

OPINIÃO DO USUÁRIO BRASILEIRO SOBRE OS SERVIÇOS BIBLIOGRÁFICOS OFERECIDOS PELO CENTRO DE INFORMAÇÕES NUCLEARES (CIN)

**SELMA CHI BARREIRO
ODETE C. A. COUTINHO**

Centro de Informações Nucleares, Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN), Rio de Janeiro, RJ

Utilizando um questionário confeccionado pelo International Nuclear Information System (INIS), o CIN pôde coletar dados sobre seus usuários. Dentre os problemas apontados destacamos: demora no fornecimento de textos completos e o não envio de alguns documentos solicitados. A partir deste estudo, o CIN estabeleceu uma série de medidas corretivas visando minorar os problemas levantados.

1. INTRODUÇÃO

O Centro de Informações Nucleares (CIN) é o órgão brasileiro representante do International Nuclear Information System (INIS).

O INIS é um sistema cooperativo e descentralizado que conta com a colaboração de 63 países e 13 organizações internacionais. Cada um desses 76 membros coleta e trata a literatura nuclear produzida dentro de suas fronteiras geográficas ou publicadas sobre sua responsabilidade. Depois de processada, essa literatura é enviada à sede do INIS em Viena, onde é transformada em três produtos básicos, que serão mais tarde redistribuídos aos países membros:

- INIS Atomindex — bibliografia impressa quinzenal, contendo referências bibliográficas e resumos.
- Fita magnética — é quinzenal e contém todos os registros submetidos ao sistema. É a versão computadorizada do INIS Atomindex.
- Microfichas de literatura "não-convencional" — São os documentos do tipo teses, relatórios, patentes, etc. que não estão disponíveis comercialmente.

Opinião do usuário brasileiro...

Desde 1979 o INIS sentiu a necessidade de avaliar a eficácia e utilidade de seus produtos para melhor orientá-los à comunidade INIS. Resolveu, então, elaborar um questionário para ser enviado aos países-membros, para que esses o distribuíssem a seus usuários. O objetivo desse questionário seria compilar informações sobre as características dos usuários, extensão de uso e a opinião do usuário sobre as publicações e serviços do INIS.

O CIN, então, reproduziu esse questionário e o enviou para cada um de seus usuários. No entanto, ao recebermos as respostas, notamos claramente que muitos de nossos usuários não sabiam distinguir os produtos do INIS dos produtos do CIN. Desta forma, os questionários avaliados corretamente, ou seja, que levavam em consideração os produtos do INIS, foram enviados ao INIS e aqueles que avaliaram os produtos do CIN foram retidos para serem analisados por nós. Este fato deu-nos subsídios para termos uma idéia, relativamente boa, do que pensavam nossos usuários sobre os serviços que lhes são oferecidos.

2. OS SERVIÇOS DO CIN

Como participante do sistema, o CIN recebe os produtos do INIS e oferece a seus usuários três serviços básicos:

- O SONAR — serviço de disseminação seletiva de informações;
- O SUPRIR — serviço de busca retrospectiva;
- O SERVIR — serviço de fornecimento de fotocópias de textos completos.

2.1 Características gerais dos serviços

2.1.1 *Sonar*

- acervo de aproximadamente 3.000 informações quinzenais;
- perfis individuais;
- palavras-chave e área de interesse como pontos de acesso;
- critério de pesos e patamar para seleção das referências;
- realimentação — avaliação contínua, pelo usuário, das referências recebidas;
- referências bibliográficas e resumos impressos em fichas individuais.

2.1.2 *Suprir*

- acervo acumulado com mais de 600.000 informações;
- aperiódico, por solicitação do usuário;
- busca interativa, utilizando terminais do vídeo;
- lógica booleana para seleção das referências;
- possibilidade de restringir os documentos selecionados por área de interesse, língua, país, ano de publicação, ou por tipo de documento;
- listagens impressas "off-line", consistindo em referências bibliográficas e resumos.

2.1.3 *Servir*

- fornecimento de cópias de documento que o usuário não possa conseguir em sua biblioteca;
- utilização do acervo de microfichas do CIN para cópias da literatura não-convencional;

SELMA C. BARRETO & ODETE C. A. COUTINHO

- utilização de rede de bibliotecas no Brasil e no exterior;
- sistema de atendimento dos pedidos e catálogo coletivo automatizados.

3. METODOLOGIA

O questionário, confeccionado pelo INIS (anexo 1), continha perguntas sobre o usuário (tipo de atividades desenvolvidas, hábitos de leitura, satisfação em relação aos produtos do INIS) e sobre a instituição.

Aqueles questionários retidos pelo CIN foram classificados segundo as observações feitas em quatro grupos, sendo abandonadas aquelas observações cuja incidência foi baixa.

- a) Fornecimento do texto completo — Foram arrolados aqui 38 questionários que continham observações sobre a demora no envio do documento solicitado e o não fornecimento de algumas cópias.
- b) Perfis — A maioria das observações incluídas aqui versavam sobre uma baixa relevância das informações remetidas ao SONAR, decorrentes ou de um perfil mal construído ou da não superposição entre o interesse do usuário e o assunto da base de dados. Contamos aqui com 19 questionários.
- c) Qualidade das cópias — Aqui foram incluídas as observações relativas à má qualidade das cópias fornecidas. Essas observações foram provenientes de 10 questionários.
- d) Idioma dos documentos — Neste grupo encontramos novamente 10 questionários. Neles foi observada a inacessibilidade do idioma de documentos.

4. RESULTADOS

Muitas reclamações e sugestões, como também elogios aos nossos serviços, surgiram dos questionários. Alguns dos principais problemas apontados já eram do nosso conhecimento, porém alguns deles nos surpreenderam.

A maior parte das críticas foi dirigida ao nosso serviço de fornecimento de cópias, o que já era de se esperar, pois o usuário brasileiro, não sabendo diferenciar um centro de informações de uma biblioteca, pensa no CIN como uma biblioteca, que deveria possuir em seu acervo todas as informações que divulga. Neste ponto, vemos também uma falta de conhecimento por parte do usuário, do funcionamento do INIS. Eles desconhecem as dificuldades encontradas no processo de obtenção de documentos, principalmente quando se está trabalhando num sistema internacional. Assim, o não envio ou a demora no fornecimento dos documentos foi o problema mais apontado.

Em seguida, encontramos os problemas de perfis de nosso serviço de alerta. Nesse tópico incluem-se: pedidos de revisões mais freqüentes, perfis insatisfatórios dado o assunto da base de dados, etc. Os outros problemas mais apontados foram a qualidade das cópias que enviamos e os idiomas de difícil acesso de grande número de documentos. A qualidade das cópias já vinha sendo criticada há muito tempo, mas faltava-nos encontrar equipamentos melhores. Já o problema de idioma foi mais

Opinião do usuário brasileiro...

sentido por nós como um pedido para a criação de um serviço de tradução do que como uma falha. O INIS recebe contribuições de inúmeros países, que enviam os documentos nas línguas originais. Para termos uma idéia da diversidade desses idiomas, confeccionamos a Figura 1. Por outro lado, o SONAR não restringe a notificação da exigência dos documentos por idioma, pois temos como orientação informar a existência de qualquer trabalho que seja de interesse do usuário. Esta restrição só é feita no fornecimento de textos. Logo, muitas vezes eles recebem informações sobre documentos de muito interesse mas que não lhes são acessíveis.

Este problema já havia sido sentido pela equipe do CIN que fez, em 1979, um levantamento dos idiomas mais acessíveis aos usuários (Figura 2). O resultado desse levantamento mostrou que somente 7% de nossos usuários tinham acesso a idiomas como russo, japonês, etc. Comparando a Figura 2 com o gráfico de incidência dos idiomas das referências divulgadas pelo INIS, vemos que, sendo o russo a segunda língua mais usada e o japonês a quarta, deduzimos que apenas 7% de nossos usuários terão acesso a 25% das informações divulgadas.

5. MEDIDAS CORRETIVAS

A partir dessas respostas iniciamos um plano de esclarecimento aos usuários e, para isso, foi de extrema utilidade o **Cinforme**, boletim mensal editado pelo CIN, cujo objetivo principal é informar e fazer o usuário participar mais ativamente dos serviços que lhe são prestados.

5.1 Problemas de acesso e tempo de envio de documentos

Esses problemas, a nosso ver, não necessitavam de medidas corretivas, mas sim de um maior esclarecimento a respeito do que o CIN possuía de acervo. Mostramos-lhes também todo o processo utilizado na obtenção de documentos no país e exterior, os problemas burocráticos que temos de enfrentar, daí a demora no atendimento. Explicamos que nosso objetivo era dar acesso ao material menos acessível e não acesso a todo o material divulgado. Este deveria ser conseguido por ele próprio nas bibliotecas mais próximas.

Sabemos que problemas deste tipo existirão sempre e, conseqüentemente, sempre teremos que envidar esforços para um esclarecimento constante.

5.2 Problemas de Perfis

Com o aumento do quadro de pessoal do CIN, pudemos começar a realizar um programa de revisão geral dos perfis, que há muito desejávamos fazer. O trabalho começou a ser feito em fins de 1980 e tem dado bons resultados. Ele consiste no envio de uma cópia do perfil que está em vigor e o material necessário para uma possível reformulação. Com isto, esperamos resolver os problemas de perfis.

5.3 Qualidade das cópias

Esse problema foi resolvido com a compra de um novo equipamento que produz cópias de boa qualidade a preços acessíveis.

5.4 Idioma

A esse problema pudemos apenas dar sugestões, visto que não é objetivo do CIN ser também um centro de traduções. Como sabemos que o problema existe e a procura é grande, resolvemos que quando houvesse pedidos indicaríamos um tradutor, porém o usuário teria que pagar com seus próprios recursos ou os de sua instituição e manter os entendimentos diretamente com o tradutor. De todos os pedidos que recebemos até agora, foram muito poucos os que se interessaram devido ao alto custo do serviço.

6. CONCLUSÃO

Apesar de não termos confeccionado o questionário e nem tido a intenção de fazer um estudo de usuários, os dados levantados foram de extrema utilidade para o CIN. O que mais nos surpreendeu foi a falta de conhecimento dos nossos usuários sobre os serviços e produtos do INIS e os serviços e produtos do CIN, ou seja, aonde termina a atuação do INIS e aonde começa a do CIN.

Entendíamos que esse tipo de informação era do total conhecimento dos usuários, já que em nossos contatos, ou por carta, ou pessoalmente, tentávamos explicar a atuação dos dois órgãos. Com as respostas, verificamos que as dúvidas persistiam e que precisávamos tomar uma série de medidas para esclarecer as dúvidas.

Quanto aos outros problemas apontados, como demora no atendimento, idioma dos documentos e qualidade das cópias, já tínhamos conhecimento de que existiam e os dados só vieram a antecipar as medidas corretivas necessárias.

Abstract

Opinion of the Brazilian users about the bibliographic services offered by the Centre of Nuclear Informations (CIN)

The Centre on Nuclear Informations collected data about its users through a questionnaire, which, among other problems identified: the delay in the supply of full texts, and the non-delivery of some of the documents that are requested. Based on this study, CIN, has established a number of procedures aiming to diminish these problems.

Opinião do usuário brasileiro...

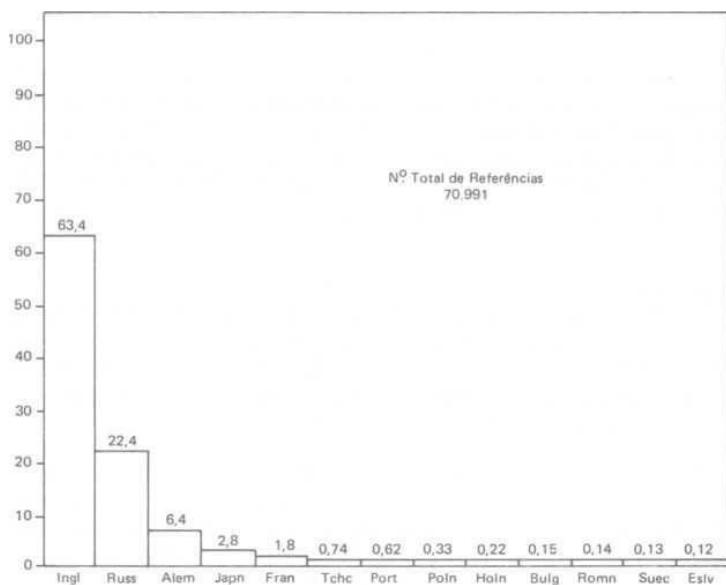


Fig. 1. Referências INIS X Idiomas

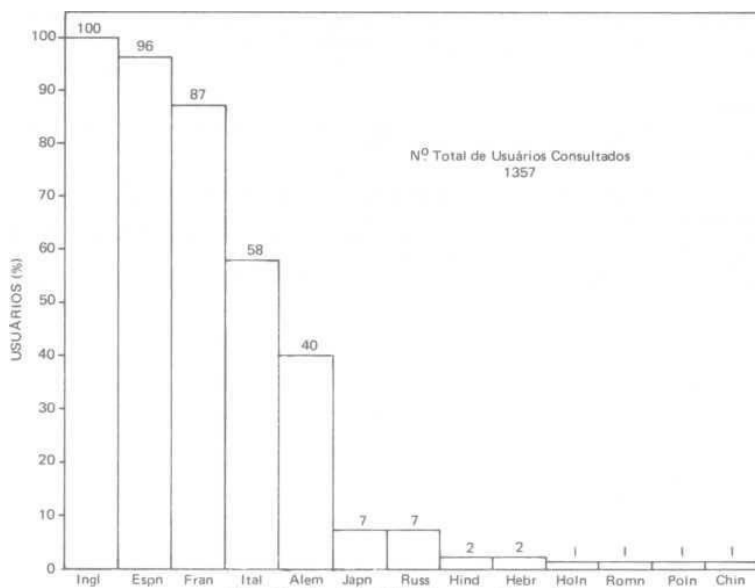


Fig. 2. Usuários X Idiomas Acessíveis

ANEXO I

Questionnaire for Users of the Publications and Services of the International Nuclear Information System (INIS).

Purpose:

To compile information about user characteristics, extent of usage, and user opinion about INIS publications and services.

Type of questions:

Two types of questions are presented:

those requiring a check mark () in the response box; and those for which some written indication is desired.

Foreword:

Please take a few moments to answer the questions posed and return the questionnaire completed, as soon as possible, and no later than April 2nd, to the INIS Section of the IAEA – Division of Scientific and Technical Information, P. O. Box 100, A-1400 Vienna.

QUESTION 1

In which type of organization do you carry on your profession?
(Specify one only)

- 1) Research Institute :
- 2) University :
- 3) Governmental Agency :
- 4) International Organization :
- 5) Private Industry :
- 6) Others (please specify) _____
-

QUESTION 2

What is your principal activity or type of work?
(Specify one only)

- 1) Fundamental or basic research :

- 2) Applied research and development :
- 3) Management or administrative work :
- 4) Planning and design, including
techno-economic studies :
- 5) Others (please specify) _____

QUESTION 3

In which subject field do you exercise your principal activity?
(Specify one only)

- 1) Physics, Mathematics :
- 2) Chemistry, Materials and Earth Sciences :
- 3) Biology and Ecological Sciences :
- 4) Medicine and Health Sciences :
- 5) Engineering and Applied Sciences :
- 6) Others (please specify) _____

QUESTION 4

From your experience please assign values to the following four purposes for consulting abstracting and indexing publications and services (4 = most frequently used, . . . , 1 = least frequently used; use each of the four values only once):

- 1) To identify fully a specific document for which only partial information is known (e. g., title or authorship):

- 2) To identify some items of literature dealing with a specific subject or topic (e. g. an engineer undertaking a testing project seeks some background literature on the methods):

3) To perform a comprehensive literature search of a specific subject (e. g. a scientist beginning a new research project conducts a literature review):

1 2 3 4

4) To become aware of the new developments in one's special area:

1 2 3 4

QUESTION 5

For each of the literature abstracting and indexing products (including computerized ones) given below, please indicate the extent of your usage by checking the box with the appropriate code letter:

"N" for Never or Not familiar with

"R" for Rarely (approximately once per year or less)

"O" for Often (approximately 3 to 5 times per year)

"V" for Very often (approximately 6 times per year or more).

	printed versions				computerized versions			
1) Physics Abstracts	: N	R	O	V	N	R	O	V
2) Chemical Abstracts	: N	R	O	V	N	R	O	V
3) Biological Abstracts	: N	R	O	V	N	R	O	V
4) Index Medicus	: N	R	O	V	N	R	O	V
5) INIS Atomindex	: N	R	O	V	N	R	O	V
6) Energy Research Abstracts	: N	R	O	V	N	R	O	V
7) Others (specify) _____ _____	: N	R	O	V	N	R	O	V
8) Other _____	: N	R	O	V	N	R	O	V
9) Other _____	: N	R	O	V	N	R	O	V

QUESTION 6

Would you explain below why your usage of the printed or computerized publications and services of INIS is at the level you have indicated in 5.5?

If you use some other information products more frequently, then please indicate the reason(s) why.

QUESTION 7

Please indicate the extent to which you share the results of your use of INIS:

- 1) Retain principally for your use :
- 2) Generally pass on to colleagues :

In case of "passing on", indicate to how many colleagues on average: _____

QUESTION 8

With regard to your usage of the INIS publications and services listed below, please indicate your level of utilization by checking the appropriate categories as in question 5 (i. e., N, R, O, V)

- 1) ATOMINDEX (printed) : 1 2 3 4 5
- 2) CUMULATIVE ATOMINDEX INDICES (printed) : 1 2 3 4 5
- 3) AWARENESS SERVICE PRODUCED BY YOUR INIS CENTRE : 1 2 3 4 5
- 4) OTHER COMPUTER-ASSISTED SEARCHES OF THE INIS DATA BASE : 1 2 3 4 5
- 5) MICROFICHE COPIES OF DOCUMENTS AS AVAILABLE FROM INIS/LOCAL CLEARINGHOUSE : 1 2 3 4 5
- 6) Others (specify) _____ : 1 2 3 4 5
-

QUESTION 9

How do you rate the information contained within INIS with regard to the following? (The more you go to the right, the higher is the rating):

1) Completeness and accuracy of bibliographic identification of cited documents:

very unsatisfactory: 1 2 3 4 5 : very satisfactory

2) Coverage of the area of specific personal interest in relation to doing comprehensive search:

very poor: 1 2 3 4 5 : very good

3) Novelty of items

very low: 1 2 3 4 5 : very high

4) Others (please specify and rate)

not good: 1 2 3 4 5 : very good

QUESTION 10

RN = 495611; YEAR = 1979; CAT = A14; VVSS = 1101;

CTRY: HU

TYPL: J

AS:

LITI: K

LANG: ENGLISH

SUBC: A14

AUTH: Lawson' J. D. (Science Research Council, Chilton (UK). Rutherford High Energy Lab.).

TITL: Inertial confinement – problems and prospects.

JRNL. ATOMKI (At. Kut. Intez.) Kozl.

CONF: European nuclear conference ENC'79.

Hamburg, Germany, F. K. 6 – 11 May 1979.

IMPR: (1979).

ISSN: ISSN 0004-7155.

495611 Inertial confinement – problems and prospects. Lawson, J. D. (Science Research Council, Chilton (UK). Rutherford High Energy Lab.). *ATOMKI (At. Kut. Intez.) Kozl.* ISSN 0004-7155. (1979). v. 21(3) p. 195-202. [European nuclear conference ENC'79. Hamburg, Germany, F. R. 6 – 11 May 1979].

The basic ideas and parameters underlying the compression and heating of spherical pellets by laser light or particle beams to produce thermonuclear reactions are briefly reviewed. The problems of pellet physics, drivers and beam transport for both the laser and the particle beam technologies are discussed. A comparison is made with the magnetic confinement. (P.L.).

CLLT: v. 21(3) p. 195-202.

ABST: The basic ideas and parameters underlying the compression and heating of spherical pellets by laser light or particle beams to produce thermonuclear reactions are briefly reviewed. The problems of pellet physics, drivers and beam transport for both the laser and the particle beam technologies area discussed. A comparison is made with the magnetic confinement. (P.L.).

DESC: (IAD) FUEL PELLETS; LASER-RADIATION HEATING; PARTICLE BEAMS; THERMONUCLEAR REACTORS.

(CAD) BEAMS, HEATING; PLASMA HEATING.

THERMONUCLEAR REACTORS:

(For use in cases where certain aspects of either hypothetical or real thermonuclear reactors are discussed.).

laser-radiation heating

Inertial confinement — problems and prospects. (A14). 495611 and rate):

The above examples are given to illustrate the output formats in which a typical entry in the INIS's data base is displayed. Based on your experience with such information, how do you rate the following for the INIS data entries (the more you go to the higher, the higher is your rating):

1) The quality of subject indexing:

very low: : very high

2) The quality of the abstracts:

very low: : very high

3) Other aspects (please specify and rate):

not good: : good

QUESTION 11

1) Under what circumstances (if any) have INIS publications and services failed to meet your needs?

2) What alternative(s) did you pursue as a result?

QUESTION 12

Please comment freely on any subjects related to the INIS Information System and any possible improvements you would like to see made.

Thank you for your cooperation

INIS Section
Division of Scientific and Technical Information
I.A.E.A. — V.I.C.
P.O. Box 100
A-1400 Vienna