

# Pergamum – Sistema informatizado da biblioteca da PUC/PR

**Tânia Mara Dias**

A Pontifícia Universidade Católica do Paraná inaugurou a Biblioteca Central em 18 de fevereiro de 1994. Esta conta com uma área de 10.545,47m<sup>2</sup>, sendo 3,511,11m<sup>2</sup> 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 a mais de 11 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, 12 cabines de estudo em grupo (oito lugares cada), quatro cabines de vídeo, 64 cabines para estudo individual ou em dupla, uma sala com dez microcomputadores e impressora e, vinculado à biblioteca, o Laboratório de Comunicação Social (285,32m<sup>2</sup>), com estúdios de TV, rádio e ilhas de edição, utilizados prioritariamente pelo Curso de Comunicação Social. Na co-

bertura, 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 a natureza. As bibliotecas escolares, públicas, universitárias, especializadas etc. são detentoras de uma gama de informações importantes para a comunidade que a 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 recurso na busca de informações.

No processo de desenvolvimento social, a biblioteca, na sua tarefa de atender às 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 aos pedidos feitos por parte dos usuários, mas deve também divulgar informações que

## Resumo

*O objetivo deste trabalho é apresentar e enfatizar a importância da informática nos serviços inerentes à 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 melhor atendimento à comunidade acadêmica.*

## Palavras-chave

*Sistema de informação automatizada; Biblioteca universitária; Recuperação da informação; Pergamum; Paraná.*

são importantes à 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 processo 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 feitos por parte destes usuários, como também divulgando informações que são importantes para 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 à qualidade, agilidade e atualidade.

Existem vários tipos de programas bibliográficos desenvolvidos, porém alguns critérios devem ser estabelecidos na criação, visando à 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 está situada a compatibilidade, pois todos os sistemas que usam algum formato padronizado para comunicação de informações bibliográficas, baseadas na ISO 2709, são compatíveis em 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 enfrentam obstáculos ligados a questões políticas, inércia burocrática nos serviços de telecomunicações, o custo desses serviços e, principalmente, a inexistência de regras claras que, sem ambigüidade, 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 interinstitucional 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, 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 o *software* Pergamum.

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, das quais:

#### 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 por intermédio 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; aquisição.

## 2. MÓDULO CATALOGAÇÃO

Neste módulo, será cadastrado qualquer tipo de material utilizando o padrão de catalogação Usmarc. Os processos deste módulo são os seguintes:

### 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 e outros); 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 subcam-

pos "a" dos parágrafos definidos para transporte. No segundo caso, serão montadas autoridades completas, com toda referência que caracteriza uma autoridade. Neste caso, deverão ser definidos os subcampos que serão transportados para a catalogação quando do uso de alguma autoridade. Estes campos deverão ser definidos nos processos 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 topográfica

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

### Fornecedores

Nesta seção, serão informados os dados referente às editoras e fornecedores para aquisição dos materiais bibliotecários. Neste processo, também deverão 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 nos quais 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 cadastradas imagens relativas a determinado acervo ou exemplar. Neste caso, deverá ser estabelecida 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 dos materiais.

### Empréstimo/devolução

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

Para empréstimo:

- a data prevista para devolução seguirá as datas preestabelecidas 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;
- de acordo com 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 atribuída 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, serão gravados em um cadastro sepa-

rado 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 às 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 e outras.

#### 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

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

#### Calendário

Estabelece 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, que são os seguintes:

- Pesquisa Básica: pesquisa simples 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: exhibe todos os multimeios encontrados na biblioteca;
- Novas Aquisições: exhibe as novas aquisições efetuadas na biblioteca dependendo do número de dias estabelecido na base de parâmetros gerais do sistema;
- Bases de Dados: exhibe as bases de dados encontradas na biblioteca;
- Periódicos: exhibe 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: 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 o 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 cadastradas 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 vêm 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

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 números de dias em que o usuário poderá utilizar o material e o número de obras que o mesmo poderá levar, como 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.: dólar, real, marco alemão e outras.

## 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 em que nacionalidades poderão ser cadastrados os usuários.

## 9. MÓDULO AQUISIÇÃO

O módulo aquisição ainda está em fase de implantação por isto ainda não se encontra 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 modificá-la. Baseia-se na consulta a material bibliográfico existente sobre automação de bibliotecas e na pesquisa de campo realizada na Pontifícia 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 à 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 se aproxima de 1.500,00 usuários. Mil questionários foram distribuídos na biblioteca do Campus I e 500 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, quando se observou 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 às bibliotecas da PUC/PR, Biblioteca Central e à Biblioteca do Campus de São José dos Pinhais; na primeira foram disponibilizados mil 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 inesperada, pois os usuários do sistema questionam diariamente sua funcionabilidade; logo esperava-se 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 refletem o desinteresse dos usuários na primeira pesquisa que se realiza quanto ao conhecimento e satisfação do sistema Pergamum da Biblioteca. Porém, com a amostra obtida, poderá ser feita a pesquisa proposta.

Dentro da categoria de usuários da biblioteca, obtém-se o resultado de 231 alunos de graduação, quatro alunos de pós-graduação, sete docentes, quatro funcionários e uma 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, o que já era esperado, pois esta categoria é a que predomina na comunidade acadêmica que frequenta a biblioteca, segundo dados estatísticos mensais levantados pelas bibliotecas.

Quanto ao objetivo da pesquisa, pode-se constatar que 76% das pesquisas buscavam materiais bibliográficos para trabalhos acadêmicos; 10% das pesquisas procuram atualização bibliográfica, 9% foi realizada para satisfazer outros interesses, por exemplo, os materiais de lazer, tais como fitas de vídeo, literatura (ficção, romance e outros); 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 utiliza a biblioteca consciente de suas expectativas.

Nos módulos existentes para a pesquisa, pode ser observado que 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 importância dos módulos no auxílio e busca aos materiais existentes nas bibliotecas, além de refletir que 36 usuários se utilizam dos módulos em momentos diferentes conforme suas necessidades informacionais.

Entre as informações utilizadas na pesquisa, o assunto predominou em 53% das 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; não encontrando por assunto, procuraram 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 importaram qual o suporte 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 acadêmico 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 materiais que servem como suporte da informação.

Na opção por bibliotecas, 62% dos usuários solicitaram em qual biblioteca desejam encontrar o material, 32% dos usuários não solicitaram biblioteca, pois presume-se que o importante era encontrar o material independentemente do local, e 6% dos usuários desconhecem 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 razoável já que 48% usuários consideraram bom o resultado, 14% usuários consideraram ótimo o resultado, 25% usuários consideraram regular o resultado e apenas 13% usuários consideraram 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 os seguintes: 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 conhece 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 às 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 com o emprego 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 já era esperado, por esta categoria ser a maioria que compõe o universo acadêmico da PUC/PR. Porém, esperava-se maior participação dos professores que constantemente procuram as bibliotecárias para maior esclarecimento quanto à funcionalidade do sistema. Dentro deste contexto, seria desejável 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, por intermédio 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 estimulam 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, do qual já foi cogitada 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 maioria, 79%, conhece parcialmente a funcionalidade do sistema. Mesmo assim, a satisfação plena se fará quando o nível de conhecimento for total, e, para que isso ocorra, é necessária maior conscientização do corpo acadêmico da importância quanto à participação dos calouros nas palestras proferidas na biblioteca no início do ano.

A satisfação dos 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 Luís). *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.

#### 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.*

#### Keywords

*Automatized information system; University library; Information retrieval; Pergamum; Paraná.*

---

Tânia Mara Dias

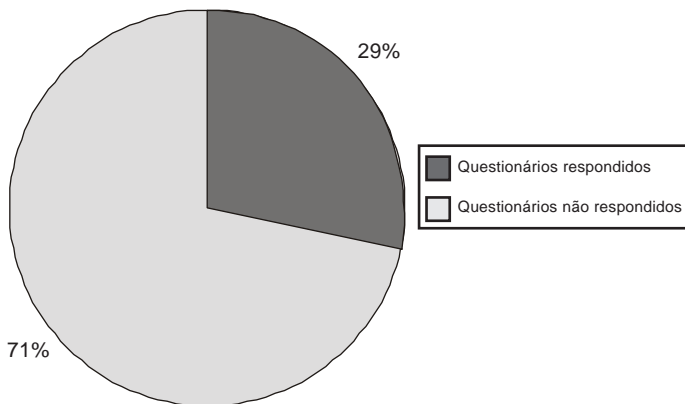
Bibliotecária da Pontifícia Universidade Católica do Paraná

---

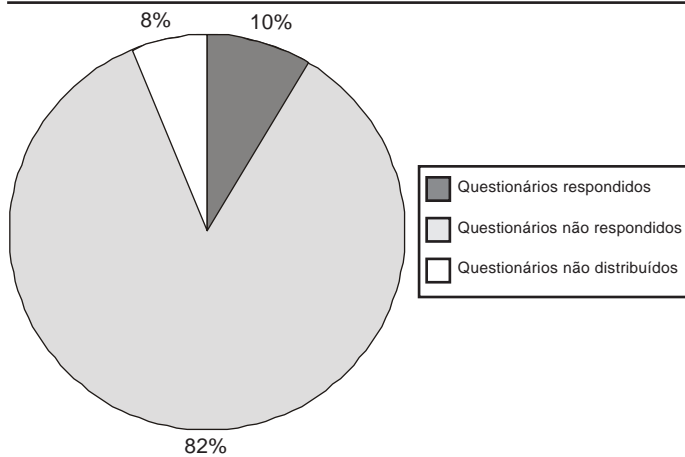


**Anexos – Gráficos**

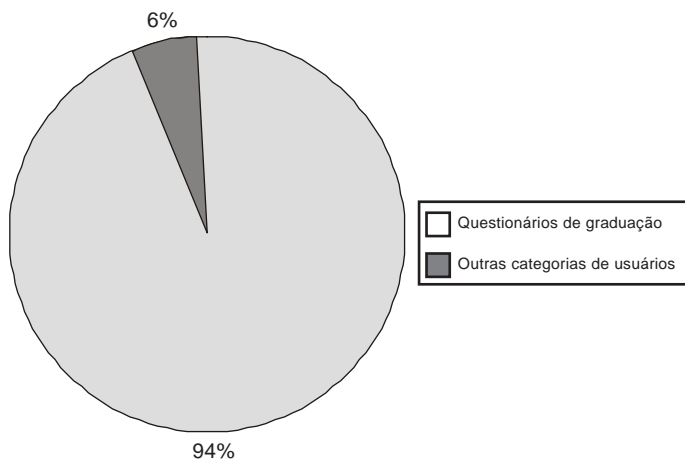
**ANEXO 1**  
**Resultados obtidos no Campus de São José dos Pinhais**



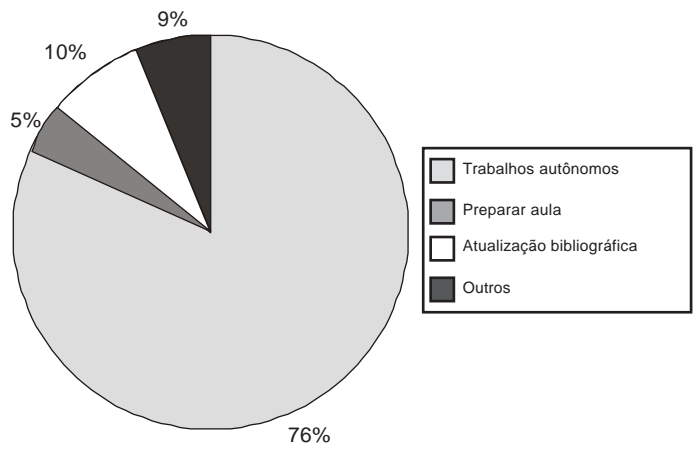
**ANEXO 2**  
**Resultados obtidos no Campus de Curitiba**



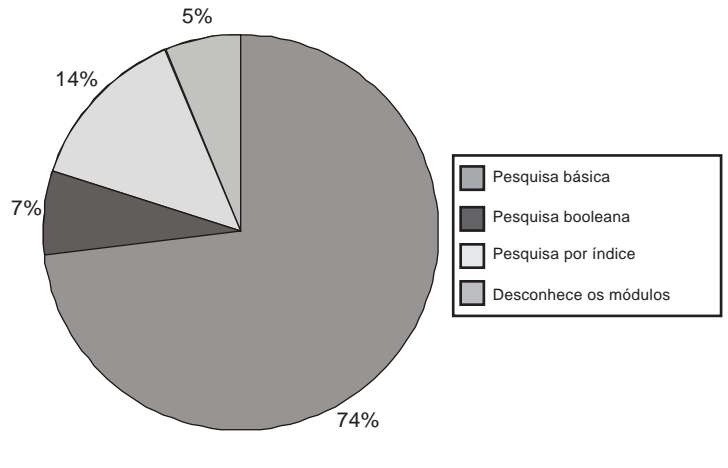
**ANEXO 3**  
**Resultados obtidos pela categoria de usuários**



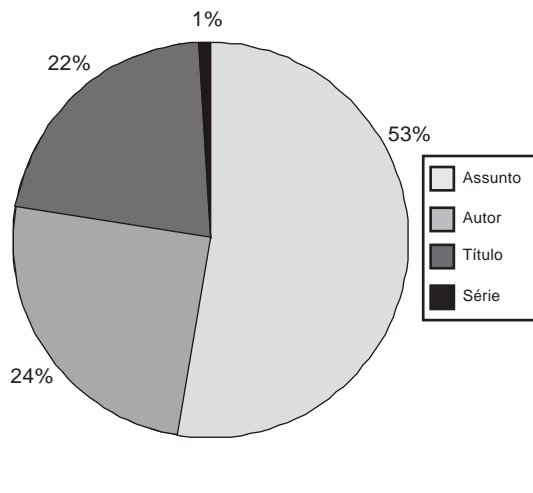
**ANEXO 4**  
**Resultados obtidos no objetivo da pesquisa**



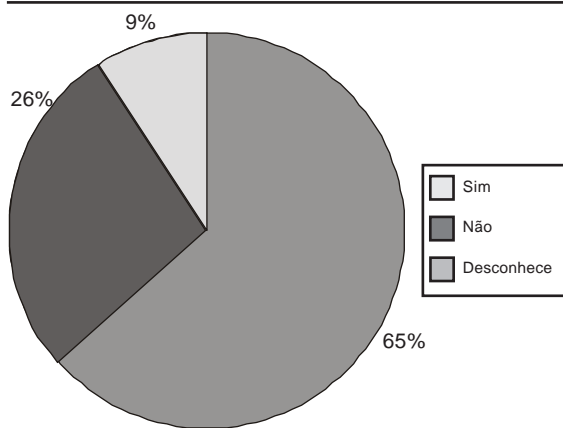
**ANEXO 5**  
**Resultados obtidos no módulo de pesquisa**



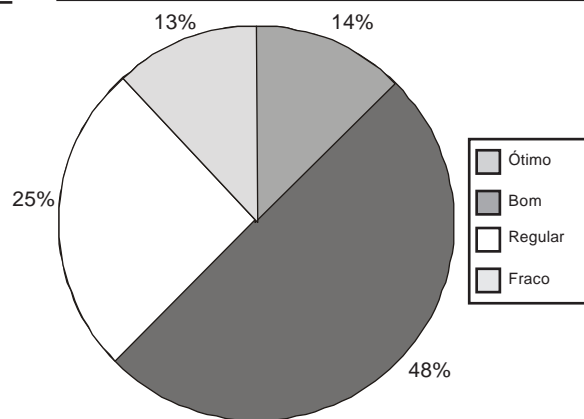
**ANEXO 6**  
**Resultados obtidos na informação utilizada na pesquisa**



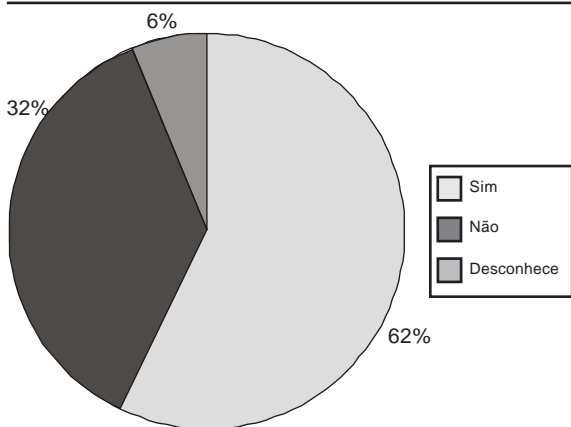
**ANEXO 7**  
**Resultados obtidos no tipo de material**



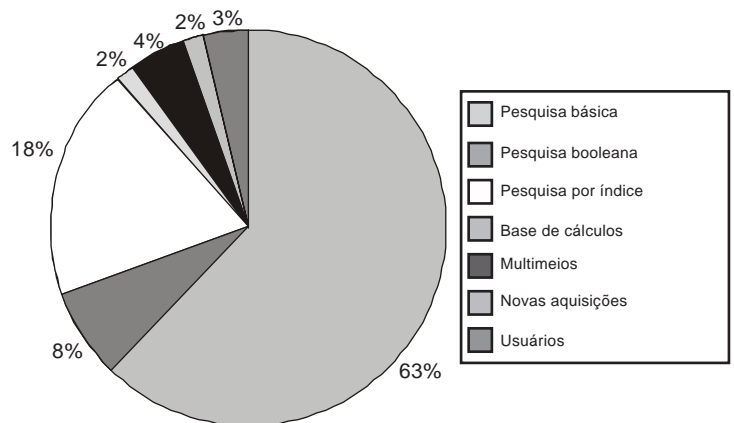
**ANEXO 10**  
**Resultados obtidos quanto a satisfação com a pesquisa**



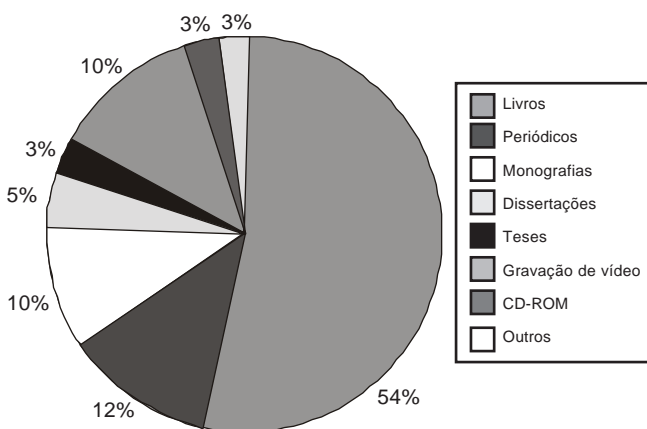
**ANEXO 8**  
**Resultados obtidos na solicitação por bibliotecas**



**ANEXO 11**  
**Resultados obtidos nos módulos utilizados do sistema**



**ANEXO 9**  
**Resultados obtidos na pesquisa**



**ANEXO 12**  
**Resultados obtidos no nível de conhecimento do sistema Pergamum**

