

PERGAMUM

SISTEMA INFORMATIZADO DA BIBLIOTECA DA PUC PR

Tânia Mara Dias

Bibliotecária da Pontifícia Universidade
Católica do Paraná

Resumo

O objetivo deste trabalho é apresentar e enfatizar a importância da informática nos serviços inerentes a Biblioteca da Pontifícia Universidade Católica do Paraná / PUC PR, agilizando nos processos técnicos (catalogação, classificação, indexação, seleção/aquisição, empréstimo/devolução e relatórios estatísticos). Também busca auxiliar o usuário do sistema a utilizar e compreender melhor o processo de pesquisa de informações no acervo existente na biblioteca. Apresenta também o nível de conhecimento e satisfação dos usuários quanto ao Sistema PERGAMUM da Biblioteca da PUC PR, o que possibilitará alterações necessárias e aperfeiçoamentos desejáveis para um melhor atendimento a comunidade acadêmica.

PERGAMUM

AUTOMATIZED SYSTEMS OF THE LIBRARY OF PUC PR

Abstracts

The objective of this work is to present and to emphasize the importance of computer science in the inherent jobs the Library of Pontifícia Universidade Católica do Paraná

PUC PR, speeding the process technician (catalogation, classification, indexation, selection/acquisition, lending/devolution and statistical reports). Also it searches to

assist

the user of the system to better use and to understand the process of research of information in the existing quantity in the library. It also presents the level of

knowledge

and satisfaction of the users how much to the system PERGAMUM of the Library of PUC PR, what will make possible necessary alterations and desirable perfectionings for one better attendance the academic community.

INFOBILA

A ênfase está no nível de conhecimento e satisfação do Usuário da Biblioteca da PUC PR, conforme resultado de pesquisa realizada. Gostaria de informar que este trabalho foi publicado pela Revista Ciência da Informação, v. 23, n. 3, set./dez., 1998.

A Pontifícia Universidade Católica do Paraná, inaugurou a Biblioteca Central em 18 de fevereiro de 1994. Esta conta com uma área de 10.545,47 m², sendo 3.511,11 m² para leitura e o restante para o acervo e outras atividades. Reúne um acervo de livros, periódicos, teses, mapas, filmes, folhetos, discos, diapositivos e publicações diversas. Atende mais de onze mil usuários: alunos, professores, funcionários, pesquisadores acadêmicos e da comunidade.

Considerada como depositário do conhecimento acumulado e organizado de forma acessível, a Biblioteca Central dispõe, no andar térreo, de: serviços de referência; equipamento de CD-ROM, área para consultas, exposições e lançamentos de livros, apresentações musicais, mostruários com novas aquisições de livros e fitas de vídeo, além de dois auditórios (276 e 116 lugares) e uma sala para seminários (45 lugares).

No primeiro pavimento, há os espaços para acervo, as consultas, seção de obras raras e o setor de preparo técnico de todo o material a ser incorporado ao acervo. No segundo pavimento, há o espaço para o acervo, consultas e administração central da Biblioteca. O terceiro pavimento, o mais amplo, oferece as seções de multimeios e de periódicos, serviços de COMUT, acesso a bases de dados, equipamentos de CD-ROM, doze cabines de estudo em grupo (8 lugares cada), quatro cabines de vídeo, sessenta e quatro cabines para estudo individual ou em dupla, uma sala com dez microcomputadores e impressora e, vinculado à Biblioteca, o laboratório de Comunicação Social (285,32m²), com estúdios de TV, rádio e ilhas de edição, utilizados prioritariamente pelo Curso de Comunicação Social. Na cobertura, quarto piso, há uma área destinada a depósito, e outra, onde está localizado o Laboratório fotográfico.

A intensa produção bibliográfica torna cada vez mais as bibliotecas um recurso na busca de informações de toda natureza. As bibliotecas escolares, públicas, universitárias, especializadas, etc..., são detentoras de uma gama de informações importantes à comunidade que atende.

A Biblioteca pode ser vista como um sistema de comunicação/informação, que tem como uma de suas finalidades orientar o usuário na utilização dos diversos tipos de documentos como um recursos na busca de informações.

No processo de desenvolvimento social, a biblioteca na sua tarefa de atender as necessidades de seus diversos públicos, atua como instrumento de comunicação, dinamizando a relação entre informação e usuário. Cabe-lhe utilizar mecanismos ativos no sentido de transferir essa informação, assim como de conscientizar e maximizar a efetiva participação do povo em sua comunidade. (SOARES ; OLIVEIRA, 1985, p. 97.).

O usuário é o cliente da Biblioteca e como o principal objetivo é auxiliá-lo na consulta ao acervo (material bibliográfico e multimeios), é desejável que se pesquise a satisfação do usuário quanto aos aplicativos existentes para se realizar a pesquisa no Sistema PERGAMUM.

Servindo de intermediador entre a informação e seus usuários, a biblioteca não deve limitar-se a atender os pedidos feito por parte dos usuários, mas deve também divulgar informações que são importantes a rotina da sua comunidade de usuários. Segundo FIGUEIREDO, “uma biblioteca, qualquer que seja seu tipo, só passa a atuar como um sistema de comunicação e informação, quando ela realiza serviços ativos, correntes, serviços requeridos ou não (mas que apresentam serem importantes a seus usuários), e portanto necessários à subsistência daquela comunidade.” (1984, p. 2).

Neste contexto, é desejável que sejam desenvolvidos instrumentos capazes de preparar, localizar e viabilizar com maior especificidade e rapidez as informações existentes nos acervos e os serviços prestados pelas bibliotecas. Poder-se-ia citar que um dos recursos tecnológicos mais importantes para agilizar o processos de uma biblioteca é a informática. Levando em consideração a Biblioteca como um sistema de comunicação que deve servir de intermediador entre a informação e seus usuários, não limitando-se a atender os pedidos feito por parte destes usuários, como também divulgando informações que são importantes a rotina da sua comunidade de usuários, surgiram propostas para o uso de equipamentos computacionais e programas desenvolvidos para se desempenhar as funções de uma Biblioteca, devido a aspectos referentes a qualidade, agilidade e atualidade.

Existem vários tipos de programas bibliográficos desenvolvidos, porém alguns critérios devem ser estabelecidos na criação, visando a integração de bibliotecas e formando redes de informação.

Segundo ROBREDO, quando existe compatibilidade entre os sistemas computadorizados de informação é importante analisar o nível em que se situa a compatibilidade, pois todos os sistemas que usam algum formato padronizado para comunicação de informações bibliográficas, baseadas na ISO 2709, são compatíveis a nível de intercâmbio de dados. Isto significa que todos os usuários que utilizam o mesmo formato podem trocar informações e utilizar os registros produzidos pelos sistemas que se incluem no grupo, para seus próprios fins. (1986, p. 187).

As inovações tecnológicas, principalmente no Brasil, ainda enfrenta obstáculos ligados a questões políticas, inércia burocrática nos serviços de telecomunicações, o custo desses serviços e principalmente a inexistência de regras claras que, sem ambiguidade, possibilitem a interpretação e o manuseio dos dados recebidos e enviados eletronicamente.

Neste contexto, faz-se necessário que as Bibliotecas, quando do projeto e da aquisição de aplicativos para seus serviços/produtos, estejam atentas para questões como:

- a) Adoção de formato de intercâmbio de dados bibliográficos (ISSO 2709, MARC, CALCO/IBICT, UNISIST, UNIMARC, USMARC), que permita tirá-las do isolamento inter-institucional e, muitas vezes, intra-institucional;
- b) Capacidade de memória de armazenamento a ser usado, seja no microcomputador ou no "mainframe", pois o volume de dados gerenciados por bibliotecas exige um considerável espaço de memória, o que muitas vezes impõe que a base de dados bibliográficas fique domiciliada em um Centro de Processamento de Dados (CPD);
- c) Uso de protocolo e de modernas tecnologias de dados. (CARVALHO, Isabel, 1997, p. 9-10).

Levando em consideração todos os aspectos relacionados, a Divisão de

Processamento de Dados (DPD) da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC PR), desenvolveu em 1988 o Software PERGAMUM e, a partir de 1997 foi firmado convênio com a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro para o contínuo desenvolvimento e aperfeiçoamento do sistema PERGAMUM no formato MARC.

O PERGAMUM é um sistema informatizado de controle de bibliotecas, este sistema foi implementado na arquitetura cliente/servidor, com interface gráfica, utilizando Banco de Dados Relacional Server Query Language (SQL). O sistema contempla as principais funções de uma Biblioteca, onde destacamos:

1. Cadastro de material.

- Controle e manutenção de livros, fitas, mapas, CDs, etc;
- Controle de assinaturas e renovação de periódicos;
- Indexação de artigos de periódicos;
- Cadastro de vários tipos de autores, títulos e editoras;
- Pré-catalogação no setor de aquisição;
- Remissivas;
- Kardex;
- Consulta ao topográfico;
- Emissão de etiquetas (empréstimo, bolso, lombada, código de barras);
- Controle de inventário.

2. Cadastro de usuários:

- Controle da situação dos usuários;
- Controle de visitantes.

3. Controle de empréstimo:

- Empréstimo e devolução on-line;
- Emissão dos recibos de empréstimo e devolução para comprovação do processo;
- Reservas de material bibliográfico;
- Pagamento de multas;

- Controle de usuários em débito;
- Consultas de material emprestado;
- Consulta de histórico dos usuários;
- Estatísticas diárias de empréstimo.

4. Consultas:

- Consulta on-line do material existente no acervo;
- Consulta ao histórico de multas;
- Acesso remoto ao acervo central da PUC através de RAS ou INTERNET.

5. Relatórios:

- Levantamento do acervo bibliográfico por área de conhecimento;
- Relação do acervo por Biblioteca;
- Estatísticas por período desejado de empréstimo;
- Estatísticas por período das aquisições da Biblioteca;
- Boletim Bibliográfico.

Os cinco módulos citados anteriormente ainda estão sendo desenvolvidos, ou seja, nem todos os aplicativos a ele atribuídos estão ativos.

1. O SISTEMA PERGAMUM

MENU PRINCIPAL

No menu principal encontraremos as seguintes opções de Módulos: catalogação; empréstimo; consulta; relatórios; usuários; parâmetros; e aquisição.

2. MÓDULO CATALOGAÇÃO

Neste módulo serão cadastrados qualquer tipo de material utilizando o padrão de catalogação USMARC. Os processos deste módulo são:

CADASTRO

Neste processo serão cadastrados os dados do acervo para qualquer material existente na Biblioteca. Existem alguns pontos obrigatórios para se cadastrar um acervo, são eles: a) definir o tipo de obra do acervo (livros, artigos de periódicos, gravação de vídeo, etc.); b) definir a área de conhecimento para utilização de relatórios e pesquisas posteriores (utilizando o código de catalogação adotado, no caso da PUC o Dewey Decimal Classification); c) o acervo deverá conter no mínimo o título principal (parágrafo 245 subcampo a e algum assunto (parágrafo 6XX).

AUTORIDADES

Processo no qual serão padronizados os termos de Autores e Assuntos utilizados por todo o Sistema. Pode-se trabalhar neste processo de duas maneiras: índices e autoridades. No primeiro caso, serão montados índices que serão utilizados no processo de catalogação. Utilizamos hoje este conceito dentro da catalogação, sendo que somente são transportados os sub-campos "a" dos parágrafos definidos para transporte. No segundo caso serão montados autoridades completas, com toda referência que caracteriza uma autoridade. Neste caso deverá ser definido os sub-campos que serão transportados para a catalogação quando do uso de alguma autoridade. Estes campos deverão ser definido nos processo de parâmetros de autoridades.

TRANSFERÊNCIAS

Nas transferências poderão ser alteradas automaticamente fornecedores e cabeçalhos padronizados relativos a autores e assuntos. A operação desta atividade se dará nas tabelas de catalogação e consulta dos materiais.

CONSULTA TOPOGRÁFICO

Aqui poderão ser consultados os materiais pela sua classificação e outros dados definidos em 4 níveis de acesso. Estes dados são definidos nas áreas do parágrafo 9X.

FORNECEDORES

Nesta seção serão informados os dados referente as Editoras e fornecedores para aquisição dos materiais bibliotecários. Neste processo também deverá ser informadas áreas

de atuação de cada fornecedor para ajudar no processo de aquisição.

EXEMPLAR

Neste item serão alterados os dados do exemplar. Existem os casos onde será atualizado o item acervo, neste caso quando não existir mais nenhum exemplar vinculado ao acervo que foi referenciado, os dados do acervo serão apagados e liberados para posterior cadastro.

IMAGEM

Neste processo serão cadastrados imagens relativas a determinado acervo ou exemplar. Neste caso deverá ser estabelecido uma área de dados em disco para a gravação destas imagens.

3. MÓDULO EMPRÉSTIMO

Este módulo tem por objetivo fornecer o controle dos processos de circulação de qualquer material encontrado na Biblioteca.

Em qualquer processo do módulo de Empréstimo e Devolução os códigos de Exemplar e do Usuário deverão ser atribuídos de acordo com o processo cadastrado nos parâmetros gerais.

Em cada empréstimo e devolução serão gravados dados necessários para relatórios estatísticos onde será fornecida uma relação exata do movimento diário, mensal e anual do materiais.

EMPRÉSTIMO/DEVOLUÇÃO

Atualiza o empréstimo e a devolução dos materiais para determinado usuário. Este processo segue algumas regras que são:

Para empréstimo:

- A data prevista para devolução seguirá as datas pré-estabelecidas no

calendário escolar;

- O processo de validação do exemplar será verificar se o material é de consulta local, neste caso somente será emprestado nos finais de semana;
- Somente será habilitado o empréstimo de materiais que estejam com a situação normalizada;
- O processo de validação para os usuários somente será liberado o empréstimo para os usuários que estejam com a situação normalizada.
- Verificar se o usuário não possui débito com a biblioteca.

Para Devolução:

- Após a leitura do código do material, será atribuído a data de devolução efetiva à data do dia;
- A diferença entre as duas datas menos os feriados correspondentes deverá ser multiplicada pelo valor da multa. Caso o resultado seja maior que zero será gravado em um cadastro separado os materiais em débito com a biblioteca;
- Somente após a sua baixa o usuário será liberado para o empréstimo de outro material.

ATUALIZAÇÃO DE MULTA

Atualiza os dados referentes as multas atribuídas a determinado usuário. A baixa da multa deverá ser atribuída integralmente.

AFASTAMENTO

Controla o afastamento dos usuários da Biblioteca. Neste afastamento serão controladas ocorrências como atraso de livros, irregularidades na biblioteca, etc.

CONSULTA POR IDENTIFICAÇÃO

Fornece os dados de circulação do material referentes a uma determinada Classificação.

CONSULTA POR EXEMPLAR

Fornece os dados de circulação do material referentes a um determinado item da Biblioteca (Exemplar).

CONSULTA POR USUÁRIO

Fornece os dados de circulação do material referentes a um determinado usuário.

RESERVA

Controla o processo de reserva de um determinado acervo. Neste processo são cadastrados os usuários que deverão aguardar na fila de espera para fazer uso de determinado material por ordem de cadastro.

VISITANTES

Cadastrar os usuários que não possuem carteira para acesso a Biblioteca. Estes usuários geralmente são pessoas da comunidade externa a Instituição. Também poderá ser usado para qualquer usuário que não possua a identificação necessária para a sua entrada na Biblioteca.

CALENDÁRIO

Estabelecer as datas válidas para os procedimentos de empréstimo e devolução dos materiais.

4. MÓDULO CONSULTA

O módulo de Consulta possibilita a utilização da Internet ou Diretamente pelo Sistema. O módulo de Consulta do Sistema possui um diferencial para os usuários cadastrados para utilizar o Sistema. Este diferencial possibilita a: impressão, visualizar material excluído, copiar o acervo para outro e visualizar o código interno da obra no Sistema.

Os demais itens da consulta estão disponíveis a todos os usuários da Instituição.

Existem oito tipos diferentes de consulta, são eles:

- Pesquisa Básica: pesquisa Simple normalmente utilizada para identificar palavras mais rapidamente;
- Pesquisa Booleana: pesquisa mais aprimorada do acervo podendo fazer

junções entre autor, título e assunto;

- Pesquisa por Índices: pesquisa utilizando os índices de catalogação cadastrados;
- Multimeios: exibe todos os multimeios encontrados na biblioteca;
- Novas Aquisições: exibe as novas aquisições efetuadas na biblioteca dependendo do número de dias estabelecido na base de parâmetros gerais do Sistema;
- Bases de Dados: exibe as bases de dados encontradas na Biblioteca;
- Periódicos: exibe a relação de periódicos existentes na Biblioteca juntamente com sua coleção;
- Acesso a Usuários: possibilita ao usuário consultar os dados de empréstimos pendentes e atualizar o seu endereço na Base para comunicação posterior.

Existem dois itens que servem para controle de qualidade para Biblioteca são eles: Sugestões para aquisição e Sugestões Gerais. Nestas opções o usuário poderá escrever sugestões para o bom andamento dos serviços na Biblioteca.

5. MÓDULO RELATÓRIOS

Módulo responsável pela emissão de relatórios gerenciais da biblioteca.

ETIQUETAS

Emite a relação de etiquetas para utilização nos materiais existentes na biblioteca.

RELATÓRIOS

Emite relatórios de controle gerencial.

- Formandos pendentes - Relação de alunos formandos que possuem algum tipo de débito com a biblioteca;
- Slides - Relação de títulos de slides de um determinado acervo;
- Entrada de Material - Relação de material por data de entrada no Sistema;

- Boletim Bibliográfico - Boletim periódico de aquisição de materiais para divulgação na comunidade acadêmica;
- Comentários - Relatórios de comentários e sugestões feitas pelos usuários no módulo de consulta pelos usuários da Biblioteca;
- Material Pendente - Relação do material emprestado pela biblioteca que continua pendente;
- Aquisições - Relação de novas aquisições efetuadas pela Biblioteca;
- Material por Situação - Relação de material por determinada situação;
- Doações - Relação de materiais doados por determinado usuário;
- Levantamentos:
 - ⇒ Classificação - Relação de material por determinada área de conhecimento;
 - ⇒ Assunto - Relação do material por determinado assunto, neste processo serão usados os índices criados no processo de autoridades;
- Estatísticas:
 - ⇒ Acervo Geral - Fornece uma estatística geral do acervo por biblioteca;
 - ⇒ Acervo/Exemplares - Fornece uma estatística geral do acervo por classificação;
 - ⇒ Entrada de usuário - Fornece uma estatística geral das entradas efetuadas na Biblioteca com base nos dados fornecidos pelas catracas na entrada da biblioteca;
 - ⇒ Empréstimo - Fornece uma estatística por classificação dos materiais emprestados.

6. MÓDULO USUÁRIOS

Este módulo tem por objetivo fornecer todo controle dos usuários que utilizam o Sistema.

CADASTRO DE USUÁRIOS

Fornecer os dados necessários para controlar os usuários que atuam na Biblioteca. Neste caso, frequentemente são aproveitados cadastros já existentes na

Instituição.

AFASTAMENTOS

Controla e fornece um histórico do afastamento do usuário na Biblioteca.

ÁREAS DE CONHECIMENTO

Neste módulo poderão ser cadastrados áreas de interesse relacionadas aos usuário para posterior envio de relatórios sobre novas aquisições.

CARTEIRAS

Fornecer uma etiqueta com os seguintes dados: Código do usuário, Nome e Código de Barras, que deverá ser fixada na carteira do usuário para melhoria dos processos de empréstimo e devolução dos materiais.

7. MÓDULO PARÂMETROS

Existem algumas tabelas padrões que não deverão ser alteradas pelos usuários, estas tabelas vem descritas pelo MARC e qualquer atualização nestas tabelas deverá ser feita pela PUC-PR, são elas: área geográfica, idioma, país, periodicidade, parágrafos bibliográficos, parágrafos autoridades, parágrafo 7, parágrafo 8 (bibliográfico), parágrafo 8 (autoridades).

8. PARÂMETROS DO SISTEMA

Estabelecer a configuração inicial de tratamento de :

- ⇒ Códigos de usuários;
- ⇒ Material do Acervo;
- ⇒ Empréstimo;
- ⇒ Consultas;

CAMPUS

INFOBILA

Definem os Campus onde estará estabelecida a Biblioteca.

BIBLIOTECA

Definem as bibliotecas atuantes no Sistema.

USUÁRIOS

Definem categorias (alunos de graduação, alunos pós-graduação, docentes, funcionários, comunidade externa) e modos de acesso aos usuários existentes no Sistema.

TIPO DE OBRA

Definem quais os tipos de obra existentes no Acervo

EMPRÉSTIMO

Definem os tipos de empréstimos existentes na Instituição e estabelecem os parâmetros de utilização com relação aos usuários. Neste cadastro serão relacionados os numeros de dias que o usuário poderá utilizar o material e o número de obras que o mesmo poderá levar, também especificar o valor da multa cobrada por material.

ÁREA DE CONHECIMENTO

Define em que área de atuação o material será cadastrado. Com estas áreas poderemos imprimir levantamentos e boletins periódicos.

MODOS DE AQUISIÇÃO

Definem os modos de Aquisição existentes na Biblioteca. Ex. Doação, Compra etc.

MOEDAS

Define os tipos de moeda que a biblioteca poderá utilizar. Ex. Dolar, Real, Marco Alemão, etc.

NORMAS TÉCNICAS

Define quais os tipos de Normas técnicas existentes no Acervo.

SITUAÇÃO DO MATERIAL

Definem quais os tipos de situação de controle do material que existirá no acervo.

Ex. Normal, Reprodução, Encadernação, etc.

NACIONALIDADE

Define que nacionalidades poderá ser cadastrado os usuários.

9. MÓDULO AQUISIÇÃO

O Módulo Aquisição ainda está em fase de implantação por isto ainda não encontra-se ativo. Este pretende facilitar e agilizar o processo de compras de livros, fitas de vídeo, cd-rom, etc., e também a assinatura e renovação de assinaturas de periódicos.

10. PESQUISANDO O SISTEMA PERGAMUM

Este estudo tem caráter descritivo, pois procura conhecer e interpretar a realidade, sem nela interferir para modifica-la. Baseando-se na consulta á material bibliográfico existente sobre automação de Bibliotecas, e na pesquisa de campo realizada na Pontificia Universidade Católica do Paraná, PUC PR.

Inicialmente pretendeu-se realizar um levantamento da totalidade de usuários inscritos na Biblioteca da PUC PR. Contudo devido ao número aproximado de 11.000,00 usuários cadastrados no Campus I e 3.500, 00 no Campus II, identificado em levantamento prévio junto a Diretoria de Admissão e Controle Acadêmico, DACA, e considerando a restrição para o término do trabalho, limitou-se o levantamento apenas a 10% da população encontrada que aproxima-se a 1.500,00 usuários. Mil questionários foram distribuídos na Biblioteca do Campus I e quinhentos no Campus II.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi o questionário distribuído pelo balcão de empréstimo da Biblioteca e recebido pelo mesmo setor, durante aproximadamente 30 dias. As perguntas foram formuladas com a colaboração da Divisão de

Processamento de Dados, estabelecendo-se uma padronização de vocabulário, uma orientação das respostas, de modo a facilitar a interpretação dos resultados, bem como estabelecer um panorama do nível de conhecimento e da satisfação dos usuários do Sistema PERGAMUM.

O questionário apresentou questões objetivas e questões de múltipla escolha. Este foi previamente testado, onde observou-se que o preenchimento se deu de forma rápida e precisa.

Para representação e análise dos dados, foram utilizados gráficos com a finalidade de sintetizar as observações; e quando possível estes foram construídos com cálculos de porcentagem.

11. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O universo da pesquisa restringiu-se as Bibliotecas da PUC PR, Biblioteca Central e a Biblioteca do Campus de São José dos Pinhais, na primeira foram disponibilizados 1000 questionários e na segunda 500 questionários.

Na Biblioteca do Campus de São José dos Pinhais foram coletados 147 questionários dos 500 distribuídos não ficando nenhum questionário sem distribuição e tendo 353 distribuídos e não coletados, logo foram respondidos 29% dos questionários, não ficou nenhum na Biblioteca e 71% dos questionários foram distribuídos porém não retornaram (Anexo 1).

Na Biblioteca Central foram coletados um total de 100 questionários dos 1000 distribuídos, restando 84 questionários não distribuídos, logo foram respondidos 10% dos questionários, ficando 8% sem distribuição e 82% dos questionários foram distribuídos porém não retornaram (Anexo 2).

A quantidade de questionários respondidos foi inesperado, pois os usuários do sistema questionam diariamente sua funcionabilidade, logo esperava-se uma maior participação por parte dos mesmos, o desinteresse na participação da pesquisa pela maioria

dos usuários nos permite concluir que na maioria das vezes as críticas são subjetivas e irresponsáveis.

Os resultados gráficos obtidos nas duas Bibliotecas reflete o desinteresse dos os usuários na primeira pesquisa que se realiza quanto ao conhecimento e satisfação do sistema PERGAMUM da Biblioteca, porém o com a amostra obtida poderá ser feita a pesquisa proposta.

Dentro da categorias de usuários da Biblioteca obtem-se o resultado de 231 alunos de graduação, 4 alunos de pós-graduação, 7 docentes, 4 funcionários e 1 comunidade externa, logo 94% dos questionários foram respondidos pelos alunos de graduação e 6% pelas outras categorias de usuários (Anexo 3). Este gráfico nos mostra que a maioria dos usuários que responderam ao questionário são os alunos de graduação oque já era esperado visto que esta categoria é a que prodomina na comunidade acadêmica que frequenta a Biblioteca, segundo daos estatísticos mensais realizados pelas Bibliotecas.

Quanto ao objetivo da pesquisa pode-se constatar 76% das pesquisas buscavam materiais bibliográficos para trabalhos acadêmicos; 10% das pesquisas procuram atualização bibliográfica, 9% foi realizada para satisfazer outros interesses, onde se pode considerar os materias de laser, tais como, fitas de vídeo, literatura (ficção, romance, etc.), já 5% das pesquisas procuravam material para preparo de aulas, esta questão foi respondida provavelmente por professores da universidade(Anexo 4). Esta questão de múltipla escolha mostrou que 45 usuários tinham mais de um objetivo no momento da pesquisa o que revela que a maioria dos usuários utilizam a Biblioteca conscientes de suas expectativas.

Nos módulos existentes para a pesquisa pode ser observado 74% dos usuários utilizaram a pesquisa básica, 14% dos usuários utilizaram a pesquisa por índice, 7% dos usuários utilizaram a pesquisa booleana, e apenas 5% dos usuários desconhecem os módulos existentes na pesquisa (Anexo 5). Este resultado com certeza é favorável e demonstra a impotância dos módulos no auxílio e busca aos materiais existentes nas bibliotecas, além de refletir que 36 usuários utilizam-se dos módulos em momentos

diferentes conforme suas necessidades informacionais.

Dentre as informações utilizadas na pesquisa o assunto predominou em 53% pesquisas, o autor foi utilizado em 24% das pesquisas, o título apareceu em 22% nas pesquisas, já a série teve pouca utilização na pesquisa com 1% das solicitações (Anexo 6). Nesta questão 117 usuários se utilizaram de várias informações para satisfazer sua pesquisa, se não encontrando por assunto, procurou pelo título e assim por diante, o que demonstra maturidade e interesse pela informação desejada.

No momento da pesquisa 65% solicitaram o tipo de material (livros, periódicos, etc.), já 26% não se impotaram qual o supote trazia a informação e 9% desconhecem esta opção (Anexo 7). O suporte que traz uma informação pode ser ponto fundamental para concretizar o objetivo da pesquisa, ou seja, busca de slides para trabalho acadêmicos a ser apresentado em sala de aula, ou ainda artigos de revista com assuntos atualizados, etc. Logo este resultado nos permite concluir que aproximadamente metade dos usuários conhecem os tipos de materiais existentes, porém é necessária maior orientação por parte dos docentes sobre os tipos de materias que servem como suporte da informação.

Na opção por bibliotecas 62% dos usuários solicitaram qual a Biblioteca desejam encontrar o material, 32% dos usuários não solicitaram Biblioteca pois presume-se que o importante era encontrar o material independente do local e 6% dos usuários desconhece a opção de solicitação por bibliotecas (Anexo 8). Esta é uma opção que pretende limitar a pesquisa, auxiliando e restringindo a busca quanto ao espaço geográfico.

No resultado da pesquisa feita pelos usuários, tivemos 54% livros, 12% periódicos, 10% monografias, 10% gravação de vídeos, 5% dissertações, (3%) teses, 3% CD-ROM, 3% outros materiais, tais como fitas cassetes, slides, mapas, etc. (Anexo 9).

A satisfação do usuário quanto ao resultado da pesquisa pode-se considerar satisfatório já que 48% usuários consideraram bom o resultado, 14% usuários consideraram ótimo o resultado, 25% usuários consideraram regular o resultado e apenas 13% usuários considerraram o resultado da pesquisa fraco (Anexo 10).

O Sistema Pergamum como já foi visto, oferece vários módulos de consulta a serviços e pesquisas das Bibliotecas, os mais utilizados segundo levantamento são: a) a pesquisa bibliográfica básica com 63%, a pesquisa bibliográfica por índice com 18%, a pesquisa bibliográfica booleana com 8%; b) a pesquisa a multimeios com 4%; c) a pesquisa aos usuários com 3%; d) a pesquisa a novas aquisições com 2% ; e) a pesquisa a base de dados com 2% (Anexo 11).

Quanto ao nível de conhecimento dos usuários do Sistema observou-se que a maioria dos usuários conhecem parcialmente o sistema, ou seja 79% responderam parcial, 18% responderam total e apenas 3% responderam não ter conhecimento nenhum do Sistema Pergamum (Anexo 12).

12. CONCLUSÃO

Este trabalho foi realizado em consideração as necessidades de feedback da Divisão de Processamento de Dados e da Biblioteca quanto ao Sistema disponível para a consulta a determinados serviços oferecidos pelas Bibliotecas.

Apesar do percentual pequeno de respostas obtidas através dos questionários, foi possível se fazer um panorama de como o usuário compreende e utiliza o Sistema PERGAMUM.

O sistema é utilizado, segundo resultados, pela maioria dos usuários graduandos, o que de já era esperado visto que esta categoria é a grande maioria que compõe o universo acadêmico da PUC PR. Porém esperava-se uma maior participação dos professores que constantemente procuram as Bibliotecárias para maior esclarecimento quanto a funcionabilidade do Sistema. Dentro deste contexto seria desejável uma maior participação dos docentes nas palestras oferecidas aos calouros no início do ano, estas palestras quando solicitadas aos veteranos também são atendidas.

O bom funcionamento do Sistema depende muito do objetivo claro do usuários e de suas expectativas quanto ao resultado, se ele apresentar no momento da busca a

informação adequada sem dúvida de mãos vazias ele não sairá, isto quer dizer que se o usuário procura determinado assunto e com este não encontrar nenhuma informação este deverá através dos seus sinônimos tentar nova busca que possibilitará em 90% dos casos a satisfação final. Muitas vezes o que se espera da Biblioteca não está só no conteúdo da informação, mas também no suporte desta, pois quando o objetivo é apresentar um trabalho ou uma aula, os recursos audiovisuais estimula a maior compreensão e participação por parte dos ouvintes.

Os resultados obtidos no que se refere aos módulos mais utilizados na pesquisa surpreendeu, pois o segundo módulo mais utilizado na busca de informações é a pesquisa por índice, o qual já foi cogitado a suspensão no sistema. Depois deste resultado o DPD além de continuar com este módulo irá aperfeiçoá-lo.

Outro resultado que agradou foi quanto ao nível de conhecimento do Sistema PERGAMUM, já que a grande maioria 79% conhece parcialmente a funcionabilidade do sistema, apesar disto a satisfação plena se fará quando o nível de conhecimento for total e para que isto ocorra é necessária a maior conscientização do corpo acadêmico da importância quanto a participação dos calouros nas palestras proferidas na biblioteca no início do ano.

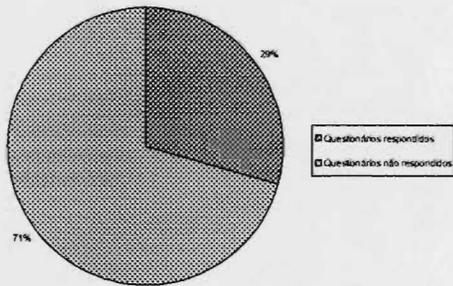
A satisfação do usuários com o resultado obtido na pesquisa depende da correta utilização do Sistema, pois cada aplicativo, módulo e serviço disponível procura facilitar e direcionar ao resultado esperado na pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

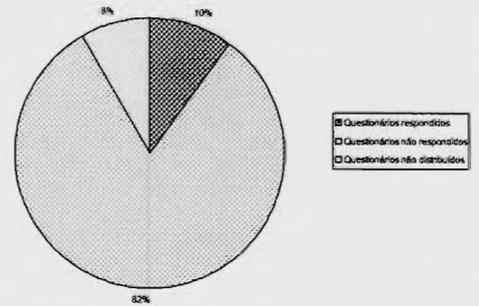
1. BARSOTTI, Roberto. **A informática na biblioteconomia e na documentação.** São Paulo : Polis, 1990.
2. CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. Bibliotecas universitárias federais : o cenário da informatização. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO (18 : 1997 : São Luiz). **Anais.** São Luiz : COLLECTA, 1997. P. 7-13.
3. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO (18 : 1997 : São Luiz). **Anais.** São Luiz : COLLECTA, 1997. P. 7-13.
4. FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Bibliotecas como sistema de informação. **Ângulo**, n. 2, p. 2-3, abr./jun. 1994.
5. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ. Biblioteca Central [online]. Available: www.pucpr.br 03 ago. 1998.
6. ROBREDO, Jaime. **Documentação de hoje e de amanhã** : uma abordagem informatizada da biblioteconomia e dos sistemas de informação. 2. Ed. Brasília : Edição do Autor, 1986.
7. SOARES, Olga Guedes : OLIVEIRA, Sônia Maria de. A biblioteca como sistema de comunicação. **Rev .Com. Social**, Fortaleza, v. 1, n. 15, p. 97-109, jan./jun.,1985.
8. TARAPANOFF, Kira. **Perfil do profissional da informação no Brasil.** Brasília : Instituto Euvaldo Lodi do Distrito Federal, 1997.

Anexos – Gráficos

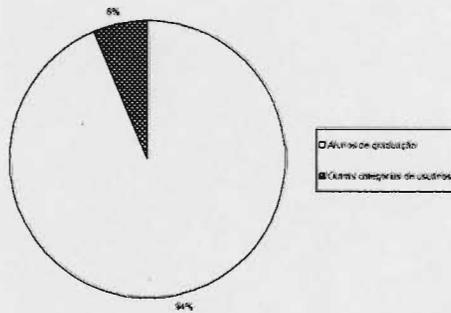
ANEXO 1 - RESULTADOS OBTIDOS NO CAMPUS DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS



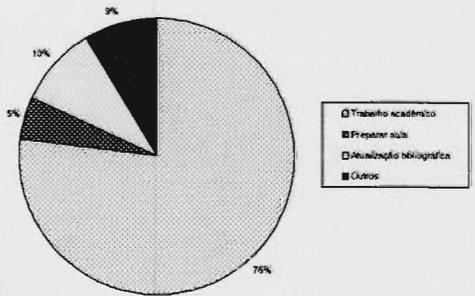
ANEXO 2 - RESULTADOS OBTIDOS NO CAMPUS DE CURITIBA



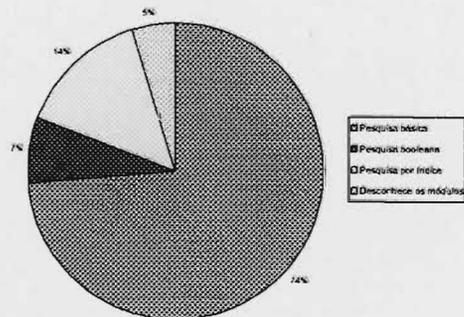
ANEXO 3 - RESULTADOS OBTIDOS PELA CATEGORIA DE USUÁRIOS



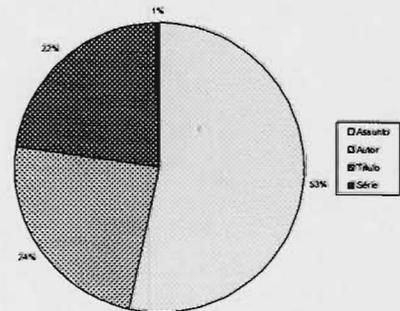
ANEXO 4 - RESULTADOS OBTIDOS NO OBJETIVO DA PESQUISA



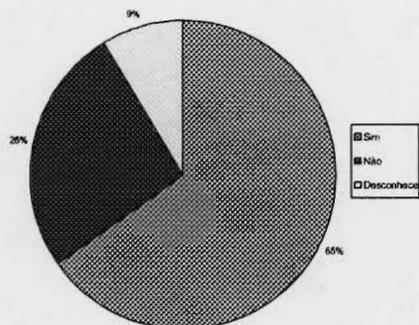
ANEXO 5 - RESULTADOS OBTIDOS NO MÓDULO DE PESQUISA



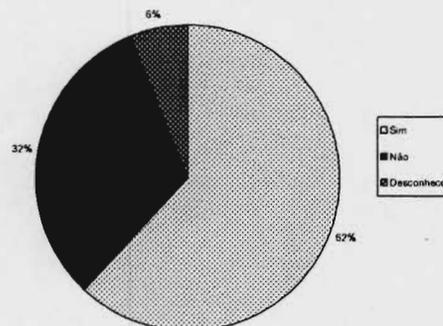
ANEXO 6 - RESULTADOS OBTIDOS NA INFORMAÇÃO UTILIZADA NA PESQUISA



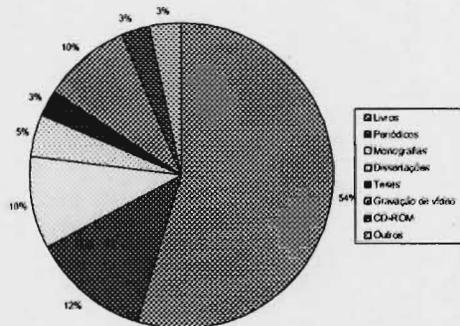
ANEXO 7 - RESULTADOS OBTIDOS NO TIPO DE MATERIAL



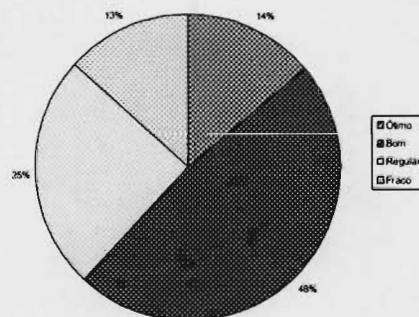
ANEXO 8 - RESULTADOS OBTIDOS NA SOLICITAÇÃO POR BIBLIOTECAS



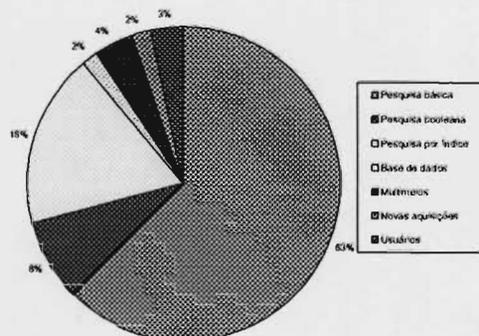
ANEXO 9 - RESULTADOS OBTIDOS NA PESQUISA



ANEXO 10 - RESULTADOS OBTIDOS QUANTO A SATISFAÇÃO COM A PESQUISA



ANEXO 11 - RESULTADOS OBTIDOS NOS MÓDULOS UTILIZADOS DO SISTEMA



ANEXO 12 - RESULTADOS OBTIDOS NO NÍVEL DE CONHECIMENTO DO SISTEMA PERGAMUM

