

AVALIAÇÃO DO CATÁLOGO EM LINHA DA BIBLIOTECA DO CESUR

Gusmão, A. O. M.
Santos, O. N.
Silva, K. F.
Deus, T. L.

Resumo: Avalia a usabilidade do catálogo em linha da Biblioteca do CESUR sob o ponto de vista dos usuários e utiliza questionários como instrumento de coleta de dados. Os resultados indicam que 97% dos entrevistados conheciam o catálogo em linha da Biblioteca e que 86% dos entrevistados receberam treinamento para utilizarem o mesmo. Dentre os usuários que sabiam utilizar o catálogo em linha, 93% também o acessavam de pontos externos à Biblioteca. Verifica-se também que 92% dos usuários estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com o catálogo e com a diversidade de estratégias de pesquisa oferecidas pelo mesmo.

Palavras-chave: 1. Catálogo em linha. 2. Biblioteca universitária. 3. Usabilidade.

1 INTRODUÇÃO

O catálogo da biblioteca revela as coleções existentes em áreas específicas, e indica onde elas se localizam, bem como fornece informações sobre as obras que compõe o acervo. Lancaster (apud FIGUEIREDO, 1992, p. 194) relata que apesar dos “catálogos de bibliotecas existirem a séculos, porém somente a partir da década de 90 é que se buscou formas de avaliá-los como ferramentas de buscas bibliográficas” e apresenta três razões que contribuíram para isso:

- a) a preocupação por parte dos bibliotecários em avaliar os serviços e produtos da biblioteca;

- b) a necessidade de saber como o catálogo atua, quais as deficiências existentes e como se pode aumentar o uso do catálogo pelos usuários e;
- c) os catálogos manuais (em fichas/impressos) aos poucos estão sendo substituídos pelos catálogos em linhas.

Através da avaliação identifica-se se os usuários estão satisfeitos com a usabilidade dessa ferramenta. De acordo com Lancaster (1993, p. 6) a “avaliação é o único caminho que leva a melhoria dos serviços e produtos oferecidos aos usuários e à detecção dos pontos positivos e negativos da usabilidade de um catálogo, seja ele em linha ou em fichas”.

Diante desta perspectiva, opta-se por avaliar o catálogo em linha da Biblioteca do Centro de Ensino Superior de Rondonópolis (CESUR) a fim de identificar se os usuários da Biblioteca estão satisfeitos com a usabilidade do catálogo em linha, o qual se encontra disponível tanto para acesso local quanto via Internet.

O catálogo em linha da Biblioteca do CESUR é o principal instrumento de consulta e acesso do usuário ao acervo, disponibilizando a descrição dos itens bibliográficos que compõem o acervo da Biblioteca e possibilitando ao usuário escolher o item bibliográfico que mais satisfaça suas necessidades de informação.

O atual sistema de automação da biblioteca permite cadastrar livros, revistas e fitas de vídeo; proceder a empréstimo e devolução de documentos; controle (gráficos e tabelas) do número de consultas realizadas nos terminais; número de empréstimo efetuado no dia, mês e ano; número de usuários inadimplentes; obras mais procuradas; aquisições realizadas no ano; controle das assinaturas de periódicos; indicação do funcionário que está operando o sistema e número de documentos cadastrados na biblioteca.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Por que avaliar? Esta é uma pergunta que na maioria das vezes fica sem resposta. Contudo, neste estudo específico, avaliamos para medir a satisfação dos usuários com a utilização do catálogo em linha.

Sobre o processo de avaliação de serviços e produtos oferecidos aos usuários, Kotler (2000, p. 58) afirma que “para saber sobre processo de satisfação dos usuários devemos perceber se os usuários buscam informações, o que, como e quando!”. A avaliação é uma ferramenta indispensável para a administração da biblioteca, que pode corrigir ou manter estratégias com a finalidade de atingir objetivos pré-determinados. Lancaster (1993 p. 1) expõe que a

Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.14, n.1, p.279-292, jan./jun., 2009.

“avaliação reúne dados necessários para determinar quais dentre várias estratégias parecem ter mais probabilidade de obter o resultado almejado”.

Para Almeida (2000), entender a avaliação como um processo de desenvolvimento supõe contextualizá-la no processo administrativo onde se estabelecem metas a serem alcançadas pelas bibliotecas e pela análise das condições presentes determinam-se formas de atingir os objetivos estabelecidos para o futuro.

A avaliação deve ser incorporada ao dia-a-dia da biblioteca, principalmente quando considerar-se a necessidade de crescer e melhorar o atendimento ao público-usuário. Nesta perspectiva, Almeida (2000 p. 12) relata que a avaliação é vista como etapa final do ciclo administrativo e possibilita, a partir de “parâmetros pré-definidos, aferir o sucesso do planejamento e traçar novos objetivos e metas”.

O catálogo da biblioteca é uma das peças mais importantes do sistema bibliográfico, sensível e sujeito à mudanças. Ele começou como simples inventário, ou relação dos materiais bibliográficos existentes nas bibliotecas e podia ser ordenado alfabeticamente por autor, assunto ou simplesmente conforme a posição dos livros nas estantes. Isto dependia do conceito pessoal do bibliotecário em

relação ao principal objetivo do catálogo que era facilitar o acesso dos usuários aos itens bibliográficos.

Numa época em que a quantidade de publicações mantinha-se tão pequena e seus conteúdos podiam ser de domínio de todos os pesquisadores a única exigência feita a um catálogo de biblioteca era que revelasse os itens componentes da coleção.

Com o início do processo de automação das bibliotecas no Brasil na década de 1960, os bibliotecários começaram a perceber a necessidade de avaliar e melhorar os serviços e produtos oferecidos aos usuários, dentre eles o catálogo.

Observamos que o catálogo em linha deixou de ser apenas um catálogo em ficha no formato digital, para tornar-se a fonte mais rápida e eficiente de buscas e consultas sobre títulos, autores, coleções, edições, séries. Ele adquiriu status de porta que dá acesso às coleções das bibliotecas. A expansão dos catálogos em linha possibilitou a transformação dos serviços e produtos oferecidos aos usuários, propiciando mudanças na relação usuários x bibliotecas.

Contudo, Amaral (1995, p. 222) alerta que: “um dos mitos que fascina a maioria dos bibliotecários é a idéia de que o processo de automação dos catálogos é a solução para todo o processo de inadequação das bibliotecas brasileiras”. Na opinião de John Gray

(apud AMARAL, 1995 p. 223) há três elementos essenciais que merecem atenção de qualquer administrador de Bibliotecas:

- a) implantação de políticas de automação que atendam as necessidades de informação dos usuários;
- b) ações para o atendimento das necessidades detectadas.
- c) promoção do uso efetivo dos serviços oferecidos aos usuários.

Com o catálogo em linha é possível reunir dados sobre a utilização do mesmo, de forma não participante, ou seja, sem que os usuários saibam que suas ações estão sendo registradas ou observadas, “porém só é possível obter informações úteis sobre como uma pessoa consulta um catálogo, fazendo perguntas” (LANCASTER, 1993, p. 135).

Para isto é possível empregar questionários com a finalidade de avaliar o catálogo em linha, facilitando o trabalho da biblioteca em detectar se os usuários estão satisfeitos com os produtos e serviços oferecidos.

A busca de um documento é bem sucedida quando o usuário localiza uma entrada para o item procurado e mal sucedida se não consegue localizar essa entrada. Na avaliação é preciso distinguir entre as deficiências do acervo e as deficiências na utilização do catálogo, isto é, no caso em que o usuário não logra êxito em sua busca e no caso em que a biblioteca não possui o item.

Cada pesquisa mal sucedida deverá ser repetida por um ou mais bibliotecários experientes, a fim de constatar se o usuário deixou passar despercebida uma entrada ou se ela realmente não existe no catálogo. Através do catálogo em linha também é possível avaliar o comportamento do usuário e suas estratégias de busca.

Hoje, a manipulação de catálogos em linha é instrumento indispensável na disseminação e recuperação das informações, transpondo limites físicos e geográficos, alterando o tradicional conceito que se tem de biblioteca fisicamente alocada em determinado espaço geográfico.

3 METODOLOGIA

O presente estudo utilizou o método descritivo e a amostra foi constituída por 75 usuários, que correspondem a 10% dos usuários cadastrados na Biblioteca do CESUR e que estavam aptos a realizarem empréstimos. A coleta de dados ocorreu no mês de março de 2004, por meio de questionários, aplicados proporcionalmente entre os dias e os turnos de funcionamento da biblioteca, onde cada usuário só respondeu uma única vez ao questionário.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Detectou-se na pesquisa que a maioria absoluta dos entrevistados (97%) conhecia o catálogo em linha da Biblioteca. Dentre os usuários que conheciam o catálogo em linha, 60% acessavam o mesmo pelo menos uma vez ao mês, enquanto 39% acessavam 2 vezes por mês e 1% dos usuários acessavam três ou mais vezes por mês.

Identificou-se que 86% dos usuários receberam treinamento para utilizarem o catálogo em linha. Os 14% que não participaram do treinamento podem ser enquadrados como usuários que estavam ausentes quando da realização do treinamento para sua turma ou não tiveram interesse em participar do mesmo. Salienta-se que a cada início de semestre são realizadas visitas orientadas à Biblioteca com todas as turmas ingressantes no CESUR ou por solicitação espontânea dos discentes.

Quando indagados se sabiam utilizar o catálogo em linha, 86% dos usuários responderam Sim, enquanto que 14% responderam que não sabiam utilizá-lo. Enquadra-se neste cenário aqueles usuários que não participaram do treinamento.

Dentre os usuários que sabiam utilizar o catálogo em linha, 67% sempre acessam o catálogo em linha de pontos externos à

Biblioteca, 26% acessam poucas vezes, e 7% nunca acessavam o catálogo linha de pontos externos à Biblioteca. Como ponto ou ambiente externo à Biblioteca pode-se citar os laboratórios do CESUR, as empresas em que os entrevistados trabalhavam e a própria residência deles.

Neste último cenário, 62% dos usuários responderam que acessavam o catálogo a partir de sua residência. Dentre os usuários que não acessavam o catálogo em linha a partir de sua residência, acredita-se que os motivos estejam relacionados ao fato de não possuírem computadores ou acesso a internet em suas residências.

Identificou-se também que 65% dos usuários sempre necessitavam de ajuda do bibliotecário ou de um assistente para realizarem pesquisas no catálogo em linha, 31% poucas vezes necessitam de ajuda, enquanto 4% nunca necessitam de ajuda.

De acordo com 65% dos usuários o catálogo em linha da Biblioteca do CESUR atendia suas necessidades de recuperação da informação, enquanto que 35% responderam que não atendia. Isto aponta a necessidade de melhoria do catálogo em linha ou das estratégias de busca dos usuários.

Questionados sobre o nível de sucesso em suas pesquisas no catálogo em linha, 60% dos usuários responderam que sempre eram bem sucedidos, 33% responderam que poucas vezes eram bem

sucedidos, enquanto que 7% nunca eram bem sucedidos em suas pesquisas.

A maioria dos entrevistados, ou seja, 62% dos usuários conseguiam encontrar documentos relevantes quando pesquisavam no catálogo em linha, 31% às vezes conseguiam encontrar, enquanto que 7% nunca encontravam documentos relevantes. Pode influenciar este resultado os erros cometidos nas buscas por autor, título, assunto ou a não existência de documentos relevantes cadastrados no sistema.

Verificou-se que 62% dos usuários sempre obtinham êxito em suas pesquisas pelo nome do autor do livro, 28% às vezes obtinham êxito, enquanto 10% responderam que nunca obtinham êxito em suas pesquisas. Verificou-se também que 57% dos usuários sempre obtinham êxito nas pesquisas por título dos documentos, 42% às vezes obtinham êxito, enquanto que 1% nunca obtinha êxito. Quanto a estes últimos usuários, talvez o insucesso da pesquisa esteja vinculado a:

1. Falha ou falta de treinamento;
2. biblioteca não possuir o item;
3. os usuários não conhecerem o nome correto do autor ou digita-lo erroneamente e;

4. erro na catalogação do item.

Questionados se conseguiam localizar no catálogo em linha os itens sabidamente disponíveis nas estantes, 73% dos usuários responderam que sempre conseguiam localizá-los, 26% responderam que às vezes conseguiam localizá-los e 1% respondeu que nunca conseguia localizá-los no catálogo em linha.

Detectou também que 50% dos usuários sempre conseguiam localizar nas estantes aqueles itens indicados no catálogo em linha, 49% às vezes conseguiam localizá-los nas estantes, enquanto que 1% nunca conseguia localizá-lo nas estantes.

Pode colaborar para o insucesso na localização dos itens nas estantes a situação do livro estar no setor de processamento técnico ou emprestado, bem como esperando para ser inserido nas estantes, estar sobre as mesas ou inserido em locais errados.

Na avaliação da satisfação do usuário quanto à facilidade de acesso ao catálogo da biblioteca, 38% dos usuários estavam muito satisfeitos, 54% estavam satisfeitos, 7% estavam insatisfeitos, enquanto que 1% estava muito insatisfeito. Contribui para isto a falta de treinamentos, a interrupção de tráfego na rede, queda de energia elétrica e a localização dos terminais.

Quando da avaliação da interface de acesso, 39% dos usuários do catálogo em linha da Biblioteca do CESUR estavam

muito satisfeitos, 55% estavam satisfeitos, enquanto 6% dos usuários estavam insatisfeitos. Influi para isto a falta de telas atrativas, falta de telas de ajuda e link para salvar os resultados das pesquisas.

Finalizando, 40% dos entrevistados estavam muito satisfeitos com a diversidade de estratégias de pesquisa disponíveis e com a facilidade em realizar buscas tanto por expressões quanto por palavras-chaves, enquanto que 54% estavam satisfeitos, e 6% estavam insatisfeitos.

5 CONCLUSÃO

Os resultados evidenciam que o catálogo em linha da Biblioteca do CESUR atende de forma satisfatória as necessidades de recuperação da informação dos usuários e que a maioria deles conhecia o catálogo em linha e recebeu treinamento sobre como utilizar o catálogo. A satisfação dos usuários é expressa pela comodidade de poderem acessar o catálogo de pontos externos ao da Biblioteca do CESUR via intranet e internet.

Os pontos falhos detectados relacionam-se a utilização de nome incorreto de autor ou do título, bem como a ausência de um

grupo de usuários nos treinamentos. Diante dos resultados, apresentam-se algumas sugestões para que o Catálogo atenda com melhor qualidade os usuários:

- a - maior divulgação entre a comunidade acadêmica;
- b - distribuição de manual sobre utilização do catálogo;
- c - links para salvar resultados de buscas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

AMARAL, Sueli Angélica do. Serviços bibliotecários e desenvolvimento social: um desafio profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 221-227, 1995.

FIGUEIREDO, Nice Maria de. O processo de automação de bibliotecas. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 21, n. 1, p. 193-208, 1992.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. São Paulo: Prentice Hall: 2000.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1993.

EVALUATION OF ON-LINE CATALOG OF THE LIBRARY CESUR

Abstracts: Evaluate the usability of the on line catalogue of the CESUR Library under the customer viewpoint and uses questionnaires as instrument of data collection. The results indicate that 97% of the interviewed ones knew the on line catalogue of the Library and that 86% had received training to use by the same. Amongst the customer whom they knew to use the on line catalogue, 93% also have access the on line catalogue of external points to the Library. It is also verified that 92% of the customer were satisfied or very satisfied with the catalogue and the diversity of research strategies offered by the same.

Keywords:1. On line catalogue. 2. Library university. 3. Usability.

GUSMÃO, A. O. M.

Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso

Contato: aomgusmao@hotmail.com

SANTOS, O. N.

Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso

Contato: odilio_ns@yahoo.com.br

SILVA, K. F.

Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso

Contato: keyla.fs@hotmail.com

DEUS, T. L.

Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso

Contato: ld_tatiane@hotmail.com

Artigo: Recebido em: 15/09/2008 Aceito em: 10/02/2009
