (2004) acreditam que um serviço de informação, para ter sobrevivência no âmbito da instituição, depende do grau de qualidade que os seus usuários lhe atribuem.

A questão da qualidade perpassa pela diferença entre o que o usuário deseja (expectativa) e o que efetivamente o serviço oferece (percepção) (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAM, 1985). Para chegar a esse resultado, é necessário criar subsídios para o usuário opinar sobre o serviço que está sendo oferecido. A literatura ainda discute a melhor forma de chegar ao real resultado dessa diferença, alguns métodos de medição de qualidade foram criados, e o mais conhecido é o Servqual, de Parasuraman, Berry e Zeitham (1985).

Pensando em conhecer as expectativas e percepções dos seus usuários, a BDIJAM se propôs dar a oportunidade por meio da aplicação de questionários. No entanto, é importante ressaltar que nem sempre basta conhecer e saber o que o cliente quer, mas, principalmente, poder oferecer o que ele precisa. Algumas vezes, há escassez de recursos básicos, como, por exemplo, mão-de-obra e equipamento. Para Bateson e Hoffman (2001), nem todas

as exigências dos usuários podem ser atendidas. Algumas expectativas são percebidas até mesmo como ilógicas ou impossíveis. Contudo, é de fundamental importância levar em conta suas opiniões e verificar como a instituição pode atender a suas exigências dentro das possibilidades.

Pereira *et al.* (1999) produziram um estudo de avaliação da qualidade em base de dados, no qual, a partir de uma visão macro, foram avaliadas as bases de dados nacionais. Segundo os autores, existem dois parâmetros de avaliação de base de dados. As duas principais vertentes são a qualidade das estruturas de armazenamento e recuperação e a qualidade do conteúdo da base.

Na estrutura de armazenamento e recuperação, 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 na qualidade das bases de dados é o estudo do seu conteúdo, pois uma base de dados com erros de conteúdo pode trazer grande prejuízo para sociedade com dados e informações incorretas.

Já Rowley (1994) considera outras características na avaliação das bases de dados que, em suma, estão resumidas nos parâmetros de Pereira *et al.* (1999). São elas cobertura temática, tipo de base de dados, atualização, facilidade de uso, tipo de saída, linguagem de indexação, custo, documentação e instrumentos auxiliares de busca, viés e cobertura cronológica³.

Esta pesquisa objetivou avaliar a qualidade da BDIJAm e verificar o que seus usuários têm a dizer a respeito de seus serviços. A partir dessas opiniões, já se iniciaram esforços no sentido de atender a seus desejos onde serão tomadas decisões condizentes com suas reais necessidades. Embora se tenha usado algumas teorias relevantes para nortear o estudo, não se objetivou a elaboração de nova teoria, mas realizar análise qualitativa, verificando em que situação se encontra a base e o que se pode fazer para melhorar sua qualidade diante do prisma daqueles que a utilizam.

METODOLOGIA

Para avaliar a qualidade da BDIJAm, foram aplicados questionários aos usuários, cujos principais itens foram relevância dos temas da base, se o usuário conseguiu localizar a informação que procurava, atualização do

acervo, tempo, forma de atendimento e nota final dada ao serviço de informação. No primeiro ano da pesquisa, foi elaborado um questionário-piloto por Souza (2006), se aplicou experimentalmente o mesmo junto aos usuários internos da instituição – corpo funcional do MPEG. O questionário foi baseado nos formulários de busca da BDIJAm e nos instrumentos utilizados pelo Programa de Avaliação de Qualidade (PAQ), da Universidade de São Paulo (SAMPAIO *et al.*, 2004). Após o teste inicial, observou-se que seria necessário realizar algumas pequenas alterações, originando o que se denominou de questionário definitivo.

Depois de aplicado o questionário junto aos usuários do MPEG, o passo seguinte foi expandir o universo de usuários. Desse modo, identificaram-se os usuários externos que poderiam participar do processo de avaliação da base, por meio de documentos oficiais da BDIJAm e de discussões que ocorreram nas reuniões do grupo de pesquisa. Participaram do processo de avaliação bibliotecários, estudantes e professores do ensino superior, médio e fundamental, jornalistas, técnicos e pesquisadores.

Identificados os usuários e as instituições, o questionário foi aplicado via presencial, ou encaminhado para ser aplicado (não presencialmente) por meio das vias web, correio e acidental. A abordagem presencial mostrou-se mais eficiente por possibilitar a análise mais próxima do usuário no momento da busca, no qual foram percebidas algumas dificuldades e necessidades reais que encontra o usuário da BDIJAm.

Ao longo da pesquisa, realizaram-se a promoção e a divulgação da BDIJAm, no intuito de maior número de pessoas participar do processo de avaliação da base. Foram apresentados trabalhos em eventos científicos, proferidas palestras nas instituições e distribuídos *folder* e cartazes nas unidades visitadas, nas quais os diretores se responsabilizaram pela disseminação desses documentos em suas instituições*. Além desses instrumentos de divulgação, os jornalistas da ACS/MPEG produziram matérias acerca da base e do propósito da pesquisa, sendo as mesmas divulgadas pela mídia impressa e eletrônica nacional e local, posto que a BDIJAm pode ser acessada pela via web e o questionário enviado por meio de endereço eletrônico pessoal.

* Essas variáveis foram consideradas e analisadas quando da elaboração do questionário de avaliação produzido nesta pesquisa.

* É importante lembrar que as novas versões do *folder*, do cartaz e da logomarca (melhorada posteriormente) da BDIJAm foram produzidas no desenvolvimento do primeiro ano da pesquisa por Souza (2006).

RESULTADOS

Neste tópico, serão apresentados os resultados e análises obtidas a partir das respostas dos usuários que participaram do processo de avaliação da BDIJAm. Foram apresentadas as principais respostas obtidas a partir das perguntas do questionário, as instituições contactadas e as que responderam, e os resultados obtidos com a pesquisa, como a revisão dos critérios de seleção da informação realizados pelos jornalistas da ACS/MPEG e a divulgação da base.

Inicialmente, realizaram-se a identificação dos usuários e das instituições de interesse à pesquisa e a aplicação do questionário. Diversas instituições foram contactadas, dentre elas: 12 instituições privadas de ensino superior; sete instituições públicas, duas de ensino superior, duas de pesquisa, duas secretarias estaduais, uma biblioteca e uma ONG. Apenas a Biblioteca Estadual, duas instituições de ensino superior e uma instituição de pesquisa do setor público e uma ONG responderam ao questionário de avaliação da BDIJAm. Nenhuma instituição privada contactada respondeu.

Dos 41 questionários respondidos, 33 entraram na amostragem da pesquisa, pois oito continham respostas incompatíveis com o estudo e os assuntos pesquisados estavam fora do universo de abrangência da base. Do total de questionários respondidos, 16 se deram mediante abordagem presencial¹, dois pela via web e 23 pela acidental, destes últimos apenas 15 foram validados.

Os temas da base (ciência, tecnologia e meio ambiente na Amazônia) foram considerados pelos usuários plenamente relevantes, de grande interesse para a sociedade. A maioria dos usuários conseguiu encontrar o assunto que pesquisou. No entanto, alguns participantes da pesquisa encontraram algumas dificuldades em relação à recuperação da informação, dentre eles os mais expressivos foram problemas relativos à acentuação, cruzamento entre os termos de indexação e dificuldade na estratégia de busca.

Nem todas as palavras que se encontram na base estão acentuadas. A lacuna da acentuação tem origem no *software* que foi utilizado inicialmente pela BDIJAm, o MicroISIS. Ele não permitia que se acentuassem as palavras. Como em 2003 foi implantado o LOTUS NOTES e este permite acentuação, o problema foi

¹ Esse tipo de abordagem mostrou-se uma estratégia eficiente para o estudo, conforme já comentado na Metodologia.

TABELA 1
Instituições contactadas

INSTITUIÇÕES CONTACTADAS		Quantidade
Instituições Privadas de Ensino Superior		12
Instituições Públicas	Ensino Superior	2
	Pesquisa	2
	Biblioteca Estadual	1
	Secretaria Estadual	2
	TOTAL	7
Organização Não-Governamental		1
TOTAL		20

Fonte: Projeto BDIJAm/ MPEG/ MCT.

TABELA 2
Instituições que responderam ao questionário

INSTITUIÇÕES QUE RESPONDERAM AO QUESTIONÁRIO		Quantidade
Instituições Públicas	Ensino Superior	2
	Pesquisa	1
	Biblioteca Estadual	1
Organização Não-Governamental		1
TOTAL		5

Fonte: Projeto BDIJAm/ MPEG/ MCT.

TABELA 3
Total de questionários respondidos

QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS	ABORDAGEM	QUANTIDADE	
Válidos	33	Presencial	16
Não Válidos	8	Via Web	2
TOTAL	41	Acidental	15
		TOTAL	33

Fonte: Projeto BDIJAm/ MPEG/ MCT.

TABELA 4
Conceito de qualidade dos serviços da BDIJAm

Conceito	Usuários	Percentual (%)
Excelente	6	18,18
Bom	22	66,66
Regular	4	12,12
Ruim	0	0
Não opinou sobre nenhum Conceito	1	3,03
TOTAL	33	100

Fonte: Projeto BDIJAm/ MPEG/ MCT.

superado, embora os registros retrospectivos ainda não estejam todos corrigidos.

Outra dificuldade encontrada pelos usuários diz respeito às estratégias de busca. Em alguns casos, foram solicitados conceitos muito abrangentes e recuperadas poucas informações pertinentes (baixa precisão) citado por Sayão (1996). Nesse particular, para dirimir parcialmente essa lacuna, é necessário produzir um manual de busca e/ou exibir o tesouro utilizado pela BDIJAm e as suas relações conceituais na *Web* para restrição ou ampliação da busca (ROWLEY, 1994). Conforme Belkin, os usuários, em muitos casos, só têm uma pequena noção do que realmente querem procurar, essa angústia só é amenizada quando se navega pela base de dados. A essa situação transitória, ele denominou “estado anômalo do conhecimento”.

Outros usuários comentaram que tiveram dificuldade na busca no que diz respeito ao cruzamento entre os termos de indexação. Para constatar a opinião, foram feitos alguns testes nos quais se verificou que a base possibilita sim esse recurso. No entanto, alguns problemas foram identificados de ordem: do tipo de indexação utilizada pela base, pós-coordenada; a preferência pela linguagem controlada, embora exista o campo para termos livres e haja recuperação pelo título (linguagem natural); e a ausência de remissivas para os termos não autorizados. Embora esses problemas sejam reais, a exibição do tesouro para consulta do usuário na BDIJAm sanaria grande parte dessas lacunas, como a própria questão da remissiva.

Outro resultado importante oriundo do conjunto das respostas dos usuários foi a constatação de que cerca de 90% consideraram positivo os serviços da base, alternando entre os conceitos Bom ou Excelente, e nem um participante considerou seus serviços ruim. Demonstrando que mesmo com algumas dificuldades a serem superada, no âmbito geral, a discrepância entre a percepção e a expectativa não fora tão dispar.

Um resultado significativo para a BDIJAm que ocorreu no íterim da pesquisa diz respeito à revisão do critério de seleção feito pelos jornalistas da ACS/MPEG. Lembrando que o conteúdo da informação de uma base de dados é um dos parâmetros importantes de avaliação identificados por Pereira *et al.* (1999). Novas fontes de valor foram acrescentadas à base, e as informações ganharam uma seletividade mais rígida.

Em decorrência desta pesquisa, também foi realizado um trabalho relativamente amplo de divulgação da BDIJAm

para que fosse possível os usuários conhecerem-na e responderem ao questionário de avaliação. Desse modo, foram entregues nas instituições contactadas cartazes, *folders*, produzidas matérias jornalísticas pelos jornalistas da ACS/MPEG e difundidas na mídia impressa, eletrônica e rádio, disponibilizado um *bannern* na página inicial do portal do MPEG, proferidas palestras e apresentações em eventos científicos e instituições sobre a base e a pesquisa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação da qualidade da BDIJAm foi positiva, e os resultados observados pelos usuários, satisfatórios para tomada de decisão futura, não distanciando muito do esperado. Verificou-se que algumas expectativas percebidas pelos usuários estão no âmbito da competência da BDIJAm e outras não. Nos dois casos, já estão sendo realizados esforços para atender às necessidades dos usuários. Algumas recomendações e sugestões também são dadas no sentido de se melhorarem as futuras avaliações.

O resultado mais significativo da pesquisa ressaltado pelos usuários foi a qualidade da recuperação da informação da base. Para tanto, será necessário viabilizar esforços para cobrir essa lacuna. Após a avaliação da base, como medida prioritária, serão realizados estudos no sentido de atualizar os instrumentos de indexação utilizados pela BDIJAm, os seus recursos de busca, além da produção de um manual do usuário. O bibliotecário como elo facilitador entre o produtor e o necessitador do conhecimento deve criar subsídios para facilitar a comunicação entre o usuário e o SRI, para que possa ser bem utilizada a informação do seu acervo. Essa comunicação se torna fundamental quando se trabalha com um nicho de usuários amplo e variado, como é o caso dos leitores de informações jornalísticas.

Como se observou que a abordagem presencial se mostrou uma excelente estratégia de abordagem para a avaliação da BDIJAm, sugere-se que, nas próximas avaliações ela seja mais explorada como uma estratégia metodológica. É necessário também pensar na necessidade de o questionário de avaliação elaborado pela BDIJAm ser modificado de acordo com o novo enfoque que será dado. Recomenda-se também a continuidade do estudo, pois avaliar a base deve ser uma atividade rotineira, visto sua importância como memória social.

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.
- AROUCK, Osmar. Avaliação de sistema de informação: revisão da literatura. *Transinformação*, v.13, n.1, p.7-21, jan./jun. 2001.
- BATESON, John E.G.; HOFFMAN, K. Douglas. *Marketing de serviços*. 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. 487 p. Tradução: Lúcia Simonini.
- BELTRÃO, Jimena Felipe. *Ciência e Sociedade: Comunicação e Educação para Preservação Ambiental e Cultural na Amazônia Oriental Brasileira*, 2004. Mimeografado
- CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. *Linguagem documentária: teorias que fundamentam sua elaboração*. Niterói: 2001. 133 p.
- CIANCONI, Regina. Banco de Dados de acesso público. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 16, n. 1, p. 53-59, jan./ jun. 1987.
- DODEBEI, Vera Lúcia Doyle. *Tesouro: linguagem de representação da memória documentária*. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2002. 120 p.
- 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.
- LAAN, Regina Helena Van Der. *Tesouro e terminologia: uma inter-relação lógica*. 2002. 182 f. Tese (Doutorado em Letras). Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2002.
- LOPES, Roseana Regina Velho. Acesso a bases de dados em linha e em CD-ROM: algumas considerações sobre a sua implantação em países em desenvolvimento. *Ciência da Informação*, Brasília, v.20, n.2, p.217-219, jul./dez. 1991.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, Valarie A., BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, v.49, p.41-50. 1985.
- 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.
- QUADROS, Claudia Irene. Base de dados: a memória extensiva do jornalismo. *Em Questão*, Porto Alegre, v.11, n.2, p. 409-423, jul./dez. 2005.
- RODRIGUES, Anderson Luiz Cardoso. *Base de Dados de Informações Jornalísticas sobre a Amazônia – BDIJAm: avaliação da qualidade da informação e dos seus serviços*. Sub-projeto: Temáticas Amazônicas: dossiês comentados e qualidade da informação sobre Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente. Belém: Museu Paraense Emilio Goeldi, 2006. 54f. mimeo. (Relatório Técnico-Científico).
- ROWLEY, Jennifer. *Informática para biblioteca*. Brasília: Briquet de Lemos, 1994. 307 p.
- SAYÃO, Luis Fernando. Bases de dados: a metáfora da memória científica. *Ciência da Informação*, Brasília, v.25, n.3, 1996.
- SILVA, Ana Rosa dos Santos Rodrigues da; SOUZA, Érika de Santana de; RODRIGUES, Anderson Luiz Cardoso. Avaliação da qualidade da Base de Dados de Informações Jornalísticas sobre a Amazônia: ciência, tecnologia e meio ambiente – BDIJAm. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006. *Anais...* Salvador:UFBA, 2006.
- 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 Emilio Goeldi, 2006. 85f. mimeo. (Relatório Técnico-Científico).
- 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.