



ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS

ENSAIOS APB

**AUTOMAÇÃO DAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS:
A Visão dos Usuários**

Nice Figueiredo

Ensaio APB, n. 64

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

**AUTOMAÇÃO DAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS:
A Visão dos Usuários**

Nice Figueiredo

Ensaio APB, n. 64

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

**AUTOMAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS:
A Visão dos Usuários**

Nice Figueiredo

Ensaio APB, n. 64

**São Paulo
Março
1999**

ENSAIOS APB

Coordenação editorial: Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

- 1 - MELO, José Marques de. Comunicação de Massa x Leitura. 1994.
- 2 - MOSTAFA, Solange Puntel. Balcão de Informações: o mercado emergente. 1994.
- 3 - TAVARES, Maria Christina de Moraes. Atuação da Biblioteca Infante-Juvenil. 1994.
- 4 - MURGIA, Eduardo. A Crise da Informação. 1994.
- 5 - OLIVEIRA, Silas Marques de. A Crise dos recursos Humanos em Bibliotecas. 1994.
- 6 - BARROS, Maria Helena T. C. de. A Atuação da Biblioteca Escolar: relato de uma crise. 1994.
- 7 - DIAS, Maria Cristina Santarém et al. Alternativas para Contornar a Crise da Leitura: uma experiência do ônibus-biblioteca na cidade de São Paulo. 1994.
- 8 - FERREIRA, Marta Nosé et al. Projeto "Soma". 1994.
- 9 - LARROUDE, Rita Luisa et al. Terceira Idade: relato de uma experiência, 1991-1992. 1994.
- 10 - SILVA, Helen de Castro et al. Um espaço para a Fantasia. 1994.
- 11 - TOMAZELLI, Angela M. et al. Criança de Periferia não Lê: desmistificação. 1994.
- 12 - RIVA, Eliane Barbosa et al. Terceira Idade: programa integrado. 1994.
- 13 - ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. O Espaço da Biblioteca: uma reflexão. 1994.
- 14 - VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Leitura Técnica e seu Papel na Pesquisa & Desenvolvimento. Jan. 95.
- 15 - ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Biblioteca pública: ambigüidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário. Fev. 95.
- 16 - VALLS, Valéria. O espaço do bibliotecário no gerenciamento de documentos do Sistema da Qualidade. Mar. 95.
- 17 - CARDIN, Tânia Maria Sanvezzo. Lixo reciclável x incentivo à leitura: uma relação que deu certo no município de Ipirorã - PR. Abr. 95.
- 18 - LIMA, Justino Alves. Bibliotecas e bibliotecários: o perfil de um caso. Maio 95.
- 19 - MODESTO, Fernando. Apontamentos sobre a ergonomia na implantação e uso do computador na biblioteca. Jun. 95.
- 20 - CÔRTE, Adelaide Ramos e. Memória técnica. Jul. 95.
- 21 - FUJINO, Asa. A gestão da informação no processo de cooperação universidade-empresa: uma visão crítica. Ago. 95.
- 22 - FARIA, Ivete Pieruccini. Livro e leitura no Brasil: alguns aspectos acerca da entrada do impresso no país. Set. 95.
- 23 - SMIT, Johanna. Algumas questões sobre os documentos audiovisuais em bibliotecas. Out. 95.
- 24 - SILVA, Antonio Manoel dos Santos, ALMEIDA, Glauro Maria Oliveira Barbosa de, BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O Plano de Gestão da Qualidade e sua implantação na rede de bibliotecas da UNESP: relato de uma experiência. Nov. 95.
- 25 - VERGUEIRO, Waldomiro C. S. Gestão da Qualidade e Bibliotecas Públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras. Dez. 95.
- 26 - LANE, Sandra S., VAL, Marta R. S. Ribeiro do. Preservação de acervos de bibliotecas: Parte I. Degradação dos materiais. Jan. 96.
- 27 - LANE, Sandra S., VAL, Marta R. S. Ribeiro do. Preservação de acervos de bibliotecas: Parte II. Um modelo de programa local. Fev. 96.
- 28 - SOUZA, Marta Alves de. Internet: a rede global. Mar. 96.
- 29 - MODESTO, Fernando. Combate ao vírus de computador na biblioteca. Abr. 96.
- 30 - BARTALO, Linete et al. A importância da leitura na formação do professor. Maio. 96.
- 31 - ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Sociedade de informação: espaço da palavra onde o silêncio mora? Jun. 96.
- 32 - GUIMARÃES, José Augusto Chaves. A Legislação profissional do bibliotecário. Jul. 96.
- 33 - MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Abordagem qualitativa de pesquisa em biblioteconomia: uma introdução. Ago. 96.
- 34 - MARCHIORI, Patricia Zeni. Eram os deuses astronautas? ou São os bibliotecários, profissionais da informação? Set. 96.
- 35 - FERREIRA, Sueli Mara S. P., KROEFF, Márcia S. Referências bibliográficas de documentos eletrônicos: vol. 1. Out. 96.
- 36 - FERREIRA, Sueli Mara S. P., KROEFF, Márcia S. Referências bibliográficas de documentos eletrônicos: vol. 2. Nov. 96.
- 37 - ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Roubo, depredação de materiais e campanhas educativas em bibliotecas: proposta de um modelo de avaliação. Dez. 96.
- 38 - SOUZA, Francisco das Chagas de. O bibliotecário brasileiro e seu humanismo. Jan. 97.
- 39 - LIMA, Justino Alves. Mobilização para uma política de conservação e manutenção de acervos contra o agente biológico humano. Fev. 97.
- 40 - SMIT, Johanna W., MACAMBYRA, Marina M. Tratamento de multimídia. Mar. 97.
- 41 - SANTOS, Jussara Pereira. O ensino de biblioteconomia no Mercosul: propostas de integração e harmonização curricular. Abr. 97.
- 42 - FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Elaboração de tesouros monolíngues com o programa TECER: considerações sobre o uso. Maio 97.
- 43 - BARRETO, Angela Maria. Conversas com quem gosta de informar. Jun. 97.
- 44 - LIMA, Justino Alves. As entidades da biblioteconomia: uma tentativa de globalização e uma iniciativa de intervenção política. Jul. 97.
- 45 - TÁLAMO, Maria de Fátima G. M. Linguagem documental. Ago. 97.
- 46 - MODESTO, Fernando. O bibliotecário e o mercado de trabalho: alguns comentários. Set. 97.
- 47 - RECINE, Analúcia Viviani dos Santos. Análise de partituras. Out. 97.
- 48 - TOMAÉL, Maria Inês. Informação e globalização: reflexos de uma nova era. Nov. 97.
- 49 - FIGUEIREDO, Nice. Repensando a biblioteca pública brasileira: considerações em torno de resultados de pesquisa. Dez. 97.
- 50 - FIGUEIREDO, Nice. Repensando a biblioteca universitária brasileira: como prosseguir - notas para um projeto de pesquisa. Jan. 98.
- 51 - FERREIRA, Margarida M. Estudo do formato para registro bibliográfico Marc: volume 1. Fev. 98.
- 52 - FERREIRA, Margarida M. Estudo do formato para registro bibliográfico Marc: volume 2. Mar. 98.
- 53 - RUSSO, Mariza. Bibliotecas universitárias brasileiras: diretrizes para o próximo milênio. Abr. 98.
- 54 - GAUZ, Valéria. O bibliófilo José Mindlin: impressões de um encontro. Maio. 98.
- 55 - COSTA, Márcia Betânia da. Implantação do movimento 5S's em unidades de informação. Jun. 98.
- 56 - SIQUEIRA, Maria das Graças. Ler é conquistar autonomia. Jul. 98.
- 57 - SOUZA, Marta Alves de. Fontes de informação em Ciências Exatas: uma síntese. Ago. 98.
- 58 - FIGUEIREDO, Nice. A automação das bibliotecas universitárias: resultado de pesquisa. Set. 98.
- 59 - MODESTO, Fernando. O bibliotecário e o mercado de trabalho: estratégias para o emprego. Out. 98.
- 60 - BROWN, Doris R. O consórcio nas bibliotecas acadêmicas dos EUA. Nov. 98.
- 61 - GOMEZ, Margarita Victoria. Educação e informática: caminho entrelaçado com a biblioteconomia. Dez. 98.
- 62 - LIMA, Vânia Mara Alves. Comunicação e representação documental. Jan. 99.
- 63 - BLATTMANN, Ursula, DUTRA, Sigrid Karin Weiss. Atividades em bibliotecas colaborando com a educação a distância. Fev. 99.
- 64 - FIGUEIREDO, Nice. Automação das bibliotecas universitárias: a visão dos usuários. Mar. 99.

AUTOMAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS:

A Visão dos Usuários

Nice Figueiredo ⁽¹⁾

Como parte do levantamento realizado entre as bibliotecas universitárias dentro da pesquisa do CNPq para se tomar conhecimento do nível de automação atingido por essas bibliotecas, foi enviado um questionário para ser distribuído aos usuários das bibliotecas já automatizadas*. Este questionário teve o objetivo de coletar dados sobre o uso e a satisfação dos usuários acerca do sistema implantado. Distribuído para 85 bibliotecas selecionadas no mês de Abril de 1998, solicitando uma amostragem de 10 a 12 usuários, esse questionário contudo teve baixo número de respostas, devido a greve universitária em curso. Embora se tivesse prorrogado o prazo e se tentado obter a resposta através da emissão de e-mails e faxes, foram recebidas respostas de 25 bibliotecas, o que totalizou 216 questionários.

Esses questionários foram divididos segundo a tabela decimal de Dewey por classes de assuntos, a saber: Ciências Puras, Ciências Aplicadas, Ciências Sociais e Ciências Humanas. Incluídas na amostragem estão 10 Bibliotecas Centrais, assim distribuídas: Norte: Pará; Nordeste: Rio Grande do Norte e Maranhão; Sul: Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul; Centro-Oeste: UnB. Na região Sudeste, destacam-se na amostragem: UNICAMP (Centro de Tecnologia e Faculdade de Ciências Médicas) USP (Faculdade de Saúde Pública, Instituto de Física, Instituto de Química e Instituto de Química de São Carlos) e UFMG (Faculdade de Ciências Biológicas). As demais bibliotecas apresentaram especialização nas áreas de geoquímica; tecnologia; odontologia, ciências biológicas; direito, educação. Algumas das bibliotecas coletaram um número inferior de questionários ao que fora solicitado, e muitos dos questionários não foram preenchidos integralmente.

¹ IBICT/DEP

* Vide as publicações que trataram do conceitual e dos dois primeiros questionários da pesquisa: FIGUEIREDO, Nice. Repensando a biblioteca universitária brasileira: como prosseguir — notas para um projeto de pesquisa. São Paulo, APB, 1998 (Ensaio APB nº50).

A automação das bibliotecas universitárias: resultado de pesquisa. São Paulo, APB, 1998 (Ensaio APB nº58).

Esta amostragem, mesmo reduzida, mostrou-se contudo representativa geograficamente e pelas áreas de assunto, como pretendido pela pesquisa. As respostas recebidas mostram o seguinte quadro sobre o uso e a satisfação dos usuários sobre o sistema automatizado implantado nessas bibliotecas:

As três primeiras questões trataram da identificação dos usuários e apontam que os mais numerosos, dentre o corpo docente são os de nível de doutorado, incluindo os associados e titulares, em número de 27, seguidos dos assistentes e auxiliares de ensino, em número de 10; os técnicos foram em número de 11, incluindo também os bibliotecários. Quanto aos alunos, foram assinalados 98 de pós-graduação, seguidos pelos de graduação, 47. A distribuição dos usuários pelas áreas de assunto foi: Ciências Puras: 45; Ciências Aplicadas: 113; Ciências Sociais: 35 e Ciências Humanas: 9. Dois questionários de bibliotecas centrais não identificaram as áreas de assunto.

A faixa de idade dos usuários em maior número foi entre 20 e 30 anos, com 99 respostas, seguida de 53 respostas na faixa de 31 a 40 anos. Entre 41 e 50 anos de idade foram assinaladas 41 respostas; entre 51 e 60 anos, 10 respostas. Um usuário declarou sua idade superior a 60 anos e outro, inferior a 20 anos. Esta distribuição também parece ser representativa, embora quantitativamente pequena.

Sobre o uso dos sistema automatizado, as respostas obtidas foram:

4 - Tem conhecimento do sistema de automatização da biblioteca?

Sim	175
Não	21

Dentre os que responderam afirmativamente, a maior parte dos usuários declarou ter conhecimento do sistema há um ano, seguidos dos que já conhecem os sistema há 2 e 3 anos. Os que de conhecimento mais recente declararam conhecê-lo há 6 ou 3 meses apenas.

5 - *Realiza levantamento bibliográfico online ou em CD-ROM há quanto tempo?*

Mais de 1 ano	91
1 ano	50
6 meses	30
3 meses	17

Trata-se, portanto, de usuários com uma prática razoável para emitir julgamento sobre o sistema.

6 - *Qual a sua frequência de uso?*

Irregularmente	76
Semanalmente	43
Mensalmente	18
2/3 vezes por semana e/ou diária	17
Quinzenal	14

Esses dados, novamente, parecem mostrar frequência de uso normal, aceitável.

7 - *Considera o uso dessas tecnologias mais eficaz do que a busca manual ou em material impresso?*

Sim	191
Não	6
Em certos casos	2

O quadro é um argumento que pesa favoravelmente à adoção de sistemas informatizados.

8 - *Em que medida a busca automatizada tem sido útil para seus estudos e pesquisas?*

As respostas aqui foram: “muito útil”, 136; “útil”, 51, e “pouco útil”, 9. Estas duas últimas questões mostram o grande papel desempenhado e a importância dessas novas tecnologias como suporte para o estudo/ensino/pesquisa dos usuários das bibliotecas universitárias. É um sucesso inconteste e que, fora de dúvida, elevou muito a percepção que os usuários têm da biblioteca universitária como um suporte indispensável para suas atividades acadêmicas.

9 - Onde faz uso dessas tecnologias?

	Casa	Departamento	Biblioteca
CD-ROM	8	14	88
Internet	43	50	50
CD-ROM e Internet	14	13	46

Pode-se verificar pelas respostas a relevância da biblioteca para o uso do CD-ROM, havendo também um uso bastante significativo no caso da Internet. Isso acontece porque dificilmente o usuário tem driver de CD-ROM em seu micro. São assim tecnologias aprovadas pelos usuários, como demonstrado acima.

10 - Faz uso do correio eletrônico para atender sua necessidade de:

Obtenção de informação	131
Comunicação com colegas	115
no país	99
no exterior	73
Comunicação com instituições	102

Apenas 6 usuários declararam não fazer uso desse recurso. Outras respostas foram: comunicação em geral; aquisição de material; recepção e remessa de arquivos e listas de discussões.

11 - Assinale o que o levou ao sistema automatizado:

Rapidez	148
Facilidade de uso	117
Profundidade	102
Precisão dos dados	57
Autonomia	48
Conectividade	37

Outras repostas foram: obtenção de novas informações e atualização.

12 - Descreva, em geral, a sua reação quanto ao uso dessas tecnologias:

As respostas para esta questão foram bastante numerosas e variadas, a maioria trazendo pareceres positivos, exaltando os aspectos práticos e já mencionados de rapidez, facilidade de uso, com os usuários declarando-se satisfeitos com o sistema. Houve os que se declararam fascinados pela tecnologia, descrevendo-a como sensacional, excelente. Alguns apontaram dificuldade inicial, resistência, timidez e aspectos considerados falhos no sistema, como: lentidão, falta de impressora, de mais terminais e dificuldade de associar palavras-chave. Como foi assinalado no questionário das bibliotecas automatizadas, onde se percebeu um grande entusiasmo por parte dos bibliotecários com os seus sistemas automatizados, pode-se dizer o mesmo a respeito dos usuários desses sistemas.

13 - Sente necessidade de alterar o seu padrão habitual de busca para se adaptar ao sistema automatizado?

Algumas vezes	102
Sim	48
Não	65

As repostas apontam para a necessidade de uma adaptação do usuário ao sistema automatizado. Talvez um treinamento mais direcionado quanto a este aspecto (alterações necessárias da busca manual para a automatizada, ou requisitos essenciais para a busca automatizada — e o que a diferencia da manual) pudesse sanar esta dificuldade, como também os problemas iniciais de rejeição para a busca automatizada.

14 - Percebe se, algumas vezes, tem a oportunidade de seguir uma linha de inquirição que não seria possível numa busca manual?

Sim	164
Não	18

Este item mostra que, sem dúvida, a busca automatizada requer, por parte dos usuários, uma linha de inquirição diferente da manual, isto é: o sistema automatizado propicia um direcionamento da busca que não seria possível no manual. E este conhecimento é essencial para ser transmitido no treinamento do usuário para o sistema

automatizado, como a questão anterior também mostrou.

15 - Tem necessidade de busca adicional extra, manual, para complementar a informação obtida no sistema?

Algumas vezes	98
Sim	56
Não	38

Esses mesmos usuários, contudo, sentem na sua absoluta maioria, a necessidade da busca manual, como complementação da busca automatizada, conforme as respostas à questão mostraram. Tais dados demonstram a importância da catalogação retrospectiva on-line.

16 - Concluiu, algumas vezes, que a busca manual teria sido mais eficaz?

Um número significativo de usuários julgou que a busca automatizada é mais eficaz: 137, contra 46 que concluíram que não seria tão eficaz, valorizando a busca automatizada. E a grande maioria considera a busca automatizada de mais fácil uso: 144, contra 37 respostas que consideram a busca manual mais difícil. Isso explica, em parte, o grande sucesso da busca automatizada para a recuperação da informação. Essas duas questões levantam dúvidas instigantes, que merecem ser melhor investigadas pelas bibliotecas, pelo menos para aperfeiçoar o treinamento de usuários para o uso proveitoso do sistema automatizado, como foi apontado nas questões anteriores. Resta ver se o problema aparente dos usuários diz respeito a algumas áreas de assunto somente, com bases de dados mais complexas, ou obras com maiores dificuldades de acesso intelectual na busca manual, ou se trata de usuários iniciantes apenas.

17 - Houve muitos desapontamentos no uso dessas tecnologias?

Sim	20
Não	64

Quantitativamente, os desapontamentos se mostram significativos. Os comentários feitos esclarecem esses desapontamentos como sendo: *aspectos pessoais* (dificuldade de

operar o sistema, falta de maiores conhecimentos do sistema), *deficiências tecnológicas* (congestionamento de linhas, quedas freqüentes de energia, falta de conectividade, teclados não-padronizados, lentidão), *dificuldades técnicas para o uso* (problemas de acesso, código, senha, fornecimento apenas de resumos — ou das ementas, na área jurídica). Outros problemas citados: falta de atualização, dificuldade de obtenção das cópias. São problemas para os quais, sem dúvida, existem solução, desde o treinamento já mencionado até a modernização dos equipamentos e processos para o uso dos sistemas implantados.

18 - *Quais as bases de dados que mais utiliza?*

Esta questão causou inúmeros problemas para os usuários — muitos deles não souberam exatamente citar bases de dados, mas sim coisas como: Internet, Comut, Altavista, além de nomes de universidades (como USP e UNICAMP) e Antares, Download. Assim, foi possível identificar, dentre muitas citadas apenas uma única vez, as seguintes bases, pela área de assunto:

Ciências Puras	Chemical Abstracts, Analytical Abstracts, Biological Abstracts, Biotechnology Abstracts, Chemical Bank, Current Contents
Ciências Aplicadas	Medline, Lilacs, IEE, IEEE, COMPENDEX, Current Contents
Ciências Sociais	ERIC, Education Index, PRODASEN, Business Periodicals, JURISSINTESE
Ciências Humanas	Psiclist, Humanities

Também foi bastante citada a base da USP: Dedalus.

19 - *Quais as bases de dados que pensou seriam úteis e não foram?*

Esta questão foi muito prejudicada pelo problema acima, não sendo passíveis de confiança as “bases” nomeadas; assim, parece ser mais interessante transcrever os comentários: “Não considero bases inúteis — depende do que se procura, então sempre procuro naquelas relacionadas à minha área”, “As bases são úteis, porém englobam um número bem maior de artigos superficiais do que aqueles com o perfil científico que se deseja”, “IBICT-teses com muitas falhas e não tem as teses que sabemos que foram defendidas no Brasil”.

20 - *Quais as bases gostaria que fossem acrescentadas ao sistema?*

Questão também prejudicada, pois foram citadas mais áreas de assunto do que bases realmente. Assim, transcreve-se: sumários de periódicos nacionais e estrangeiros recentes; instituições francesas; da área de Direito, ciência política, psicologia, material sobre jurisprudência; da área de economia; outras na área de medicamentos; Diário Oficial, Legislação Brasileira.

21 - *Faz uso da possibilidade do "browsing" ou de experimentar o que pode obter de antemão sobre um determinado tópico?*

Sim	43
Não	27
Não sabia desta possibilidade	82

Esta questão também deixou muitos usuários sem saber como respondê-la e, novamente, apontou a necessidade de aperfeiçoar o treinamento para o uso do sistema. Houve ainda os que indagaram: "O que é browsing?", e os que disseram: "A biblioteca não oferece possibilidade".

22 - *Você acha que utiliza todo o potencial disponível nessas tecnologias? Explique:*

A grande maioria dos usuários, numa auto-análise, julga que não utiliza todo o potencial das tecnologias. Muitos responderam "Preciso aprender mais", ou "É preciso usar cada vez mais para aprender como aproveitar todo o potencial", "Na verdade desconheço a extensão das possibilidades, utilizo apenas os recursos básicos", "Falta divulgação" e houve o que indagou "Mas qual é o potencial máximo?". Enfim, novamente a necessidade de melhorar o treinamento se faz clara e patente. Uns poucos usuários acham que utilizam todo o potencial, já que alcançam os objetivos da busca e outros que constataram que "com a utilização, os pequenos truques vão sendo assimilados."

23 - *Necessitou de treinamento para o uso dessas tecnologias?*

Sim	87
Não	94

É possível que aqueles que disseram não ter necessitado de treinamento são agora aqueles que sentem dificuldade no uso. Por outro lado, o papel da biblioteca no treinamento ficou mais claro, pois 58 receberam treinamento na biblioteca; 8 na faculdade; 5 com colegas e 5 na disciplina; 4 em casa e outros no trabalho ou no SENAC, SEBRAE, IBICT e CPD. Vale a pena transcrever o comentário: “Estou descobrindo durante este questionário que sei muito menos que pensava. Talvez por não ter recebido treinamento”. Dois usuários acreditam necessitar de treinamento.

24 - A sua biblioteca realiza treinamento para uso das novas tecnologias de maneira:

	Regular	Adequada e com clareza	Suficiente
Sim	56	64	54
Não	68	39	61

Houve ainda 12 usuários que admitiram não saber responder a esta pergunta. Fica claro que o treinamento não é oferecido da maneira regular como deveria, a sua adequação e clareza deixa a desejar (segundo um comentário, “depende da pessoa”) e não é julgado como suficiente pelos usuários. Sem dúvida, é um pouco fraco na implantação dos sistemas, cabendo às bibliotecas saná-lo.

25 - Sente que a busca se torna mais fácil com o uso ou se esquece após o treinamento ou não uso prolongado?

A grande maioria assinalou, conforme comentários anteriores, que o uso contínuo torna a busca mais fácil, 132, contra 24 respostas negativas.

26 - Como avalia a atenção recebida durante o treinamento na biblioteca?

Ótima	64
Boa	59
Regular	5
Ruim	5

A avaliação do comportamento da biblioteca na questão do treinamento mostra dubiedade, confirmando dados e comentários anteriores. Houve 8 respostas declarando que não houve treinamento e 6 que não receberam treinamento.

27 - *Quanto ao atendimento que recebe para o uso do sistema, como o classifica?*

Otimo	71
Bom	81
Regular	14
Ruim	3

Nesta questão as respostas, como se pode verificar, são mais positivas.

28 - *Você acha os comandos de busca do sistema (ou outros aspectos) como confusos, difíceis de usar?*

A grande maioria declarou que não são difíceis, 71. Apenas 11 responderam achar os comandos difíceis, seguidos de 10 usuários para quem algumas vezes são difíceis. Os comentários feitos foram quanto à falta de treinamento, de conhecimento, de padronização dos comandos e ainda, transcrevendo, “Depende da vontade que os funcionários têm para ensinar” e “Existem muitos códigos”.

29 - *Que outros comandos ou possibilidades de busca gostaria que fossem acrescentados?*

Dentre os comentários feitos, transcreve-se: “Ampliar a possibilidade de busca via Internet”, “Possibilidade de arquivo com capacidade para mais de 1.000 resumos”, “Possibilidade para procura automática de sinônimos”, “Algumas bases não permitem o uso de mais de uma palavra para busca”, “Comandos que permitam o cruzamento de diversas palavras chaves conectadas”, “Busca do artigo na íntegra”, “Possibilidade de procurar por estrutura químicas”, “Sistemas de janelas”. Esses comandos já existem nos sistemas novos (ex: Aleph), daí a necessidade de atualizar os equipamentos.

30 - *Que comandos (ou outros aspectos) considera de fácil uso ou de grande poder de acesso?*

Dentre as sugestões feitas, transcreve-se: downloading; acesso ao acervo de bibliotecas nacionais; uniformização dos sistemas de busca; capacidade de em uma única busca varrer diversos bancos de dados diferentes, simultaneamente; utilização da raiz de uma palavra, recebendo dados que contenham a palavra e suas derivações; busca Booleana; pesquisas por palavras-chave no índice e resumo.

Os resultados deste levantamento, embora com uma amostragem reduzida, mostraram-se representativos em relação às áreas geográficas e de assunto, como já foi apontado na parte inicial deste texto. No que diz respeito ao quadro dos usuários, uso e satisfação com o sistema implantado, o levantamento parece ter contribuído também para uma visão bastante esclarecedora, embora tenham sido ouvidos pouco mais de 200 usuários — a expectativa era para um número bem maior, o que não foi atingido devido a greve universitária.

Ficou claro que os problemas existentes são na sua maioria de dois aspectos: técnico e de treinamento. O problema técnico é que o equipamento e o software ainda não estão totalmente ajustados às necessidades e demandas dos usuários. É um problema que, embora parcialmente dependente de apoio financeiro, não chega a ser de todo desanimador — parece ser mais uma questão de tempo e de melhores oportunidades para os ajustes necessários. Os bibliotecários que souberam lutar tão bem para a automação das suas bibliotecas, saberão sem dúvida, conseguir tal aperfeiçoamento para melhor servir seus usuários.

O aspecto mais contundente, que ficou bastante claro no levantamento, e que deve ser tratado de imediato pelas bibliotecas, é o do aspecto treinamento. Este problema é totalmente de responsabilidade das bibliotecas e deve ser providenciado pelas mesmas. É lamentável que após todo o investimento feito o sistema não venha a ser utilizado com todo o seu potencial. Apesar de os usuários se mostrarem bastante satisfeitos com o sistema que já utilizam, é imprescindível que o treinamento seja ajustado ou focalizado também nas dificuldades levantadas por esta pesquisa.

Conhecer como opera o sistema, na sua globalidade, é uma necessidade constante, devido à incessante sofisticação dos equipamentos e dos fatores decorrentes; é um conhecimento tão importante para o pessoal como para os usuários. Para os primeiros, ainda mais, para manter a atualização com os desenvolvimentos na área. É o manter-se em dia, com a tecnologia do dia, um ponto chave para que o pessoal acompanhe as mudanças

ocorridas e esteja capacitado para enfrentá-los e, ao mesmo tempo, treinar devidamente os usuários do sistema.

Quando os próprios usuários fazem suas buscas nas bases de dados remotas, o papel do bibliotecário torna-se assim mais indispensável e importante, pois este papel de ensinar o sistema é vital para que os usuários façam pleno uso dos serviços oferecidos. Os bibliotecários estarão, dessa forma, apenas guiando os usuários para a obtenção das suas necessidades de informação — como faziam no sistema manual.

Deve-se lembrar que a mesma informação, sempre apresentada da mesma maneira, é uma grande vantagem para o treinamento e o reforço do treinamento para rotinas repetitivas. E que o treinamento e a instrução não devem ser feitos apenas pelo computador: a interferência do elemento humano, ou do bibliotecário, é fundamental. Uma metodologia é fazer uso de palestras com slides, manuais e um instrutor ao redor, disponível para auxílio quando e onde necessitarem. Também a página de abertura do sistema deve trazer todas as informações sobre seu uso.

Os computadores apresentam tanto o desafio para o treinamento quanto a sua própria solução, pois enquanto criam a necessidade de treinamento, fornecem um excelente instrumento para aquele treinamento. Assim, o treinamento do usuário para o uso das novas tecnologias implantadas na Biblioteca, fazendo uso da própria tecnologia, é uma metodologia que tem obtido sucesso. O uso do CAI (Computer Aided Instruction) ou do CBT (Computer Based Training) apresenta as seguintes vantagens: os treinandos aprendem no seu próprio passo; treinam no próprio local de uso ou de trabalho; aprendem no próprio equipamento que estarão fazendo uso, os pacotes podem ser usados por muitos usuários.

A metodologia do CAB pode variar desde a prática em programas de processamento da palavra, vídeos de “como fazer” que mostram instruções passo-a-passo, até tutoriais e vídeos interativos rodados no computador. São instrumentos difíceis de serem desenvolvidos por bibliotecas, individualmente, por falta de recursos e de expertise. Deve ser de responsabilidade dos fornecedores, ao venderem os equipamentos, fornecer estes

materiais de instrução, por terem maior facilidade de recuperar os custos.²

O tópico treinamento de usuários já foi tratado em outros textos.³ Num texto mais recente,⁴ foi assinalado o fato de que os usuários não sabem como fazer uso dos sistemas computadorizados na sua capacidade plena; para que eles possam utilizar todo o potencial do sistema é necessário que sejam apoiados na forma de treinamento. Esse treinamento é centrado em dois problemas básicos:

- O que os usuários precisam saber.
- Como esta informação pode ser transmitida.

De acordo com um levantamento realizado entre bibliotecas acadêmicas americanas, foram identificados os aspectos:

- Comandos básicos de busca, tais como: procure ou imprima.
- Alguma idéia da lógica Booleana.
- Diferença entre o uso de descritores e palavras-chave de textos.
- Se uma base de dados de CD-ROM é a fonte mais adequada ou se um outro instrumento de informação é melhor.
- Como uma base de dados é estruturada.
- Como limitar por ano e data.
- Conhecimento da tecnologia do CD-ROM.

Sabe-se que a maioria dos usuários prefere auxílio individual somente na hora do uso, mais do que instrução em grupo, embora seja ao mesmo tempo o método mais eficiente e o de menor custo benefício. No caso das sessões de treinamento em grupo, a abordagem de maior sucesso é a que incorpora demonstração ao vivo de uma base específica.

Numa visão mais ampla, uma sessão típica de instrução para uso da biblioteca, hoje

² COWAN, B.N., SHERWOOD, B., Automation routes past and present; the training implications. *J. Librarians. and Informat. Science*, v.3, n.24, p.139-148, September 1992.

³ FIGUEIREDO, N.M. de. Treinamento do usuários. *Ângulo*, v.30, n.1, Abr/Jun 1986, p.3.

⁴ *Textos avançados em referência & informação*. São Paulo, Polis/APB, 1996. p. 50.

em dia, é considerada como sendo uma série de partes:⁵

1. Introdução ao conceito da estrutura da informação e a natureza da literatura da disciplina à qual o ensino está ligado
2. Descrição dos vários tipos de recursos (catálogos, índices, obras de referência), seus propósitos e por que têm que ser utilizados
3. Demonstração dos catálogos e índices — com as respectivas versões manuais e eletrônicas
4. Explicação de como recuperar a informação (do nº de chamada à citação) e através do acesso às bases de dados
5. Discussão sobre estratégias de busca — baseada em exercícios para a disciplina, envolvendo as versões manual e eletrônica para obras/bases de dados mais relevantes e/ou úteis para a disciplina.

Como ficou patente na pesquisa, é essencial e fator fundamental para o uso pleno do sistema automatizado de informação o treinamento dos usuários das bibliotecas universitárias.

Para isto, já existe na literatura várias sugestões, recomendações, experiências vividas, como foi acima demonstrado. Cabe portanto aos bibliotecários fornecer as metodologias mais indicadas a suas condições locais e tornar os seus sistemas — tão apreciados pelos seus usuários — um instrumento de uso fácil, útil e atraente.

⁵ DUSENBURY, C., PEASE, B.G., The future of instruction. *J. Libr. Administr.*, v.20, n.3/4, 1995. p.113